

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA
ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ**

**MELTEM ÖZEREN
168112011008**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN:
PROF. DR. AHMET BÜYÜKŞALVARCI**

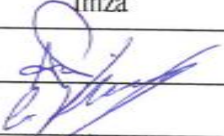


KONYA-2019



 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
---	--	---

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	MELTEM ÖZEREN
	Numarası	168112011008
	Ana Bilim / Bilim	TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI
	Programı	YÜKSEK LİSANS
	Tez Danışmanı	PROF.DR. AHMET BÜYÜKŞALVARCI
	Tezin Adı	TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılılarıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği” başlıklı bu çalışma 08/05/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Prof. Dr.	Ahmet BÜYÜKŞALVARCI	
2	Doç. Dr.	Ceyhun Çağlar KILINÇ	
3	Dr. Öğr. Üyesi	Mustafa Cüneyt ŞAPCILAR	

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
--	---	---

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	MELTEM ÖZEREN		
	Numarası	168112011008		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
Tezin Adı	TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin Adı Soyadı
İmzası
Meltem ÖZEREN



ÖNSÖZ

Tezin tamamlanması aşamasında, yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen, tezin her aşamasını yakından takip eden ve özellikle başaracağıma olan inancından dolayı danışmanım değerli hocam Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI'ya ve çalışmaya katmış olduğu değerli fikirlerinden dolayı Sayın hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Cüneyt ŞAPCILAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmanın mülakatına katılarak ayırmış oldukları zaman ve vermiş oldukları katkılardan dolayı Kültür ve Turizm Müdürlüğü çalışanlarına, Tursab Konya yürütme kurulu çalışanlarına, Konya Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına, otel yöneticilerine, acente çalışanlarına, Konya halkına ve Sayın hocalarım Doç. Dr. Yasin BİLİM'e, Doç. Dr. Halil AKMEŞE'ye, Doç. Dr. Ceyhun Can ÖZCAN'a ve Doç. Dr. Özgür ÖZER'e teşekkür ediyorum.

Özelliklede çalışmanın tamamlanması sırasında yanımda olan, en büyük destekçim, hayatımın anlamı, canım eşim Ferhat ÖZEREN'e gösterdiği sabır ve anlayış için çok teşekkür ediyorum. Bu süreçte, henüz doğmamış olsa da en çok kahrımı çeken kızımın sağlıklıyla dünyaya gelmesini ve sağlıklı bir ömür geçirmesini diliyorum. Tüm eğitim hayatımda olduğu gibi, yüksek lisans derslerim ve tez çalışmam sırasında desteklerini esirgemeyen ve emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim canım annem Şaduman TUNCEL ve babam Muharrem TUNCEL'e çok teşekkür ediyorum. Her yönden destek olan kardeşlerim Hasan Mert TUNCEL ve Muammer Şenol TUNCEL'e ayrıca kardeşlerimden farkı olmayan Tuba TUNCEL'e yardımlarından dolayı sonsuz şükranlarımı sunarım.

Meltem ÖZEREN

ÖZET

Sağlıklı bireyler gibi engelli bireylerin de dinlenmeye, eğlenmeye, gezip-görmeye seyahat etmeye ihtiyaçları vardır. Engelli bireyler açısından turizme katılım, ifade edilen ihtiyaçlarını karşılamak ve toplumda yer bulmalarını sağlamak açısından önemli bir yere sahiptir. Bu ihtiyaçlarını karşılayabilmelerinin ilk koşulu turizm sektörü çalışanlarının bu hususta bilinçlenmeleri ve altyapı olarak engelli bireylere hizmet sağlamada hazır olmalarına bağlıdır. Ayrıca engelli bireylerin turizme katılımlarını artırabilmek için turizm paydaşlarının bilinçli hale getirilmesi onlar tarafından erişilebilir bir ortam yaratılması gerekmektedir. Bu sebeple, dünyada büyük bir pazar dilimi haline gelen engelli bireyleri hem turizme kazandırmak hem de Konya turizminin gelir seviyesini artırmak adına turizm paydaşlarının düşünceleri alınmıştır. Bu konuda paydaşları bilinçlendirmek, bakış açılarının hangi yönde olduğunu gözlemek ve eksik taraflarını görebilmelerini sağlamaları amacıyla çalışmanın birinci bölümünde engelli kavramı, tanımı ve özellikleri hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde engelli turizm kavramı ve Dünyada ve Türkiye’de yapılan düzenlemelerle ilgili bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi açıklanmış, bulgular sunulmuş ve değerlendirme yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinden olan yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda, Konya’da görev yapan Kültür ve Turizm Müdürlüğü çalışanlarına, Konya Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına, TURSAB Konya yürütme kurulu çalışanlarına, Konya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki departman yöneticileriyle, seyahat acenteleri çalışanlarına ve yerel halka ayrı ayrı sorular yöneltilerek mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Son olarak sonuçlar değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın bulguları doğrultusunda katılımcıların çalıştıkları kurum/ kuruluş ve işletmelerinin engelli bireylerin kullanıma uygun olduğu ve Konya ilinin engelli bireyler için coğrafi açıdan en elverişli şehir olduğu görülmektedir. Fakat yerel yönetimlerin bu konuya eskiye göre daha meyilli oldukları ama eksik taraflarının da bulunduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Turizm Paydaşları, Konya

ABSTRACT

People with disabilities need to rest, have fun, travel to sight-seeing like healthy individuals. Participation in tourism in terms of individuals with disabilities has an important place to meet such needs and to enable them to find a place in the society. The first condition of meeting these needs depends on the awareness of the employees of the tourism sector and their readiness to provide services to the disabled people as infrastructure. In addition, in order to increase the participation of disabled individuals in tourism, it is necessary to create an environment that is accessible to them by making tourism stakeholders conscious. For this reason, the opinions of the tourism stakeholders have been taken in order to increase the income level of Konya tourism and to provide disabled individuals who have become a big market segment in the world. In the first part of the study, information about the concept, definition and characteristics of the disability was given in order to raise awareness of the stakeholders on this subject and to ensure that they are able to see the deficiencies of the perspectives. In the second part of the study, information provided about the tourism concept of people with disabilities and the arrangements in Turkey and in the World. In the third part, the aim, scope and method of the research were explained and the findings were presented and evaluated. Face to face interview technique, which is one of the qualitative research methods, was used as data collection tool. In this context, interviews were conducted with the personnel of the Directorate of Culture and Tourism, the employees of the municipality, the staff of TURSAB Konya, department managers in the hotels operating in the province of Konya, employees of travel agencies and the local people. Finally, the results were evaluated and recommendations were made. According to the findings of the study, it is seen that the institutions / enterprises and business where the participants work are suitable for use by disabled individuals and Konya is the most favorable city for individuals with disabilities. However, it is seen that the local administrations are more inclined to this issue than before, but they also have deficiencies.

Key Words: Disabled Tourism, Tourism Stakeholders, Konya

İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU	II
BİLİMSEL ETİK SAYFASI	III
ÖNSÖZ	IV
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VII
TABLolar LİSTESİ	IX
1.GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

1.1.Engelli Kavramı	3
1.1.1. Engelli Tanımı ve Ortaya Çıkış Nedenleri.....	3
1.1.2. Engellilerin Sosyal Yaşamdaki Yeri ve Engellilere Bakış.....	6
1.1.3. Engellilerin Sınıflandırılması	13
1.1.4. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları	17
1.1.5. Dünyada Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	18
1.1.6. Türkiye’de Engelli Nüfusu ve Oranları.....	20
1.1.7. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	24

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİZM KAVRAMI VE DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE YAPILAN DÜZENLEMELER

2.1. Engelli Turizmi	30
2.1.1. Engelli Turizminin Gündeme Gelmesi	32
2.2. Engelli Bireyler İçin Turizm Olanakları Oluşturulması	33
2.2.1. Dünyada Engelli Turizmi.....	34
2.2.2. Türkiye’de Engelli Turizmi.....	37
2.2.3. Türkiye’de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları	39
2.3. Engelli Bireylerin Turizme Katılımını Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler.....	42
2.3.1. Eğitim.....	43
2.3.2. Ekonomik Nedenler	43
2.3.3. Ulaşım	44
2.3.4. Mimari Engeller	45

2.4. Turizm İşletmelerinde Engellilerin Faydalanmasına Yönelik Düzenlemeler.....	46
2.4.1. Konaklama işletmeleri	46
2.4.2. Seyahat İşletmeleri	48
2.4.3. Yeme-İçme İşletmeleri	48
2.4.4. Eğlence-Dinlenme İşletmeleri.....	50
2.4.5. Alışveriş İşletmeleri	51
2.5. Engelliler İçin Turizm Olanaklarının Geliştirilmesi	56
2.5.1. Terminal, İstasyon ve Ulaşım Araçları	56
2.5.2. Müzeler ve Ören Yerleri	58
2.5.3. Otel ve Tatil Köyleri	59
2.5.4. Seyahat Acenteleri	64
2.6. Literatür	66

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ
3.1. Konya’da Engelli Turistler İçin Yapılan Çalışmalar	73
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	74
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	74
3.4. Araştırmanın Yöntemi	75
3.5. Araştırma Bulguları	75
SONUÇ VE ÖNERİLER	110
KAYNAKÇA.....	119
EKLER	127
EK-1: Kültür ve Turizm Müdürlüğüne Yönelik Mülakat Soruları.....	127
EK-2: Belediye Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları	129
EK-3: TURSAB Konya Yürütme Kurulu Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları	130
EK-4: Konya İlinde Faaliyet Gösteren Otel Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları	131
EK-5: Acente Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları	133
EK-6: Akademisyenlere Yönelik Mülakat Soruları.....	134
EK-7: Yerel Halka Yönelik Mülakat Soruları	135
ÖZGEÇMİŞ	136

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Birleşmiş Milletler Örgütünün Engelli Bireylere Yönelik Yaptıkları Uluslararası Yönetmelik ve Yasal Düzenlemeleri	19
Tablo 1.2. Avrupa Birliğinde Engellilere Yönelik Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler	20
Tablo 1.3. 2002 Türkiye Özürlüler Araştırmasına Göre Engellilik Oranı.....	21
Tablo 1.4. Yaşadıkları Zorluklara Göre 3 ve Yukarı Yaş Engelli Nüfusu, 2011	21
Tablo 1.5. Engelli İstihdamı 2002-2018	22
Tablo 1.6. Maaş Alan Engelli Bireylerin Sayısı	23
Tablo 1.7. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yapılan Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler	24
Tablo 1.8. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri	28
Tablo 2.1. Birleşmiş Milletler Ulaşılabilir Rampa Ölçüleri.....	53
Tablo 3.1. Çalışmaya Katılan İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Çalışanlarının Demografik Özellikleri.....	76
Tablo 3.2. Çalışmaya Katılan Belediye Çalışanlarının Demografik Özellikleri	79
Tablo 3.3. Çalışmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri	84
Tablo 3.4. Çalışmaya Katılan Acente Çalışanlarının Demografik Özellikleri	88
Tablo 3.5. Çalışmaya Katılan TURSAB Konya Yürütme Kurulu Çalışanlarının Demografik Özellikleri	92
Tablo 3.6. Çalışmaya Katılan Akademisyenlerin Demografik Özellikleri.....	94
Tablo 3.7. Çalışmaya Katılan Yerel Halkın Demografik Özellikleri	103

KISALTMALAR

- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
- ADA:** Amerikalı Engelliler Yasası (Americans with Disabilities Act)
- ADAAG:** Engelli Amerikalılar Erişilebilirlik Yönergeleri Yasası (Americans With Disabilities Act Accessibility Guidelines)
- BM:** Birleşmiş Milletler
- CDS:** Engelliler Araştırma Merkezi (Centre Of Disability Studies)
- DDA:** Engelliler Ayrımcılık Yasası
- DSE:** Engelliler Spor Etkinlikleri (Disability Sport Event)
- ENAT:** Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (European Network For Accessible Tourism)
- EYH:** Engelli ve Yaşlı Hizmetleri
- ILO:** Uluslar Arası Çalışma Örgütü
- İBB:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi
- İK:** İmar Kanunu
- K:** Katılımcı
- K.K.T.C:** Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
- MM:** Milimetre
- MİN:** Minimum
- OECD:** Avrupa Ekonomik İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-operation and Development)
- STK:** Sivil Toplum Kuruluşları
- TBMM:** Türkiye Büyük Millet Meclisi
- T.C:** Türkiye Cumhuriyeti
- TS:** Türk Standartları
- TSD:** Türkiye Sakatlar Derneği
- TSE:** Türk Standartları Enstitüsü
- TUIK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- TURSAB:** Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
- UNDP:** Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
- UNICEF:** Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
- UNESCO:** Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim, Kültür Örgütü
- VB:** Ve Benzeri
- VD:** Ve Diğerleri
- WHO:** Dünya Sağlık Örgütü (World Healty Organization)

1.GİRİŞ

Dünya’da engelli kişilerin sayısı yaşanan nüfusunda etkisiyle gün geçtikçe artmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2011: 2). Dünya nüfusunun büyük bir kısmının engelli olarak yaşamını sürdürdüğü ve bu bireylerin çoğunluğunun refakatçileri ile birlikte sosyal faaliyetlere katıldığı göz önünde bulundurulduğunda, engelli bireylerin turizm ve seyahat endüstrisi için çok önemli bir pazar potansiyeli meydana getirdiği söylenebilmektedir. Ancak, araştırmalara göre seyahatleri süresince karşılaştıkları çeşitli sorunlardan dolayı engelliler ve engelli yakınları turistik faaliyetlere katılmayı daha az tercih etmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88). Engelli bireyler, yaşam alanları da dâhil bütün mekânlarda ve buralara ulaşma aşamasında birçok engelle karşı karşıya gelmektedir (Müftüoğlu, 2006: 2). Engellilerin diğer sağlıklı bireyler gibi alışverişe, tiyatroya, sinemaya ya da bir turizm tesisine gitmesi çok normaldir. Fakat yaşanan ulaşılabilirlik yetersizliğiyle konaklama ve ulaşım olanaklarındaki yetersizlikler bir araya geldiğinde engelliler turistik organizasyonlara katılma hususunda da zorluklar yaşamaktadırlar (Bulgan ve Çarıkçı, 2015: 18). Bir turizm işletmesinin her birey için ulaşılabilir olması ülke ekonomisi açısından büyük önem taşımaktadır. Engelli kişiler bakımından bakıldığında ulaşılabilirlik sadece tekerlekli sandalye kullanıcılarıyla ilgili bir kavramdan olmaktan ziyade, engeli olan bütün bireylerin rahatlıkla girebilecekleri açık alanlar, tesisler ve binalar için kullanılan bir terimdir. Bir turizm işletmesinin diğer işletmelere göre daha ulaşılabilir olması ve bu durumda engelli bireyleri bilgilendirmek o turizm işletmesine rekabet açısından da büyük yarar sağlayacaktır (Pehlivanoglu, 2012: 28). Engelli bireylerin destinasyon seçimlerinde ulaşılabilirlik ve altyapı turizm işletmelerinin varlığı açısından da oldukça önem taşımaktadır. Çünkü engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere ulaşılabilirlik için uygun işletmeleri bulamadıklarında destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte ya da seyahatlerini iptal etmek zorunda kalmaktadır (Darcy ve Pegg, 2011: 468). Engelli bireylerin boş zaman etkinliği olarak turizme katılımlarını engelleyen kısıtlılıkları ve sorunları anlamak gerçekten çok önemlidir (Kim, 2008: 9). Bu sebeple var olan engellerinden ötürü seyahat edemeyenlerin turizm faaliyetlerine katılmalarını özendirilmeli ve bunun için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır (Şahin, 2012: 2).

Engellilerin turizm faaliyetleri içerisinde bulunmaları hem kendi yaşamlarını zenginleşmek hem de ülkelerinin turizmdeki gelir seviyelerini artırmak ve turizm faaliyetlerindeki potansiyeli geliştirmek bakımından oldukça önemlidir (Şahin, 2012: 2).



BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Birinci bölüm, engelli kavramı, engelli tanımı ve ortaya çıkış nedenleri, engellilerin sosyal yaşamdaki yeri ve engellilere bakış, engellilerin sınıflandırılması, dünyada engelli nüfusu ve oranları, dünyada engellilere yönelik yasal düzenlemeler, Türkiye’de engelli nüfusu ve oranları başlıklarından oluşmaktadır.

1.1. Engelli Kavramı

Engelli kavramı bilindik bir sözcük gibi dursa da içerik olarak tam anlamıyla bilinmemektedir. Bu kavram özürlü ve sakat gibi kavramlarını da andırmaktadır. Aslında genel olarak bu iki kavramın anlamlarında fark olmasına rağmen aynı anlamı taşıyorlarmış gibi kullanıldıkları görülmektedir (Eryılmaz, 2010: 6). Oysaki engelli sözcüğünün kökü olan, engel kelimesi Türk Dil Kurumu’na (2012) göre bir isim olarak, bir işin gerçekleşmesinin önüne geçen mâni, sebep, pürüz, mânia, mahzur, müşkül, handicap olarak tanımlanmıştır. Yine Türk Dil Kurumu’na göre özürlü kelimesinin kökü olan özür sözcüğü ise, bir suçun, bir kusurun kişinin elinde olmadan yapıldığını öne sürme veya mazeret, kusur, defo olarak tanımlanmıştır (Yenişehirlioğlu, 2013: 6). Tanımlamalarda da görüldüğü gibi özürlü ve engelli kelimeleri aynı anlama geliyor gibi kullanılsa da bu kelimeler farklı anlamlar taşımaktadır. Genellikle engellilik, bir kimsenin engelinden dolayı mesleki ve sosyal fonksiyonlarını yerine getirirken karşılarına çıkan toplumsal kısıtlamalar, kayırcı uygulamalar ve dezavantajlardır. Kişinin sahip olduğu bu dezavantajlarla cinsiyetine, yaşına, kültürel ve sosyal faktörüne bağlı olarak toplumsal ya da engellilikten ötürü rolünü gerçekleştirememesidir (Bağcı, 2017: 2).

1.1.1. Engelli Tanımı ve Ortaya Çıkış Nedenleri

Engellilik ile ilgili aynı anlama gelebilecek birden çok farklı tanım yapılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü’nün engellilik kavramını, “Bir insan için normal olarak nitelendirilen tarz veya çizgide bir etkinlikte bulunma kabiliyetinin kısıtlılığı veya yokluğu” olarak tanımlanmaktadır. 1980 yılında Dünya Sağlık Örgütü yayınladığı bildirmede engellilikle ilgili olan temel kavramların tanımlarını yapmış ve engelliliğin ağırlıklı olarak sağlık boyutuna üç ayrı kategoride tanımlama geliştirmiştir (WHO, 1981 akt; Oktar, 2015: 6-7):

- Yetersizlik:

Psikolojik, fizyolojik veya anatomik yapının normal durumundan sapması ya da kaybını ifade etmektedir. Yetersizlikle ilgili bu tanım ağırlıklı olarak organdaki bozukluklardan bahsetmektedir.

- Özürlülük:

Özürlülük, fiziksel ve zihinsel güç kaybından bahsetmektedir. Sağlık sorununun ortaya çıkması sonucunda meydana gelen yetersizlikten ötürü var olan yeteneğin normal kabul edilen duruma göre kaybolması ya da azalması şeklinde tanımlanmaktadır.

- Maluliyet:

Yukarı kısımda açıklanan özürlülük ve yetersizlik halleri sebebiyle bireyin, cinsiyet, yaş, sosyal ve kültürel seviye açısından normal sayılan yaşamın gerektirdiklerini yerine getirememesi durumudur.

Birleşmiş Milletlerin tanımına göre, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun İnsan Hakları Evrensel Bildirisinin devamında yer alan 9 Aralık 1975 tarihli Sakat Hakları Bildirisi'ne göre engellilik bedensel ya da sonradan meydana gelen bir eksiklik neticesinde sosyal veya kişisel yaşantılarında gereken işleri kendi kendilerine yapamayanlara engelli denilmektedir (www.engelliler.biz). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı engelliliği doğuştan ya da sonradan oluşan hastalık veya kaza neticesinde çeşitli derecelerde ruhsal, bedensel, duysal, sosyal ve zihinsel yetilerini yitirmiş, normal hayatın gereklerine uyamayan bireyler olarak tanımlamaktadır (Tuik, 2010). 5378 Sayılı Engelliler Kanununun tanımına göre ise engellilik, özürlü, doğuştan ya da sonradan herhangi bir sebeple fiziksel, ruhsal, zihinsel, sosyal ve duysal yetilerini farklı seviyelerde kaybetmesine bağlı olarak topluma ayak uydurma ve günlük ihtiyaçlarını karşılamada zorluk çeken ve rehabilitasyon, korunma, destek, bakım ve danışmanlık hizmetlerine gereksinimi olan birey olarak tanımlanmıştır (Resmi Gazete, 2005). 25.04.2013 tarihinde eski tanımında kullanılan özürlü kelimesi Türkiye'deki 96 yasal düzenlemede “özürlü”, “sakat” ve “çürük” gibi ibareler “engelli” şeklinde değiştirilmesi konusunu

hazırlayan yasa tasarısı resmi gazetede yayınlanmıştır (Resmi Gazete, 2013). Türkiye’de engellilik sebepleri dört ana başlık altında toplanmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Özürlüler Müdürlüğü, 2012: 500-503). Bunlar;

- Doğumdan önce meydana gelen sebepler,
- Doğum sırasında oluşan nedenler,
- Doğumdan sonra oluşan nedenler,
- Diğer nedenler olarak sıralanmaktadır.

Doğumdan Önce Oluşan Nedenler

- Annenin hamilelik döneminde kötü ve yetersiz beslenmesi,
- Annede sistemik bir hastalığın olması,
- Kalp hastalıkları,
- Travmalar,
- Hormonsal bozukluklar,
- Kan uyuşmazlığı,
- Alkol ve uyarıcı madde kullanımı,
- Radyoaktif ışınlar,
- Doğumsal ve genetik bozukluklar, (Kromozom anomalileri, polikistik böbrek vb.)
- 17 yaşından küçük ya da 35 yaşından büyük hamilelikler,
- Riskli gebelik,
- Annenin beşten fazla doğum yapması,
- Çocuk düşürme çabaları,
- Hamilelik sırasında annenin kullandığı ilaçlar olarak ifade edilmektedir.

Doğum Esnasında Oluşan Nedenler

- Dar pelvis,
- Çocuğun geliş pozisyonunda anormallik olması,
- Doğum travması,
- Vakumla veya forseps ile doğum,
- Erken doğum,
- Geç doğum,
- Yeni doğanın doğum ağırlığının altında doğması,
- Doğum sırasında yeni doğanın oksijen alamaması,
- Doğumların bilirkişilerce gerçekleştirilmemesi, anne ve çocuk için ölüm ya da engelli olması riski oluşturmaktadır.

Doğum Sonrası Oluşan Nedenler

- Çocuk Felci, Difteri, Diyare, Kızamık, Suçiçeği, Menenjit, Kızıl, Boğmaca gibi çocuğun ilk üç yaşında geçirdiği hastalıklar
- Gelişim çağındaki ateşli hastalıklar
- Yeterli beslenmeme
- Ağır doğum sarılığı
- Yeni doğanın sağlık kontrollerinin ve testlerinin yaptırılmaması
- Yeni doğanın periyodik aşılarının yaptırılmaması
- Çocukların kundaklanması olarak sıralanmaktadır.

Diğer Nedenler

- İş, ev ve trafik kazaları,
- Meslek hastalıkları,
- Doğal afetler, savaşlar ve kimyasal maddelere maruz kalınması olarak belirtilmektedir.

Sonradan meydana gelen özürlü nedenlerine göre; kazalar da ortopedik engele ve görme engelliliğine, hastalıklarda tüm özürlü gruplarına, yanlış ilaç kullanımında ortopedik engele, zehirlenmede zihinsel engele, beslenme bozukluğunda ortopedik ve zihinsel engele ve madde bağımlılığında görme engelliliğinin oluştuğu sıklıkla görülmektedir (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Özürlüler Müdürlüğü, 2012: 503).

1.1.2. Engellilerin Sosyal Yaşamdaki Yeri ve Engellilere Bakış

Geçmişten bugüne engelli bireyler sıkça sosyal, ekonomik ve siyasi yapı bozuklukları, yanlış yaklaşımlar, bilgi eksiklikleri, olumsuz davranışlar, ayrımcılık ve fiziksel çevre koşullarının yetersiz olması gibi problemlerle karşı karşıya gelmektedirler (Ergün, 2005: 1). Bununla birlikte, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra insan hakları konusunda yaşanan gelişmelerle birlikte devletlerin ve toplumların engellilere karşı daha duyarlı oldukları ve engellilerin yaşamın tüm alanlarına eşit şekilde uyum sağlamalarına yönelik çeşitli politikalar geliştirdikleri görülmektedir. Birleşmiş Milletler (BM), bu konuyla ilgili çalışmalarına ilk kez 1945 yılında başlamış ve 1948'de yayınlanan herkesin eşit olduğu ilkesi İnsan Hakları Beyannamesi'nde dile getirilmiştir. Bu adımların akıbetin de eğitim, rehabilitasyon ve meslek edindirme ile ilgili programlar geliştirilmiş ve engelli bireylerinde

katılabileceği ilk sportif organizasyonlar düzenlenmiştir. BM tarafından 1981 yılının, Uluslararası Özürlüler Yılı olarak ilan edilmesi kamuoyunun dikkatini engelliler üzerine çekmiş ve 1983-1992 yılları BM Özürlüler On Yılı olarak kabul edilerek bu sürecin pekiştirilmesini sağlamıştır. Yine bu dönemde Özürlü İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı ile engelli bireylerin varlığına ve sorunlarına yönelik toplumun bilinç düzeyi arttırılmıştır. Engelli insanların sosyal yaşama tam katılmaları ve eşit fırsatlar edinmelerini amaçlayan “Asya-Pasifik Özürlüler On Yılı” 1993-2002 tarihleri arasında oldukça başarılı politikalar geliştirmiş ve 2003 yılı, Avrupa Konseyi tarafından “Özürlüler Yılı” olarak ilan edilmiştir. BM’nin aldığı karar doğrultusunda “Asya-Pasifik Özürlüler On Yılı’nın” 2003’ten 2012 yılına kadar bir on yıl daha uzatılması engelsiz bir yaşam için ve yeni politikalar üretilmesi amacıyla kabul edilmiştir. Bu süreçte, Türkiye Cumhuriyeti, bölge ülkelerinin yer aldığı toplantılarda üye ülke sıfatıyla çok önemli bir yere sahiptir. Ayrıca, uluslararası boyut içinde son yılların en önemli belgesi olan “Engellilerin Hakları Sözleşmesi”, 13 Aralık 2006 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nda kabul edilmiş olup 30 Mart 2007 tarihinde de imzaya açılmıştır. Sözleşme, Türkiye tarafından 80 ülke ile birlikte aynı tarihte imzalanmıştır. Günümüzde engelli bireylerin sorunlarına karşı duyarlı davranmak, onların toplumla iç içe olmalarını sağlamak ve hayat standartlarını yükseltmek amacıyla gösterilen çabayla birlikte bu alanda kaydedilen mesafe, devletlerin ve çağdaş toplumların sosyal meseleleri önemsemesi açısından, özellikle uluslararası boyutta, sosyal gelişmişliği gösteren önemli bir ölçü niteliğindedir (Karacaoğlu, 2012: 1-2). Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 10. Maddesinde belirtildiği üzere ; “herkes, dil, din, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.” Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 50. maddesinde de “Bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar” ifadesi devletin engeli olan bireyleri özel olarak koruma altında tutacağı ve herhangi bir ayrımcılığa maruz bırakılmasını önler niteliktedir. Bu kanunlar ışığında, engelli bireylerin devlet gözünde diğer bireyler ile eşit olduğunu söylemek mümkündür (Bağcı, 2017: 6). Toplumsal yaşam ve siyasal yaşamın sunduğu nimetlerden yararlanma mevzusunda bütün vatandaşların eşit haklarının olduğu bilinen bir gerçektir. Fakat bireylerin, siyasal ve toplumsal yaşama katılım olanakları,

sahip oldukları farklılıklar, beceriler, seçenekler ve sahip oldukları güçlerle orantılı bir biçimde değişim gösterdikleri görülmektedir. Genellikle engelli bireyler bu haklarını, sınırlı imkânlarıyla kısıtlı bir biçimde kullanmaktadırlar. Engelli bireyler topluma ayak uydurmakta ve siyasal hayata katılmakta büyük sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Hor görülme, topluma ve aileye bir külfetmiş gibi algılanma, dışlanma ve ulaşılabilirlik en sık karşılaşılan durumlardandır (Oran, 2011: 24).

Ulaşılabilirlik Sorunu

Engelli bireyleri toplumun her evresinde görmek olası bir durumdur. Fakat geçmişe ve bugüne baktığımızda engeli olan bireyleri sağlıklı bir birey gibi kabul görülmesinde ciddi problemler yaşandığı da bir gerçektir. Temel ihtiyaç olan sağlık, eğitim ve ulaşım da dahi problemler ile karşı karşıya gelen engelli bireylerin bu problemlerini az da olsa çözebilmek maksadıyla bu gibi alanların engelli bireylerin kullanımını için uygun hale getirmek gerekmektedir. Bu alanların kullanılabilir hale getirilmesi erişilebilirlik veya ulaşılabilirlik olarak ifade edilebilir (Yenişehirlioğlu, 2013: 28). Türkiye, uluslararası insan hakları sözleşmelerinin büyük bir kısmına taraf olmakla birlikte uygulamaları ve iç hukuku sözleşmeleri ile uyumlaştırma ve yükümlülüklerini yerine getirme hususunda problemleri olan bir devletmiş gibi gösterilmektedir. Türkiye'nin insan hakları alanında uluslararası gelişmelerin gerisinde kalan bir devletin taraf olduğu sözleşmeler gereğince alması gereken idari ve yasal önlemleri almayı geciktirme veya önlem almaktan kaçınma gibi bir olanağı olmadığına göre, engelli bireylerin haklara ulaşılabilirliği elde etmek amacıyla iç hukukunu kontrol etmesi, icraata ilişkin siyasi ve idari tedbirleri alması önemli bir yükümlülük niteliğindedir. Yoksa diğer insanlardan farklı gereksinimleri olan ve özel önlemler alınmadığı takdirde haklarını kullanamayan engelli vatandaşlar, bu alanda oluşan aksaklık, gecikme ve kusurlardan gereğinden fazla etkilenmektedir. Türkiye, engelli bireylerin özel gereksinimleri olan toplumsal bir grup olduğunun bilincinde olmak ve bunu karşılamak için hususi önlemlerin belirlenmesi mecburiyetini idrak etmek ve elzem yatırımları yapmak açısından Batı ülkelerinin gerisinde kalmış bir ülkedir (Gezgin, 2014: 5). Genellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, engelli bireyler için ulaşılabilirlik sağlanması yasal yaptırımlar neticesinde ortaya çıkmaktadır. Türkiye'de Başbakanlığa bağlı 1997 yılında Özürlüler İdaresi

Başkanlığı'nın kurulmasıyla birlikte engelli bireyler yasal boyutta temsilcilik kazanmıştır. 2005 yılında ise Özürlüler Kanunu'nun kabul edilmesiyle engelliler için pozitif düzenlemeler yapılması hız kazanmıştır (Çağlar, 2012: 558-559). Türkiye'de Başbakanlığa bağlı Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın 1997 yılında açılması kurumsallaşma süreci başlamıştır. Bu süreçte engelli bireylere yönelik mevzuat fazlaca zayıfken, engelli hakları sivil toplumun dar alanlarından uzaklaşıp yasal ve resmi alanlarda etkin kılınmıştır. Engelli sorunları ve engelli örgütlerinin faaliyetleri özel alanlardan uzaklaşıp kamusal alanlarda konuşulmaya, istişare edilmeye başlanılmıştır. Türkiye'nin BM Engelli Hakları Sözleşmesi'ne 2009 yılında taraf olmasıyla beraber engelli bireylerin hizmet ve haklara ulaşımında yaşadıkları problemlerin giderilmesine ilişkin idari ve yasal çalışmalar hız kazandırılmış, ulusal eylem stratejilerinde engelli bireyler fazlaca göz önünde bulundurulmaya çalışılmıştır. Bu dönemde gerçekleştirilen çalışmalar, yasal düzenlemelerle idari önlem ve uygulamalar olmak üzere iki alanda değerlendirilmektedir (Gezgin, 2014: 5). Yasal düzenlemelerden fiziksel erişilebilirlik problemlerini gidermeye yönelik yasal önlemlerin diğer erişim sorunlarına göre daha öncelikli olarak ele alındığı görülmüştür. 5378 Sayılı Özürlüler Kanunu, geçici maddeleriyle kamu kurum ve kuruluşlarına ait resmi yapılarla, yol, yaya geçidi, tretuvar, spor sahaları açık ve kapalı alanlar ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış kamuya mahsus olarak hizmet veren her türlü tesisin, Kanun'un yürürlüğe girmesinden itibaren 7 yıl içerisinde engelli bireylerin ulaşılabilirliğine imkân sağlayacak duruma getirilmesi zorunlu hale getirilmiştir (Gezgin, 2014: 6).

Sosyal Dışlanma

Bir toplum içinde yaşamlarını sürdürmeye çalışan bireylerin manevi ve maddi mahrumiyet yaşadıkları, toplumsal hayattan uzaklaştıkları, yaşam ve haklarını koruyacak, onlara destek olacak her türlü kurum ve sosyal destekten mahrum kaldıkları süreç sosyal dışlanma olarak adlandırılmaktadır (Çakır, 2002: 85). Sosyal dışlanma 1950-1960'lı yılların Fransa'sında sanayileşme sürecinin hızlı olduğu dönemlerde ortaya atılmıştır. Bu kavram, bireyin sosyal ve ekonomik özlük haklarından yoksun olması durumu olarak ta tanımlanabilir. Bu kavramı ortaya atan Fransız sosyal işlerden sorumlu bakan Rene Lenoir, bu kavramın kapsadığı grubun

yoksullar, intihar eğilimli insanlar, zihinsel ve bedensel engelliler, yaşlılar, istismar edilen sahipsiz çocuklar, madde bağımlıları, marjinal kişiler ve asosyal kişiler gibi çok büyük bir kitleden oluştuğunu belirtmiştir. “1980’li yıllarda, işsizler ve yoksullar da dâhil edilmiş ve sosyal dışlanma kavramı bir tür sosyal dengesizliği işaret eder hale gelmiştir” (Çakır, 2002: 84). Toplumsal tarih incelendiğinde, kültürel ve biyolojik farklılıkların, toplumsal ve bireysel seviyede değişik kalıp yargılar ve önyargı vasıtasıyla toplumsal tutumları (ayrımcılık) tespit ettiği görülmektedir. Engellilik bakımından incelendiğinde ise engellilere dair toplumsal ve bireysel seviyede bulunan bu yargıların engelli bireylerin ayrımcılığa uğramalarına sebebiyet verdiği ortaya çıkmaktadır. Ayrımcı tutumlar farklı biçimlerde meydana gelmekle birlikte hem yok sayma hem de dışlama özelliğini bünyesinde barındırmaktadır. Temelinde ise öteki ve ben ikilemi söz konusudur. Bu husustan hareketle engelliğe bağlı ayrımcılığın meydana gelişini tespit ettiği beyan edilen ötekilik ve norm kavramları üzerinde durulmalı ve daha sonra ise damga (stigma) kavramı üzerinde durulmalıdır. Kaynağı anlama bakımından “Ben ve Öteki” kavramları incelendiğinde toplumda normlar kültürel olarak yaratılıyorlar. Engelliler açısından incelendiğinde fiziki özellikleri daha iyi olan bir gruba karşıt olarak düşünülüyorlar. Norm dışındaki diğer fiziksel çeşitlilikler yetersiz olarak görüldüğü için “Ötekilik” konumu dışlamayı da beraberinde getirmektedir. Ayrımcılığa bakıldığında diğer önemli bir kavram “Damga”dır. Damgalar kişiler arası etkileşim sürecinde oluşan kişi ya da grupların karşıdan tepki alan ve devamlılık arz eden özellikleridir. Damgalar toplumun değerlerinden farkı olan kişileri etiketlemesi yoluyla meydana gelmektedir. Bu hususta fiziki görünüm ve işlevsel bağımsızlık anlamında toplumsal normun gerektirdiklerini karşılayamadığı varsayılan kişiler biyolojik bakımdan geride görülür ve böylelikle damgalanır. Tarihsel süreçte engelliliği izah edecek çeşitli yaklaşımlar (modeller) oluşmuştur. Toplumların engelliliği tanımlama şekilleri engelli bireylere dair oluşturulan hizmet ve politikaları belirlemede etkin rol oynamıştır. Engelliği açıklamaya yönelik modellerden ve bu modellerin engellilere dair oluşturulan politikalara etkilerinden bahsedecek olursak bunlardan en önde geleninin tarihsel olarak ahlaki model olduğundan bahsedilmektedir. Ahlaki yaklaşımda ruhani ve dini bakış mevcuttur. Ahlaki modelde, engelliler Tanrı tarafından verilen bir armağan ya da ceza, cadı, kader kurbanları veya büyücü şeklinde görülmekteydi. Engelli

bireylere karşı duyulan rahatsızlık ve korku, genelinde engelli kişilere ilişkin merhamet ve acımaya yönelik hem hayırsever hem de dinsel yaklaşımları ön plana çıkarmıştır. Sadaka ve bağış ile bakıma yönelik hizmetler sunulup, asıl sorunlar göz ardı edilmiştir. Fakat günümüzde ahlaki model yaklaşımı geçerliliğini büyük ölçüde yitirmiştir. 20. yüzyılın başlarına gelindiğinde ise özellikle tıptaki gelişmelerin beraberinde getirdiği, medikal yaklaşımın oluştuğunu görülmeye başlanmıştır. Medikal yaklaşımda engellilik işlevsel yetersizlik olarak tanımlanmaktadır (Karçkay, 2010: 30-31). Bu tanım engelliliği duygusal bozukluk ve fiziksel bozukluk olarak ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda mühim olan ya bu durumu ortadan kaldırmak ya da en aza indirmektir. Yani çareyi patolojiye odaklanarak tıpta aramaktadır. Burada ön planda olan bireyleri tedaviyle değiştirmek ve topluma ayak uydurmalarını sağlamaktır. Üstü kapalı olarak toplumun değişmeyeceği kabul edilmektedir. Bu yaklaşım kapsamında engelli bireylere dair politikaların ana hedefi rehabilitasyon, bakım ve tedavi şeklinde belirlenmektedir. Bir başka deyiş ile engelli bireylerin “normalleştirilmesi” aracılığıyla topluma ayak uydurmaları beklenmektedir. “Normalleştirilemiyorlarsa” korunma ve yardım hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Toplumun diğer bireylerinden ayrıştırılmış hizmetlere, korunma ve yardım hizmetleri olarak bakımevleri, özel okullar, korumalı işyerleri, özel ulaşım hizmetlerine yönelmektedir. Bu yaklaşım neticesinde ise engelli bireyler “ötekileştirme”, “ayrımcılık” ve “toplumsal dışlama” ile karşılaşmaktadır. Medikal Model engelli kişilerin gereksinimlerinin başkalarının belirlediği ve belirlenen gereksinimlere başkaları tarafından çözüm bulunan “nesne” pozisyonunda görünmektedir. Tıp alanındaki ve teknolojiadaki gelişmelerin, 1960 sonrası insan hakları toplumsal hareketler ve söylemlerin yükselmeye başlaması, engelli bireylerin bağımsız bir kimlik oluşturmaya başlamalarında ve engelli bireylere yönelik örgütlenmenin güç kazanmasında etkin rol oynamıştır. Bu süreç içerisinde engelli bireylerde sosyal politika meydana getirilmesinde “taraf” olma mücadelesine girmişler ve engelli bireylere dair medikal yaklaşımı sorgulayarak engelliliğin kültürel, ekonomik, sosyal ve politik durumunu gündeme getirmeye başlamışlardır. Bu durum engelliliğin engelli bireylerin kendilerince tekrardan anlam vermesine, başka bir deyiş ile sosyal modelin meydana gelmesine sebep olmuştur. Sosyal modelde engellilik, işlevsel sorunları olan kişilerin hayatlarını kısıtlayan sosyal ve fiziksel çevrenin sebep olduğu

sosyal dezavantaj şeklinde nitelendirilmektedir. Örnek olarak, kurumsal seviyede ayrımcılık, bireysel seviyede önyargı, dışlayıcı çalışma şekilleri, ulaşılabilirliği olmayan ulaşım sistemleriyle mekânlar, ayrıştırılmış eğitim, vb. gibi sıralanabilmektedir. Engelliliğin kişisel sınırlılığa bağlı kalarak değil, engelli bireylerin varlığını göz önünde bulundurmadan toplumun örgütlenmesinden ötürü olduğunu vurgulamaktadır. Bu anlayış içinde bozukluğun varlığı reddedilmemekle birlikte problemin nedeninin kişide değil de toplumun kendisinde olduğu düşünülmektedir. Sosyal ve fiziksel çevredeki engeller odak noktasıdır. Hak temelli model, sosyal modelin uzantısıymış gibi görünürken, engellilik insan hakları için sorun olarak görülüyor ve engellilik olgusu insan hakları kurallarına aykırı davranmaktan kaynaklı eşitsizlik durumu olarak nitelendirilmektedir. Engelli bireyleri, insan hakları hukukunun birer öznesi olarak tanımlamaktadır. Bu yaklaşım engelli bireyleri sorun gibi görmekten vazgeçirip onları hak sahipleri gibi görmeyi mecbur kılmaktadır. Engelli bireyler için de temel insan hakları değerlerinin geçerli olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Engelliliği açıklamak için modellere genel olarak bakıldığında bir paradigma değişiminden söz edilmektedir. İhtiyaç odaklı yaklaşımdan hak odaklı yaklaşıma geçiş yapılmıştır. Bu çerçevede kapsamında artık engelli bireyler yardımın nesnesi konumundan hukukun öznesi konumuna geçiş yapmıştır. Engelliliğin sosyal/insan hakları modeli sadece akademik bir model değil, bununla birlikte 1970 yılından itibaren bugüne engellilere yönelik uluslararası ve uluslar üstü seviyede meydana getirilen engellilik politikalarını etkisi altına almış, bugün ise temel unsur haline gelmiştir. Değişen seviyelerde olmakla beraber ülkelerin politikalarını da etkisi altına almıştır (Karçkay, 2010: 32).

Engelli bireylerin haklarının ve özgürlüklerinin sağlanması ve korunması gerekliliği bilinse de, engelli bireylerin normal bireyler gibi toplumca kabul görülmesinin yüksek olmadığı görülmektedir. Bu durumdaki en büyük ispat sosyal paylaşım derecesinde sağlığı yerinde olan bireylerin engelli bireylerle aralarına mesafe koyma çabasıdır. Bu davranış tabi olarak engelli bireylerin sosyal hayata ayak uydurması bakımından bir engel teşkil etmemektedir. Engelli bireylere ilişkin tutumlarda gözle görülür bir ayırım olmasa da, engelli bireylerin sorunları,

ihtiyaçlarıyla beklentilerini görmezden gelmek ya da bunların önemsenmemesinin de büyük ölçüde ayrımcılık olacağı söylenebilmektedir (Aslan ve Şeker, 2011: 456).

1.1.3. Engellilerin Sınıflandırılması

Farklı sebeplerle meydana gelen engellilik kendi içinde de yerine getiremeyeceği işlevlerinden ötürü çeşitli gruplara ayrılmaktadır. Bu gruplar dört başlık altında toplanmaktadır. Bu gruplar aşağıdaki gibidir (Eryılmaz, 2010: 10):

Zihinsel Engelliler

Zekâ, zihinsel fonksiyonlar sonucu, insanın birçok yeteneğinin uyumlu çalışmasıdır. Bu yeteneklerin arasında algılama, öğrenme, düşünme, yargılama, mantık yürütme, bellek ve sonuç çıkarma yer almaktadır. Bu yeteneklerin birbirleri ile uyumlu ve ilişkili çalışmasıyla zihinsel süreç faaliyete geçmektedir (Gönener, 2010: 138). Fenilketonüri (zekâ geriliğine yol açmışsa), zekâ geriliği olanlar (mental retardasyon) ve Down sendromu zihinsel engelli grubuna girer. Zihinsel engelliliğin akıl hastalıklarıyla karıştırılmaması gerekir çünkü zihinsel engellilik bir hastalık değildir ve zihinsel engelli kişilerin öğrenme kapasiteleri sınırlıdır ve yavaş öğrenirler (Eryılmaz, 2010: 13). Zihinsel engelli bireyler kendi yaşlılarına kıyasla sıkça hastalanan; hepsinde konuşma, işitme ve görme gibi iki engelden çok engeli olabilen; küçük ve büyük kasları kullanmada sorun yaşayan; el ve gözlerini geç ve zor kullanabilen, ritimli hareketlerde sıkıntı çeken; yürüme, esneklik, dengede durma, oturma, hareket etme, hız gibi fiziki yönden hareket kısıtlılığı olan kişilerdir. Zihinsel yönden de dikkat süreleriyle ilgileri kısa sürebilen; konuşmada güç çeken, nadiren öğrenebilen veya hiç öğrenemeyen; öğrenme, düşünme, öğrendikleriyle deneyim arasında bağlantı kuramayan; yeni pozisyonlara ayak uydurmada zorluk çeken ve kendi dünyalarında yaşam sürdürmeye uğraşan kişilerdir (Çelik, 2014: 92). Zihinsel engeli hafif seviyedeki kişilerin çoğunda (Zihinsel engelli bireylerin yaklaşık %90'ı), görünürde biyolojik bir sebep görülmediği için, nedenlerini belirlemek çoğu zaman güçlük oluşturmaktadır. Fakat ağır ve orta derecedeki zihinsel engelliliğin nedeni çoğunlukla biyolojik etkenlerden kaynaklandığı gözlemlenmektedir (Dernekbaş, 2010: 7).

Görme Engelliler

Görme engellilik, yetersiz görme (kısmi körlük) ya da körlük şeklindedir. Kısmi körlük görmenin keskin olması 6/18'den düşük olması ama 3/60'dan iyi olması durumu ya da normal koşullarda daha iyi gören gözde $<20^\circ$ görme alanında kayıp olması olarak nitelendirilmektedir. Körlük ise görmedeki keskinliğin 3/60'dan düşük olma durumu veya normal koşullarda daha iyi gören gözde $<10^\circ$ görme alanında kayıp olması olarak nitelendirilmektedir. Görme bozuklukları ya doğuştan olmakta ya da sonraki zamanlarda oluşabilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü dünya çapında toplam 285 milyon görme engelli bireylerden 39 milyonunun kör olduğunu, 246 milyonunu ise kısmi körlük yaşadığını bildirmektedir. Bu kişilerin 19 milyonunun ise 15 yaş altı çocuklardan oluştuğu ve bu çocuklardan bir buçuk milyona yakınının tedavi edilme olanağı bulunmayan kör kişiler oldukları bildirilmektedir (Köse, Dilsiz ve Arabacı, 2014: 56). Türkiye'de 2011 Nüfus ve Konut Araştırması sonuçları doğrultusunda, gözlük ya da lens kullansalar bile görmekte çok zorluk çeken ya da hiç görmeyen nüfusun oranı %1,4'dür. Erkekler için bu oran %1,3, kadınlar için ise %1,5 oranındadır. Görmekte çok az güçlük çektiğini söyleyen nüfusun oranı %7,6'dır. Nüfusun %91'i ise görmekte sıkıntı yaşamamaktadır. Bu oran içinde, görmede bozukluk yaşamalarına rağmen, lens ya da gözlük kullanarak normal görebilen bireyler de vardır. Görmekte çok zorluk çeken ya da hiç göremeyen nüfustaki oran 30-34 yaş grubunda %0,6 iken 50-54 yaş grubundaki oran %1,9 oranına yükselmektedir. Konuya iller bazında baktığımızda; görmekte sıkıntı yaşamayanların oranının en yüksek olduğu iller %96,6 ile Muş ve Van olduğu arkasında da %95,4 oran ile Şanlıurfa'nın takip ettiği görülmektedir. Buna rağmen görmekte sıkıntı yaşamayanların oranının en düşük olduğu iller %83,7 oranla Bartın, %84,1 oranla Giresun ve %85,1 oranla Edirne olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, görmekte fazlaca güçlük çeken ya da hiç göremeyenlerin nüfus oranı en yüksek olan iller ise %3,7 ile Tunceli, %2,8 ile Çorum, %2,5 ile Erzincan olduğu görülmektedir (Tuik, 2011, 79-82).

İşitme ve Konuşma Engelliler

İşitme kaybı, işitmeye yönelik bozukluklar neticesinde meydana geldiği söylenmektedir. İşitme engeli de, işitmeye yönelik bu bozuklukların sonucunda,

İşitmedeki fonksiyonların farklı seviyelerde zarar görmesi ve işitme kaybı yaşanması biçiminde meydana gelmektedir. Genel bir tanım yapılırsa; tüm ya da kısmi biçimde, bir ya da iki kulağında işitme kaybı yaşayan birey işitme engelli olarak tanımlanmaktadır. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba dâhildir. Kişinin normal gelişim süreci içerisinde edinmesi gerekli olan işitme yeteneğinde oluşan bazı bozuklukların ve işitme kaybının, işitme engelini ortaya çıkarttığı söylenebilmektedir (Bağcı, 2017: 12). İnsanları diğer canlılardan ayıran en önemli özelliklerinden birisi karmaşık bir yapısı olan dil ve onun konuşma boyutunu etkili bir şekilde kullanıp iletişim kurma yeteneğidir (Girgin, 2006: 16). Dünyayı öğrenmede görme ve işitme duyuları insanoğlunun doğumundan itibaren önem taşımaktadır. Yeni doğan önce annesini gözlemler, buna bağlı olarak birtakım sonuçlar çıkarır, işitme yoluyla da farklı sesleri bulur ve yavaş yavaş konuşmaya başlamaktadır. İşitmede güçlük ile ya da hiç duymayarak doğan bebekler ise dışarıdan gelen sesleri algılayamayacak ya da hiç tepki veremeyecektir. Bu durumda konuşmayı etkileyecek ya az gelişecek ya da hiç gelişemeyecektir. İşitme kaybı, doğuştan olabilen ya da sonradan meydana gelen sorunlar sebebiyle işitme duyarlılığında oluşan azalma olarak tanımlanabilmektedir. İşitme engeli ise işitmede oluşan duyarlılığın azalmasının kişide meydana getirdiği yetersizlik durumu olarak ifade edilebilmektedir. İşitme, dış, iç ve orta kulakta yer alan duyma düzeneğindeki bazı durumların sağlıklı bir biçimde çalışmasıyla gerçekleşmektedir. Bu mekanizmadaki bir aksaklık bireyin bütün hayatını etkisi altına almaktadır. İşitmenin oluşabilmesi içinde bir takım koşullar mevcuttur (Türköz Sarp, 2013: 30-31):

- Ortamda ses bulunması ve bunların kulağın algılayacağı frekans ve şiddet sınırları içerisinde olması,
- Ses dalgalarını algılayacak bir organın (kulağın) bulunması,
- Ses dalgalarının kulağın içinde bulunan yapılardan bir engele uğramadan geçip beyinde bulunan işitme merkezine ulaşarak, burada doğru bir şekilde algılanması ve yorumlanması gerekmektedir. Bu aşamalar gerçekleşirken meydana gelen bir aksama işitme fonksiyonunun kısmi ya da tümüyle tamamıyla gerçekleşmemesine sebep olmaktadır.

Türkiye’de 2011 Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre, işitme cihazı/implant kullansa bile duymakta güçlük çeken ya da hiç işitemeyen nüfus %1,1 oranındadır. Duymakta az da olsa güçlük çektiğini söyleyen nüfus %3,7 oranındadır. Duymakta %95,1 oranındaki nüfus ise sıkıntı yaşamamaktadır. %95,1’lik oran içinde duyma yetisinde bozukluk yaşamalarına rağmen işitme cihazı/implant ile duyabilen bireyler de vardır. İşitme cihazı/implant kullansalar bile duymakta güçlük çeken ya da hiç işitemeyen 25-29 yaş grubunda ki nüfus oranı %0,4 iken, 55-59 yaş grubundaki nüfusun oranı %1,3’tür. 75 yaş ve üzeri yaş grubunda ise bu oran %14,5’e çıkmaktadır. İşitme cihazı kullanmaları neticesinde duymakta güçlük çekmeyenler dâhil, duymakta hiç güçlük yaşamayan bireylerin oranının en yüksek olduğu iller %97,7 oranla Muş, %97,6 oranla Van iken %97,1 oranla Şırnak’tır. Duymakta zorluk çekenlerin ya da hiç işitemeyenlerin nüfus oranı en yüksek olan iller ise %2,7 oranla Tunceli, %2,2 oranla Artvin iken %2 oranla Çorum takip etmektedir (Tuik, 2011, 80). Konuşma bozukluğu, tutukluk, kekemelik gibi sebeplerden ötürü konuşmada güçlük çeken nüfus (3 yaş ve üstü) oranının %0,7 olduğu görülmektedir. Yaş gruplarına bakıldığında oran gittikçe yükselmektedir. 15-19 yaş grubu %0,6 oran; 45-49 yaş grubu %0,5 oran, 65-69 yaş grubu %1,3 iken 75 yaş ve üzeri yaş grubunda ise %4’e yükselmektedir. Konuşmada biraz zorlandığını belirten bireylerin oranı %1,5; konuşmakta hiç sıkıntı çekmediğini beyan eden bireylerin oranı ise %97,8’dir. Konuşmada sıkıntı yaşayan nüfusun en yüksek olduğu iller oranı %1,8 ile Tunceli iken, %1,6 ile Artvin ve %1,2 ile Rize’nin olduğu bilinmektedir. Bunun aksine, herhangi bir konuşma bozukluğu, tutukluğu, kekemeliği olmayan nüfus oranının en yüksek olduğu iller ise %98,4 oranla İzmir ve Kocaeli, %98,3 oranla Van’dır (Tuik, 2011: 80).

Ortopedik Engelliler

İnsanlar doğum öncesi, doğum esnası ve doğumdan sonraki sebepler sonucu ortopedik özürlü olabilmektedirler. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Okulları Yönetmeliği’nin 6. maddesinde; Ortopedik özürlüyü, “Bütün düzeltmelere rağmen kas sistemi, iskelet sistemi, kas ve eklemlerdeki engellerinden ötürü normal eğitim-öğretim çalışmalarından yeterince faydalanamayan kişiler” olarak tanımlamıştır (Yorulmaz, 2010: 8). Engelliler grupları arasında çoğunluğa sahip olan kesim,

bedensel engellilerdir. Bununla birlikte, bu engel grubunda yer alan bireylerin tanım ve sınıflandırılmalarına ilişkin ortak bir görüşlerinin olduğunu söylemek güçtür (Kars, 2008: 39).

Ortopedik engeli yetersizlik derecesine göre ağır, orta ve hafif derecede yetersizlik olarak üç başlıkta incelenmektedir. Engelli bireyin kişisel ihtiyaçlarını başkasına muhtaç olmadan özgürce yerine getirebilmesi, günlük hayatını devam ettiren herhangi bir cihaza (tekerlekli sandalye, akülü sandalye vb.) ihtiyacının olmaması, eğitim ve tedavi ile motor ve algı becerilerinin artması, müdahale edilmediğinde bireyin motor ve algı becerilerinde bir gerileme olmaması durumu hafif derecede yetersizlik olarak adlandırılmaktadır (Akgün, 2015: 4). Engelli kişilerin kişisel ihtiyaçlarını yerine getirirken ve günlük hayattaki yaşamlarını sürdürürken tam anlamıyla olmasa da azda olsa desteğe ihtiyacının olması ve kişinin eklemlerinde şekil bozukluğu olması ya da bu ihtimale sahip olması, koltuk değneği, yürüme cihazı, protez vb. araçlara ihtiyaç duyması ve bireyde yaşından beklenen motor becerilerini kazanılmasını etkileyen duyu-algı bozukluklarının olması durumu orta derecede yetersizlik olarak adlandırılırken engelli bireyin tekerlekli sandalye, akülü sandalye ve desteğe bağımlı olması ve kişide; yaşından beklenen motor becerilerin kazanılmasını etkileyen duyu-algı bozukluklarının olması, eklemlerde oluşan ve ağrıya sebebiyet veren şekil bozukluklarının olması ya da ihtimali durumu da ağır derecede yetersizlik olarak adlandırılır (Akgün, 2015: 5).

1.1.4. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları

Dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin engellilerden oluştuğu düşünülmektedir. 15 yaş ve üstü yetişkinler arasında engelli birey sayısını Dünya Sağlık Araştırması (World Health Survey) yedi yüz seksen beş milyon (%15.6) olduğunu beyan ederken, Küresel Hastalık Yüğü (Global Burden of Disease) çalışması engelli nüfusunun tahminen yaklaşık dokuz yüz yetmiş beş milyon (%19.2) birey olduğunu söylemektedir. Dünya Sağlık Örgütü engelli bireyler arasından yüz on milyon bireyin (%2.2) ihtiyaçlarını kendi başlarına yerine getirmede büyük sıkıntılar yaşadıkları tahmin edilmektedir. On üç milyon (%0.7) "şiddetli engellilik" olmak üzere doksan beş milyon olduğu düşünülen çocuk engelliliğini (0-14 yaş) sadece Küresel Hastalık Yüğü çalışması ölçmektedir (Shakespeare ve Officer, 2011: 29). Yapılan araştırmalar

neticesinde engelli bireylerle alakalı en çok çalışmanın yapıldığı ülkelerin başında Almanya, İsveç ve Fransa gibi Avrupa ülkeleri yer almaktadır. Almanya'da yaklaşık 8.6 milyon engelli birey olduğu tespit edilmiştir. 2005 yılında yapılan anket neticesinde engellilerin büyük bir kısmının çalışma yaşamının olmadığı tespit edilmiş ve bu rakam 6.4 milyondur. Yapılan araştırmalar sonucunda engelli erkeklerin %30'u iş hayatına katılırken, engelli kadınların %23'ü iş hayatına katılmaktadır. Genel ülke nüfusu içinde istihdam oranlarının %70'inin erkek, %53'ün kadın olduğu bilinen bir ülkede engellileri çalıştırmanın bu denli az olma sebebinin verilen sosyal desteklerden kaynaklandığı düşüncesini akla getirmektedir. Fransa'da gerçekleştirilen araştırmalarda genel nüfusa anket uygulanmış ve yapılan araştırmaya katılan bireylerin, %39'u hane içinde günlük ihtiyaçlarını karşılamada çeşitli seviyelerde sıkıntı yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu grup içinde bulunan bireylerin %53,8'i duyuşsal ve hareket engelliliği, %7,7'si ruşsal ve öğrenme engelliliği, %10'u hem öğrenme hem de fiziksel bozukluk, %28,2'sinde ise tanımlanamayan engellilik yaşadıkları görölmüştür. 59 yaş üstü nüfusun ise %50'sinin en az bir kısıtlılık yaşadığı rapor edilmiştir. İsveç'te nüfus araştırmalarına göre İsveç'te istihdam yaş aralığında bulunan (15-65) nüfusun %15,7'sinin (919,000) herhangi bir engelinin olduğu bilinmektedir. Bu nüfusun %60,5'inin farklı seviyelerde çalışma gücü kaybı vardır. Fazlaca görölen engellilik durumu ise %31,9 ile hareket kısıtlılığı, %9,3 ile zihinsel engellilik, %8,6 ile işitme engellik olduğu görölmektedir. 2006 yılında yapılan bir araştırma neticesinde engelli vatandaşların %67'sinin istihdama katılmış olduğu tespit edilmiştir (Ergün Tuna, 2018: 13-14).

1.1.5. Dünyada Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Devletler üstü bir örgüt olan Birleşmiş Milletler kendine bağlı ve ilişkili kuruluşlarla engelli bireylerin haklarının gelişmesinde önemli bir yere sahiptir. Birleşmiş Milletler yaptığı çalışmalar ve aldığı kararlar ile pek çok ülkenin engellilere yönelik sağlık, eğitim, istihdam, rehabilitasyon uyguladığı politikalarda önemli yere sahiptir. Devletler üstü bir örgütlenme olan Avrupa Birliği kendine üye ülkelerde son 20 yıl içerisinde yaptığı çalışmalarla engellileri pasif ve yardıma muhtaç olarak görmek yerine diğer bireyler gibi eşit hakları olan ve toplumla iç içe

bir hayat sürebilen bireyler olarak görmekte ve çalışmalarına bu konuda yön vermektedir (Karaağaç, 2017: 15).

Bu doğrultuda BM ve Avrupa Birliğince engelli bireylere ilişkin yapılan yönetsel ve yasal düzenlemeler incelenmiştir (<http://eyh.aile.gov.tr>).

Tablo 1.1. Birleşmiş Milletler Örgütünün Engelli Bireylere Yönelik Yaptıkları Uluslararası Yönetsel ve Yasal Düzenlemeleri

Yıl	Yasal/yönetsel düzenlemeler
1945	Engelli bireylerle ilgili ilk kez çalışmaların başlanması
1948	İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde engellilik konusunun dikkate alınması, işitme ve görme engelli bireyler gibi bedensel engelleri olan kişilerin haklarının artırılması, engelliliği önleme ve rehabilitasyona yönelik çalışmalara önem verilmesi
1950	Cenova Konferansı- engelliler için eğitim, istihdam, mesleki rehabilitasyon ve tedavi gibi konularda uluslararası standartlar belirleme çalışmalarına başlanması
1952	UNDP, WHO, ILO, UNICEF, UNESCO gibi uluslararası kuruluşların katılımının sağlandığı bir toplantıda eğitim ve rehabilitasyon projeleri geliştirilmesi ve engellilik ile alakalı mevzuların da bu organizasyonların programlarına dahil edilmesi
1969	Zihinsel ve bedensel engelli bireylerin topluma tam katılımı ve sağlık, sosyal güvenlik, refah konularında önlemlerin alınması amacıyla “Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirge”nin yürürlüğe girmesi
1971	Zihinsel Engelli Bireylerin Haklarına Dair Bildirge yayımlanması
1975	Bütün engelli bireylerin haklarının dil, din, cinsiyet, ırk ve ideolojik ayırım yapılmaksızın garanti altına alındığını belirtilen “Engelli Hakları Bildirisinin yayımlanması
1981	Uluslararası Engelliler yılı olarak ilan edilmesi
1982	Engelli bireyler için Dünya Eylem Programı’nın hazırlanması, 3 Aralık’ın Dünya Engelliler Günü olarak kutlanmasına yönelik tavsiye kararının sunulması
1982	Engellilerin kalkınmasına yönelik global bir kalkınma programı uygulanmasının sağlanması için 1983-1992 Birleşmiş Milletler Engelliler On Yılı ilan edilmesi
1989	Engelli bireylerinde mesleki istihdamları için eğitilmeleri ve iş gücü piyasasında bulunmaları ve gerektiğine yönelik ‘Engelli bireyler alanında İnsan Kaynakları Geliştirme Eylem Planı İçin Tallinn Çerçevesinin kabulü
1992	3 Aralık gününün Dünya Engelliler Günü olarak ilan edilmesi ve 1993-2002 yılları arasının Asya-Pasifik Engelliler On yılı olarak ilanı
1993	Engelli bireyler için Dünya Eylem Planını özetlemekte ve ülkelere eşit fırsatlar sunma konusunda konularını kapsayan Engelliler İçin “Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kurallar” kabul edilmesi
1995	Üye devletlerin engelli bireylere eşit eğitim fırsatı verilmesi hususunda garanti edilmesini isteyen “Kopenhag Sosyal Kalkınma Bildirgesi ve Sosyal Kalkınma Eylem Planı”nın kabul edilmesi
2002	“Asya-Pasifik Engelliler On yılı” süresinin uzatılmasına karar verilmesi

Kaynak: (<http://eyh.aile.gov.tr>).

Tablo 1.1.’de Birleşmiş Milletler örgütünün 1945 ile 2002 yılları arası engellilere yönelik yapılan uluslararası yasal ve yönetsel düzenlemeler yıl bazında gösterilmektedir. Engellilere yönelik yapılan çalışmaların 1945 yılında başlamasıyla birlikte, ilerleyen yıllarda engelli kişilerin haklarının artırılması, eğitime, istihdama önem verilmesi, engelliliği önleme ve rehabilitasyon çalışmalarının artırılmasına yönelik yapılan çalışmalar engelli bireylere verilen önemin arttığını göstermektedir.

Ayrıca 1982 yılında, 3 Aralık’ın Dünya Engelliler Günü olarak kutlanmasına yönelik tavsiye kararının sunulması ve 1992 yılında da 3 Aralık’ın Dünya Engelliler Günü ilan edilmesi de bunun bir göstergesidir.

Tablo 1.2. Avrupa Birliğinde Engellilere Yönelik Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler

Yıllar	Yasal/yönetmelik düzenlemeler
1981	Avrupa Topluluğu düzeyinde engelli bireylerin sosyal entegrasyonuna yönelik karar alınması
1986	Üye ülkelerin engelli bireylere istihdam ve mesleki rehabilitasyon alanlarında fırsat eşitliği sağlama amacıyla gereken bütün tedbirleri almaları ve engelli çalışanların karşılıklarına çıkan problemleri yok etmeye ilişkin “Avrupa Topluluğu Düzeyinde Engellilerin İstihdamına İlişkin Konsey Tavsiye Kararı” alınması
1990	Avrupa Konseyi ve Eğitim Bakanlarının “Engelli genç ve çocukların genel öğretim sistemleri içerisinde kaynaştırılmalarına ilişkin karar alınması
1996	Engelliler için fırsat eşitliği konusunda karar alınması ve “Engelliler İçin Fırsat Eşitliği-Topluluğun Yeni Engellilik Stratejisi 1996” tebliğinin yayımlanması
2000	2001-2006 yıllarını içine alan ayrımcılıkla mücadele hususunda “Topluluk Eylem Programı” oluşturulması
2000	Engelli bireyler için Engelsiz Avrupa’ya Doğru Tebliği’nin yayımlanması
2000	Avrupa Komisyonu tarafından “İstihdamda ve İşte Eşit Muamele Direktifi’nin” yayımlanması
2000	“Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı” kabul edilmesi
2001	2003 yılının “Avrupa Engelliler Yılı” olarak ilan edilmesi
2003	Engelli bireyler istihdam edilmesi ve toplumsal bütünleşmelerine ilişkin çalışmaların teşvik edilmesi ile ilgili kararın alınması
2003	Engelli bireylere ilişkin Fırsat Eşitliği sağlamak amacıyla “Avrupa Eylem Planı’nın” hazırlanması
2003	Engelli öğrencilere eğitim ve mesleki eğitimde fırsat eşitliği sağlanması
2013	Üye Devletlere yönelik engeli olan bireylerin turizm, spor, kültür ve boş zaman etkinliklerine tam, etkin ve eşit şekilde katılımlarının sağlanması için CM/Rec (2013) sayılı Tavsiye Kararı’nın ilan edilmesi

Kaynak: (<http://eyh.aile.gov.tr>).

Tablo 1.2., Avrupa Birliğinde 1981’den 2013 yılına kadar olan engelli bireylere yönelik yapılan yasal ve yönetmelik düzenlemeleri yıllara göre göstermektedir. Avrupa Birliği’nin kendine üye ülkelerle birlikte 1981 yılından 2013 yılına kadar yaptığı çalışmalarda engelli bireyleri sağlıklı bireylerden ayırmak yerine onları da sağlıklı bireyler gibi eşit haklara sahip olarak görmekte ve bu yönde çalışmalarına yön verdikleri görülmektedir.

1.1.6. Türkiye’de Engelli Nüfusu ve Oranları

Türkiye özürülüler araştırması, ilk kez 2002 yılında uygulanmıştır. 2002 Türkiye özürülüler araştırmasına göre engellilik oran verileri aşağıdaki gibidir:

Tablo 1.3. 2002 Türkiye Özürlüler Araştırmasına Göre Engellilik Oranı

Toplam Engelli Nüfusu%			İşitme, Dil ve Konuşma, Ortopedik, Zihinsel, Görme Engelli Nüfus%			Süreğen Hastalığa Sahip Olan Nüfus%		
Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
12,3	11,1	13,5	2,6	3,1	2,1	9,7	8,1	11,3

Kaynak: Tuik, Türkiye Özürlüler Araştırması, (2002)

Tablo 1.3.'te 2002 Tuik verilerine göre, Türkiye engelli nüfusu toplam nüfusun %12,3'ünü oluşturmaktadır. Erkeklerde %11,1 olarak kadınlarda ise %13,5 olarak belirlenmiştir. İşitme, dil ve konuşma, ortopedik, zihinsel, görme engelli nüfusu toplamda %2,6, erkeklerde %3,1, kadınlarda %2,1 olarak görülmektedir. Süreğen hastalığa sahip olan nüfus toplamda %9,7 olarak belirlenmiştir. Erkeklerde %8,1 iken bu oran kadınlarda %11,3 olarak görülmektedir.

Tablo 1.4. Yaşadıkları Zorluklara Göre 3 ve Yukarı Yaş Engelli Nüfusu, 2011

	Toplam (Bin)	Erkek	Kadın	Toplam%	Erkek %	Kadın %
3 ve üstü yaş engelli nüfusu	4.876	2.058	2.792	6.9	5.9	7.9
Görmeye zorluk yaşayan nüfus	1.039	478	561	1.4	1.3	1.5
Duymada zorluk çeken nüfus	836	406	429	1.1	1.1	1.2
Konuşmada zorluk yaşayan nüfus	507	278	229	0.7	0.8	0.6
Yürümeye, çıkmaya ve inmeye zorluk yaşayan nüfus	2.313	861	1.452	3.3	2.4	4.1
Bir şeyler taşımaya ve tutmaya zorluk yaşayan nüfus	2.923	1.136	1.787	4.1	3.2	5.1
Yaşlılarına kıyasla basit dört işlem yapmada, öğrenmede, dikkatini toplamada veya hatırlamada zorluk yaşayan nüfus	1.412	565	847	2.0	1.6	2.4

Kaynak: Tuik, Nüfus Konut Araştırması, (2011)

Türkiye'de yapılan 2011 Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre, engelli olan (3 yaş ve üzeri) nüfusun oranı %6,9 (4.876.000 kişi)'dir. Bu oran erkeklerde %5,9 iken kadınlarda ki oran %7,9'dur. Yaş grupları bakımından incelendiğinde, bir ya da birden fazla engele sahip olma oranınının 10-14 yaş grubunda %2,1, 20-24 yaş grubunda %2,7'dir. 30-34 yaş grubunda %3,2, 40-44 yaş grubunda %5,1'dir. 50-54 yaş grubunda %8,8, 60-64 yaş grubunda %16,5, 75 yaş ve üzeri yaşlarda ise %46,5 olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe engel oranının yükseldiği görülmektedir. Konu iller açısından incelendiğinde engelli oranı en fazla olduğu il %13,5 ile Giresun

olduğu görülmektedir. Bunu takip eden %12,4 oran ile Çorum ve %12,4 oran ile Erzincan takip etmektedir. Engelli oranı en az olduğu il %4,3 ile Muş olduğu görülmektedir. Bunu takiben %4,6 oran ile Kocaeli ve %5 oran ile Ankara'dır (Tuik, 2011).

Bunun yanı sıra 2002 yılından itibaren 2018 yılına kadar engelli bireylerin İşkur bünyesinde iş için başvuran ve işe yerleştirme istatistikleri tutulmuştur.

Tablo 1.5. Engelli İstihdamı 2002-2018

YILLAR	BAŞVURU	İŞE YERLEŞTİRME		
		KAMU	ÖZEL	TOPLAM
2002	23.117	657	10.226	10.883
2003	49.218	464	12.017	12.481
2004	38.955	1.320	15.855	17.175
2005	25.859	1.728	21.589	23.317
2006	28.236	1.202	22.579	23.781
2007	36.397	573	17.291	17.864
2008	48.480	427	21.540	21.967
2009	40.519	545	25.860	26.405
2010	36.144	295	31.962	32.257
2011	35.151	455	37.894	38.349
2012	83.955	398	35.133	35.531
2013	76.235	287	34.189	34.476
2014	77.632	232	26.118	26.350
2015	65.255	258	20.197	20.455
2016	79.321	236	14.795	15.031
2017	100.201	192	11.959	12.151
2018 (Eylül)	144.495	130	10.260	10.390

Kaynak: T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2018)

Türkiye'de engellilere yönelik 2002-2018 yılları arası dönemde kamu ve özel sektöre ilişkin istihdam rakamları Tablo 1.5.'de verilmiştir. Kamu kuruluşları da bu para cezasından hiçbir şekilde muaf tutulmamaktadır. 4857 sayılı İş Kanunu'nun 30. Maddesinde engelli kişilerin istihdam edilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Elli ve üzerinde işçi çalıştıran özel sektör işverenleri işyerlerinde %3 engelli, kamu işyerlerinde ise %4 engelli bireyi, beden, ruhi ve meslek durumlarına uygun işlerde çalıştırmakla yükümlüdürler. Ayrıca kamu kuruluşları da dâhil 4857 sayılı İş Kanununun 101. maddesi gereğince işverenler çalıştırmadıkları kişi başına her ay 2019 yılında 3.250 TL ödemek zorundadır (www.iskur.gov.tr). Bu zorunluluğun getirilmesi engelli bireylerin iş başvurusu yapmalarında özgüvenlerinin artırılmasında ve topluma kazandırılmasında büyük önem taşıdığını söylemek

mümkündür. 2002 yılında yapılan başvuruyla 2003 yılında yapılan başvuru kıyaslandığında 2003 yılında yapılan başvurunun 2002 yılında yapılan başvurunun iki katından fazla olduğu görülmektedir. 2003 yılından 2018 yılına kadar her yıl artış görülmesi de 2002 yılına kıyasla artış devam etmiştir.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nden alınan verilere göre 2022 sayılı kanun kapsamında maaş alan engelli ve yaşlı birey sayıları Tablo 1.6.'da yer almaktadır.

Tablo 1.6. Maaş Alan Engelli Bireylerin Sayısı

	Bakıma Muhtaç Engelli (%70 Ve Üzeri)	Engelli (%40-%69)	Toplam
Yıllar	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı	Kişi Sayısı
2005	84.072	243.519	327.591
2006	82.891	233.910	316.801
2007	92.904	239.110	332.014
2008	114.518	255.990	370.508
2009	142.288	275.028	417.316
2010	168.559	290.558	459.117
2011	187.711	293.141	480.852
2012	201.670	298.617	500.287
2013	225.457	300.242	525.699
2014	268.038	332.432	600.470
2015	280.288	338.588	618.876
2016	284.951	338.814	623.765
2017	284.625	335.769	620.394
2018	287.726	341.825	629.551

Kaynak: T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2019)

Tablo 1.6., 65 yaşını doldurmuş, muhtaç, kimsesi olmayan bireylerle engelli, muhtaç bireylere maaş verilmesi hakkında yönetmeliğin kapsam başlıklı 2. maddesine göre yönetmelik 65 yaşını doldurmakla beraber ilgili mevzuat çerçevesinde yetkili hastanelerden alınacak sağlık kurulu raporu ile toplam en az %70 engelli olduğunu, başkasına muhtaç olduğunu kanıtlamış 18 yaşını doldurmuş bireylerden oluşmaktadır. %40 ve %69 oranındaki engellilikte de engelli olduğunu

kanıtlamış Türkiye İş Kurumu tarafından işe yerleştirilememiş 18 yaşından büyük bireylerden oluşmaktadır.

1.1.7. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Türkiye’de ve gelişmiş olan ülkelerde temel insan hak ve özgürlüklerine verilen önemin doğrultusunda engelli bireylerin sosyal hayat içerisinde daha iyi yaşam sürebilmeleri için yasada değişiklikler yapılmıştır. Yasada yapılan bu değişiklikler, hem engelli bireylerin sosyal hayata ayak uydurmaları hem de turizm etkinliklerinde yer almaları için önem taşımaktadır (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 21).

Tablo 1.7. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yapılan Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler

Yıl	Yasal/Yönetmelik Düzenlemeler
1928	Engelli çocukların haklarını da içeren Milletler Cemiyetinin 1924 Cenevre Çocuk Hakları Bildirgesi imzalandı.
1949	Fiziksel engellilerin haklarının artırılması, engelliliğin önüne geçme ve rehabilitasyon faaliyetlerine verilen önemin artırılmasını amaçlayan Birleşmiş Milletlerin çıkardığı 1948 İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi imzalandı.
1951	Engellilik konusunun yalnızca sağlığı ilgilendiren bir konu olmadığına anlaşıldığına üzerine özel eğitim hizmetleri Sağlık Bakanlığında alınıp Milli Eğitim Bakanlığına verilmiş ve böylelikle ilk körler okulu açılmıştır.
1961	Engellilerin özel eğitimini ilgilendiren ve engelli bireylerin üretken hale getirilmesi ile ilgili maddelere 1961 Anayasası’nda yer verilmiş ve İlköğretim ve Eğitim Kanunu’na özel eğitim ile alakalı hükümler konularak ilk defa “Özel Eğitim Yönetmeliği” oluşturulmuştur.
1971	1475 sayılı İş Kanununda 50 ve üzerinde personeli olan iş yerlerinde % 3 oranında engellileri çalıştırma zorunluluğu getirildi.
1976	2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun ile yardıma ihtiyacı olan ve işsiz olan engelli bireylere belirli bir maaş bağlanmıştır.
1982	1982 Anayasasında doğrudan engellilik ifadesi bulunmamakla beraber madde 5, madde 10, madde 42/7 madde 61/2 ile engelli bireylerin eğitim, sağlık ve genel hakları ile ilgili hükümleri garanti altına almıştır
1985	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı bir şekilde çalışacak Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu kurulmuştur.
1992	ILO’nun 1975 yılında kabul ettiği 142 sözleşme numaralı “İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi” kabul edilmiş olup engellilerinde diğer öğrenciler gibi çıraklık

	eğitiminden yararlanmalarına olanak tanınmıştır.
1997	571 Sayılı “Özürölüler İdaresi Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükümünde Kararname” Özürölüler İdaresi Başkanlığı kurulmuştur.
1999	Sivil toplum kuruluşları, kamu kurumları, özel sektör temsilcileri, yerel yönetimler ve üniversitelerden bilim adamlarının katılımıyla “ çağdaş toplum, çağdaş yaşam ve özürölüler ” konulu cumhuriyet tarihinin ilk engelliler şurası gerçekleştirilmiştir.
2005	Toplumsal hayatın engelli bireylerin ulaşımına uygun hale getirilmesi amacıyla pek çok kanun ve yönetmeliklerin değiştirilmesine neden olan 5378 Sayılı “Özürölü ve Bazı Kanun ve Kanun Hükümünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” çıkartılmıştır.
2008	Birleşmiş Milletler “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme ”sinin 5825 sayılı kanun ile kabul edilerek imzalanması.
2012	6353 Sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükümünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 5378 sayılı kanunun geçici 2. ve 3. Maddelerinde ekleme ve değişiklik yapılmıştır.
2014	6574 sayılı Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmeye Ek İhtiyari Protokolün Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun yürürlüğe girmiştir.

Kaynak: (Karaağaç, 2017: 18-19)

Tablo 1.7., 1928-2014 yılları arası Türkiye’de engellilere yönelik yapılan yasal ve yönetsel düzenlemeleri yıl bazında göstermektedir. 1928-2014 yılları arası Türkiye’de engelli haklarının gelişim durumuna bakıldığında, engelli bireylere ilişkin bakış açısının değiştiiği, engelli hakları hususunda farkındalığın arttığı, buna bağlı olarak pozitif adımlar atıldığı görölmüştür.

Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme

Türkiye’nin 2008 yılında onayladığı ve 2006 yılında yürürlüğe giren BM Engelli Hakları Sözleşmesi, kendi kararlarını verirken özgür olmalarını ve bağımsızlıklarını da içerecek şekilde, engelli bireylerin bağımsızlıklarına ve onurlarına saygı gösterilmesi; ayrımcı davranışlarda bulunulmaması; engelli bireylerin topluma tamamen dâhil olmalarının sağlanması; farklılıklara saygılı olunması ve engelli bireylerin toplumun görmezden gelinemeyecek bir parçası olmaları; eşit haklara sahip olmaları; ulaşabilir olmaları; cinsiyetler arasındaki eşitlik ve engelli çocukların gelişme potansiyeline ve kendi benliklerini koruma haklarına saygı duyulması genel ilkeleri kapsamında engelli bireylerin temel haklarını ve özgürlüklerini düzenlemektedir. Sözleşme’nin engelli teriminin tanımından oluşan 1.

maddesinin ikinci paragrafına göre, engelli kelimesi, sağlıklı kişilerle eşit koşullarda topluma tamamen katılmalarını engelleyen uzun süreli düşünsel, fiziksel, zihinsel veya algısal bozukluğu olan bireyleri kapsamaktadır. Sözleşme'nin tanımlar kısmının bulunduğu 2. maddesinde “engelliliğe dayalı ayrımcılık” sosyal, ekonomik, siyasi, medeni, kültürel ya da diğer bireylerle eşit şartlarda kullanmaları ya da bu hak ve özgürlüklerden yararlanılmasında önlerine çıkabilecek engelliliğe ilişkin yapılan her türden dışlama, kısıtlama ya da ayırım olarak tanımlanmıştır. Sözleşmede ayrıca engellilikle ilgili ayrımcı davranışlar için uygun değişiklikler yapılmaması da içerisinde olmak üzere her türlü ayrımcılık içerdiği üzerinde durulmuş ve taraf olan devletler için yerine getirilmesi gereken yükümlülükler detaylı bir biçimde belirtilmiştir (Çetin, 2010: 24-25). Engelli bireylerin topluma özgürce ayak uydurmaları ve yapılacak olan olası bir ayrımcılığında önlenmesi için Türkiye'nin bu sözleşmeyi imzalaması büyük bir adımdır. Mesela engelli bireyler sözleşmede bulunan herhangi bir yükümlülüğün yerine getirilmemesi durumunda Birleşmiş Milletlere başvurup, haklarını arama şansları bulunmaktadır (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 30-31).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

Türkiye’de “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanmış olup engelli kişiler için gereken standart ve sınıflandırmalara değinilmiştir. Bu yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli kişiler için belirli düzenlemeler bulunmaktadır. Tesislerde, toplam kapasitesinde 80 ve üzerinde oda bulunan tatil köyleri ve otellerde en az bir odanın, toplamdaki oda sayısının %1 oranının engelli bireyler için ayrılması zorunludur. Ayrıca işletme girişinde, genel tuvaletlerle, mola noktaları ve bir ya da birden fazla yeme içme ünitelerinde düzenlemelere gidilmektedir. Eğlence merkezleri ve Temalı parklarda ise kendi türlerinin minimum niteliklerinde belirtilen biçimde fiziksel yetersizlikleri olan kişilerin kullanımına elverişli düzenlemelerin olması istenmektedir (Resmi Gazete, 2005: Madde 18). Bu düzenlemelerin özel işaretleme yöntemleriyle belirtilmesi gerekmektedir. Bu madde tüm işletmeleri kapsamaktadır. Ayrıca yine yönetmeliğin 6. kısım 55. maddesinde düzenlenmesi

gereken esaslara değinilmiş ve j bendinde engelli bireylere yönelik esasların düzenleneceğı belirtilmiştir (Resmi Gazete, 2005: Madde 55).

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

Engelli bireylerin topluma özgürce ayak uydurmalarını sağlamak amacına ulaşabilme adına kamu kurum ve kuruluşlarının kullanımında olan kamuya açık alanlar, toplu taşıma araçları ve binaların engelli bireylerin kullanımına elverişli hale getirilmesinin büyük önemi vardır. Bu hedeflerle yürürlüğe konulmuş olan 5378 sayılı kanunun geçici 2. maddesinde, kamu kurum ve kuruluşlarına ilişkin var olan resmî yapıların, var olan bütün yaya geçitleri, yollar, yeşil ve açık alanlar, spor alanları, kaldırımlar gibi benzer sosyal ve kültürel altyapı alanlarıyla gerçek ve tüzel bireylerce yapılan ve umuma açık hizmet verilen her türlü yapının engelli bireylerin erişilebilirliğine elverişli hale getirileceğı; geçici 3. maddesinde de, Büyükşehir Belediyeleri ve belediyelerin, şehir içerisinde sundukları veya denetimlerinde gerçekleştirilen toplu taşımadaki hizmetlerin engelli bireylerin kullanımına elverişli hale getirileceğı hüküm altına alınmıştır. Bu uygulamaları faaliyete geçirmek için tanınan 7 yıllık süre 7/7/2005 tarihinde başlamıştır. En büyük görev, bu konuda yerel yönetimlere düşmektedir. Bu düzenlemeler, belediyeler başta olmak üzere ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşlarınca hazırlanacak eylem planları ışığında gerçekleştirilecektir. Eylem planları, kısa vadeli (2005-2007), orta vadeli (2008-2010) ve uzun vadeli (2011-2012) şeklinde belirlenecek olup, bu planlar çerçevesinde hazırlanacak yıllık raporlar ise Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı ve İçişleri Bakanlığı tarafından takibi yapıp değerlendirilecektir. Belediyeler bu düzenlemelerin Türk Standartları Enstitüsünün ilgili standartlarına uygunluğuna dikkat edecekler, satın alacakları, kiralayacakları veya denetimlerindeki toplu taşıma hizmetlerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu sağlayacaktır. Ayrıca, kamu kurum ve kuruluşlarının kullanımında ki yapılar da söz konusu sürede engelli bireylerin kullanımına elverişli duruma getirilecektir. Çalışmalar esnasında tereddüt edilen konularla ilgili bilgiler Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığından istenebilecektir (<http://www.eyh.gov.tr>).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri

Konaklama işletmelerinde T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın oteller için sınıflandırma formunda işletmelerin taşınmaları gerekli olan niteliklerinin yanı sıra engelli bireylere ilişkin yapmalarını istedikleri düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu sınıflandırma formunda yer alan işletmede ki olanakları her biri için bir puan karşılığı vardır. İşletmelere yıldız verilirken bu formda elde ettikleri puanlar doğrultusunda sınıflandırılmaktadır (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 32-33):

Tablo 1.8. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formunda 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, (2010)

Tesislerin sınıflandırılmasında kullanılan sınıflandırma formu içindeki fiziksel engelli bireylerle ilgili düzenlemeler ve bu düzenlemelerin puan karşılıkları aşağıdaki gibidir. Buna göre (www.kultur.gov.tr):

Madde 4: Fiziksel engelli bireyler için tesis girişinde düzenleme, (2 puan)

(Girişteki kapı ile yol arasındaki rampa meyili %6'yı geçmiyorsa değerlendirilmektedir)

Madde 8: Fiziksel engelli bireyler için bahçede yapılan düzenleme, (2 puan)

(Bahçede rampa varsa %6 meyilden az olmalı ve genişliği en az 180 cm olmalı ve düz ve herhangi bir engeli olmadan yapılmalıdır)

Madde 26: Asansörlerde kumanda düğmeleri fiziksel engelli bireyler için yatay veya 90-130 cm ebadında, (3 puan)

(Asansörlerde kapının genişliği en az 80 cm olmalı ve kabin içerisinde minimum 80-90 cm yüksekliğinde bar bulunmalı)

Madde 57: Bedensel engelli bireyler için yatak odasının halıyla kaplı zemin düzenlemesi, (4 puan) (Tek kişilik odalar 17 m²'den, giriş holü 150 cm'den, dar kenarı 345 cm'den küçük olmamak kaydıyla, iki kişilik odalar 20 m² 'den, dar kenarı 380 cm'den az olmayacak, dengesi bozuk olan ve köşeler sivri eşyalar olmayacak, elbise dolap kapıları sürgülü ve askılardaki yükseklik 140 cm'den az olmalıdır. Elektrikli düğmeler ve prizler maximum 100 cm yüksekliğinde olacak, boru ve radyatörler kapatılmış olacaktır). (Bu madde 4. ve 26. maddelerden puan alındığı zaman değerlendirilir.)

Madde 73: Fiziksel engelliler için oda banyolarının düzenlenmesi, (4 puan)

(136. maddeye ek olarak banyo kapısı dışarı açılacak ve girişte eşik bulunmayacak, 70x160x55 cm ebadında küvet, armatürler küvet boyunca yerleştirilmiş ve küvet başlarında yeterli genişlikte oturulacak yerleri, tavana monte edilen ayarlanırsarkan tutma yerleri ve tutunma barları bulunacaktır).

Madde 120: Fiziksel engelli bireyler için merdiven ile çıkılabilen asgari üç ünite yapılan düzenleme, (4 puan)

(Otopark, yüzme havuzu, lokanta, gece kulübü, oturma salonu v.b.)

Madde 136: Kapı üstlerinde fiziksel engelli bireylere ait olduğunu belirten tuvalet ve lavabo düzenlemesi, (4 puan)

(Klozet duvara monte edilmiş ya da yükseltilmiş olmalı, sifonun yüksekliği 1 metreden fazla olmamalı, tutunma yerleri ayarlanabilir, lavabo ve aynası tekerlekli sandalyenin altına girebilecek ve oturduğu yerden ellerini rahatça yıkayabilecekleri yükseklikte olmalı, tekerlekli sandalyenin rahatça manevra yapabileceği "140x110 cm" ebatlarında kaygan olmayan bir zemin bulunmalıdır.)

Sınıflandırma formunun "açıklamalar" kısmında ise formda bedensel engelli bireyler için konulan; yatak odası, asansör ve tesis girişinin düzenlenmesi gibi kriterlerin yerine getirilmesi durumunda diğer kriterlerin de dikkate alınacağı belirtilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİZM KAVRAMI VE DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE YAPILAN DÜZENLEMELER

İkinci bölüm, engelli turizmi, engelli turizminin gündeme gelmesi, engelli bireyler için turizm olanakları oluşturulması, Dünyada engelli turizmi, Türkiye'de engelli turizmi, engelli bireylerin turizme katılımını olumsuz yönde etkileyen faktörler, turizm işletmelerinde engellilerin faydalanmasına yönelik düzenlemeler, engelliler için turizm olanaklarının geliştirilmesi ve literatür başlıklarından oluşmaktadır.

2.1. Engelli Turizmi

Teknolojik olanakların artmasıyla ulaşımda varılan noktalar ve internetin de pazarlama aracı olarak kullanılmasıyla birlikte Dünyanın küresel tek bir pazar haline geldiğini söylemek mümkündür. Bu nedenle müşteri değeri ve müşteri memnuniyeti kavramı önceki yıllara kıyasla çok daha önemli bir seviyeye ulaşmıştır. İşletmeler rekabetin yoğun olduğu turizm endüstrisinde müşteri istek ve şikâyetlerini göz önünde bulundurarak, bu beklentileri karşılamaya çalışmaktadır. Bu hususta turizm pazarı birden çok bölümlere ayrılarak, en küçük kitleye dahi ürün üretebilen bir hale gelmiştir. Engelli turizmi de adından anlaşıldığı üzere engelli bireylerin faydalanabilmesi için üretilmiş turistik ürünlerin tümünü içermektedir. Çünkü turizm endüstrisinin ürettiği bütün turistik ürünler neredeyse engelsiz bireyler için tasarlanmıştır (Yenişehirlioğlu, 2013: 48). Dünyanın en büyük azınlığını oluşturan engelli bireyler ayrıca dünyanın en büyük özel pazarını da oluşturmaktadır. Özel pazar arasında engelli turizmi de ilk sıralarda yerini almaktadır. Engelli turizmi turizm işletmeleri için hem sayısal açıdan dünyada engellilerin fazlalığı hem de engelli bireylerin seyahat amaçlı refakatçiye olan ihtiyaçları göz önünde bulundurulduğunda temel bir pazar meydana getirmektedir. Dünyada hızla gelişme gösteren bir pazar olarak engelli turizmi giderek yayılmaya başlamıştır. Rahatlamak için seyahat etme, verimli vakit geçirme sağlıklı kişiler kadar engelli bireylerinde temel hakları arasındadır (Ketboğa, 2016: 5). Dünya genelinde yapılan araştırmalar, engellilerin kolaylıkla toplumsal yaşama ayak uydurabilmelerini sağlayabilmek amacı ile yapılan iyileştirme hizmetlerinin, birçok engellinin topluma

kazandırılmasına katkıda bulunduğunu ortaya koymaktadır (Tozlu Özhan, 2017: 708).

Türkiye’de engelli turizmi kavramı yeni yeni ortaya çıkan ve gelişim alanı kazanmaya başlayan bir olgudur. Engelli bireyler sosyal yaşama sağlıklı bireylerle eşit katılım hakkına sahip olmalarına rağmen bu olanaklardan aktif bir şekilde yararlanamamaktadır. Bu doğrultuda engelli bireylerin sosyal yaşamda etkin bireyler olarak hareket etmeleri çerçevesinde bir takım gelişmeler yaşanmaktadır. Türkiye’de Türkiye Sakatlar Derneği (TSD) ve yerel yönetimler çerçevesinde bir takım turizm faaliyetleri gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Bu organizasyonlara örnek olarak alternatif kamp seçenekleri ile engelli bireyler için gerçekleştirilen çeşitli geziler ele alınabilmektedir. Fakat bu faaliyetler profesyonel birer turizm hizmeti sağlamamaktadır. Fakat iyi niyetli girişimler olarak kalmaktadır (Ketboğa, 2016: 5). Turizm hakkında oluşturulan plan ve politikaların esasında da, turizm faaliyetlerine toplumdaki her bireyin maddi ve manevi katılımında buldukları net bir şekilde görülmektedir. Bu yönden bakıldığında engellilere yönelik turizm faaliyetleri değerlendirilmesi gereken bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Geniş bir kitleyi kapsayan engelliler turizm sektörü için önemli pazar konumunda olmasına rağmen, engelli turizmi üzerinde çok fazla durulmamıştır (Israeli, 2002: 101).

Engellilerin tek başlarına ya da refakatçileri ile rahat bir şekilde seyahatlerini sürdürebilmeleri ve turizm organizasyonlarına sorun yaşamadan katılabilmeleri hem sosyal açıdan hem de bireysel açıdan önemli bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Engelli turizmi güçlenerek büyüyen, değişen ve gelişen bir olgu olmasının yanı sıra, bir bakıma hâlâ nadir olma özelliği taşımaktadır (Popiel, 2014: 55). Gelişme gösteren engelli turizmi hususunda literatürde de yeteri kadar tanımın olmadığı görülmektedir. Ulaşılabilir turizm ifadesi kullanılarak yapılan en kapsamlı tanım ise şöyledir: Ulaşılabilir turizm, paydaşların ortak hareket ettiği, bireylerin kavramsal olarak ulaşım ihtiyaçlarını karşılayabildiği; işitmeyi, hareketi, görmeyi kapsayan ve evrensel olarak eşitlik ile hassasiyet temelinde tasarlanmış turizm hizmetlerine ve ürünlerine ilişkin sunumu içeren bir turizm türüdür (Luiza, 2010: 1154).

2.1.1. Engelli Turizminin Gündeme Gelmesi

Engelli bireylerin yaşam seviyelerinin en iyiye ulaştırılması toplumsal bir sorumluluktur. Engelli bireylerin yaşamdaki kalitelerinin yükseltilmesi, yaşamlarındaki standartları yükseltmekle mümkün olacaktır. Turizm sektörünün de bireylerin yaşam kaliteleri üzerindeki etkisi kesinlikle göz ardı edilemez bir gerçektir. Yapı gereği dinamik bir sektör olan turizm hızla gelişme gösterirken, azımsanmayacak kadar çok sayıda olan engellilere yönelik yapılan düzenlemeler için aynı durum söz konusu değildir. Sektör kendini devamlı yenilerken engelli bireyler için yapılan düzenlemeler sadece yasal yaptırımlardan ibaret kalmaktadır. Buna rağmen, Yaylı ve Öztürk'ün (2006) yaptıkları araştırma sonucuna göre son yirmi yılda engelli bireylerin seyahat esnasında karşılarına çıkan tüm olumsuzluklara rağmen, artık günümüzde engelli bireyler için geliştirilen turizm organizasyonlarında birtakım pozitif değişimler dikkat çekmektedir. Bu pozitif yöndeki değişimlerde başta İngiltere ve ABD olmak üzere gerçekleştirilen hukuki düzenlemeler ve lobi faaliyetlerinin fazlaca katkısı bulunmaktadır. Engellilerin yaşamın her kesimine uyum sağlaması büyük önem taşımaktadır. Engelli bireylerinde sağlıklı insanlar gibi yolculuk yapmaya ve tatile çıkmaya ihtiyaç duymaktadırlar. Bu doğrultuda turizmin alt yapısını meydana getiren konaklama, ulaşım ve benzeri unsurların engelliler tarafından rahatlıkla kullanmalarını sağlama amacı ile düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Tatil ve seyahat hakkı engelli bireyler içinde birer hak niteliğinde olmasının kabulüyle birlikte, toplumdaki bütün kesimin bu açıdan bir araya gelmesi yönünde adımlar atılmaktadır (Bağcı, 2017: 17). Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve diğer bazı ülkeler engelli bireylerin seyahate çıkabilmelerini yasal bir düzenleme getirmiştir. 1990 yılında Amerika Birleşik Devletleri tarafından çıkarılan Engelli Kanunu, (The Americans With Disabilities Act) ve 1994 yılında İngiltere de çıkarılan Engelliler Ayrımcılık Yasası engelli bireylerin seyahate çıkabilmeleri için hazırlanan yasal düzenlemelerin örneklerindedir. Bu yasalar, engelli bireylere yapılan ayrımcılığa yasak getirirken diğer yandan da bütün ticari işletmelere de engelli bireyler için birtakım düzenleme yapmaları konusunda zorunluluk getirmektedir. Seyahat işletmeleri de bu kanunlar gereğince engelli bireylere sağlıklı müşteriler gibi hizmet götürme ve eşit davranma hususunda sorumlu tutulmaktadırlar. "Disability Discrimination Act" engelli bireylere sağlıklı müşteriler

gibi hizmet götürme ve eşit davranma hususunda sorumlu tutulmaları hususunda düzenleme yapılan kanundur (Atak, 2008: 3-4).

Türkiye’de ise 5378 sayılı kanunla, engelliliğin önüne geçilmesi, engelli bireylerin istihdam, sağlık, bakım, rehabilitasyon ve sosyal güvenliklerine yönelik problemlerine çözüm ile her yönden gelişmeleri ve karşılıklarına çıkabilecek sorunları yok etmeyi sağlayabilecek önlemleri alıp toplumla iç içe olmalarına katkıda bulunmak, bu hizmetlerin düzenini sağlamak ve gereken düzenlemeleri yapmak, hedeflenmiştir (Resmi Gazete, 2005: Madde 1). Devletin bu yasayı çıkarmakla engelli bireylere ilişkin turizm organizasyonlarını geliştirilmek açısından büyük bir adım attığı görülmektedir. Geniş bir kitleyi kapsayan engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler, çoğu zaman göz ardı edilmiştir. Fakat son zamanlarda özellikle başta gelişmiş ülkeler olmak üzere yasal düzenlemeler birden fazla ülkede hayata geçirilmeye başlanmıştır. Engelli bireyler bu durumun olumlu bir sonucu neticesinde değişik sosyal ve ekonomik imkânlarla sahip bir şekilde fazlaca seyahate çıkmaya başlamışlar ve daha rahat hareket edebilir hale gelmişlerdir (Bağcı, 2017: 18).

2.2. Engelli Bireyler İçin Turizm Olanakları Oluşturulması

Tüm dünyada bedensel engelliler için turizm imkânlarının geliştirilmesi istenen ve arzu edilen bir durumdur. Bu durumda, özellikle bedensel engelli bireyler için turizm olanaklarının fazlasıyla sınırlı olmasının temelinde konaklama sıkıntıları vardır. Tekerlekli sandalye noktasında geçiş sağlayan oda sayısı az olmakla beraber fiyat-performans açısından da bu odalar çoğu işletmede olmamaktadır. Bu doğrultuda engelli bireyler için uygun fiziksel şart ve donanımları bulunan az sayıda oda bulunmaktadır. Bu durum özellikle fiziksel engelliler için sorun yaratmaktadır. Bir ya da iki gecelik seyahat noktasında bazen merdivenler, bazen de dik ve dar alanlar problem oluşturmaktadır ve uzun dönemli kalışlar sorun yaratmaktadır. Bu doğrultuda engelli bireyler sosyo-ekonomik durumları da göz önünde bulunduklarında bazı durumlarda uygun fiyatlı fakat donanımı az olan oteller tercih edilmektedir. Uluslararası farkındalık amaçlı olarak çok sayıda seyahat broşüründe, reklamda veya otel tanıtımında tekerlekli sandalye sembolü kullanılmakta fakat çok az işletme doğru uygulamayı gerçekleştirebilmektedir. Bu doğrultuda engelli bireylere geçiş standardı sağlayacak kuralların eksikliği ve yapıların

uzmanların yönlendirmeleri bağlamında yapılmaması da sorun teşkil etmektedir (Atak, 2008: 4-5). Bir tesis açısından temel sorun engelli bireylere sunulan bilgilendirme hususunda ortaya çıkmaktadır. Katı kurallar, yetersiz teknoloji, değişim toleransının düşüklüğü, kişisel servislerin eksikliği, alt yapı eksikliği gibi nedenler engelli bireyler için turizm olanaklarını olumsuz yönde etkilemektedir. Öncelikle bu bağlamda bilgilendirme düzeyinin doğru olması gerekmektedir. Ancak destinasyon hususunda kişiler bir takım sorunlar yaşayabilmektedir. Bazı güzergâhlar için engelli bireylere yönelik hazırlanan broşür ve kataloglar bulunmaktadır. Değişik engel türleri içinde bu broşürler ayrıntılı bilgi içerebilmelidir. Bununla birlikte, engelli bireyler için bilgi içeren bu broşür ve kataloglar genel hatları ile gönüllü kuruluşlar ya da STK'lar tarafından hazırlanmaktadır. Bu bilgilerin zaman aşımına uğraması muhtemeldir. Özel ihtiyaç ve beklentiler bağlamında, engellilere yönelik temel uygulamaların aktif bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir (Ketboğa, 2016: 23-24).

2.2.1. Dünyada Engelli Turizmi

Dünya Turizm Örgütü park, asansör, merdiven, terminal, gar, ulaşım araçları, konaklama işletmeleri, tiyatro, sinema, yeme-içme işletmeleri, sinema vb. kültürel etkinliklere yönelik alanlar, yeşil alanlar, plajlar vb. yerlerin engellilere yönelik tasarlanmış raporlar yayınlamaktadır. Bu raporlar özellikle engelli turizmin de farkındalık yaratması ve gelişme göstermesi açısından büyük önem taşımaktadır (Şen, Yetim ve Bilici, 2014: 4). Dünya Turizm Örgütü dışında birçok ülke konunun önem teşkil etmesinden dolayı çeşitli çalışmalar yapmış ve konuyla ilgili yasal düzenlemelere gidilmiştir. Birçok ülkenin engelli turizmine yönelik yasal düzenlemelerine bakıldığında; engeli olan kişilerinde diğer sağlıklı kişiler gibi turizm organizasyonlarına katılma ve seyahat etmelerini bir hak olarak değerlendirilmekle birlikte bu hakkın yasal düzenlemeler ile desteklendiği de görülmektedir. Fakat engelli bireyler için yapılan yasal düzenlemeler, uygulamada sorunlarla karşılaşmalarını engellememektedir. Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar öngördükleri yasal düzenlemelerle, engelli bireylerin diğer bireylerle eşit haklara sahip olmasını sağlayacak uygulamalar hız

kazanmış olsa dahi engelli bireylerin toplumsallaşması konusunda yeterli mesafe kat edilememiştir (Uygun, 2010: 5).

Birleşmiş Milletler genel sekreteri Kofi Annan 1997 yılında 3 Aralık dünya engelliler günü sebebiyle verdiği mesajda engelli bireyleri dünyanın “en büyük azınlığı” olarak nitelendirmiştir. Diğer taraftan engelli bireyler turizm sektörü için dünyadaki en büyük pazar anlamını taşımaktadır (Kırlar, 2013: 13).

Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Uygulamalar

“Herkes için turizm” yaklaşımı olan Avrupa Turizm Bakanları toplantısı, 1 Temmuz 2001 tarihinde Brüksel’de yapılmış ve özellikle konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliği üzerinde durulmuştur. “Herkes için erişilebilir ve sosyal açıdan sürdürülebilir turizm” konusunu kapsayan kararlar ise, 2003 yılı Avrupa Ekonomi ve Sosyal Komitesi tarafından yayımlanmıştır. 5 Temmuz 2006 tarihli toplantıda Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Birliği Konseyi havayolu taşımacılığı altında engelli yolcu hakları ele alınmıştır. Yine Brüksel’de Avrupa Engelliler Günü ve Avrupa Turizm günü nedeni ile 3-4 Aralık 2013 tarihinde konferans yapılmış ve erişilebilirliğe dikkat çekecek konular ele alınmıştır (Kahveci, 2016: 16).

Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı olan ENAT (European Network For Accessible Tourism), ulaşılabilir turizmi özendirme, inceleme ve bunları uygulamada ön planda olmayı belirleyen kuruluşlara ve işletmelere, destek veren kâr elde etmeyi amaçlamayan uluslararası bir dernektir. Avrupa’da turizmin, her birey tarafından ulaşılabilir yapma amacıyla birlikte çalışmayı hedef edinmiştir (Tellioglu ve Şimşek, 2016: 556). ENAT’ın misyonu; Avrupa turizm merkezleri, tüm ürünlerin ve hizmetlerin gelen ter türlü ziyaretçi için ulaşılabilir olmasını sağlamak ve dünya genelinde ulaşılabilir turizmi teşvik etmektir (Kahveci, 2016: 16).

Avrupa Birliği üye ülkeleri engellilerinde turizme katılmaları için çeşitli hizmetler sunmuş ve projeler geliştirmiştir. 2007 ENAT araştırma raporuna göre bu hizmet ve projeler aşağıdaki gibidir (Baş, 2012: 58-60):

İtalya: Bakanlık ve organizasyonların (Legambiente ve The Centro Turistico Studentesco) ortaklığı ile 2004 yılında doğal gezi alanlarını engellilere açabilmek konusunda Ulaşılabilir Doğal Kaynaklar Projesi (Project of Accessible Nature

Reserves) geliştirilmiştir. Ulaşılabilir Doğal Kaynaklar Projesi kapsamında engelli bireylerin doğal alanları gezerken ihtiyaç duyacakları teknik yardım ve personel yardımı gibi imkânların sağlanması amaçlanmıştır. İtalya bununla birlikte engelli veya ekstra ilgi isteyen rahatsızlığı olanlar için kendilerine hitap eden işletmeler bulabilecekleri tanıtıcı veri tabanlarına sahiptir. Bunlardan birisi Italia per tutti. İtalya’da özel olarak sadece engelli bireylere hizmet veren seyahat acenteleri bulunmaktadır. Mesela İtalya’da Accesible Tourism ve San Paolo tatil merkezi engelli bireylere tamamen açıktır.

İspanya: İspanya’da engelli bireylerle birebir ilgilenen konaklama tesisleri (Confortel Hotel zinciri) ayrıca ulaşılabilir taksi ve ulaşım imkânı vardır. 2000 yılında ulaşılabilir plajlar planı oluşturulmuş ve bu plan 84 plaj tarafından uygulanmış, engelli bireyler için gereken imkânları bünyesinde barındırmıştır. İspanya ulusal müzesi, “Centro de Arte Reina Sofia”, ispanyolca işaret dili ile anlatım, engellilere personel desteği, tuvalet gibi fiziksel mekânların engellilere yönelik düzenlenmesi gibi değişik düzenlemeleri uygulamaktadır. Ayrıca İspanyolca işaret dilinin kullanıldığı iki saat kadar süren kültür turları da yapılmaktadır.

Almanya: Erfurt’ta görme ve işitme kaybı olanlar için çeşitli turlar düzenlenmektedir. İki farklı veri tabanı üzerinden (Baden-Württemberg Barriere Erleben ve MobiDat (Berlin)) ulaşılabilir imkânlar hakkında bilgi vermektedir. Engelli bireyler için demir yolları ulaşımında da ulaşılabilir olanaklar sunmaktadır.

Fransa: Turizm imkânlarını her türlü engel derecesine sahip olan bireyler için Turizm ve Engelliler derneği ulaşılabilir kılmak adına çalışmalar yürütmektedir. Fransa’daki turizm ve engellilik konusu ile ilgili, 2007 Ağustos ayında 2.385 kuruluş bulunmaktaydı. Ulaşılabilir Plajlar Projesi (Project of Accessible Beaches) ile 2005 yılında 44 plaj engelli bireylerin ihtiyacı olan personel desteği ve teknik desteği sağlamaktadır.

İngiltere: Engellilere yönelik çeşitli spor imkânları sağlayan kuruluşlar mevcuttur. Disability Sport Events (DSE), Engelliler Spor Etkinlikleri, farklı kurum ve kuruluşları da bünyesinde barındıran bir engelli spor kuruluşudur. Disability Help Line (Engellilik yardım hattı) ile engellilik hakkında yardım almak isteyen engelli

bireylere, ailelerine veya bütün bireylere eğitim, iş, tatil, sosyal ilişkiler gibi çeşitli konularda bilgiler verilerek destek olunmaktadır. İngiltere’de engellilikle alakalı çalışmaların ve araştırmaların toplandığı disiplinler arası bir merkez olan Centre of Disability Studies (CDS) bulunmakta ve engelli bireylere tatil konusunda rehberlik edebilecek engelli tatil rehberleri bulunmaktadır. Tatile çıkacak bireylerin gidecekleri havaalanlarında engelli rehberlik hizmeti sayesinde kendilerine özel destek hizmeti de sağlanmaktadır. İngiltere’deki otobüslerin %50’si tekerlekli sandalyedeki engelli bireylere yönelik özel düzenlemelere sahiptir. Diğer bazı Avrupa ülkelerinde ise, Danimarka’da Danish Accessiblity Label adı altında kurulan organizasyon engellilerin tatilleri, katılabilecekleri sportif faaliyetleri, farklı destinasyonların ulaşılabilirlik olanakları konusunda bilgiler verip destek hizmetleri sunmaktadır. Avusturya, İsviçre ve Belçika’da ise engelli bireylerin kendilerine uygun düzenlemeler yapan destinasyonlarla ilgili bilgiye ulaşabilecekleri veri tabanı hizmeti verilmektedir (Baş, 2012: 60).

2.2.2. Türkiye’de Engelli Turizmi

Türkiye’de engelli bireylere yönelik çalışmalar cumhuriyetin ilanı ile başlamış fakat engellilere yönelik veri toplama çalışmaları 1995 yılından sonra gelişme gösterdiği görülmüştür. Türkiye engelli turizm pazarının tam değeri bilinmese de Türkiye’de yaşayan 7,5-8 milyon engelli nüfusa bakıldığında ve engellilerin aileleri, akrabaları veya arkadaşları göz önünde bulundurulduğunda turizm pazarının 20 milyonluk nüfusu etkilediği görülmektedir (Uygun, 2010: 28).

1982 Anayasası’nda “...din, dil, mezhep, ırk, siyasi görüş, renk, felsefi inanç, cinsiyet ve benzer gibi sebeplerle ayırt edilmeksizin her bireyin kanun önünde eşit...” olduğu düzenlenmiştir (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982: Madde10/1). Ayrıca bahsi geçen maddenin üçüncü fıkrasında “özürlüler, çocuklar, yaşlılar, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz” denilerek önemli bir konuya değinilmiştir (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982: Madde 10/3). Bu ifadeyle engellilerle diğer bireyler arasında farkın olmadığına, eşit haklara sahip olduklarına ve aynı hizmetlerden yararlanabilmelerini sağlayacak önlemlerin alınmasına zemin hazırlamıştır (Şen, Yetim ve Bilici, 2014: 2). Bu çerçevede engelli bireylerin haklarını korumak için çalışmalar yapılmış ve

yasal düzenlemelere gidilmiştir. Bu durum kapsamında 1997 yılında, 3194 sayılı İmar Kanunu'na (İK) 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 1.maddesiyle eklenen Ek1.maddeye göre; engellilerin erişilebilirliğe sahip olmaları için imar planlarında, sosyal, teknik ve kentsel altyapı alanları ve yapılarında Türk Standartları Enstitüsü'nün belirlediği standartlara uyum zorunlu hale getirilmiştir (Resmi Gazete, 1985: Ek Madde 1). Türk standartları endüstrisi engelli bireylere yönelik şehir içi yol ve kaldırımlarda (TS 12576), şehir içi yollar ve raylı taşıma sistemlerde (TS 12460), binalarda (TS 9111) engelli bireylerin erişilebilirliğini sağlamak için standartlar oluşturmuştur (Akdu ve Akdu, 2018: 111). Türkiye'de yıllardır taslak halinde olan ve 01.07.2005 tarihinde kabul edilerek 07.07.2005 tarihinde resmi gazetede yayınlanan 5378 sayılı Özürlüler Kanunu'nun ismi 25.04.2013 tarihli ve 6462 sayılı kanunun 1.maddesi ile 'Engelliler Hakkında Kanun' olarak değiştirilmiştir. Kanunda amaç, engelliliğin önlenmesi, engelli bireylerin sağlık, rehabilitasyon, bakım, eğitim, istihdam ve sosyal güvenliklerine yönelik sorunların çözümüyle her yönden gelişim göstermeleri ve önlerine çıkabilecek engelleri ortadan kaldırabilecek önlemleri alıp sosyal hayata katılımlarını arttırmak ve bu hizmetlerin uyumu için yapılması gereken düzenlemelerin yapılmasıdır. Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda 13Aralık 2006 tarihinde kabul edilen, 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve Türkiye tarafından tarihte 80 ülke ile beraber imzalanan "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme", 03.02.2008 tarihli 5825 sayılı kanunla resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Sözleşmede amaç, engellilerin bütün insan hak ve temel özgürlüklerinin tamamından ve eşit yararlanılmasını temin ve teşvik etmek insanlık onurlarına olan saygının artırılması olarak ortaya konmuştur. Türkiye tarafından bu sözleşmenin imzalanması engelli bireylerin topluma özgürce ayak uydurmaları ve engelli bireylere yönelik yapılabilecek ayrımcılıklarında önlenmesi için çok mühim bir adım olmuştur (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 31). Turizm açısından bakıldığında ise hem engelliler hakkındaki kanun hem de engellilerin haklarına ilişkin sözleşmeyle beraber Türkiye'de engelli bireylere ilişkin turizm faaliyetlerini geliştirilmede büyük bir adım atılmış olduğu görülmektedir.

2.2.3. Türkiye’de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları

Genellikle Türkiye’de engelli bireylerin turizm olayına katılımı çeşitli kurum, kuruluş ve dernekler tarafından düzenlenen faaliyetler doğrultusunda gerçekleşmektedir. Engelli bireylerin bu faaliyetlere katılımı az sayıda da olsa turizm talebi yaratmaktadır. Engelli bireylerin turizme katılma olanaklarını üç başlık altında incelenebilmektedir (Yörük, 2003: 36):

Gönüllü Kuruluşlar Vasıtasıyla Katılım

Engellilere hizmet alanında önemli bir görev üstlenen gönüllü kuruluşlar bu görevlerini zaman zaman turizm alanında da devam ettirmişlerdir. Engelli bireylerin topluma her yönüyle katılabilmeleri, başarıların ödüllendirilmesi amacıyla çeşitli dernek ve vakıflar yurt içi, yurt dışı değişik yerlerde kamp, festival türü organizasyonlar düzenlenmekte ve bu organizasyonlar vasıtasıyla dinlenme, spor, eğlenme v.b amaçlarla turizm olayını meydana getiren seyahat, konaklama gibi aşamalardan geçmektedirler (Yörük, 2003: 36). Bunlara örnek olarak Türkiye sakatlar konfederasyonu aracılığıyla yapılan faaliyetler gösterilebilmektedir (T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2001: 156-161):

1995-1997

- Türkiye Sağır Dilsiz Dernekleri Milli Federasyonu’nun folklor ve tiyatro grubu Bulgaristan’da düzenlenen “Balkan Sağırlar Gençlik, Kültür ve Spor” karnavalına gönderilmiştir
- İzmir’in Pamucak ilçesinde “Engelliler Tatil Köyü” için ayrılan arsa ve gerçekleştirilecek olan projenin 2000 yılına kadar bitirilmesiyle alakalı, işletmenin hizmete başlayabilmesi için başta Turizm Bakanı olmak üzere İzmir valisi ve yöre belediye başkanları ile görüşmeler yapılmış ve projenin hızlanmasına katkıda bulunulmuştur.
- Türkiye’yi uluslararası alanda başarı ile temsil eden ve engelli gençleri spora teşvik ederek toplumla iç içe olmalarını sağlayan, 13-26 Temmuz tarihlerinde Danimarka’daki 18. Sağırlar Dünya Spor Oyunlarında, Futbolda şampiyonluk kazanan ve güreş dalında da başarı gösteren sporcu gençlerin bağlı

buldukları kulüplere destek olmak amacı ile Türkiye Sağır ve Dilsizler Spor Federasyonu'na maddi yönden destek sağlanmıştır.

- Yönetim kurulunun 08.09.1996 tarih ve 7/1 kararı gereğince Hacettepe Üniversitesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksek Okulu, Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı ile Ankara Valiliği Çevre Koruma Vakfı ile ortaklaşa düzenleyen “ Özürlü Kent ve Çevre” konulu kongre Ankara’da 02-06 Aralık tarihleri arasında yapılmıştır. Konfederasyonun etkili bir biçimde temsil edildiği kongre dolayısıyla Anadolu’dan gelen çeşitli derneklerin 150’ye yakın temsilcileri misafir edilmiştir.
- Adana ilindeki ortopedik engelliler basketbol takımına kazandırılan 10 adet tekerlekli sandalyenin teslim töreni esnasında, 5 tane normal tekerlekli sandalye de Konfederasyon tarafından Adana Belediyesine verilmiştir.

1998-1999

- Çeşitli ülkelerden Türkiye’ye getirilen, engelli bilim adamı, sanatçı, sporcu, parlamenterler, uzmanlar ve kuruluş temsilcileri ile oluşan ilişkiler neticesinde sadece engelliler kapsamında değil, milletler arasında da sıcak dostlukların oluşturulmasına vesile olunmuş ve Türkiye tanıtımını da olumlu yönde etkilemiştir.
- 6. Uluslararası Ayvalık Engelliler Şenliğinde de Türkiye’nin her yerinden gelen engelli bireylerin yanında K.K.T.C. , Fransa ve Yunanistan’dan gelen engelli misafirler ile kardeşlik, sevgi ve kaynaşmanın çok örnekleri yaşanmıştır.
- 3 Aralık 1998’de Dünya Engelliler Günü’nde, Anıtkabir’de, Ankara ve Türkiye’nin her yerinden gelen 4000’den fazla engelli birey ile Atatürk ziyaret edilmiş, ziyaret sonrası siyasi parti temsilcilerinin de katıldığı ortak grup toplantısı Türkiye Büyük Millet Meclisin de gerçekleştirilmiştir. Toplantı sonrası hep beraber Rus sirkine gidilmiş, gösteri sonrasında Almanya’dan getirilen tekerlekli sandalyeli eskrimcilerin gösteri maçı izlenmiştir.

- 7.Uluslararası Ayvalık Engelliler Şenliği'nde, özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu'dan gelenlerin yanında 2000'den fazla engelli bu kez de 50 Kosovalı engelli misafir etmiştir.
- Türkiye Sakatlar Federasyonu yurt dışında da farklı sebeplerle temsil edilmiş, farklı ülkelerdeki kuruluş ve kişilerle önemli ilişkiler kurulmuştur. Konfederasyon Başkanı dünyanın sayılı fuarlarından olan Düsseldorf REHA fuarındaki engellilerle ilgili son gelişmeleri izlenmiş, 25-31 Temmuz 1999 tarihleri arasında Avustralya'daki 13. Sağır ve Dilsizler Dünya Kongresine katılmıştır. Son olarak, Birleşmiş Milletler UNDP Örgütünün Hindistan'da düzenlediği Asya ve Pasifik ülkeleri engellileriyle ilgili bir Wordshop'da Türkiye'yle ilgili bilgiler rapor olarak verilmiş, Türkiye'nin tanıtımı için çalışmalar yapılmıştır.
- Türkiye Sakatlar Federasyonu, Engelliler Spor Federasyonu ile sportif etkinlikler kapsamında beraber organizasyonlar düzenlenmiştir. Bunlardan Diyarbakır Tekerlekli Sandalye Basketbol Yükselme Grubu Klasman maçları ile Karabük 1.Tekerlekli Sandalye Cumhuriyet Koşusu gösterilmektedir.

2000

- 10 Mayıs 2000 tarihinde Anıtkabir'i ziyaret ve saygı duruşundan sonra Türkiye Cumhurbaşkanı'nın kabulü ve engellilerin topluma katılmalarına güç veren bakan, bürokrat ve işadamlarına "Altın Plaket" ödülleri verilmiştir. Ödül töreninden sonra, Kızılay Güven Park'ta Türkiye'nin her yerinden gelen engelli temsilcileri adına ortak bildiri açıklanmış, engelli sanatçıları katıldığı "Engelliler ile Halkın Kaynaştırma Şenliği" organize edilmiştir.
- Türk Hava Yolları 27 Haziran 2000 tarih ve 2000/DR – 01 nolu tebliğinin 2. maddesinde hızlı hareket etmeleri istendiğinde hızlı hareket edemeyecek durumunda olan engelliler ve verilen talimatları algılamakta güçlük çekecek görme ve duyma engelliler ile harici organ kaybı olanların kendisinin veya ortaklık tarafından sağlanacak refakatçileri eşliğinde seyahatlerine izin verileceği belirtilmiştir. Bu sebeple Türk Hava Yolları yetkilileri ile yapılan görüşme neticesinde 20 Eylül 2000 tarihinde, bahsedilen tebliğin uygulamadan kaldırılması istenmiştir. 31.10.2000 tarihinde Türk Hava

Yolları yetkilileri konu ile ilgili uluslararası normlara uygun hizmetlerin sunulacağı Konfederasyona bildirilmiş ve sorunun ortadan kaldırılması için çalışmalar yapılmıştır.

Devlet Kuruluşları Vasıtasıyla Katılım

Devlet kuruluşları vasıtasıyla engellilerin turizme katılımları genel olarak spor faaliyetleri üzerinedir. Türkiye Bedensel Engelliler Spor Federasyonu tarafından düzenlenen spor müsabakaları öncesi yurt dışı ve yurt içindeki spor faaliyetleri katılımı ile kamp çalışmaları ayrıca bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarında katkıda bulunmuştur (Yörük, 2003: 36).

Bireysel Katılım

Engelli bireyler arasında gelir durumları iyi olanların turizm olaylarına kişisel olarak katılmayı tercih ettikleri görülmektedir. Bu bireylerin sayıları çok olmamakla beraber bu bireylerin yanlarında refakatçileri ve aileleriyle beraber seyahat ettikleri göz önünde bulundurulduğunda belli bir talep oluşturduğu düşünülmektedir. Bireysel olarak seyahat etmeyi tercih eden engelli bireylerin genel olarak özel donanımlı kendilerine ait araçlarının olduğu ve rahat bir seyahat için kendilerine ait araçları tercih ettikleri söylenebilmektedir (Eryılmaz, 2010: 52).

2.3. Engelli Bireylerin Turizme Katılımını Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler

Engellilerin toplumsal yaşama katılmalarına engel olan etkenler aynı zamanda engelli bireylerin turizm organizasyonlarına da katılmalarını engelleyen faktörlerdir. Engellilerin eğitim alanında karşılarına çıkan engeller genellikle iyi bir meslek sahibi olmalarına da engeldir. İş hayatında kendilerine yeterince yer bulamayan engelli bireylerin gelir durumları genel olarak düşük seviyede kalmaktadır. Bu durumlara bağlı olarak da bireyler turizm hareketlerine katılacak ekonomik kaynağa genel olarak sahip olamamaktadırlar. Ayrıca ulaşım, konaklama işletmelerinde karşılarına çıkan problemler ile ve mimari yetersizlikler, kendilerine karşı olan önyargı ve yanlış düşünceleri de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını da olumsuz yönde etkilemektedir (Eryılmaz, 2010: 52).

2.3.1. Eğitim

Eğitim seviyesi turizm faaliyetlerine katılmada önemli bir husustur. Eğitimle birlikte iyi bir meslek ve iyi bir gelir beraberinde gelecektir. Bu da engellilerin daha fazla seyahat etmelerinin önünü açacaktır. Fakat Türkiye’de engellilerin eğitim alanında karşılarına çıkan sorunlardan dolayı diğer bireylerde eşit şartlarda eğitim almadıkları görülmektedir. Ayrıca engellilerin sahip oldukları yasal haklar hakkında da bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Hem uluslararası hem de ulusal mevzuatta engelli bireylere yönelik ayrımcılığın önüne geçilmesi için birçok düzenleme mevcuttur. Özellikle Türkiye’nin de onayladığı, imzasının bulunduğu BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’ de engelli hakları detaylı bir şekilde yer almaktadır. Böylelikle hakları hususunda bilinçli olmaları engellilerin önyargılardan kurtularak turizm faaliyetlerine daha aktif bir şekilde katılma isteğinde bulunabilmektedirler (Bağcı, 2017: 36).

2.3.2. Ekonomik Nedenler

Genel olarak engelli bireylerin gelir durumu diğer bireylere göre çok daha düşüktür. Ayrıca, engelli bireylerin var olan engelleri sebebiyle de sağlık için yaptıkları harcamalar da mevcuttur. Bu sebeple hayat tecrübeleri ve seçimleri ekonomik durumları ile çok bağlantılıdır. Finansal kısıtlamalar, ekonomik maliyetler nedeniyle turizme karşı büyük bir erişim engelini temsil etmektedir. Bütçe seçenekleri ile ilgili olarak, engelli insanların teklif edilen düşük fiyat tekliflerini kullanma esnekliğine sahip olmadığını iddia etmektedir. Genellikle erişilebilir binalar engelli bireylerin karşılayamayacağı daha yüksek fiyatlar talep etmektedir (Murray ve Sproats, 1990 akt; Eichhorn, 2012: 29). Ayrıca bir seyahat acentesi bağlamında, McKercher, Packer, Yau, ve Lam (2003), özelleştirme ve paketlerin kişiselleştirilmesi, bunları etkileyen maliyetlerin artmasına neden olabilir (Eichhorn, 2012: 30).

Ekonomik şartlara ilaveten, bedensel engelli bireyler; engelli odaları, yanlarında taşımak zorunda kaldıkları ekipmanlar, ayrıca seyahat giderleriyle birlikte diğer sağlıklı kişilerden daha fazla harcama yapmak zorunda kalmaktadırlar. Örneğin yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre Avustralyalı engelli turistler seyahatleri sırasında diğer bireylerden yaklaşık % 30 ile % 200 daha fazla para harcamak

zorunda kalmaktadırlar (Eryılmaz, 2010: 53). Bu yüzden TÜBİTAK'ın araştırmasında engelli bireylerin ekonomik (%57,3) yetersizlik nedeniyle sağlık hizmeti dışında kalan diğer hizmetlerden çok fazla yararlanamadığı ortaya çıkmıştır. Bununla beraber, araştırmada yer alan engelli bireylerin çalışma durumlarına bakıldığında, iş yaşamında yer almalarının kısıtlandığını söylemek mümkündür. Araştırmada, "hizmet alımı" esnasında en önemli engelin ekonomik yetersizlik olarak ortaya konması, Türkiye'de bulunan engelli nüfusunun ekonomideki yerini gözler önüne serecek niteliktedir. Araştırmada, ekonomik durumun düşük seviyede olmasının büyük bir kısmının eğitimsizlikten kaynaklandığına vurgu yapılmıştır. Bunun için, engelli bireylerin sahip oldukları engel türlerine uygun olarak eğitim olanaklarının sunulması ve engelli bireylerin bu olanaklara kolayca ulaşımının sağlanması beklenmektedir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, bedensel engellilerin eğitim seviyesinin genellikle diğer engel gruplarına göre daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Okuma yazma bilmeyen fiziksel engelli bireylerin oranı (%29,5), genel engelli nüfusun oranına göre (%36,3) daha düşüktür. Bir başka ifadeyle, fiziksel engellilerin okur-yazarlık oranı, görme, dil/konuşma, işitme ve zihinsel engellilerden daha yüksektir (Karacaoğlu, 2012: 33).

2.3.3. Ulaşım

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarında öncelikli sorunlardan birisi ulaşım ile ilgilidir. Bu yüzden öncelikle ulaşım ile ilgili problemleri ve engelleri ortadan kaldırmak gerekir (Yau, McKercher ve Packer, 2004; Ayyıldız, Atay ve Yazıcı, 2014: 87). Ulaşım turizm faaliyetlerinin en önemli parçasını oluşturur. Mesela demiryolunun gelişimi ile turizm tarihi gelişimi arasında büyük paralellik mevcuttur. Denizlerde çeşitli limanların dolaşılmasıyla düzenlenen geziler tipik turizm olayıdır. Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle ulaşım araçları da büyük yol kat etmiştir. Gelir seviyesi yüksek olan ülkelerde uzun mesafelerde hava yolu ulaşımı, kara yolu ulaşımında ise otobüs işletmelerinin yerini özel otomobiller almıştır. Ortalama gelir seviyesinin düşük olduğu Türkiye gibi gelişmekte olan, özel otomobillerin çok yaygın olmadığı ülkeler yurt içi turizmde uzun mesafeler için otobüsü önemli bir ulaşım aracı haline getirmektedir (Yörük, 2003: 38). Günümüzde otobüs seyahatlerinde bedensel engeli olan bireyler için hidrolik asansörler mevcuttur

ve bedensel engelli bireylerin otobüse biniş ve inişleri kolaylıkla sağlanmaktadır. Düşük zemini olan otobüslerin varlığı artsa da hala kullanıldığı görülmemektedir. Trenlerde araç kapıları ile platform arası geniş olmasına rağmen tuvaletler ve kompartımanlar tekerlekli sandalye kullanıcılarının ulaşımı için oldukça kısıtlılık oluşturmaktadır. Havayolunu tercih eden engelli bireyler için genellikle yaşadıkları sıkıntılar ise bagajlarının yanlış yerleştirilmesi, uçuş programlarının iptali, tekerlekli sandalyelerinin zarar görmesi ya da kaybolmalarıdır. Bunlar dışındaki uzun süren uçuşlarda bazı engelli bireylerde eklem iltihaplarına ve uzuv sertlikleriyle karşı karşıya gelmektedirler (Tellioğlu, 2018: 84).

2.3.4. Mimari Engeller

Türkiye’de hasta, yaşlı ve engelliler için günlük hayatta kentlerin alt yapılarında, özel konutlarda ve kamu binalarında kendini gösteren mimari engeller; turizm faaliyetleri içerisinde otel işletmelerinde ortaya çıkmaktadır. Gereken oranda standartların gelişmemiş olması ve uygulama sırasında yeterli denetimlerin yapılmaması, mimar, mühendis ve işletme sahiplerinin yeterli bilince sahip olmamaları ve bu konunun göz ardı edilmesi gibi sebeplerden dolayı turizm yapıları engelli bireylerin kullanımına uygun yapılamamaktadır (Yörük, 2003: 38). Engelliler otel işletmelerine gelmeden önce orada problemlerle karşı karşıya gelmemek adına rezervasyon yaptırma esnasında tekerlekli sandalye kullanıcısı olduklarını söyleme gereksinimi duyabilmektedirler.

Aslında olması gereken, engeli olan bireyin otele sadece engelli odaları olup olmadığını sormalarının yeterli olması gerekmektedir. Ayrıca engel durumlarıyla ilgili otele bilgi verme mecburiyetinde bırakılmamalıdır. Yani kısacası engeli ne olursa olsun tüm alanlar ve hizmetler erişilebilir olmalıdır. Mesela, otele geldikleri zaman araçlarını park edecek alanların belirlenmiş olması, ihtiyaçları olduğunda yardım edebilecek bir personelinin hazırda bulunması gerekmektedir. Engeli olan bireyler kendilerine diğer otel müşterileri gibi davranılmalarını beklemekte ve havuzlar, restoranlar ve benzeri bütün alanlara rahatlıkla erişebilmeyi arzu etmektedirler (Bağcı, 2017: 38).

2.4. Turizm İşletmelerinde Engellilerin Faydalanmasına Yönelik Düzenlemeler

2.4.1. Konaklama İşletmeleri

Yönetmeliğin 18 inci maddesinin 1 inci fıkrasının (c) bendi hükmü gereğince fiziksel engelli kişiler için yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmiştir (<https://eyh.aile.gov.tr/>, 2018):

a) Tesis Bahçe ve Girişi

- Farklı seviyedeki alanlar fiziksel engeli olan bireylerin erişimine elverişli bir şekilde düzenlenir.
- Tesis kapı girişi temiz olmalı ve kapının genişliği minimum 90 cm olmalıdır.

b) Resepsiyonda tekerlekli sandalye kullananların erişmesine müsaade edecek biçimde tasarlanmış maksimum 90 cm yükseklikte banko düzenlemesi yapılır.

c) Genel Tuvaletler

- Kapı girişi temiz ve maksimum 85 cm genişliğinde olmalıdır. Eşiğin bulundurulmaması tavsiye edilir, bulunması durumunda ise maksimum 1,5 cm yüksekliğinde ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Lavabo, batarya, sifon, klozet gibi teçhizatları fiziksel engelli bireylerin kullanabilecekleri biçimde düzenlenmeleri gerekmektedir. Klozet etrafına, bitmiş döşemenin 85-95 cm yüksekliğine gelecek biçimde tutunma barları konulmalıdır.
- Aynalar ya göz hizasına inip çıkabilen ayarlanabilir ya da 10-15 derece öne doğru eğik olarak ayarlanmalıdır. Aynalar alt kenarı bitmiş döşemenin maksimum 100 cm yukarısında ayarlanmalıdır.
- Tekerlekli sandalyenin manevra yapabilmesine uygun ortam sağlayabilecek 150 cm çapında bir daire kadar alan oluşturmali ve zemin ise kaygan olmayan malzemelerle döşenmelidir.
- Kâğıtlık, sabunluk ve havluluk gibi aksesuarların bitmiş döşemenin 50-120 cm yüksekliğine takılması gerekmektedir.

ç) Yatak Odaları

- Odaların bedensel engelli kişilerin rahatlıkla hareket edebileceği ve odayı rahatça kullanabilecekleri biçimde, elverişli büyüklükte ve konumda gerekli

eşyalar ile döşenir ve dekore edilir, dengesi bozuk olan eşyalarla köşeleri sivri olan eşyalar odaya konulmaz.

- Odaya giriş kapısının minimum 85 cm genişliğinde olması gerekir.
- Kaymayan bir zemin olmalı, yumuşak, kalın, tutan cinsten halılar kullanılmaması gerekmektedir.
- Dolap kapıları sürgülü ve askının yüksekliği maksimum 140 cm olacak biçimde olmalıdır
- Elektrikli düğmeler ve prizler zeminden maksimum 120 cm, minimum 40 cm yüksekliğinde olacak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir.
- Yatağın başında merkezi aydınlatma düğmeleri olmalıdır.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerdeki düzenlemelere ilaveten bedensel engellilerin kullanmalarına elverişli biçimde duş ya da küvet düzenlemeleri yapılır. Bu kısımlarda oturma yeriyle elverişli yerlere tutunma barları konulur. Banyo kapısının rahat açılması için hareketini sağlayabilecek biçimde düzenlenir. Eşiğin olmaması önerilir, Olması durumunda ise maksimum 1,5 cm yüksekliğinde ve pahlı şeklinde yapılır. Resepsiyon ile iletişim için telefon ya da alarm sistemi bulunur.
- Oda düzenlemelerine yönelik öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusurlar dikkate alınmaz.

d) Fiziksel engeli olan bireylerin kullarımlarına özel olarak düzenlenen oda ve yeme içme ünitelerinin zemin katta olmaması halinde birimler arasındaki erişim elverişli biçimde düzenlenir. Bu durumda asansördeki düzenlemeler şu şekilde yapılır:

- Kapı fotoselli olmalı ve açılıp kapanma aralığı 5 saniyeden kısa olmamalıdır.
- Kumanda düğmelerinin zeminden 90 cm-120 cm yüksekliğinde ve tekerlekli sandalyenin yaklaşımına müsaade edebilecek biçimde olmalıdır.
- Kabin içinde zeminden 85 cm'ye yakın yükseklikte yerleştirilmiş kesintisiz tutunma barları bulunmalıdır.
- Kabin içi, halıyla döşenmiş olmaması gerekmektedir.

e) Yeme-İçme Üniteleri

- Girişten yeme-içme birimlerine ulaşım uygun olarak sağlanmalıdır.

- Tezgâhlarla masaların altında 70 cm yükseklik ve asgari 50 cm genişlikte diz boşluğu olmalıdır. Masalar arası bırakılması gereken geçiş boşlukları minimum 90 cm olması gerekmektedir.
- Kaymayan bir zemin olmalı, yumuşak, kalın, tutan cinsten halılar kullanılmamalıdır.

2.4.2. Seyahat İşletmeleri

Ulaşımında her bireyin hakkı olduğu kadar engelli bireylerinde hakkı olarak görmek bilinen bir gerçektir. Fakat ulaşım sektöründe bu yönde farklı fiziki politikalar ve düzenlemeler olmasına rağmen, engellilerin bu konularda bilgi sahibi olmamaları ve uygulamada yetersiz kalınması, engellilerin ulaşım çeşitlerini rahatlıkla kullanmalarına engel olduğu söylenebilir (Bağcı, 2017: 18).

Avrupa Birliği'nin 13 numaralı Turizm Komisyonu engelli bireylerin seyahate katılma haklarını hayata geçirilmesi ve seyahat sektörünün de bu yeni pazarda kendine yer bulabilmesi için büyük bir girişimde bulunup seyahat sektörünün kullanılması için bir rehber kitap hazırlanmış bulunmaktadır. "Avrupa'yı Engelli Turistlere Açmak" başlığında bulunan bu rehber kitap konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin bu pazarda hizmet sunarken gerekli olan donanımdan, hizmet verme biçimlerine kadar detaylı bir şekilde tek bir yayın altında toplamış bulunmaktadır (Atak, 2008: 2-3).

2002 yılında kabul edilen ve yürürlüğe giren 4736 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 1. maddesine 2013 yılında eklenen ek fıkayla; belirtilen şartları sağlayan engelli ve yakınları için belirli kara, deniz ve demir yolu ulaşımında toplu taşıma araçlarından ücretsiz yararlanmalarını sağlayan bir hüküm yasalaşmıştır (Resmi Gazete, 2002: Madde 1).

2.4.3.Yeme-İçme İşletmeleri

Türk Standartları Enstitüsü tarafından ilk olarak 1991 yılının Nisan ayında çıkarılan TS 9111 sayılı "Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları", 2011 yılının Kasım ayında yenilenerek tekrardan yayınlanmıştır. Bu standartta bina girişi, binanın yakın çevresi, bina içi dolanma, konutlardaki bölümler

ve malzemelerin özellikleri her engelli bireye hitap edecek şekilde belirtilmiştir. Erişilebilirliğin en uygun şekilde sağlanması için olması gereken yükseklik, genişlik ve alan ölçüleri, kaplama malzemeleri, eğimler, hissedilebilir donanımlar, görsel ve sesli ek donanımlar, renklendirme ve tekerlekli sandalye kullanan bireyin ihtiyacı olduğu mekân özellikleri, ölçülerle verilmiştir (www.asbcert.com.tr/kalite). Bu standartlara (TS 9111, 2011) göre bir yeme-içme işletmesindeki yiyecek ve içecek tezgâhları yerden 70 cm ile 86 cm arasında yükseklikte olmalı ve erişilebilir sabitlenmiş masaları olmalıdır. Erişilebilir yeme- içme tezgâhları ya da sabitlenmiş masalar adet olarak sigara içilen ve içilmeyen bölümlere orantılı bir şekilde dağıtılmalıdır. Erişilebilir sabit masa ve yeme-içme tezgâhları, yeni yapılarda ve tadilatlarda işletme geneli ya da mekânlarda yayılmış olmalıdır. Tüm erişilebilir sabitlenmiş masalara, etrafta bulunan eşyalar yok edilmiş ve asgari 90 cm eninde rahat bir dolaşım ile erişilmelidir. Seviye farkı olan, üstü kapalı yan tarafları dış ve açık alanlar da bulunanlar da dâhil olmak üzere yiyecek içecek mekânlarının hepsi erişilebilir olmalıdır. Self –servis yemek alınan alanlarda net genişlik minimum 90 cm, tekerlekli sandalye kullanıcısının da yanından kolaylıkla geçmesine müsaade edebilmek için ise tercihen 120 cm olmalıdır. Tepsi kaydırma tezgâhları yerin maksimum 86 cm yukarısında sabitlenmelidir. Çatal, tabak, bıçak ve kaşık gibi benzer araçlar baharat, peçete, sos gibi servis malzemeleri için ayrılan masa ve tezgâhlar yer döşemesinden minimum 38 cm, maksimum 137 cm yükseklikte olmalıdır. Ayrıca görme engelliler içinde olması gerekli düzenlemeler mevcuttur (Özgür Göde ve Öncel, 2016: 193). Masaüstündeki düzen saatin yönüne göre olmalıdır (mesela, etler saat 12, patates 3, sebzeler 6 yönünde gibi). Çalışan, yemekleri gözden geçirmeli ve yemekte zorlanacaklarını düşündüğü yemekleri (balık ve kemikli etler gibi) servis etmemelidir; menü kartları hem büyük karakterle hem de görme engelli alfabesi ile yazılmış olmalıdır; peçeteler, sandalyeler, genel zemin ve masa örtülerinin renkleri arasında kontrast olmalıdır; aydınlatma etkili ve homojen olmalıdır; bütün yazılı belgeler 14 punto ve siyah renkte olmalı ve tercihen Helvetica karakterde, sarı kağıda %70 kontrast yapacak biçimde hazırlanmalıdır; işletmede çalışanlardan biri sürekli binanın planı ve merdivenlerle ilgili bilgi verebilecek menüyü okuyabilecek ve bu gibi yardımda bulunabilecek pozisyonda olmalıdır.

Bu hususta (Faria, Silva ve Ferreira, 2012) yaptıkları çalışmada görme engelli bireylerin restoranlardaki düzenlemelere ilişkin düşünceleri alınmış ve ortaya çıkan veriler neticesinde ideal restoran profili elde edilmiştir. Bu çalışma neticesinde ortaya çıkan bulgular, restoranın kullandıkları ışık ve seslerin düşük yoğunlukta olması gerektiği yönünde; masalar yuvarlak olmalı ve serviste çalışan personeli masada olan bir tuş yardımıyla çağırılabilmesi; menü, servis personeli tarafından okunmalı ve servis esnasında müşteriyi anlamaya çalışmalı kendini onun yerine koymalıdır (Özgür Göde ve Öncel, 2016: 193).

Dünyada ve Türkiye’de engelli bireylere ilişkin düzenlemelerin varlığına rağmen, uygulamaya geçilmede problemlerin olduğu görülmektedir. Engellilerin, işletmede huzurlu hissedebilecekleri, mutlu olabilecekleri en önemlisi de işletme hizmetlerinden kendi kendilerine yararlanabilecekleri rahat mekânlara gereksinim duyacaklardır (Özgür Göde ve Öncel, 2016: 193).

2.4.4. Eğlence-Dinlenme İşletmeleri

Eğlence-dinlenme işletmeleri, kişilerin boş zamanlarını değerlendirmek veya eğlenmek, dinlenmek gibi gereksinimleri karşılamak adına katılım sağladıkları faaliyetleri sunan işletmelerdir (Akat, 2008: 90). Bu bakımdan engellilerin eğlenmek, dinlenmek gibi gereksinimlerini karşılayabilecekleri, boş vakit etkinliklerini gerçekleştirebilecekleri park ve alanlara bir engelle karşılaşmadan ulaşımın sağlanmaları önemlidir. Engelsiz bir ulaşım için, ilk önce park gibi rekreasyon etkinliklerinin çokça gerçekleştirildiği alanların, yollara, yaya ve bisiklet yollarına yakın konumlandırılması kolay yoldan idrak edilmesi için doğru bir yaklaşımdır. Faaliyette olan tesislerin gerekli düzenlemeleri standartlar doğrultusunda tekrardan uygulamaya gitmesi, yeni kurulacak tesislerin de gerekli standartları dikkate alarak yeni tasarım ve uygulama yapmaları engelsiz bir kullanımın önünü açacaktır (Tozlu, 2012: 48). Hareket alanında, özellikle kaldırım üzerinde yer alan direkler, trafik levhaları, çiçekliklerin kaldırılması, çöp kutuları ve taşıtları bu alanlara park etmelerinin önlenmesi engellilerin engeli olmayan bir ortama sahip olmalarına yardımcı olacaktır. Görme engelli bireylerin daha güvenli bir şekilde hareket etmelerini sağlamak maksadıyla, parklarda kaldırım gibi alanlarda, hissedilebilir yönlendiricilerle zıt renklerin kullanıldığı düzenlemelerin olması gerekmektedir.

Zihinsel engelli bireyler için ise yönlendirici-bilgilendirici donanımlar ve basit işaretlemelerin sağlanmasına ilişkin uygulama ve tasarımlar gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Engellilerin buldukları mekânı algılamaları ve gidecekleri yönü kolayca bulabilmeleri için, yazılı bilgilendirmelerin sade bir dilde hazırlanması ve büyük puntolarla belirtilmesi gerekmektedir (Kahveci, 2016: 35-36).

2.4.5. Alışveriş İşletmeleri

Alışveriş merkezleri yapıları gereği birden fazla hizmeti birlikte barındıran mekânlar olmaları engellilerinde hizmetlere daha rahat ulaşabilmeleri ve hızlı faydalanabilmeleri açısından olanak sağlamakta; bu sebeple de bu mekânların engellilerin erişebilmelerine elverişli olması ya da olmaması büyük önem taşımaktadır. Bugün bir alışveriş merkezi kapasitesine göre değişmekle beraber, sinema, tiyatro, kuru temizleme, süpermarket, yeme-içme, kuaför, terzi, elektronik, giyim, kitapçı, banka ve bankamatik, eğlence, fitness salonu gibi birçok hizmeti bünyesinde barındırmaktadır. Neredeyse bir birey bütün yaşam ihtiyaçlarını tek mekânda bir alışveriş merkezine girerek karşılama imkânına sahip olmaktadır (Yelçe, Ensari ve Burat, 2013: 50-51). ADA (Amerikalı Engelliler Yasası (2010) standartları doğrultusunda, alışveriş merkezleri gibi ticari mekânların öncelik olarak otoparklar, girişler, telefonlar, yürüyüş yolları, asansörler, tuvaletler, rampalar ve sebiller gibi hizmet noktalarının fiziksel engelli bireyleri de içine alacak şekilde mümkün olduğunca ulaşılabilir hale getirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Buna göre alışveriş merkezlerindeki ilgili alanlarda uyulması gereken standartlar aşağıda özetlenmektedir (Özgen ve Kırlar, 2014: 51-55):

- Engelli bireyler için park yerleri rahatça manevra yapabilecekleri alanlara ve tekerlekli sandalyedeki bireylerin araç kapılarını rahatlıkla açıp, tekerlekli sandalyelerine geçebilecekleri genişlikte olmalıdır. Engelli bireyin araçtan indikten sonra binaya ulaşma mesafesi en aza indirilmeli ve girişe ulaşımı rahatlıkla sağlanmalıdır
- Engelli park yerleri iyi aydınlatılmalı ve belirgin olmalı, tesisten en fazla 50 m uzaklıkta olmalı ve diğer sürücülerin engelli park yerlerine park etmemeleri sağlanmalıdır.

- Engelliler için ayrılan park alanları, 2.4 m araç için ve 1.5 m araç yanındaki boşluk için ayrılmak üzere toplam 4 m genişlikte olmalıdır.
- Dünya Engelliler Vakfı ise araç park yeri için 3.7 m genişliği yeterli bulmakta fakat park yerine veya caddeye erişimi daha iyi düzenlemek amacıyla bu genişliğin 4 m ve paralel park alanlarını kapsayan her park yeri uzunluğunun da 7 m olmasını tavsiye etmektedir.
- OECD, (Ekonomik işbirliği ve Kalkınma Örgütü 2006) kamuya açık alanlar, alışveriş merkezleri, eğlence ve dinlenme tesislerindeki otoparklarda toplam kapasitenin %6'sının engelliler için olması gerektiğini belirtmektedir.
- Birleşmiş Milletler ise engelliler için park alanlarında kapasite 50 taşıttan küçük bir park yeriye minimum 1 taşıtlık yer, 50-400 arası taşıt olan bir park yeriye her 50 taşıt için 1 taşıtlık yer önermektedir. Kapasite 400 taşıttın üzerinde olan bir park yeri ise minimum 8 taşıt ve ek olarak her 100 taşıt için de fazladan 1 park yerinin ayrılmasını önermektedir.
- ADA (2010) erişilebilirlik standartlarına göre ise alışveriş merkezlerinde engelliler için ayrılması gereken asgari park yeri sayıları 1 ile 25 arası 1 park yeri, 26 ile 50 arası 2 park yeri, 51 ile 75 arası 3 park yeri, 76 ile 100 arası 4 park yeri, 101 ile 150 arası 5 park yeri, 151 ile 200 arası 6 park yeri, 201 ile 300 arası 7 park yeri, 301 ile 400 arası 8 park yeri, 401 ile 500 arası 9 park yeri, 501 ile 1000 arası toplamın %2'si, 1000'den fazla, 20 ve 1000'in üstündeki her 100 otopark yeri için 1 engelli park yeri olarak ayrılması gerekmektedir.
- Alışveriş merkezi girişlerinde yol boyunca yürümede sorun yaratacak çöp kutuları, çiçek saksıları veya banklar geçiş alanından kaldırılmalı, görme zorluğu çeken ya da görme engelli konukların güzergâhı iyi tanıyabilmeleri için yol boyunca hissedilebilir ve kaymayan zeminler tercih edilmelidir. Engellilerin erişimi için otomatik kapılar büyük kolaylık sağlamaktadır. Kapılar temiz ve genişliği en az 90 cm olmalıdır. Bunun yanında alışveriş merkezi girişlerinde döner kapılar tercih edilmemeli eğer döner kapı varsa bu kapıları kullanmakta zorluk çeken bireyler için mutlaka ek bir kapı bulunmalıdır.

- Rampalar engelli bireyler için büyük sorun teşkil etmektedirler. Bu yüzden rampalar planlanırken asıl amaç, tekerlekli sandalye kullananlar ve görme engelliler yönünden yükseklik farkını aşarken kolayca kullanılması için gereken şartları yerine getirmek olmalıdır. Aşılması gereken yükseklik farkı, kullanım yoğunluğu ve tercih edilen rampa tipine göre rampaların boyutları değişiklik göstermektedir. Birleşmiş Milletler, en az düz rampada rampanın genişliği 90 cm, 90° dönüşlü rampalarda 1.4 m ve 180° dönüşlü rampalarda ise 90 cm olarak ifade etmiştir. Bu duruma göre, engellilerin kullanımı açısından tavsiye edilen rampa ölçüleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2.1. Birleşmiş Milletler Ulaşılabilir Rampa Ölçüleri

Maksimum Eğim	Maksimum Uzunluk	Maksimum Yükseklik
1:20 (%5)	-	-
1:16 (%6)	8 m	50 cm
1:14 (%7)	5 m	35 cm
1:12 (%8)	2 m	1.5 cm
1:10 (%10)	1.25 m	1.2 cm
1:8 (%12)	0.5 m	0.6 cm

Kaynak: (Özgen ve Kırklar, 2014: 53).

- TS 12576'ya göre, rampaların iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine olanak sağlayacak biçimde minimum genişliğinin 1.8 m ve en fazla eğiminin %8 olması ve uzunluğunun 6 m'yi geçmemesi önerilmektedir. 1:15 ve 1:12 (yaklaşık %4-5) arasındaki eğimler için rampa uzunluğunun maksimum 10 m olması, uzunlukları 10 m'den daha fazla olan rampalarda ise eğimin maksimum %6 olması tavsiye edilmektedir. Bununla beraber, dinlenme alanlarına banklar ilave edilmesi ve rampa yüksekliği 15 cm'den fazla olan ya da rampa yatay uzunluğu 18 cm'den uzun olan durumlarda rampanın her iki tarafında da tırabzan bulunması gerekmektedir.
- Engelli bireyler için tavsiye edilen tuvaletlerde tercih edilen, kişinin kendi başına veya başkasının yardımını alarak kullanabileceği genişlik ve her iki cinsinde kullanabileceği unisex olarak adlandırılan tuvaletlerdir. Bunun sayesinde refakatçinin karşı cinsten olmasına müsaade edilmektedir.

- TS 8357 ve 12576 ile ADA standartlarına göre, engelli bireylere ait tuvaletlerin kapısında engelli sembolü bulundurulmalı ve lavabo ile tuvalet kısımları aynı hacimde ve diğer tuvaletlerden farklı olmalıdır. Bununla beraber tuvaletlerin kapıları dışa doğru açılmalı, acil bir durumda kapı kilidi dışarıdan açılabilmesi ve kapı kolları engelli bireylerin rahatlıkla açabileceği bir donanıma sahip olmalıdır.
- Engelli bireylere uygun tuvaletlerin ölçü ve standartlarının özeti şu şekildedir; tuvalet kapısı, minimum 90 cm genişliğinde olmalı ve manevra genişliğini daraltmamalıdır. Tuvalet içinde 2 x 1.5 m ölçülerinden az olmayacak biçimde rahat manevra imkanı sağlayacak açık bir alan bulunmalıdır. Rahat geçişi sağlayabilmek için klozet yüksekliği 45 cm yükseklikte ve çevre duvarlardan 40-50 cm uzaklıkta bulunmalıdır. Tekerlekli sandalye geçişini kolaylaştıracak olan transfer boşluğunun arka duvardan ön kenara ve tuvaletin açık tarafına en az 75'er cm mesafede olmasıdır. Kabin içindeki klozete geçişe imkân sağlayacak boşluk alan oranı klozete yaklaşma şekline göre değişmekle beraber, tercih edilen ölçüler 140x150 cm' dir. Tırabzanlar klozetle bileşik olmalı ve oturulacak yerden barın orta noktası arasındaki uzaklık 30 cm olmalıdır. Tırabzan düzeninin 120 cm yatay ve 60 cm çapraz uzunlukta ve "L" şeklinde olması tavsiye edilmektedir. İlâveten, 90 cm uzunluğunda yatay bir tırabzan tuvaletin arkasına konulmalıdır. Lavabo ise tuvalet kabini içerisindeyse klozetin yanında ve klozeten kullanılabilir pozisyonda olmalı, kabin dışında ise yaklaşım için 75x120 cm civarlarında boş bir alan içermelidir. Bununla beraber, yerden 85 cm yüksekliğe, köşeden 1 m uzunluğa ve 75 cm diz boşluğuna sahip olması gerekmektedir.
- Asansörlerin engelli bireylerin kullanımına uygun olması için belirlenen standartlar ise; asansör önünde manevra alanı olarak en az 1525x1525 mm'lik bir alan bulunmalı, asansör kapısı net açıklığı 90 cm'den az olmamalı ve otomatik veya fotoselli olmalıdır. Otomatik asansörlerdeki girişte eşik bulunmamalı, zorunlu olduğu durumlarda ise 13 mm'yi geçmemeli, açma-kapama mekanizması en az 20 saniye etkin kalmalıdır. Asansör çağrılan yerde ve kabin içindeki düğmelerin rahatlıkla görünmesi, bilgilendirme için

sesli uyarı sisteminin olması, en küçük boyutun en az 19 mm olması, kabartmalı ve yerden 106 cm yükseklikte, düzgün ve aralıklı olması gereklidir. Asansör kabininin içerisi tekerlekli sandalyenin rahatlıkla girebileceği, kontrol düğmelerine ulaşmak için kolaylıkla manevra yapabileceği şekilde en az 140 cm uzunluk ve 110 cm genişlik ve yerden 85-90 cm yükseklikte tırabzanlar olması gerekmektedir. Ayrıca asansörde acil durum alarmı olması önerilmektedir.

- Çok katlı tesislerde ve binalarda her kat ve asma katın en az bir erişilebilir hat ile bağlanması gereklidir. Mağaza içlerinde kısıtlı ulaşımına sahip olan hareket engelli ziyaretçilerin raf ve teşhir alanlarındaki ürünlere ulaşımı de ayrıca dikkate alınmalıdır.
- Mağazalardaki tezgâhların fiziksel engeller açısından erişilebilir olması için ADA (2011) tarafından belirtilen ölçüler; 90 cm yükseklik x 90 cm uzunluk ile önden ya da yandan yaklaşıma imkân sağlamak için 75 x 120 cm'lik boş alan şeklindedir. Bununla beraber mağazadaki rafların zeminden yüksekliği 100 ila 120 cm olması gerekmektedir. Deneme kabinlerinde ise 75 x 120 cm'lik temiz geçiş mesafesine sahip en az bir adet oturak olan kabin bulunmalı ve kabin içindeki askılar en fazla 120 cm yükseklikte olmalıdır. Mağazalarda bulunan kasalardan geçiş için ise en az 80 cm genişlikte bir mesafeye ihtiyaç vardır. Bununla beraber mağazalarda çalışanlarında ihtiyaç duyulan zamanlarda müşterilere yardım etmeye hazır olmaları gerekmektedir.
- Sinema salonlarında bulunan giriş, çıkış, acil çıkış ve salon içindeki dolaşım ve oturma alanları ile sahne ve sahne arkasındaki tüm alanların engelli bireylerin kullanımına uygun düzenlenmesi engellilerin sosyal ve kültürel faaliyetlerden yararlanmalarının önüne geçecek engelleri ortadan kaldıracaktır. Görme ve işitme engelli konuklar için de algılamayı güçlendirecek bazı yardımcı düzenlemeler yapılabilmektedir.
- Altyazı uygulamaları işitme engeli olan bireyler için sinema filmlerinin izlenilebilirliğini artırırken sesli betimlemelerin yapıldığı görme engelliler için film sayısı olabildiğince azdır. Tekerlekli sandalye kullananlar için sinema kapılarının genişliği en az 90 cm olmalı ve kapıda eşik olmamalı, kapı

önü yeterli manevraya uygun olmalıdır. Salonlardaki eğimin %6'yı geçmemesi gerekir. %5'i geçen alanlarda ise uzun rampaların bulunduğu salonlara sahanlıklar yapılmalı ve duvar kenarında tutunma barları olmalıdır.

- Tekerlekli sandalye kullanıcıları için ilk sıraların ya da son sıraların ayrılması daha uygundur. Çünkü ortadaki koltukların geçiş alanları daha dardır hem de tekerlekli sandalyenin diğer koltuklara göre daha yüksekte olması arkada oturanların görüş açılarını azaltacaktır.
- ADA standartları, engelli bireyler için ayrılan koltukların hemen yanında refakatçileri için ayarlanabilir konumda bir oturma yerinin olması ve koltuk sıraları kenarındaki genişliğin en az 85 cm olması gerektiğini belirtmiş, tercihen rahat manevralar için 120 cm olmasını önermiştir. Koltuk sıraları arasında 45-50 cm genişliğin olması tavsiye edilmektedir. Tekerlekli sandalye için ayrılan yer var ise, bu genişliğin 120 cm' e çıkarılması tavsiye edilmektedir.

2.5. Engelliler İçin Turizm Olanaklarının Geliştirilmesi

Engelliler için turizm olanaklarının geliştirilmesi için terminallerde, istasyonlarda, ulaşım araçlarında, müzelerde, ören yerlerinde, otellerde, tatil köylerinde ve seyahat acentelerinde yapılması gerekenler aşağıdaki gibidir:

2.5.1. Terminal, İstasyon ve Ulaşım Araçları

Havaalanına veya istasyonlara yurt içinden ve yurt dışından gelen turistlerin otele ulaşmalarında güçlüklerle karşılaşmamaları için bazı hususlara dikkat etmek gerekir. Bunlar (www.devturkiye.org):

- Harekette güçlük yaşayan ve özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları için elverişli terminallerden terminallere servisler konulmalıdır.
- Terminallerin gereken alanlarına sesli, görüntülü ve ışıklı işaretlemeler konulmalıdır.
- Engelli bireyler hususunda bu alanlarda eğitimli kişilerin görevlendirilmesi gerekir.
- Terminallerin gerekli olabilecek alanlarına rampa yapılmalı ve hareketli (mobile) kaldıraç konulmalıdır.

- Taşıtlara giriş mümkün olduğunca rahat olabilmeli ihtiyaç duyulduğunda yardım edilmeli
- Tekerlekli sandalye kullanan bireyler için taşıtlarda kolaylıkla giriş-çıkışı sağlayabilecek özel alanların olması gerekir, tekerlekli sandalyeyi zarara uğratmayacak biçimde araca yerleştirilmeli ve varılacak yere gelindiğinde sahibine anında teslim edilmelidir

Birçok terminalde kafe, restoran ve barlar bulunmaktadır. Böyle mekânlarda masalar arası mesafe tekerlekli sandalye kullanımına elverişli olmalıdır (1300mm).

- Tekerlekli sandalye kullananlar için masalar 700 mm (masanın üst yüzeyi 730 mm) yüksekliğinde, 500 mm derinliğinde ve 600 mm genişliğinde olması gerekir.
- Mobilyalar, tepsiler, tabaklar v.b çevresi ile zıt renkte olmalıdır.
- Masalar ve oturulacak yerler sabit olacaksa tekerlekli sandalyenin geçişi için ve masalara yaklaşılabilmesi için yeterli boşluklar olmalıdır.

Terminallerin, istasyonların ve benzeri yerlerin engelliler için tuvaletleri olmalıdır. Bu tuvaletler tekerlekli sandalye kullanıcısının ihtiyacına uygun olmalıdır. Engellilere uygun tuvaletlerin standartlarını belirten ulusal bina yönetmelikleri şu şekildedir (Öznaneci, 2008: 60):

- Geniş, kolay açılabilir kapı (min 925 mm)
- Kabin içinde, tekerlekli sandalyenin rahat hareket edebileceği yeterli alan
- Lavaboya ulaşılabilen
- El yıkama ve kurulama işlemi lavabodan ulaşılabilen
- Transferde refakatçi için yeterli alan bulunan özellikte olmalıdır

Otobüs ve tramvay duraklar (Öznaneci, 2008: 61):

- Kötü hava şartları düşünülerek korumalı (Korunaklar yerden 1500 mm yükseklikte, 140 -160 mm eninde, parlak renkli bantlarla işaretlenmiş),
- İyi aydınlatılmalı

- Oturma yerleri olmalı (geleneksel banklar için 450 mm, yarım oturulabilecek ya da yaslanılabilecek az yer kaplayan üniteler için 700- 800 mm yükseklikte).
- Zaman tarifesi olan (yerden yüksekliği 1000 -1700 mm) yerler olmalıdır.

Korumalı olmayan yerlerin otobüs ve tramvay durakları işaretlenmeli ve bir tarife olmalıdır. Durakların üzerinde güzergâh numaraları net ve anlaşılır şekilde zıt renkli zemin üzerine (beyaz üzerine siyah veya sarı üzerine lacivert) yazılmalı. Rakamlar en az 50 mm yükseklikte (Paris sendikası 60 mm önermekte), işaretin kendisi ise 450 mm genişlikte, 400 mm yükseklikte olmalıdır. İşaret yerden 2500 mm yükseklikte olmalıdır. Durakları kullanan otobüs ve tramvaylar ulaşılabilir ise tarife bilgilerine uluslararası tekerlekli sandalye sembolü olmalıdır

2.5.2. Müzeler ve Ören Yerleri

Müzeler toplumların belleklerini oluşturan, dünü bugüne taşıyan, insanlar için var olan kültür kurumlarıdır. Topluma hizmet etmeyi hedefleyen müzecilik anlayışı toplumu oluşturan bütün bireylerin erişilebilirliğinin de sağlanması gereken kurumlardır (Bulgan, 2014: 68). Amerika Birleşik Devletleri'nde engelliler için birçok yasal düzenleme bulunmaktadır. Bu yasal düzenlemelerden biri olan "Amerikalı Engelliler Yasası'nın (ADA) 3. bölümünde; engelli bireylerin diğer sağlıklı bireylerle müzelerde dâhil olmak üzere özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarında eşit imkânlarla sahip olması gerektiği üzerinde durulmuştur. Yine engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmeleri için engelli bireylerin gittikleri tatil destinasyonunda ki müzelerin, ören yerlerinin engelli bireylere göre tasarlanması, engelli bireylere ilişkin park alanlarının olması ve uygun işaretlendirmelerin bulunması gerekmektedir (Arıcı, 2010: 31). Müzeler ve diğer turistik alanların düzenlenmesine yönelik aşağıdaki noktalara dikkat etmek gerekir (Atak, 2008: 18-19):

- Müzeler, hem tarihî hem kültürel hem de dinî turistik mekânlardır. Bu yerlerin girişinde, tekerlekli sandalye kullananlara uygu minimum bir girişin bulunması gerekmektedir.

- Ziyaret esnasında gerekli olduğunda kullanılması için yeterli miktarda tekerlekli sandalyenin bulundurulması gerekir.
- Müzelerde her kata ulaşımın sağlanması için ve tekerlekli sandalye kullananların rahatlıkla girip çıkabilecekleri genişlikte asansörlerin bulması gerekmektedir.
- Müzeler de engelli bireyler için düzenlenmiş lavabo ve tuvaletlerin olması gereklidir.
- Görme engellilere özel büyük punto ile hazırlanan tanıtım broşürleri bulunmalıdır.
- Görme engelli ziyaretçiler rehber köpekleriyle ziyaret edebilmeliler.
- Müzelerde galeriyle ilgili bilgi veren çeşitli ses kasetleri ya da benzer rehberlik hizmetleri olmalıdır.
- Mümkün ise gerektiği zaman sunulabilecek dokunulabilir örneklerin bulunması gerekmektedir.
- Sağır ve işitmede güçlük çeken bireylere, taşınabilir dinleme cihazları verilmelidir.
- Müzelerde işaret dilinden anlayan bir rehberin bulundurulması gerekmektedir.

2.5.3. Otel ve Tatil Köyleri

Engelli turistlerin otellere veya tatil köyelerine geldiklerinde tesis girişlerinde, resepsiyon düzenlemelerinde ve genel alanlarda aşağıdaki hususlara dikkat etmek gerekmektedir (Atak, 2008: 8-12):

- Engelli bireylere ayrılan ve ayrıldığı işaretlerle belirlenen, bedensel engelli sürücülere özel, yeteri miktarda park yeri bulundurulmalı ve engelli bireyler için ayrılan yerlere diğer misafirlerin park etmesine müsaade edilmemelidir. Girişte park etmelerine imkân sağlanmalı, engelli bireyin araçtan uzaklaşmasına ya da araca ulaşmasına engel olabilecek fiziksel bariyer ya da donanımın olmasına izin verilmemelidir. Rahatlıkla park yerini kullanabilmelidirler.

- Yaya kaldırımları üzerinde bulunan bank, çiçeklik gibi eşyalar kaldırılmalı veya bedensel engellilerin rahat hareket etmeleri için müsait bir yere çekilmelidir. Görmede engeli olan veya görmekte güçlük yaşayan misafirler güzergâhlarının üzerinde bulunan değişiklikleri bastonlarıyla veya renk farklılaşmasıyla fark edebilmelidir. Kaymayı önleyen yüzey öncelikle hareket güçlüğü yaşayan misafirler için yararlı olacaktır. Çakıllar ya da gevşek parke taşlı yüzeyler engelli bireyler için çoğunlukla güçlük yaratacaktır, hatta tehlikeli olabilmektedir.
- Giriş için merdiven zorunluysa o zaman mutlaka bir trabzanın da olması gerekir. Merdiveni olan girişler bedensel engelli bireyler ulaşabilecekleri bir yükseklikte yardım çağrısı için bir zil olmalıdır. Kaliteli bir rampa bedensel engelli bireylerin işini kolaylaştıracaktır. Fakat rampa eğimi uygun yükseklikte olmalıdır. Basamakların güvenli olabilmesi için kolay seçilebilir ve temiz yüzeyli şekilde tasarlanmalıdır.
- Dönen kapılar sadece bedensel engelli bireyler için değil hem çocuk misafirler hem de bagajı olan misafirler için de aşılması zor geçişlerdir. Bu yüzden düzayak girişi bulunan başka bir giriş kapısının olması önem taşımaktadır. Cam olan kapıların merkezlerinde ve kenarlarında insanların cam olduğunu anlamalarını sağlayacak işaretlerin konulması gerekir. Özellikle bu işaretler görmekte sıkıntı çekenler için önem taşır.
- Büyük otellerde resepsiyonların deskleri yüksekse engelli bireyler için sorun büyük teşkil edebilir. Bu sebeple oturdukları yerden check-in/out işlemleri yaptıracak olan engelli misafirler için resepsiyonlar da özel alçak bir bölümün yapılması gerekmektedir. Bu mümkün değilse resepsiyon çalışanı deskten gereken evraklar ile birlikte misafirin yanına gelerek müsait bir yerde işlemleri gerçekleştirebilir.
- Resepsiyondaki güçlü bir aydınlatma görmekte zorluk yaşayan misafirler için olduğu kadar, dudak okuyan misafirler için de önem taşımaktadır. Resepsiyon çalışanlarına doğru gelen ışık dudak okuyan misafirler için daha uygun olacaktır.

- Renklerin uygun kontrastlarla kullanılması görmede sıkıntı çeken misafirler için önem taşır. Farklı mekânlarda değişik renkte halıların kullanılması çok faydalı olacaktır. Bazı modern renk dizaynları (Parlak, yansıyan) görmekte sıkıntı yaşayan engelli bireylerin görüşünü daha da kısıtlayacaktır.
- Resepsiyonun bulunduğu alanda farklı türlerden oturma olanaklarının yaratılması yararlı olacaktır.
- Uzun tüyü olan halılar tekerlekli sandalye kullanan bireyler için özellikle de dönüş esnasında bir sorun yaratabilmektedir. Bu türden halıların alerji rahatsızlığı olan hastaları da huzursuz edebilmektedir.
- Herkesin kullandığı telefonlar tekerlekli sandalye kullananların da erişebileceği mesafede bulunması gerekmektedir. Bu telefonların yanına yaşlılar ya da veya harekette sıkıntı yaşayan misafirler için oturulabilecekleri bir koltuk ya da sandalye konulmalıdır. İşitme cihazı olan misafirler için işletmede inductive coupler'li (Telefon ahizesine bu tip engelli misafirler için konulan bir cihaz) telefonlar çok faydalı olacaktır. Bu cihazlar bedensel engeli olan bireylerin telefonları kimsenin yardımına ihtiyaçları olmadan kullanabilmelerini sağlayacaktır. Bununla birlikte buna kıyasla daha uygun fiyatta olan telefon yükselteçleri de alınıp konulabilir. Bu aletler resepsiyonda bulundurulmalı ve işitmede sıkıntı yaşayan misafir istediği zaman misafirin odasına götürülüp kiralanabilir.
- İşitme engelli bireyler için faydalı olabileceği düşünülen diğer iletişim cihazı da text telefonlardır. Bu cihazlar işitme engelli bireylerin diğer bir text telefon kullanıcısıyla yazılı olarak iletişim kurmalarını sağlayabilmektedir.
- Koridor ve geçilecek yerler karşılıklı iki tekerlekli sandalyenin geçmesine izin verecek şekilde olmalıdır. Bu mekânlarda engelli bireyleri sıkıntıya sokacak dekor ve süslemelerden uzak durulmalıdır. Mesela duvara monteli yangın söndürücü, heykel ve dekoratif saksı gibi engel olabilecek araç ve eşyalar bulundurulmamalıdır. Bu türden pürüzler tekerlekli sandalye kullanıcıları ya da görme engelli bireyler için sorun yaratmakta hatta tehlikeli olabilmektedir. Asansörler iç kısımlarında ve koridorlarda görme engelli

bireyler, bedensel engelli bireyler ve yaşlı bireyler için tutunma barlarının bulundurulması gerekmektedir.

- Asansörler farklı türdeki bedensel engelliler için farklı problemler yaratabilmektedir. Asansörlerin kontrol butonlarının yükseklikleri ve boyutları bedensel engellilerin kullanmalarını güçleştirmektedir. Asansörler sağlıklı bir şekilde aydınlatılmalı ve kabin içi tamamen ayna ile kaplanmamalıdır. Fazla ayna görüşte sıkıntı yaşayan misafirler için aldatıcı etki oluşturabilir. Kat butonlarını rahatlıkla görebilecekleri bir biçimde oyma veya kabartma şeklinde yazılmış olmalıdır. acil telefonlarıyla acil durum butonlarını da rahatça görebilecekleri alanlarda ve kontrast renklerde olması gerekmektedir. Tekerlekli sandalye kullanan bireyler için yeteri kadar genişlik bulunmalı ve görmeyen bireyler için de sesli uyarının olması gerekmektedir.
- Merdivenlerin olması bedensel engeli olan bireyler için işletmelerin en önde gelen sorunlarından biridir. Merdivenlerin kenarları kontrast renklerdeki kuşaklar ile belirgin halde olmalıdır. Merdiven derinlik ve yükseklikleri engelli bireylerin rahatça kullanabilecekleri ölçülerde olması gerekmektedir. İki basamağın üzerinde olan merdivenlerde mutlaka trabzanlar bulundurulmalıdır.
- Kafeterya, restoran, kafe ve barlarda bedensel engelli bireylerin kullanmalarına elverişli imkânlar sunulmalıdır. Barlar ve restoranlarda bulunan masaların bazılarının tekerlekli sandalye kullananlara hazırlanması uygun olacaktır. Bu amaçla sabit sandalyeli olmayan, alt boşluk ölçülerinin engelli misafirler için uygun olan masaların kullanılması gerekmektedir. Ayrıyeten restoranlar da görme engelli bireyler için kalın ve büyük harfler ile yazılmış mönüler bulundurulmalıdır. Görme engelli bireyler için hazırlanmış alfabe ile yazılmış mönülerin olması daha ideal olacaktır fakat görme engelli bireylerden bu alfabe bilenlerin oranları % 15 civarında düşünülürse bu durum fazla önem taşımamaktadır. Kafeterya ve restoranlara gelen küçük ya da büyük gruplara farklı biçimlerde, ulaşılabilir oturulacak yerler sunulmalıdır. Mesela, kafeterya ve restoranlarda sabit masaların ve oturulacak

mekânların bulunduğu yerleşimlerin yapılması gereklidir ancak diz için yeterli boşluğun olmaması sebebiyle, tekerlekli sandalye kullanan bireyler için bu türden masaların çok kullanışlı oldukları söylenemez. Bu sebeple, 4 kişilik masa düzenlemeleri, tekli veya ikili gruplar için yapılabilir. Engeli olan misafirlerin hizmetinde olacak, taşınır sandalyeler hazırda olması gerekmektedir. ADAAG (Engelli Amerikalılar Erişilebilirlik Yönergeleri Yasası-Americans With Disabilities Act Accessibility Guidelines) standartlarına göre, bu masaların minimum %5'i tekerlekli sandalye kullanan bireylerin ulaşabilecekleri bir pozisyonda olması gerekmektedir. Masaların arasındaki geçişler, dinlenme salonlarıyla, restoran ve kafeterya girişleriyle, self-servis alanlarıyla ve oturma mekânlarıyla aralarında bağlantı bulunmalıdır. Oturulacak yerlere olan geçişlerin, minimum genişliği 91.5cm olmalıdır. Bu, birbirine paralel duvar ve masa kenarları ile masa köşeleri arasındaki ölçüyü ifade eder. ADAAG, bu genişliğin sabit masalar arasında olması gerektiğini belirtmekte ve sabit olmayan mobilyalar içinse, paralel masaların arasındaki genişliğin de 183 cm olduğunu belirtmektedir. Engelli bireylerin güvenlikleri için, masaların köşe ve kenarları da yuvarlatılmış olmalıdır. Kafeterya ve restoranlarda, yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunulduğu tezgâh ve servis masalarının yerden yükseklikleri 71cm-86.5cm arasında olması gerekmektedir. Masa ve tezgâhlardaki diz boşluk alanları minimum 68.5cm yükseklikte, minimum 48.5cm derinlikte, genişlik ise minimum 76cm olmalıdır. Oturma seviyesindeki barlarında bütün konuklar için ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bu düzenleme için, oturma alanı, yükseltilmiş bir platform üzerine yerleştirilebilir ya da barmenin bulunduğu zemin seviyesi düşürülebilmektedir. Yemek servis yolu, en az 91.5cm genişlikte olmalıdır. Tepsilerin konulduğu tezgâhın yüksekliği en fazla 86.5cm olmalıdır. Eğer, self-servis olacak şekilde raflar yapılacak olursa, rafların minimum %50'si tekerlekli sandalye kullanıcısının rahatlıkla uzanıp alabileceği bir mesafeye konulmalıdır.

- Görsel ve sesli ve duyuru cihazları kullanılmalı, engelli misafirlere sunulan hizmet ve imkânlar kolaylıkla anlaşılabilir olmalı ve semboller ile gösterilmesi uygun olacaktır.

- Genel telefonlar tekerlekli sandalye kullanıcıları için alçak ve geniş pozisyonlu telefon yerleri ile duymakta güçlük çekenler için sesi yükselten cihazlı (amplifikatör) telefonların bulundurulması gerekmektedir.
- Genel tuvaleti olan her alanda giriş ve çıkışları kolaylaştırılan tekerlekli sandalye kullananlara özel düzenlenmiş engelli tuvaletlerinin bulunması gerekmektedir.
- Engelli bireylerin taşıtları için özel park yeri ayrılmalı ve bu yerlerin binanın giriş ve çıkışlarına yakın olacak biçimde, engelli misafirin geliş ve gidişlerini kolaylaştıran özel olarak dizayn edilmiş mekânlar olmalıdır. Buraların diğer araçlar kullanılması engellenmelidir.
- Bazı hizmetlerin sunulabilmesi için tesisin ek masraf yapması gerekiyorsa bile engelli bireylerden ek ücretin talep edilmemesi gerekmektedir.

2.5.4. Seyahat Acenteleri

Engelli bireylerin seyahatleri için başvuracakları önemli iki seçenek tur operatörleri ve seyahat acenteleridir. Seyahat acenteleri engelli bireylerin ulaşımından konaklamalarına kadar engelli turistler için birçok farklı işlem yürütebilmekte ve bazı seyahat acenteleri de engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik turlar düzenleyebilmektedirler. Buna rağmen engelli bireyler seyahat acentelerini tercih etseler dahi bazı sorunlarla karşılaştıkları görülebilmektedir. Çünkü seyahat acenteleri engelli bireylerin her ihtiyacını karşılayabilecek turlar düzenleyememektedir. Bunun asıl nedeni ise seyahat acentelerinin çalıştığı turizm işletmelerinin, ulaşılabilir düzeyde olmadıkları halde ulaşılabilir olduklarını beyan etmeleridir. Diğer bir problem ise seyahat acentelerinin engellilik hususunda yeterli kadar alt yapı ve birikimin olmamasından dolayıdır. Engelli turistler seyahatlerini seyahat acenteleri ile düzenleyebildikleri gibi tur operatörlerinin vasıtasıyla da organize edilebilmektedir. Bazı ülkelerde sadece engelli bireylere ilişkin seyahat organize eden tur operatörleri bulunmaktadır. Bu tur operatörleri engelli bireylerin engel türlerine göre tur imkânı sağlamaktadır. Cavinato ve Cuckovich (1992) engelli bireylere ilişkin bu tur operatörlerinin genel olarak engelli bireyler tarafından kurulduğu ve bu sebeple engelli bireylerin gereksinimlerini daha iyi algılayabilecek seviyede olduklarını ifade etmektedir. Buna rağmen bu tür tur operatörleri

aracılığıyla yapılan seyahat organizasyonlarında da problemlerle karşı karşıya gelinmektedir. Karşılaşılan sorunlar tur operatörlerinin yeterli miktara ulaşılmadan yaptıkları tur düzenlemelerinde engelli bireylerin hem planlamada hem de zamanlamada sıkıntı yaşamalarına sebep olabilmektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50). Seyahat acenteleri engelli bireylere hizmet etme konusunda aşağıdaki temel konuları dikkate almalıdırlar (Atak, 2008: 7-8):

- Tekerlekli sandalye kullanan müşterilerine yönelik işyerlerinde rahatça hareket edebilmeleri için ortam yaratmalı, işyerinin içinde yeteri kadar hareket edebilecekleri alan bulundurulmalıdır.
- Rezervasyon yapan personelin engelli müşterilere yaklaşımı ilk aşamada diğer sağlıklı müşteriler ile aynı seviyede ve şekilde olmalıdır. Daha sonra bedensel engelli müşterilerin kendilerine özel durumları ile ilgili sorular sormaya başladıkları zaman onların engellilik tipleri ve engelliklerinin gerektirdikleri öğrenilmelidir. Bedensel engelli misafir ile engelliliğinin gerektirdikleri hakkında konuşurlarken acentenin daha sakin bir yeri tercih edilmeli ve bu konuşma sırasında bedensel engeli olan misafir ile görüşmeyi gerçekleştiren personel, önceden hazır bulunan özel bir bilgi formuna seyahat sırasında gerekli olabileceğini düşündüğü hususları not etmelidir.
- Turizm literatüründe ve diğer tanıtım araçlarında engelli bireylerin elde edebilecekleri imkân ve hizmetler net bir biçimde, kolayca anlaşılabilir semboller ile belirtilmelidir.
- Turistlerin gittikleri mekânlarda engelli bireyler için hizmetler listelenmeli, gereksinim duyabilecekleri malzeme ve hizmetlerin varlıkları veya yoklukları ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Rezervasyon sistemlerinde olanak ve hizmetlerle ilgili tanıtımlar yapılmalıdır.
- Gelen şikâyetler değerlendirilmeli ve şikâyet hususunda olumsuzluklar giderilmeye çalışılmalıdır.

2.6. Literatür

Bu bölümde yıllara göre engelli bireylerin turizme kazandırılmasına yönelik yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Atak (2008), yaptığı çalışmada engelli bireylerinde dinlenmeye, seyahat etmeye, gezip görmeye haklarının olduğu düşüncesiyle bu haklarını etkin bir şekilde kullanmaları için turizm sektörünü bu konuda bilinçlendirmeyi, alt yapı olarak onları hizmet sunmaya hazırlamayı amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. 57 otele anket uygulanmıştır. Araştırma neticesinde otel işletme yöneticilerinin engelli pazarıyla ilgili fazla bilgili olmadıkları, bu pazar için oldukça yeni ve hazırlıksız oldukları, fakat bu konuda fazlaca istekli oldukları görülmüştür

Arıcı (2010), yaptığı çalışmada, bedensel engelli bireylerin turizm sektörüne dair algı ve beklentilerini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anketör aracılığıyla 415 bedensel engelli bireye ulaşılmış ve internet üzerinden anket yapılmıştır. Araştırma neticesinde fiziksel engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım sıklıklarıyla otel işletmelerince sunulan hizmetlere ilişkin algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bedensel engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını sağlayabilmek için seyahat acentelerine, konaklama işletmelerine ve turistik bölgelerde engelli bireylere ilişkin sunulan hizmetlere yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Eryılmaz (2010) çalışmada, engelli bireylerin Türkiye ve dünyadaki oranları, engelli bireylere ilişkin yasal mevzuat ve engelli turizmine ilişkin yasal mevzuat incelenip kıyaslamalar yapılmıştır. Ayrıca Bodrumda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köyleri incelenmiştir. Çalışma engelli turizm pazarını değerlendirmek ve tesis yöneticilerinin görüşlerini alma maksadıyla yapılmıştır. Literatür taraması yapılmış, sonra engelli bireylerle ve Bodrum'daki yöneticilerle görüşmeler gerçekleştirilmiş ve yöneticilere yönelik anket uygulanmıştır. Çalışma neticesinde, yöneticilerin engelli pazarının öneminin farkında olmadıkları, genel olarak yasalara uyduklarının fakat yasaların yetersiz olduğu görülmüştür.

Uygun (2010) yapılan çalışmada, bedensel engelli bireylere sahip ailelerin tatil kararlarında engelli bireylerin etkilerinin olup olmadığını tespit etmeyi ve sosyal ve kişisel unsurlar ile internetin, engelli derneklerinin, banka kredilerinin, konaklama tesislerinin sundukları promosyonların, seyahat acentelerinin tatil kararlarında etkili olup olmadıklarını belirlemeyi amaçlamıştır. Öncelikli olarak var olan literatür taranmıştır. Daha sonra görüşme formu yaklaşımına göre yarı yapılandırılmış sorularla Ankara'da belirlenen 20 katılımcıyla birebir görüşülmüştür. Veriler betimsel olarak değerlendirilmiştir. Araştırma neticesinde bedensel engelli bireylerin ailenin satın alma süreçlerinde söz haklarının olduğu, tatil satın alma süreçlerinde en fazla bilgi araştırma hususunda katkıda buldukları, tek başlarına tatil yapacakları zaman kendi kararlarını kendilerinin verdiği ve aileleriyle beraber yapacakları tatillerde ortak kararlar alındığı görülmüştür. Ayrıca kişisel ve sosyal faktörler ile internetin, engelli derneklerinin, konaklama tesislerinin sundukları promosyonların etkili olduğu, banka kredilerinden yararlanmadıkları engelli bireylere ilişkin seyahat acentelerinin sundukları hizmetlerden yararlanmadıkları görülmüştür.

Karacaoğlu (2012) çalışmada fiziksel engelli bireylerin, turizm ve seyahat etkinliklerine katılım durumlarını belirlemeyi, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerini tespit etmeyi ve bu işletmelerin erişilebilirlik yönünden uygunluğunu değerlendirmeyi amaçlamıştır. Ayrıca engelli turizminin Dünya'daki ve Türkiye'deki mevcut durum ve uygulamalarını ortaya koymayı, fiziksel engelliler için turizm ve seyahat etkinliklerine katılımlarını sağlayacak şartların geliştirilmesi için öneriler sunmayı, Türkiye'nin engelli turizminden daha fazla pay alabilmesi için öneriler sunmayı ve engelli bireylere ilişkin olarak yapılabilecek çalışmalara da katkı sağlamayı amaçlamıştır. Araştırma kapsamında literatür taraması yapılmış ve soru formu geliştirilmiştir. Araştırma sonucunda; tatile katılımın beklentileri, tatil değerlendirmeleri ve işletmeye uygunluk gibi diğer faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Türkiye'de konaklama işletmelerinin engelli bireylere daha kaliteli hizmet sunma konusunda engelli turizm pazarının gelişmesini sağlamak için önerilerde bulunulmuştur.

Tozlu (2012) çalışmada, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarında karşılarına çıkabilecek muhtemel problemleri ortadan kaldıracak, engelli

bireylerin seyahatlerini kolaylaştırabilecek düzenlemelerin mevcut durumunu tespit etmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın evreni, Türkiye’de yerli ve yabancı turistlerin talep ettikleri ve kullandıkları tur güzergâhlarındaki turistik destinasyonlar oluşturmakta ve örnekleme, İstanbul ve Pamukkale arasındaki kültür turu güzergâhında konuk ağırlayan Marmara ve Ege bölgesinde var olan turistik destinasyonlardan oluşmaktadır. Veri toplama tekniği olarak gözlem ve görüşme teknikleri kullanılmıştır. 37 otel ve 24 çekim merkezi çalışmaya dâhil edilmiş, araştırma neticesinde engellilerin turizm faaliyetleri boyunca birden fazla engelleyici durumla karşı karşıya gelebilecekleri görülmüştür. Engelli bireylere ilişkin düzenlemeler incelenmiş, yapılabilecekler üzerinde durulmuş ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını kolaylaştırmak maksadıyla turistik mekânlarda engelli bireylere ilişkin sunulacak hizmetlere yönelik önerilerde bulunulmuştur. Çalışma bölgesinde faaliyet gösteren restoranların, otellerin ve çekim merkezlerinin genelinde, daha önce en az bir kez tek başına gelen engelli bireye hizmet sundukları görülmüştür. Otelerde yasal olarak %1 oranında engelli odasının bulunması gerektiğinden, çalışmaya katılan otellerin neredeyse hepsinde en az bir odalarının bulunduğu görülmüştür. Araştırma bulguları neticesinde eksik ve yetersiz düzenlemelerin bulunmasına rağmen çalışma güzergâhında engelli münferit misafirlerin hizmetine sunumun mümkün olduğu görülmüştür. İzmir, engeli hangi türden olursa olsun engellilerin hareket kısıtlarıyla en az karşı karşıya gelebilecekleri yer olarak belirlenmiştir.

Şahin (2012), araştırma Ankara’da yaşayan görme ve ortopedik engellilerin kaldıkları otel işletmelerinden memnuniyetlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi seçilmiştir. Araştırma kapsamına Ankara’da yaşayan ve son 5 yılda konaklama işletmelerinde kalmış görme ve ortopedik engelliler arasından “kota örnekleme yöntemi” ile seçilen 202 kişi dâhil edilmiştir. Araştırmaya katılan kişilerin “Konaklama işletmelerinin Rahatlığını Belirlemeye İlişkin” ölçek incelendiği zaman, “banyoda acil durum düğmesinin olması”, “kaymayan banyo zemini olması”, “basamaksız sürgülü kapılı duşa kabin girişinin olması”, en çok memnuniyetsizlik belirttikleri ifadeler olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan ortopedik engeli olan bireylerin “Ortopedik Engelli

Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumu” ölçeği incelendiği zaman; “banyo genişliğinin tekerlekli sandalyenin rahat hareket edebilmesine imkân verecek şekilde olması”, “engelliler için uygun spor salonunun olması”, “engelliler için uygun yüzme havuzunun olması” hususunda en çok memnuniyetsizlik belirttikleri ifadeler olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan görme engellilerin “Görme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumu” ölçeği incelendiği zaman; en düşük memnuniyet bildirdikleri hususların; “restoranda Braille alfabesi ile hazırlanmış menünün olması”, “asansörün geldiği katı haber veren sesli uyarı sisteminin olması”, “tesis bölümlerini anlatan Braille alfabesi ile hazırlanmış broşürlerin olması” şeklindeki ifadeler olduğu görülmüştür. Engellilerin konaklama işletmelerindeki memnuniyetlerini arttırmaya yönelik yapılabilecek düzenlemelere ilişkin, düzenlemeler esnasında engelli bireylerin görüşlerinin alınması gerektiği ve eğitimi elemanlarının olması gerektiği verilen cevaplar arasındadır.

Kırlar (2013) çalışmada, İzmir’de faaliyet gösteren otel işletmelerini engelli turizmi açasından ulaşılabilirlik standartlarına uygun olup olmadığını belirlemeyi ve otel yöneticilerinin engelli turizmi açasından görüşlerini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Araştırma tekniği olarak nitel ve nicel alan araştırması yapılmıştır. Araştırma neticesinde erişilebilirlik açasından bazı fiziksel eksikliklerinin olduğu ve yapılması gereken düzenlemelerin olduğu görülmüştür. Ayrıca otel yöneticilerinin engelli turizmine olumlu baktıkları fakat engelli bireylerin otele fazla gelmedikleri ve İzmir’in engelli turizmi için uygun olmadığı sonucuna varılmıştır.

Ayyıldız, Atay ve Yazıcı (2014), çalışmada konaklama işletmelerinin engelli bireylere yönelik olanakları ortaya koymayı, Kuşadası’nda faaliyet gösteren otel yöneticilerinin Türkiye’deki engelli bireylerin seyahate katılmaları hususunda görüşlerini belirlemeyi, otel yöneticilerinin yabancı engelli turistleri Türk pazarına yönelmeleri hususunda yapılması gerekenler hakkında görüşlerini almayı amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışma neticesinde genel bakıldığında tesislerin büyük bölümünde görme engelliler için kabartma yazılarının olmadığı, işitme engelli bireyler için levhaların eksik olduğu, engelli bireylerin için havuz girişleri için özel sistemlerinin olmadığı, restoranlardaki düzenlemelerinin eksik olduğu, eğitimi personelin eksikliği görülmüştür. Turizm

Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin engelliler ile ilgili maddesine uygun olmadığı görülmüştür.

Şen, Yetim ve Bilici (2014) çalışmalarında UNESCO'nun koruması altında yer alan ve Türkiye'de bulunan Kültür Varlıkları ve Müzelerin engel olan bireylerin ziyaretine uygunluğunu araştırmayı amaçlamışlardır. Çalışma kapsamında Türkiye'de UNESCO Birleşmiş Milletler Kültür, Bilim ve Eğitim Örgütü tarafından koruma altında bulunan Kültürel Varlıklar ve Müzeler yer almaktadır. Müzelerin engelli turizmine yönelik erişilebilirliklerini belirlemek amacıyla belirtilen Kültürel Varlık ve Müze yöneticileriyle daha önce hazırlanan soru formuyla görüşmeler yapılmıştır. Araştırma neticesinde söz konusu müzelerin engelli bireylere ilişkin düzenlemelerin oluşum sürecinde oldukları, ulaşılabilirlik açısından en yüksek puan alan müzelerin Göreme Milli Parkı ve Kapadokya, Pamukkale-Hierapolis ve Hattuşa (Boğazköy) olduğu görülmüştür.

Bulgan ve Çarıkcı (2015), çalışma Antalya ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde engelli turizminin araştırılması için yapılmıştır. Araştırmada 2 adet anket kullanılmıştır. Biri anket yöneticilerine biri engelli misafirlere uygulanmıştır. Anket 232 engelli misafir ve 326 otel yöneticisinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma neticesinde Türkiye'ye gelen engelli konukların genellikle Rus ve Alman uyruklu olduğu, engel türlerinin genellikle ortopedik ve felç olduğu, büyük bir kısmının tatil amaçlı olduğu ve seyahat acentelerinin tavsiyeleri üzerine Türkiye'yi tercih ettikleri görülmüştür. Otel işletmesi yöneticilerinin engelli turizmi açısından hizmetlerinde kendilerini yetkin gördükleri belirlenmiş, fakat engelli konuk ve yönetici anketleri karşılaştırıldığında, yöneticilerin engelli konuklara göre daha olumlu oldukları, var olan eksiklikleri göz ardı ettikleri görülmüştür. Araştırmadaki önem taşıyan diğer bir sonuç engelli konukların Türkiye'ye yoğun olarak sonbahar ve ilkbahar aylarında gelmeyi tercih ettikleri görülmüştür.

Toker ve Kaçmaz (2015) çalışmada, Alanya'nın turistik yerlerini ziyarete gelen engellilerin turizm deneyimlerine ilişkin memnuniyetlerini ve algı seviyelerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmış ve 151 engelli turiste uygulanmıştır. Araştırma neticesinde engellilerin Alanya'daki

tatillerinden memnun kaldıkları, ayrıca konakladıkları tesislerden, destinasyon imkanlarından ve seyahat acentelerinin hizmet sunmaları hususunda genellikle memnun kaldıkları görülmüştür. Tekrar ziyarete gelme olasılıklarının yüksek olduğu ve diğer engelli bireylere de önerebilecekleri tespit edilmiş olup bu düşüncelerine konaklama tesislerinin genel özelliklerinin vesile olduğu görülmüştür. Engellilik türlerinin engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin memnuniyet ve algılarında bir farklılık yaratmadığı da görülmüştür.

Ketboğa (2016) çalışmada, Türkiye'nin tarihi, sosyal ve kültürel imkânları düşünüldüğünde engelli turizmi için ciddi bir potansiyelinin olduğu görülmekte bu yüzden engelli bireylerin ulaşılabilirliğini sağlamak için otel işletmelerinin tasarımları göz önünde bulundurulması gerektiği düşüncesiyle AB erişilebilirlik kriterleri açısından Türkiye'nin yaşadığı turizm potansiyeli ile otel işletmelerindeki ulaşılabilirlik sorunlarını ortaya koymayı ve bu alanda çözüm önerileri getirmeyi amaçlanmıştır. Bu sebeple öncelikle engelli bireyler ve engelli bireylerin yaşadıkları bazı sorunlar ele alınıp incelenmiştir. Daha sonra otel işletmelerinde AB ulaşılabilirlik standartlarına ilişkin anket uygulanmıştır. Örneklem olarak İstanbul ili ele alınmıştır. Araştırma neticesinde ankete katılan otellerin AB ulaşılabilirlik standartları açısından eksikliklerinin olduğu görülmüştür.

Bağcı (2017) çalışmada, engellilerin, turizm faaliyetlerine katılma motivasyonlarıyla kısıtlarını belirlenmeyi amaçlamıştır. Veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Engellilerin, turizm faaliyetlerine katılma motivasyonlarıyla kısıtlarının kaç boyutta toplandığını görebilmek adına doğrulayıcı faktör analizinden ve faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi sonucunda motivasyon ölçeğinin iki boyutta toplandığı, kısıtlar ölçeğinin ortak faktör yapılarının beş boyutta toplandığı görülmüştür. Engelli bireylerin turizm olaylarına katılım motivasyonlarının ve kısıtlarının çeşitli özelliklerine göre anlamlı farklılıklar bulunmuş farklılık olup olmadığı ortalamalar üzerinden test edilmiştir.

Kahveci (2017) çalışmada, Dünya'da ve Türkiye'de; engelli bireylere ilişkin yasal düzenlemeler turizm açısından ele alınıp kıyaslamalar yapılmıştır. Literatür araştırması yapılmış ve Türkiye'de erişilebilir turizme ilişkin yapılan araştırmalar yetersiz görülmüştür. Çalışmada günümüze kadar tarihi dokularını koruyan

kentlerden olan Sakarya'nın Taraklı ilçesi ve çevresinde hayat süren ya da ilçeyi ziyaret edenlerin, ilçenin dezavantajlı kişilere turistik hizmet sunma hususundaki görüşlerini almak amaçlanmıştır. Literatür araştırmasından sonra veri toplama yöntemi olarak anket yapılmıştır. Tesadüfi örnekleme yoluyla 213 anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın engellilere ve yaşlı bireylere karşı hassas oldukları ancak bu konuda yapılan düzenlemeler hususunda bilgilerinin olmadığı görülmüştür. Bu konuda hassas olmalarına rağmen konuyla ilgili olumlu veya olumsuz olabilecek uygulamaları algılama seviyelerinin de düşük olduğu görülmüş, bu sebeple halkın yeterince bilinçli olmaması sebebiyle nitel araştırma yönteminin bu konuda daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Akdu ve Akdu (2018), Dünyada ve Türkiye'de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım haklarını engelli turizmi çerçevesinde yasal olarak nasıl korunduğuyla ilgili betimsel bir çalışma yapmışlardır. Çalışma doğrultusunda ülkelerin bu konuyla alakalı yasal düzenlemeleri, çeşitli sivil toplum kuruluşları ve örgütlerin uygulama ve araştırmaları incelenip, Türkiye'deki yasa ve uygulamalarla karşılaştırılmıştır. Bu çalışma neticesinde Türkiye'de engelli turizmi kapsamındaki yasal düzenlemelerin gözden geçirilmesi gerektiği görülmüş, engellilerin turistik faaliyetlere katılım haklarının korunması ve engelli turizminin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ

Üçüncü bölüm, Konya’da engelli turistler için yapılan çalışmalar, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı ve kısıtları, araştırmanın yöntemi, araştırma bulguları, sonuç ve öneriler başlıklarından oluşmaktadır.

3.1. Konya’da Engelli Turistler İçin Yapılan Çalışmalar

Konya ilinde, Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığınca oluşturulan Özürlüler Komisyonu ile Konya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde, 2008 yılında imzalanan protokolle “Örnek Engelsiz Kent Projesi” başlatılmıştır (konyalife.com.tr). Bu kapsam doğrultusunda önceliği olan ve yoğun kullanılan bölgelerin tespiti ile yapılması gerekli olan düzenlemeler belirlenmiştir. Bu zamana kadar Konya Büyükşehir Belediyesine ulaşan kişisel taleplerle bire bir ilgilenilip sorunlar çözülmüş olup, özellikle bu konuyla alakalı olarak engelsiz en yüksek seviyedeki erişilebilirliği sağlayabilmek adına çeşitli mekânlarda rampalar oluşturmak amacıyla özel bir tretuvar (kaldırım) düzenleme ihalesi çıkmıştır. Bu ihale kapsamı doğrultusunda ilk olarak talebi olan bölgeler olmak üzere yaklaşık 200 tane Engelsiz Rampa yapılması sağlanmıştır. Konya’da yaşayan engelli ve bisiklet kullanan halkın ulaşımı için yoğun trafikte yaşadıkları sıkıntıları da dikkate alarak Konya Büyükşehir Belediyesi, engelli araçlarla bisikletlerin ulaşımını güvenli bir hale getirebilmek maksadıyla 2011 yılı sonu itibarı ile 147.000 m ayrılmış engelsiz yol inşa etmiştir. Yeni yapılan ve var olan engelsiz yolları daha iyi ifade edip tanımlı hale getirebilmek maksadıyla, engelsiz yollar, kaldırımlarda kullanılan kırmızı renkten ziyade trafik mavisi renge boyanmaya başlanmıştır. Gelecek senelerde yeni yapılacak yolların inşası, boya ve işaretleme işlemlerinin tamamlanarak, hala bazı kamulaştırma problemi olan kesintili kısımların da birleştirilmesiyle Konya ulaşılabilir yol ağına sahip olacaktır. Ayrıca Konya ilinde bulunan tüm resmi kurum ve/veya kuruluşlar kapsamında ulaşılabilirlik ve engelsiz kent projeleri kapsamında çalışmalara başlatılmış olup yazışmalar yapılmaktadır. Bu kurumların ulaşılabilirlik hususunda nelere sahip oldukları, hangi konuda eksik oldukları tespit edilerek kendilerine en kısa zamanda tespit edilen eksiklikleri gidermeleri hususunda uyarıda

bulunmaktadır. Eksiklerin tamamlanması takip altına alınıp gerekli teknik destek sağlanacağı kendilerine iletilmektedir. Bu çalışmalarla erişilebilir kent kriterlerine uygun bir şehir tanzimi planlanmaktadır (Gezgin, 2014: 55).

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, Konya’da engelli turizminin, turizm sektörünün gelir düzeyini artırıcı özelliği göz önünde bulundurularak Konya’nın turizm pazarındaki gelir seviyesini artırmak, eksik yönlerini tespit etmektir. Ayrıca turizm endüstrisinin engellilere olan bakış açısının hangi boyutta olduğunu görebilmek, turistik mekânlarda da diğer alanlarda olduğu gibi sosyal dışlanma ve ötekileştirmenin olup olmadığını gözlemek ve bu konuda turizm paydaşlarının görüşleri alınarak sektöre katkıda bulunmak amaçlanmıştır. Dünya üzerinde bulunan bütün canlıların yaşam hakkı vardır. Yaşam hakkı dediğimiz bu hak hayvanlarda ve insanlarda farklı boyutlarda fizikselliğe bürünmektedir. İnsanlar doğası gereği sosyal canlılardır ve birbirleriyle sürekli iletişimde bulunmak zorundadırlar. Herhangi bir birey kusur ya da eksikliğinden ötürü toplum tarafından dışlanmaması gerekmektedir. Aksine toplum, bu bireylerin önündeki engelleri ortadan kaldırılması için seferber olmalıdır. Bu bağlamda engeli olan bireyler, engelleri hangi boyutta olursa olsun bütün bir insandır. Doğal olarak engelli kişiler de turizm sektöründe en az sağlıklı kişiler kadar pay sahibidir. Bu yüzden engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunmaları esnasında yaşadıkları sorunları ve ihtiyaçlarını turizm paydaşlarının görüşleri doğrultusunda bir değerlendirme yapmak ve tespit edilen sorunları gidermeye yönelik çözüm önerileri belirlemek, Konya’nın engelli turizminden daha fazla pay alabilmesi için ilgili kurum ve kuruluşlara yol göstermek açısından önem taşımaktadır.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Çalışma kapsamında, Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden 2 çalışan, TÜRSAB Konya Yürütme Kurulunda 3 çalışan, Necmettin Erbakan Üniversitesinde görevli 5 akademisyen ve Selçuk Üniversitesinde görevli 4 akademisyen, Konya ilinde faaliyet gösteren 5 adet otel işletmesi, Konya ilinde faaliyet gösteren 4 adet A grubu seyahat acentesi, Konya Büyükşehir Belediyesinde görev yapan 5 çalışan ve yerel halktan 12 kişi olmak üzere toplam 40 kişi (K= katılımcı) seçilmiştir. Her bir

gruba ayrı ayrı sorular yöneltilerek yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme için zamanlarının olmadıklarını söylemeleri, iş yoğunluklarının olması ve ses kaydına izin vermemeleri çalışmanın kısıtlılıkları arasındadır. Bu kısıtlılıklar, araştırmanın örneklem büyüklüğünü ve önemli noktaların görülmesini oldukça etkilemiştir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma tekniği olarak nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın birincil verileri Zengin ve Eryılmaz tarafından 2013 yılında hazırlanan ve araştırmacılar tarafından geliştirilen ölçek ile Tomami Wakiya tarafından 2011 yılında hazırlanan görüşme formu çalışmaya uyarlanarak yarı yapılandırılmış görüşme formları hazırlanmıştır. Görüşme formunun birinci bölümü demografik özellikleri belirlemeye yönelik bilgi formundan oluşmaktadır. İkinci bölümü açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Katılımcılara öncelikle çalışmayla ilgili kısa bir bilgi verilmiş ve ses kaydı yapılmasının uygun olup olmadığı sorulmuştur. Ses kaydına müsaade edenler için sorular yöneltilerek ses kayıtları alınmıştır. Ses kayıtları dinlenmiş ve içerik metne tabi tutulmuştur. Ses kaydı alınmasını istemeyenler için de sorular yöneltilmiş ve kısa kısa notlar alınmıştır. Veri analizi aşamasında katılımcı görüşlerinden doğrudan alıntı yapılmıştır. Bu aşamada katılımcıların belirttikleri görüşler arasında bağlantılar kurularak ve katılımcıların görüşlerini destekleyen ortak yorumlar yapılmıştır.

3.5. Araştırma Bulguları

Görüşmeler Kültür ve Turizm Müdürlüğü çalışanları, TURSAB Konya Yönetim Kurulu çalışanları, Büyük Şehir Belediyesi çalışanları, Konya'da faaliyet gösteren otellerin departman yöneticileri, Konya'da faaliyet gösteren seyahat acente çalışanları, Necmettin Erbakan Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi akademisyenlerine ve yerel halka ayrı ayrı sorular yöneltilerek gerçekleştirilmiştir. Görüşmenin hemen öncesinde katılımcılara demografik özelliklerini belirlemek için bilgi formları doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ve Konya ilinin engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Öncelikle İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü müdür yardımcısı ve bir kamu çalışanı ile görüşülmüştür.

İL KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ

Tablo 3.1. Çalışmaya Katılan İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Çalışanlarının Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?			
Erkek	1	Turizm					
Kadın	1	Turizm Dışı	2				
TOPLAM		TOPLAM		2			
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU					
18-25		İlköğretim		Evet			
26-35	1	Lise		Hayır	2		
36-45		Ön Lisans		Kısmen			
46-55	1	Lisans	1				
55 Yaş Üzeri		Lisansüstü	1				

Tablo 3.1.'de görüldüğü gibi 2 katılımcıyla görüşülmüştür. Katılımcıların 1'inin erkek, 1'nin bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 1 katılımcının 26-35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının 46-55 yaş arasında olduğu görülmektedir. 2 katılımcının da turizmden farklı eğitim aldıkları görülmüştür. Eğitim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının lisans eğitimi aldığı, 1 katılımcının lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir.

Yönlendirilen sorulara katılımcı cevapları şu şekildedir:

“Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?” sorusuna ilişkin K2 “hayır” cevabını verirken K1 şu şekilde cevaplamıştır:

K1: *Maksimum derecede uygun hale getirilmektedir. Binalar eski ve tarihi binalar olması münasebetiyle kusursuz denilemez ama eğer bir engelli geldiyse kapıdan içeri giremiyorsa yanına gidilip hizmet vermeye çalışılmaktadır.*

Turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik edilmesine yönelik görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engelli bireylerin Konya da turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik etmek için özellikle ulaşım ve konaklama açısından uygulamalarınız ya da planlarınız var mıdır?” şeklindedir. Katılımcılar Kültür ve Turizm Müdürlüğünün engellilere yönelik böyle bir

çalışmasının olmadığını, bu tür çalışmaların yerel yönetimlerin sorumluluğunda olduğunu belirtmişlerdir.

Özel yapılanmanın Konya için avantajları ve dezavantajlarına yönelik görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Engelliler için özel yapılanmanın Konya Turizmi için avantajları ve dezavantajları nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar bu durumu turizm ekonomisine katkı sağlaması açısından ve engelli bireyleri topluma kazandırmak açısından avantajlı olacağını belirtmektedir. Engelli bireylerin bir arada konaklamasını sağlamanın onlara yönelik yapılanmanın da ek bir maliyet getirisinin olmasını dezavantaj olarak ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin K1’in görüşleri şu şekildedir:

K1: *Turizm bir ticarettir. Antalya da özellikle kış sezonunda yoğunluğun azaldığı sırada yaşlılar için daha uygun ücretle kampanyalar düzenlenmekte otellerin dönemlik olarak kapanmamaları bu şekilde sağlanmaktadır. Böyle bir uygulama yaşlılara olduğu gibi Konya’da engellilere de uygulanırsa çok iyi olacaktır. Böyle bir durumda ekonomik yönden avantaj sağlanacaktır. Ama 20-30 veya daha fazla engellinin bir araya gelip tur yaptığı varsayılırsa hiçbir tesisin engellilere yönelik bu kadar odası mevcut değildir. Hepsinin bir arada konaklamalarını sağlamak için de ayrı bir maliyet söz konusudur. Bu da işletme için ek bir maliyet oluşturmaktadır. Bunu işletme sahipleri dezavantaj olarak görmektedir.*

Turizmden beklentilerini belirlemek için yapılan çalışmalara ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Farklı engelli gruplarının turizmden beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmalarınız var mı?” şeklindedir. Katılımcılar bu konuda çalışmalarının olmadığını ifade etmişlerdir.

Uygunlukların kontrolüne ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Turizm işletmelerinin denetimi esnasında engelli bireylere uygunlukları kontrol ediliyor mu? Kontrol ediliyorsa denetimde nelere dikkat ediliyor?” şeklindedir.

Katılımcılar turizm işletmelerin engelli bireylere uygunlukları açısından turizm tesislerine yönelik yönetmelikte mevcut olan kriterlerin kontrol edildiğini, Kültür ve Turizm açısından engelliler için üzerlerine düşen görevleri yerine getirdiklerini ayrıca oteldeki merdivenlerin, asansörlerin, tuvaletlerin ve odaların özellikle kontrollerinin yapıldığını ifade etmişlerdir.

Konya'daki Turizm Kurumları Çalışanlarının Eğitimlerine İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya'daki turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitimler veriliyor mu?” şeklindedir. Katılımcılar turizm kurumları çalışanlarına böyle bir eğitimin verilmediğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin K1'in görüşleri şu şekildedir:

K1: *Böyle bir eğitim mevcut değildir. Konya için bir getirisi olacaksa hem teşvik edilmeli hem de eğitimler verilmelidir. Ayrıca devlet desteği olursa yatırımcılar bu konu üzerinde duracaktır.*

İşbirliği yapılan kurum ve kuruluşların varlığına ilişkin görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Kültür ve Turizm Bakanlığının engellilere yönelik verilen hizmetin kalitesini arttırmak için işbirliği yaptığı kurum ve kuruluşlar var mıdır? Varsa bunlar hangileridir?” şeklindedir. Katılımcılar Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Gençlik ve Spor Bakanlığı ile iletişimde olduklarını fakat özellikle bir çalışmanın olmadığını ve yönetmelikler doğrultusunda hareket ettiklerini ifade etmişlerdir.

BELEDİYE

Meslekleri mimar, sağlık memuru, inşaat teknikeri, zabıta amiri ve Türkiye'deki ilk engelli zabıta memuru olan belediye çalışanlarıyla görüşülmüştür. Görüşmeye başlamadan önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.2. Çalışmaya Katılan Belediye Çalışanlarının Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?	
Erkek	5	Turizm			
Kadın		Turizm Dışı	5		
TOPLAM	5	TOPLAM			
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU			
18-25		İlköğretim	1	Evet	3
26-35	3	Lise		Hayır	
36-45	1	Ön Lisans	3	Kısmen	2
46-55		Lisans	1		
55 Yaş Üzeri	1	Lisansüstü			

Tablo 3.2.'de görüldüğü gibi 5 katılımcıyla görüşülmüştür. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 3 katılımcının 26-35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının 36-45 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının da 55 yaş üzeri olduğu görülmektedir. 5 katılımcının da eğitim alanların turizmden farklı olduğu görülmektedir. Katılımcıların öğrenim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının ilköğretim, 3 katılımcının ön lisans ve 1 katılımcının da lisans eğitimi aldığı görülmektedir. “Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?” sorusuna ilişkin K2 ve K4 “Kısmen”, K3 ve K5 “Evet” şeklinde cevaplarırken K1 şu şekilde cevaplamıştır:

K1: *Bizim kurumda mimari işler ya da tüm projeler engellilere yönelik çizildi. Mimari projesinde TSE Standartları gözetildi. Asansörlerle, engelli rampaları engellilerin kullanımına uygun yapıldı.*

Tesis ve umumi alanların uygunluğuna ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’daki tesis ve umumi alanlar engelli turistlerin kullanımı için uygun mudur?” şeklindedir. Katılımcılar Konya’daki tesis ve umumi alanların engelli turistlerin kullanımı için son zamanlarda bu duruma daha çok ağırlık verildiğini, eski yapılardan ziyade yeni yapılanmalarda daha çok dikkat edildiğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Son 5-6 yıldır uygundur. Çevre ve Şehircilik Bakanlığının bir yönetmeliği bulunmaktadır, bu yönetmeliğe göre projeler yürütülmektedir. Konya’daki tüm binaların kontrolleri bizim tarafımızdan yapılmaktadır. En başta gözetilen de engelli kullanımına yönelik şartlardır. Engelli rampası, asansörler, hol genişlikleri kontrol*

edilmektedir. Şimdiki bakılan projelerde engelli rampası istenmektedir ya da holler 120 cm istenmektedir. Yeni yapılarda böyle ama eski yapılarda uygun değil mesela camiler uygun hale getirilmektedir ama tarihi yerler özellikle turistlerin gezebilecekleri yerler uygun değildir. Bunun yanında yeni binalar, Kelebekler vadisi gibi yeni projeler engelli turistlerinde rahatça gezebilecekleri şekilde uygun olarak yapılmaktadır.

K3: *Kamuya ait alanlar uygundur. Mevlana müzesi uygundur. Gözlemlerim doğrultusunda düzenlenmiş görünmektedir. Bunun dışında yeni açılan bilim merkezi var oranun da uygun olduğunu söyleyebilirim.*

K5: *Engelli bireyler ve yaşlılarla ilgilendiğimiz için özelliklede binalarda büyük eksikliklerin olduğu görülmektedir. O binalardan bir hastanın, bir yaşlının indirilip çıkarılacağı düşünülmemiştir. 5. Kattan hastayı ambulansa getirmekte büyük sorunlar yaşanmaktadır. Asansörler küçük yapılmaktadır. Yeni binalarda da çok dikkat edilen bir durum değil ama büyük olduğu için bir nebze hoş görülmektedir. Yalnız buna rağmen taşırken gereken hassasiyette gösterilmektedir.*

Özel bir uygulamanın veya girişimin varlığına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’da engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmaları için özel bir uygulamanız veya girişiminiz var mıdır? Varsa nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar Mevlana çevresinde duran hem engelli bireylerle hem de diğer bireylerle ilgilenen, yabancı dil bilen turizm zabıtalının varlığını, Down Sendromlu bireyler için tesislerin olduğunu, görme engellilere yönelik halkı bilinçlendirmek adına beyaz baston yürüyüşü yapıldığını, belediyenin görme engelliler için birilerine ihtiyaç duymadan kullanabilecekleri sarı çizgileri yaptığını, otizmle ilgili bir tesis yapıldığını, Kelebekler Vadisi, Ecdat parkı gibi yeni yapıların düzenlenmesinde engelli bireylerin düşünüldüğü, bunların dışında özel bir uygulama ve girişimin olmadığını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin K2 görüşleri şu şekildedir:

K2: *Özellikle Down Sendromlu çocuklar pikniğe, geziye götürüldü. Ata binmeye götürüldü. Kazım Karabekir caddesinde etkinlik düzenlendi, gözlerimizi siyah bandajla kapatıp ellerimize baston alarak görme engeli olan bireyleri*

anlayabilmek adına caddede yürüyüş düzenlendi. Toplum bu konuda bilinçlendirilmeye çalışıldı. Ayrıca engelli vatandaşlar bize ulaşabilsin diye 24 saat ulaşabilecekleri telefonla hizmetimiz bulunmaktadır. Görme engelliler içinde özel hazırlanmış Braille alfabesiyle yazılmış kartvizitlerimiz bulunmaktadır. Özellikle Mevlana çevresinde duran yabancı dil bilen turizm zabıtalarımız hem engelli bireyler için hem de diğer turistlerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmaktadır.

Altyapının uygunluğuna ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya'nın altyapısı engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için uygun mudur? Uygun değilse uygun hale getirmek için neler yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcıların geneli, eski yerleşim dışında yeni yerleşim yerlerinin altyapının engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için uygun olduğunu, düz bir alan olduğu için alt yapının daha kolay sağlanabileceğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Merkez tarafının çok uygun olduğu söylenemez. Mevlana çevresi, zafer, sille gibi yerler gibi eski yerleşim alanları uygun değildir. Ama yeni yerlerde alt yapı engellilerin kullanımına uygun oluşturulmaktadır. Bahçe kapıları olsun, kaldırım mesafeleri olsun, kaldırımlardaki engelli iniş-çıkış olsun geçişlerde eski yerlerde mümkün olduğunca, zorlarsa da yapılmaya çalışılmaktadır. Zaferdeki kaldırımlar yapılmış fakat oradaki eski binalara çözüm bulunamamaktadır. Belki teknoloji kullanılarak bir şeyler yapılabilir. Duymayanlar için görsel yazılar, görmeyenler için ses sistemleri kullanılarak uygun hale getirilebilir. Devlet eliyle revize edilmelidir. Eski yerlerde zor ama yeni yerlerde TSE standartlarına herkes uyarsa engelliler için daha uygun hale gelecektir.*

K3: *Son yıllarda Konya'nın altyapısı iyileştirildi. Birçok şehir gezdim ve bunların arasında Konya'nın engellilere yönelik uygunluk açısından hepsinden önde olduğunu düşünüyorum. Belki de Türkiye'de engelsiz şehir olarak birinci bile seçilebilir. Eksiklikler mutlaka bulunmaktadır ama diğer şehirlere göre daha önde olduğunu düşünüyorum.*

Yaşam standartlarını arttırmaya ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’da engelli bireylerin yaşam standartlarını arttırmak için neler yapılabilir? ” şeklindedir. Katılımcılar halkın, mimarların ve engelli bireylere bakan bireylerin bilinçlenmesi gerektiğini, çeşitli aktivitelerin yapılabileceğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin katılımcıların öne çıkan görüşleri şu şekildedir:

K1: *En başta herkes bilgilendirilmelidir. Engelli olmayan bir birey engelli olan bir bireyi anlamadığı zaman sorunlar yaşanabiliyor. Arabasını kaldırıma park edebiliyor, evinin önündeki sarı çizgileri rahatsızlık verdiğini düşünerek sökebiliyor. Engelli rampası yapmaları için zorluyoruz fakat olumlu sonuç alınamamaktadır. Bu konuda sokaklara ve caddelere belediye görsel ve işitsel ekipmanlar yapılması için zorunluluk getirmelidir.*

K2: *Moral motivasyon onlar için önemli bunun için muhtelif etkinlikler yapılmalıdır, futbol müsabakaları ve piknikler düzenlenmelidir.*

K3: *Camilerle ilgili bazen sıkıntı olabiliyor. Biz diyanete bu tip sorunları bildiriyoruz. Bankamatiklerle ilgili sıkıntılar olabiliyor. Bazen dikkate alınıp yapılıyor ama bu konuda eksiklik olduğunu düşünüyorum. Bunlar üzerine durulmalıdır.*

K4: *Yeni yapılanmalarda mimarlara fazlasıyla bu konuda iş düşmektedir. Öncelikle bu konuda mimarlar, daha sonra da toplum bilinçlendirilmelidir. O zaman engelli bireylerin yaşam standartları daha çok artacaktır.*

K5: *Sosyal hayatın içine daha çok dâhil edilmeliler. Biz nasıl rahatça her gittiğimiz yerde yaşamımızı sürdürüyorsak onların rahat hareket etmeleri sağlanmalıdır. Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı engelli bireylere bakanlara belli bir miktar bakım parası vermektedir. Neye dayandırılarak veriliyor? Engelliye bakan insan ne kadar bilinçli? Önce engelli bireylere bakan insanlara bu konuda eğitim verilmelidir. Eğitim verildiği zaman çok daha verimli olacaklardır. Ama bilinçsiz baktıkları zaman yatan bireyin özellikle belle ilgili bir sıkıntısı varsa uygun olmayan bir pozisyonda kaldırabilir ya da otizmlili bir bireye nasıl davranacağını bilmeyen birinin ona bakması onu anlamadığı sürece ne kadar verimli olabilir.*

Yerel yöneticilerin duyarlılıklarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcılar yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda genellikle duyarlı davrandıklarını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Yöneticiler bu konuda duyarlılar. Kamu kuruluşları da bu konuda duyarlı mesela %5 engelli çalıştırmak zorundalar ve bu kurala uyuyorlar. Onun dışında yeni ihalelerde, en basitinden bir üst geçitlerde engellilere yönelik asansörler yapılmaktadır. Bu sebepten üst geçit maliyeti 2 katına çıkmaktadır. Bir tane yapılacakken engellilerde düşünülerek 2 tane yapılmaktadır. Yerel yöneticiler engellilere yönelik kesinlikle çalışmalarını sürdürmektedir. Yerel yöneticilerin bir üst kademesine bakıldığında, Bakanlık yönetmeliğinin %9 unuda engellilere ayırmış durumdadır. Bu durumda yöneticilerin bu konuya önem verdiklerini ve duyarlı olduklarını söylemek mümkündür.*

K2: *Yeterli duyarlılığı artırmak için engelli dernekleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla (Kızılay, Sosyal Hizmetler v.b) ortak çalışmalar ve faaliyetler yürütülmektedir. Büyük alışveriş merkezlerinde stantlar kurulmakta, özel günlerde engelli bireylerle ortak çalışmalar yapılmaktadır. Sosyal hizmetlerle iç içe çalışılmakta gerekli görüldüğünde başvurulmaktadır. 24 saat çalışan bir birim olduğumuz için engelli bireylerin şikâyetlerine ve karşılaştıkları zorluklara hemen anında çözüm getirilmektedir. Bu konuda yeterli hassasiyet ve duyarlılık gösterilmekte ve vatandaşlarında duyarlı olmaları sağlanmaktadır.*

OTELLER

Otellerin departman yöneticileri ile görüşülmüştür. Görüşmeden önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alan, öğrenim durumu, işletmenin kaç yıldızlı olduğu, çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.3. Çalışmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		İşletmeniz kaç yıldızlıdır?	
Erkek	4	Turizm	3	5yıldızlı	3
Kadın	1	Turizm Dışı	2	4 yıldızlı	2
TOPLAM	5	TOPLAM	5	TOPLAM	5
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU		Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?	
18-25		İlköğretim		Evet	3
26-35	3	Lise		Hayır	
36-45	2	Ön Lisans	1	Kısmen	2
46-55		Lisans	4		
55 Yaş Üzeri		Lisansüstü			

Tablo 3.3.'de görüldüğü gibi, 5 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 4'ünün erkek, 1'inin bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 3 katılımcının 26- 35 yaş arasında olduğu, 2 katılımcının da 36- 45 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 3 yöneticinin turizm eğitimi aldığı, 2 yöneticinin turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının ön lisans eğitimi aldığı, 4 katılımcının lisans eğitimi aldığı görülmektedir. 3 katılımcının 5 yıldızlı otel yöneticisi olduğu, 2 katılımcının da 4 yıldızlı otel yöneticisi oldukları görülmektedir. Çalıştıkları otellerin engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruya 3 katılımcı "Evet" şeklinde 2 katılımcı "Kısmen" şeklinde cevaplamıştır.

Otele geliş sebeplerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Otelinize engelli misafirleriniz geliyor mu? Otelinize gelen engelli misafirlerin geliş sebepleri genellikle ne için oluyor?" şeklindedir. Katılımcılar genellikle engelli bireylerin turistik faaliyetler için Konya'yı ziyaret ettiklerini ayrıca tedavileri için, sempozyum ve kongre içinde geldiklerini ifade etmişlerdir.

Otellerin mimari yapılarının uygunluğuna ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya’daki otellerin mimari yapısı engelli bireylerin kullanımı için uygun mudur?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle otellerinin uygun olduğunu fakat eksiklerinin olabileceği düşüncesine sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca otoparkların ve park yerlerinin engelliler için dizayn edildiği vurgulanmıştır. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K3: *Yıldızına göre değişiklik göstermektedir. Genellikle 4 ve 5 yıldızlı otellerin mimarisine uygun diyebiliriz. Ama diğerleri için aynı şeyi söylemek mümkün değildir.*

K5: *Yönetmelik gereği onlara özel odalar, otoparkta park yerleri bulunmaktadır. Otellerin genel kullanım alanları onlara o kadar hitap etmese de kısmen uygun denilebilir. Her otelde eksiklik mutlaka bulunacaktır. Bizim de bu konuda eksikliklerimiz bulunmaktadır. Mesela, asansörde görme engelliler için asansörü kullandıklarında katı belirten sesli uyarı sistemi bulunmamaktadır. Kat butonları kabartmalı ama sesli bir uyarı mevcut değildir. Sadece engelli bireyler için değil sağlıklı bireyler içinde işletme açısından her ihtiyaca cevap vermek zor olacaktır. Bu yüzden standartlar uygulanmakta, ihtiyaçlara da mümkün olduğunca cevap verilmektedir.*

Çalışan personelin hizmet vermedeki bilgi düzeylerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “İşletmenizde çalışan personellerin engelli bireylere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri nedir? Bu konuda eğitim veriliyor mu?” şeklindedir. Katılımcılardan üç yöneticinin bu konuda eğitim verildiğini ve çalışanların bilinçli olduklarını, diğer yöneticilerde bu konuda herhangi bir eğitim verilmediğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin K4’ün görüşleri şu şekildedir:

K4: *Çok konaklama olmasa da engelli misafirlerimiz için girişten, konaklama esnasından çıkışlarına kadar hiçbir sorun yaşatmayacak şekilde hizmet verilmektedir. Odalarımızda o standartta, personelimizde o standartta yeterlidir. Bu konuda 6 ayda bir eğitim verilmekte ayrıca ön büro müdürü eğitici personeldir.*

Bizde ön büro bazında kendi bilgilerimiz dâhilinde eğitim vermekteyiz. Diğer yöneticilerde bu konuda eğitimidirler.

Engelli turist geldiğinde sorun yaşanıp yaşanmadığına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “İşletmenize engelli turist geldiği zaman sorun yaşıyor musunuz? Sorun yaşıyorsa ne gibi sorunlarla karşılaşıyorsunuz?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K3: *İşletmemize engelli turist gelmektedir fakat engel durumuna göre oteldeki personelle sorun yaşanmaktadır. Oda açısından olmasa da engelli bireyin isteklerinin tam anlamıyla karşılanması mümkün olmamaktadır.*

K5: *Yalnız gelmedikleri için sorun yaşanmamaktadır. İşaret dili bilmeyen bir personelimiz bulunmamaktadır. Ama yanlarında işaret dili bilen biriyle geldikleri için biz rehber olan kişiyle iletişime geçiyoruz. Tabi bunun dışında sorunları olursa gidermeye çalışılmaktadır. Tek başlarına gelmemeleri bizim için bir avantaj niteliği oluşturmaktadır.*

İşletmenin engelli bireylere yönelik olanaklarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “İşletmenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle engelli odalarının mevcut olduğunu, asansörlerinin uygun olduğunu ve araçlarını park etmek için park yerlerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K2: *2 adet tekerlekli sandalye, 2 adet engelli odası bulunmaktadır. Merdivensiz yol kullanma imkânları bulunmaktadır. Engelli odaların yapısı genellikle engellilere yönelik yapıldığından banyoya geçişte hiçbir yükseklik yoktur, direk geçilebilir. Yataklarının başında panik butonu bulunmaktadır herhangi bir sorun yaşadıklarında butona bağlı ipi çekmeleri söylenmektedir.*

K4: *2 adet engelli odası mevcuttur ve talep doğrultusunda da yardımcı olunmaktadır. Burası genelde iş ağırlıklı olduğu için talepleri çok fazla olmamaktadır. Tatil otelciliği gibi olmaz şehir otelciliğinde sadece konaklama ihtiyaçları olur. Kullanılan her şey onların kullanımına da uygundur. Her*

bölümümüzde onlar için ayırdığımız yerler bulunmaktadır. Özellikle sağlık kulübünü kullanmaya ihtiyaçları olmaktadır. Sağlık kulübünde onlara göre lavabolarımız bulunmaktadır. Hamama gireceklerse yardımcı olacak bayan ya da erkek personelimiz bulunmaktadır. Konaklamada da zaten odalar engellilere göre dizayn edilmiştir. Bakanlığın denetimlerinde engelli odalarında hiçbir sorun yaşanmamaktadır. Restoranlarda masalar arası geçişler yeterli konumdadır. Her yer düz olduğu için rampaya ihtiyaç duyacak bir yer bulunmamaktadır.

K5: *Engelli odaları ve otopark alanları bulunmaktadır. Yazlık oteller gibi olanaklarımız bulunmamaktadır. Mesela bir engelli birey için havuzda onlar için bir asansör sistemimiz bulunmamaktadır. Görme engelliler için asansörde kabartma butonları bulunmaktadır ama sesli uyarı sistemimiz mevcut değildir. Fakat genel kullanım alanlarımızda rahatça hareket edebilirler.*

Özel yapılanmanın işletmeye ilave maliyet getirip getirmeyeceğine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?” şeklindedir. Katılımcılar bedensel engellilere yönelik yapılanmanın işletmeye ek maliyet getireceğini ifade etmişlerdir. Sorusuna ilişkin K5’in görüşleri şu şekildedir:

.K5: *Havuz için asansör sistemi yapılacak olursa ya da asansör için sesli uyarı sistemi yapılacak olursa bunlar ayrı ayrı maliyet oluşturmaktadır. Yalnız maliyet getiriyor olması göz ardı edilmesi anlamına gelmemelidir. Ama bunların otel yapım aşamasında düşünülmesi daha az maliyet oluşturacaktır.*

Engelli turistlerin konaklamalarının diğer müşterilere etkilerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engelli turistlerin otelinizde konaklaması diğer müşterilerinizi olumlu ya da olumsuz etkiler mi? Bu konuda bir şikâyet veya geri bildirim aldınız mı?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle olumsuz etkilemeyeceğini, bununla ilgili bir bildirim almadıklarını ifade ederken bir katılımcı olumsuz etkilenen misafirlerin olduğunu belirtmiştir. Soruya ilişkin K2’ nin görüşleri şu şekildedir:

K2: Olumsuz görüş nadiren de olsa çıkmaktadır. Ayağı olmayan biriyle aynı restoranda kahvaltı yapmak istemiyorlar. Bu olay Libya'dan gelen engellilere karşı oldu. Savaşta kolunu kaybetmiş olan bacağını kaybetmiş olan misafirlerimiz vardı. Kalabalık bir gruptu. Bunları gördükten sonra birkaç kişinin tepkisi olmuştu. "Kolu olmayan bacağı olmayan birini görüp te güne o şekilde başlamak istemiyorum" diyerek şikâyetle bulunan olmuştu. Belki savaştan geldikleri için etkilendiler bilemiyorum.

ACENTELELER

Acente çalışanları ile görüşülmüştür. Görüşmeden önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formunu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alan, öğrenim durumu, acente türü ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.4. Çalışmaya Katılan Acente Çalışanlarının Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Acentenizin türü nedir?	
Erkek	2	Turizm	2	A grubu	4
Kadın	2	Turizm Dışı	2	B grubu	
TOPLAM	4	TOPLAM	4	C grubu	
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU		Size göre çalıştığımız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?	
18-25	2	İlköğretim		Evet	3
26-35	1	Lise	2	Hayır	1
36-45	1	Ön Lisans	1	Kısmen	
46-55		Lisans	1		
55 Yaş Üzeri		Lisansüstü			

Tablo 3.4.'de görüldüğü gibi 4 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 2'sinin erkek, 2'sinin bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 2 katılımcının 18-25 yaş arasında olduğu 1 katılımcının 26- 35 yaşa arasında olduğu, 1 katılımcının da 36- 45 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 2 yöneticinin turizm eğitimi aldığı, 2 yöneticinin turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 2 katılımcının lise eğitimi aldığı, 1 katılımcının ön lisans eğitimi aldığı, 1 katılımcının lisans eğitimi aldığı görülmektedir. 4 katılımcının da A grubu seyahat acentesi çalışanı olduğu görülmektedir. Çalıştıkları acentelerin engelli bireylerin kullanımına uygun olup

olmadığına ilişkin soruya 3 katılımcı “Evet” şeklinde 1 katılımcı “Hayır” şeklinde cevaplamıştır.

Devletin özendirici uygulamalarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamaları var mıdır? Varsa nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle böyle bir uygulamanın olmadığını belirtmişlerdir. Soruya yönelik öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K2: *Engelliler için Kuş Adası, Bodrum, Urla ve Çeşme de plaj bulunmaktadır. Devletin sağladığı imkân olarak buralarda tekerlekli sandalye ile hareket etmek zorunda olan engelliler için özel rampalar, yollar bulunmaktadır. Otellerde engelliler için özel otel odaları banyoları onlara göre dizayn edilmektedir. Ulaşımı kolay odalar bulunmaktadır.*

K4: *Seyahat ve turizm faaliyetleri ile ilgili bir özendirici bir uygulama bulunmamaktadır. Zaten engelliler genellikle kendi araçlarıyla seyahat etmeyi tercih etmektedirler. Otellerden ziyadede apart gibi yerlerde kalmayı insanlardan uzak kalmayı tercih etmektedirler.*

Engelli bireylerin beklentilerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Acentenize başvuran engelli bireylerin sizden beklentileri nelerdir?” şeklindedir. 2 katılımcı başvuran engelli olmadığını, 2 katılımcıda özellikle odalarla ilgili beklentilerinin olduğunu ve uygun tur beklentilerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Engellilerin özellikle oda dizaynı ve banyo bölümleriyle ilgili beklentilerinin olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra mesela çölyak hastaları bulunmaktadır. Çölyak hastaları geldiğinde aileleri özel ilgi bekliyorlar. Çölyak hastaları için özel yemek yapabilecekleri bir yerin olup olmadığını soruyorlar. Onlara yardımcı olmak için mutfakçı açıyoruz, gerekirse anneye özel olarak kendi hastasına mutfakta yemek yapma imkânı da sağlanmaktadır.*

K2: Engelli bireylerin bizden beklentileri, genellikle tur amaçlı tatil ve sağlıkları açısından herhangi bir engel teşkil etmeyecek yerler konusunda bilgilendirilmeyi istemektedirler. Uygun tur beklentileri olabiliyor, rahatça tatil yapabilecekleri bir yer beklentileri olabiliyor, gidecekleri otel odalarıyla ilgili beklentileri olabiliyor. Bizde engelliler için özel yapılmış plajları önerebiliyoruz, o şekilde yardımcı olmaya çalışıyoruz. Mesela konuşma engelli insanlar oluyor. Beden diliyle anlaşıyoruz ya da yazarak anlaşmaya çalışıyoruz. Bizim ülkemizde maalesef engellilere ötekileştirilmiş bir tavır sergilendiği için onlarda tatile gitmeye, seyahat etmeye cesaret edemiyorlar.

Acentelerde engelli bireylere yönelik olanakların varlığına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Acentenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?” şeklindedir. Katılımcılar bu konuda anlaşma yaptıkları otellerin uygun olup olmadıklarını sorguladıklarını bunun dışında otellerde herhangi bir indirim olmadığını seyahat açısından tren ve uçak biletlerinde indirim olduğunu ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: Engelli müşteri varsa onlara uygun otel ayarlanmaya çalışılmaktadır. Sürekli bizi tercih eden engelli müşterilerimiz vardır. %80, %90 görme kaybı olan engelli misafirlerimiz bulunmaktadır. Anne ve babası görme engelli olan bir müşterimiz bulunmaktadır. Onlar her sene otellerimizde kalmaya gelirler. Bizim otellerimizde çok merdiven olmadığı için ve asansör kullandıkları için bahçeye lobiye inerken herhangi bir sorun yaşamamaktadırlar. Bunun yanında tekerlekli sandalyeyle gelen bir müşterimiz de bulunmaktadır. O da iniş çıkışlarda sorun yaşadığı için bizim otellerde herhangi bir sorun yaşamamaktadır. Çünkü onların istekleri doğrultusunda elimizden gelen her imkân sağlanmaya çalışılmaktadır. Engelli vatandaşlar otelde kalmayı çok tercih etmiyorlar, daha çok özel evlerde kalmayı (apart villalarda) tercih etmektedirler. Otellerde kalmak isteyen engelli müşteriler çok nadirdir.

K2: Yalnız engelli misafirler için otel odalarında herhangi bir indirim kampanya söz konusu olmamaktadır ama tren veya uçak biletlerinde engelli indirimi

bulunmaktadır. Tren biletinde % 50 indirim, uçak biletlerinde % 20 indirim yapılabilmektedir.

Özel yapılanmanın ilave maliyet getirip getirmeyeceğine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?” şeklindedir. Katılımcılar bedensel engelli bireyler için yapılanmanın işletmelerine ek maliyet getireceği konusunda hemfikir olduklarını söyleyebiliriz. Sorusuna ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Engelliler için düzenleme yapmak oteller için ek maliyete neden olacaktır. Çünkü engellilik tek tip bir engellik değildir. Görme engelliler için ayrı, duyma engelliler için ayrı, bedensel engelliler için ayrı maliyet gerekmektedir. Bu yüzden geniş kapsamlı düşünülmelidir. Daha rahat ağırlamak için oda ve tesis içi değişiklikler yapılmalıdır.*

K3: *Kesinlikle ek bir maliyeti olacaktır. Çünkü engelli tiplerine göre ihtiyaçları değişecektir. Her engelli tipi için düşünülecek olunursa yapacağımız anlaşmalarda ona göre olacaktır.*

Yerel yöneticilerin duyarlılıklarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcılar bu yönden yerel yöneticilerin duyarlı olmadıklarını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Acente çalışanları olarak engelli misafirlerimiz için gerekli ve yapılabilecek bütün olanaklar sağlanmaya çalışılmaktadır. Yerel yöneticilerinde bu konuda duyarlı olduklarını düşünüyorum. Belediye otobüsüne engelli bir bireyin rahatlıkla binebildiğine şahit olabiliyoruz ya da kaldırımda yürürken sarı çizgilerin görme engellileri düşünerek yapıldığını görebiliyoruz.*

K4: Duyarlı değiller duyarlı olunsaydı bu durum bize de yansır ve bizimde yapabileceğimiz bir takım durumlar söz konusu olabilirdi.

TURSAB KONYA YÜRÜTME KURULU

TURSAB Konya Yürütme Kurulundan 3 çalışanla görüşülmüştür. Görüşmeden önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.5. Çalışmaya Katılan TURSAB Konya Yürütme Kurulu Çalışanlarının Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Size göre çalıştığımız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?			
Erkek	3	Turizm	2			Evet	1
Kadın		Turizm Dışı	1				
TOPLAM	3	TOPLAM	3	Kısmen			
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU					
18-25		İlköğretim					
26-35		Lise					
36-45	1	Ön Lisans					
46-55	2	Lisans	3				
55 Yaş Üzeri		Lisansüstü					

Tablo 3.5.'de görüldüğü gibi 3 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 3'ünün de erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında, 1 katılımcının da 36- 45 yaş aralığında olduğu, 2 katılımcının ise 46-55 yaş aralığında oldukları görülmektedir. 2 katılımcının turizm eğitimi aldığı, 1 katılımcının turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 3 katılımcının da lisans eğitimi aldığı görülmüştür. Çalıştıkları kurumun engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruya 1 katılımcı "Evet" şeklinde 2 katılımcı "Hayır" şeklinde cevaplamıştır.

Özel yapılanmanın Konya'ya ilave maliyet getirip getirmeyeceğine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engelli bireylere hizmet vermek için yapılanmanın Konya'ya ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?" şeklindedir. Bir katılımcı uygun bir şehir

olmasından dolayı ek bir maliyete ihtiyaç olmadığını diğer iki katılımcıda Konya için ek bir maliyetin kaçınılmaz olduğunu ifade etmişlerdir.

Turizm işletmelerinin duyarlılıklarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya’da ki turizm işletmelerinin engelli müşterilere kaliteli hizmet sağlamak hususunda yeterince duyarlı olduklarını düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcılar işletmelerin sadece olması gereken zorunlukları yaptıklarını bunun dışında ekstra bir hizmetlerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin K2’nin görüşleri şu şekildedir:

K2: *Duyarlı olduklarını düşünmüyorum. Çünkü engelli bireylere özel bir sunum görmedim. Sadece işletmeye geldiklerinde çözüm üretilmeye çalışılıyor ve bu duyarlı olduklarını ifade etmeye yeterli değildir. Bu çözümü engelli birey gelmeden bulmalı ki geldiklerinde sağlıklı insanlar gibi bir engele takılmadan o işletmenin olanaklarından rahatlıkla yararlanabilsinler.*

Konya’da engelli bireylere yönelik uygulamaların yeterliliğine ilişkin görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya’da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik yapılan uygulamaları yeterli buluyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcılar Konya’da özellikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması için yapılan bir uygulamanın yeterlilikten ziyade hiç olmadığını, belediye tarafından yapılan çalışmaların olduğunu fakat yetersiz gördüklerini, bu konuda iyileştirmeler yapılması gerektiğini, eksikliklerin tamamlanmasının Konya’nın turizm ekonomisine katkı sağlayabileceğini ve daha verimli olabileceğini ifade etmişlerdir.

Engelsiz turizmin sağlanabilmesi için yapılacak düzenlemelere ilişkin görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ilinde kısa sürede engelsiz turizmin sağlanabilmesi için ne gibi düzenlemeler yapılabilir? TURSAB Konya Yürütme Kurulunun bu konuda girişimleri var mı?” şeklindedir. Katılımcılar engelsiz turizmin sağlanabilmesi için TURSAB Konya Yürütme Kurulunun bu konuda sadece fikir sunabileceklerini, çevre düzenlemelerinin

yapılması gerektiğini, bu tür işlerin yerel yönetimlerin mesuliyetinde olduğunu ifade etmişlerdir. Bu konuda öncelikle halkın bilinçlendirilmesi ve engelli bireyler içinde bizler gibi rahat hareket edebilecekleri bir ortam hazırlanması gerektiği vurgulanmıştır.

AKADEMİSYENLER

Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesinden 5 akademisyenle, Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesinden 4 akademisyenle görüşülmüştür. Görüşmeden önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.6. Çalışmaya Katılan Akademisyenlerin Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?			
Erkek	5	Turizm	8			Evet	
Kadın	4	Turizm Dışı	1				
TOPLAM	9	TOPLAM	9				
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU		Hayır	2		
18-25		İlköğretim				Kısmen	7
26-35	4	Lise					
36-45	3	Ön Lisans					
46-55	2	Lisans					
55 Yaş Üzeri		Lisansüstü	9				

Tablo 3.6.'da görüldüğü gibi, 9 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 5'inin erkek, 4'ünün bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 4 katılımcının 26- 35 yaşa arasında olduğu, 3 katılımcının da 36- 45 yaş aralığında olduğu, 2 katılımcının 46-55 yaş arasında olduğu görülmektedir. 8 katılımcının turizm eğitimi aldığı, 1 katılımcının turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 9 katılımcının da lisansüstü eğitim aldıkları görülmektedir. Çalıştıkları kurumun engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruya 2 katılımcı "Hayır" şeklinde 7 katılımcı "Kısmen" şeklinde cevaplamıştır.

Konya ilinin uygun yapılanmaya sahip olup olmadığına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ilinin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için uygun yapılanmaya sahip olduğunu düşünüyor musunuz? Sizce eksikler nelerdir?” şeklindedir. Bazı katılımcılar Konya’nın engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için uygun bir yapılanmasının olmadığını, engelli bireylerin düşünülmediğini ifade ederken, bazı katılımcıların Konya’nın engelli bireyler için uygun bir yapılanmasının olduğunu fakat toplu taşıma araçlarında, trafikte, Mevlana ve çevresinde, yapılan rampalarda, görme engelliler için yapılan sarı şeritlerde eksikliklerin olduğunu ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Engelli bireyler için Konya ili Türkiye ‘de bulabileceğiniz en uygun coğrafi yapıya sahip il olduğunu söyleyebiliriz. Engelli alt yapısının oluşturulabilmesi için en uygun illerden bir tanesidir. Engelli turizmi kapsamında düşünecek olursak engellilerin Konya’ya iş için ya da akraba ziyareti için geldiklerini düşünüyorum. Tatil için geldiklerini düşünmüyorum. Bu yüzden Konya’nın engelli turizmine hitap edecek bir yönünün olduğunu düşünmüyorum, bu konuda yaptığımız bir araştırma yılda 50 engellinin konaklama gerçekleştirdiğini göstermektedir bu da bir otelde haftada 1 engelli konakladığı anlamına gelmektedir. Bu durum engelli pazarını oluşturmadığını göstermektedir. İşletmecilerin ya da yatırımcıların çok dikkate aldığı kar amaçlı sosyal amaçlı yatırımlar değildir, daha çok yasal düzenlemelerin bir sonucu olarak geliştirilmektedir. Konya’da da böyle her yerde de böyle maalesef.*

K2: *Hayır düşünmüyorum. Çünkü alt yapı itibariyle burada engelliler düşünülmemektedir. Özellikle trafik konusu sıkıntılı çok saygı gösterilmiyor. Yayalara bile saygı gösterilmezken engellilere hiç gösterilmemektedir. Hâlbuki sokaklar, engelliler için en önemli günlük yaşam alanlarıdır. Alt yapı olarak ta kaldırım, kaldırım boyları kaldırım düzenlemeleri yeni yapılan yerlerin dışında çok olmadığı görülmektedir. Şehrin yeni yapılan yerlerinde var ama çok değil. Çoğu yerde görme engelliler için yapılan çoğu yerde yok. O alt yapı açısından önemli, onun dışında son dönemlerde, akülü arabalar için olan engellilerin kullanabileceği engellilerin kullanmak istedikleri şarj aletleri çıkmaya başladı. Onlardan da fazla bulunmamaktadır. O yüzden çok iyi bir yapılanma yok. Turizm faaliyetlerine de*

bakarsan otellerde yasa olarak olduğu için bulunmaktadır. Oteller dışında, Mevlana bölgesinde en başta yine trafik olmak üzere o bölgelerde kaldırımların dar olması yayalar için bile zor hale gelmektedir. Her türlü engelliye düşüncecek olursak görme engelliler duyma engelliler içinde bir turizm materyallerinin olması gerekmektedir. Engellileri düşünerek yapılmış bir turizm materyali, görsel olarak var olanlar belki var ama komple bir tanıtım, faydalanabilecekleri bir materyal çok bulunmamaktadır. Mevlana'nın içinde de dâhil olmak üzere en çok gezilen yerlerde bu tür materyaller bulunmamaktadır. Toplu Taşıma araçları turizm için uygun değil, otobüsle geldiğini düşüncecek olursak bir tramvayı ya da otobüsü kullanmak istese bir turistin kendi başına gezebilmesi için öyle bir toplu taşıma aracının olduğu söylenemez. Belediyenin bu tip hizmetlerin içinde engelli turistin gezmesi çok ta öyle kolay gibi görülmemektedir.

K4: *%80 - %90 uygun olduğunu düşünüyorum ama eksiklikleri bulunmaktadır. Mesela otobüslerde, tramvaylarda engelli bireylerin hayatlarını kolaylaştıracak ekipmanlar bulunmaktadır ama çok ergonomik değil. Bazı binalarda engelli merdiveni yapılmış, engelli rampaları yapılmış ama yeterli eğime sahip değil. Engelli bir bireyin tek başına bunları tek başlarına kullanmaları hatta birilerinin yardımıyla bile çıkması çok büyük ölçüde zordur. Ama başka şehirlerle karşılaştırdığımız zaman Konya'nın yerel yönetiminin bu konuda daha bilinçli olduğunu, şehir olarak ta hem düz olması itibariyle uygun olduğunu düşünüyorum.*

K8: *Uygun olduğunu düşünmüyorum. Çünkü alt yapı yok, bizden ziyade belediyeyi ilgilendiren bir durum aslında, ya da tesislere, binalara imar hakkı verenlerin sorumluluğunda bu. Okullarımızda dahi engelli girişi bulunmamaktadır.*

K9: *Düşünmüyorum, Belediyenin yapmış olduğu yatırımlarda engelli bireyler göz ardı edilmektedir. Örneğin; otobüs durakları, sosyal faaliyet alanları, tiyatro, sinema vb. alanlardır bunlar. Ayrıca belediyenin ruhsat verdiği iş yerleri ve sosyal tesislerde göz ardı edilmektedir.*

Konya'nın özel yapılanmasının avantaj ve dezavantajlarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ilinin engelli bireyler için özel olarak yapılanmasının turizm açısından avantaj ve dezavantajları sizce nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar Konya'nın engelli bireyler için özel olarak yapılanmasının turizm açısından bakıldığında şehirde gezecek yerlerin fiziksel engel oluşturmamasını ve kültür ve inanç turizmi kapsamında bir şehir olduğu için daha fazla engelli turistlerin tercih alanı olmasını bir avantaj olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Şehirdeki engelli bireylere yönelik eksikliklerinde dezavantaj oluşturacağı yönünde düşüncelerinin olduğu vurgulanmıştır. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K3: *Uluslararası turizm erişimi kolaylaşır, turizm yatırımlarında engelli turizm olanakları artar, yeni pazar olanakları yaratılır. Konya bölgesi büyükşehir kapsamında olduğu için engellilere yönelik yatırımların maliyeti yüksek olsa da kesinlikle önemlidir.*

K5: *Turizm faaliyet ve gelirlerinin artışına ve alternatif turizm çeşitlerine olan talebin artmasına sebep olacaktır. Konya halkının bilinçlendirilmesiyle daha sağlıklı bir turizm faaliyeti gerçekleşmiş olacaktır.*

K6: *Turizm faaliyetlerinin ve gelirlerinin yaygınlaşmasına, alternatif turizm faaliyetlerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.*

K9: *Daha fazla turistlerin gelmesi sağlanacaktır. Engelli bireylere refakat eden kişilerin turizm amaçlı seyahatlerinde Konya tercih nedeni olacaktır.*

Konya'da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmaya yönelik görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya'da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için neler yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcılar engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için onların ilgilerini çekecek birtakım yöntemler geliştirilmesi gerektiğini, ulaşım ile ilgili sorunların giderilmesi gerektiğini, alt yapı olanaklarının geliştirilmesi gerektiğini, otellerin dizaynlarının onlara göre olması gerektiğini ve yerel halkın bu

konuda bilinçlendirilmesinin gerekliliğini, reklam ve tanıtım faaliyetlerinin artırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Engellilere yönelik onların ilgisini çekecek bir takım turistik faaliyetlerin olması gerekmektedir. Bu sosyal bir yapılanma olabilir, engellilerin burada farklı turistik çekim noktalarını ziyaretlerine ilişkin bir takım yöntemler geliştirilmelidir. Mesela hemen hemen her yerde yabancı dilde bilgilendirme yani odyo, sesli sistemler oluşturuluyor, mesela bir müzeye gidiyorsunuz, İngilizce, Fransızca, İspanyolca istediğiniz dilde bilgilendirmeyi dinleyebiliyorsunuz. Görme engelli vatandaşlar için böyle bir ekipman oluşturulabilir. Bir takım duyular eklenerek ilgililerinin çekilmesi sağlanabilir. Farklı engelli türleri için böyle projeler geliştirilebilir ama bunların yapılabilmesi içinde Konya'nın turistik çekimleriyle sınırlıdır. Mesela Mevlana müzesini gezecek işitme engelli vatandaşlar için işaret dilinde anlatın yapabilecek rehber atanabilir, görevlendirilebilir. Yani bu Konya'nın her yerinde bu işi yapılabilecek şekilde bir rehberlik personeli geliştirilebilir. Ama ben turizm potansiyelinin sınırlı olduğunu düşünüyorum. Bununda çok ilerisine gidemeyeceği düşüncesindeyim. Ancak engelli vatandaşlarımızın muhtelif engelli türlerine göre projelerin geliştirilmesiyle bu biraz olumlu bir hal kazanabilir.*

K2: *Özellikle şehir ulaşımının geliştirilmesi, onun dışında şehrin gezilebilen birçok noktasında yürüyerek te gezilebilecek birçok noktasına kaldırım, yollardaki kasisler yol durumunun bunların uygun hale getirilmesi gerekmektedir. İşletmelerde sınırlılık var işletmeler bu sınırları aşarlarsa ne olur belki daha çok engelli turist gelmek isteyebilir bu anlamda turizm işletmeleri de, otel işletmeleri de, restoran işletmeleri de hatta bazı seyahat acenteleri de engelliler için özel turlar tasarlayabilirler. Şehrin ulaşılabilirliği güzel, ama şehir içi ulaşılabilirlikte sıkıntı var. O yüzden cazip hale getirmekte de sıkıntı var.*

K3: *Müze ve ören yerlerine engellilerin ulaşılabilirliğinin sağlanması için özel alt yapı yatırımlarının yapılması, ulaşım araçlarında engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Öncelikle Konya destinasyonun da engelli bireylerin birer engelli olmadıklarının yerel halka anlatılması ve bu yönde düzenli ve sistemli eğitimler verilmesi gerekmektedir. Sonra da Konya destinasyonu olarak şehrin*

engellilere yönelik alt yapı ve üstyapı olanaklarını sistemli bir politika ve uygulama süreci ile şehir yönetim programlarında öncelik verilmesi sağlanmalıdır.

K4: Her şeyden önce temel ihtiyaçlarını karşılayacak otellerin olması gerekmektedir. Otellerin her katında engelli odası bulunmamaktadır. Genelde zemin katları engellilere yönelik dizayn edilmesi gerekirken, binaların engelli bireylerin hizmetine sunulacak standartları zaten bulunmamaktadır. Bir otel olarak inşa edilmemişler veya turizm kanununda bulunan engellilerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde dizayn edilmemiş, çoğu başka yapılardan dönüştürülmüş binalardır.. Öncelikle bunlar revize edilmeli, gözden geçirilmelidir. Bunun dışında engelli farkındalığı oluşturulmalıdır. Ondan sonra engelli misafir taksiden indiği zaman ya da otobüsten indiği zaman otele rahatlıkla geçebilecek sistem oluşturulmalıdır. Mesela Mevlana Kültür merkezinde bile belediyenin, kamunun yapısı olmasına rağmen alt yapının çok düzgün olmadığını çoğunlukla gözlemledim. Salona girmek için zorlanılacak bir alt yapıya sahiptir. Bu tür turistik yerlerde özellikle alt yapı anlamında önceden daha planlı, ona göre politika izlenirse biraz daha iyi olur diye düşünüyorum.

K8: Turizm bakanlığı nezdinde aslında çalışma yapmak gerekmektedir. En yukarıdan en aşağıya doğru ilerlenmesi gerekmektedir. Yani bakanlık nezdinde yapılırsa bakanlığın gereken yerlere bu birimleri kurmalarına yönelik yazılar göndermesi gerekmektedir ki belediyeler bu yönde hareket etsinler. Turizmle ilgili olan herkes, otel işleten kuruluşlarda kendi birimlerini kuracaklar ki normal hayata da turizme de kazandırabilelim. Özellikle turizm bazında da böyle birimler kurulursa, kuruluşlarda ya da restoranlarda bu insanlarda kazanılabilir diye düşünüyorum.

Konya da bulunan işletmelerin yeterliliklerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya da bulunan işletmelerin (otel, sosyal tesis vb.) engellilere hizmet sunma konusunda yeterli olduklarını düşünüyor musunuz? (Fiziksel ve eğitim olarak) Yeterli olmadığını düşünüyorsanız eksiklikler nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar Konya da bulunan işletmelerin engelli bireylere hizmet sunma hususunda yeterli olmadıklarını, bu

konuda bilinçli olmadıklarını, turizm belgeli işletmelerin bu konuda zorunluluk nedeniyle biraz daha hassas olduklarını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K3: *Turizm işletme belgeli otellerde engellilere yönelik düzenlemeler yeterli fakat bu yönde yatırımların ve iyileştirmelerin düzeltici ve çağdaş düzeyde geliştirilmesi gerekmektedir. Belediye belgeli otellerde engelli düzenlemeleri yok denecek kadar az seviyededir. Sosyal tesislerde de kısmen engellilere yönelik düzenlemeler mevcuttur.*

K4: *Düşünmüyorum. Bunun için engellilere yönelik bir turizm politikası geliştirilmesi gerekmektedir. Çünkü günlük hayatta kurgulanan alt yapı hizmetleri belediyenin sağladığı olsun diğer kamu kurumlarının sağladığı olsun tüm hizmetler aslında hep engelli olmayanlara yönelik hizmetlerdir. Engelliler bu noktada düşünülürken daha düşük bir hizmet almaktadırlar. Yani plan ve politika üretilirken engellilere yönelik bakanlığın ya da yerel yönetimlerin bir makro politikasının olması gerekmekte ve bu standartların kontrol edilmesi gerekmektedir. Yapmış olmak için yapılmaması gerekmektedir.*

K5-K6 *Hayır düşünmüyorum. Çoğu personel işaret dili bilmiyor. Otellerin girişinde rampa bulunmuyor, asansörler yeterince geniş değil, sesli bilgilendirme yapmak için gerekli ekipmanlar mevcut değildir. Özellikle görme engelli bireyler için kabartma harfler, otel içerisinde asansörler ve telefonlar dışında bulunmamaktadır. Engelli WC ve banyolar çok az sayıdadır. İşaret dili bilen personeller istihdam edilmeli, bedensel engelliler için uygun kullanım alanları ve odalar oluşturulmalı, görme engelliler için yardımcı personeller sağlanmalıdır.*

Turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engelli bireylerin de dâhil edilmesine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerin de dâhil edilmesinin ne gibi faydaları olacaktır?” şeklindedir. Katılımcılar engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirmede engellilerin de bulunmasının hatta onların ihtiyaçlarını en iyi bilecek ailelerinde yer almasının onlar için büyük bir fayda sağlayacağını, böylelikle

ellerindeki kaynakların daha verimli kullanılmasında faydalı olunacağını ifade etmişlerdir. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K2: *Öncelikle müşterinin ne istediği önemlidir. Böyle spesifik çok özel bir alanda geneli tahmin edemezsiniz. Bir engellinin ne hissettiğini anlayamazsınız normal vatandaşınkini anlayabilirim hissedebilirim ama onlar gibi hissetmek için engellilerden yola çıkmak lazım ya da engelli ailelerinden yola çıkılması gerekmektedir. Engelli bireylerin aileleriyle ilgili çalışmalar yaparak onlara yönelik bir takım faaliyetler yapılabilir. Çünkü engellilerin zorluklarını daha çok aileleri bilmektedir. Kendisi engelli olduğu için bu bir fiziksel engelde olsa görme engellide olsa onların istedikleri şartları kendilerinin yerine getirme şansları bulunmamaktadır ancak aileleri talep edebilmektedir. Dolayısıyla burada ilk çalışmaya ailelerden başlamak gerekmektedir. Çünkü işin zorlu kısmını öncelikle engelliye o şartı sağlamak isteyen aileler daha çok çaba harcamaktadırlar. Oradaki aracı köprüyü oluşturan ailelerdir. İşin zorlu kısmını da eksikleri de onlar görüyorlar. Zorlukları ve eksikleri asıl onlar gördüğü için asıl net bilgiyi onlardan alabiliriz. O süreçte yaşananları sadece ürün anlamında düşünmeyin bir rezervasyon, bir iletişim bir yer ayarlamadaki ikna etme kabiliyeti, karşı taraftaki otelle görüşüp, uygunluğunu tartıp biçme işlemlerini öncelikle aileler yapmaktadır. Bu yüzden engellilerden önce aileler bilir, şartları önce aileler hazırlamaktadır. Zorlukları öncelikle aileler görür artıları ve eksileri değerlendirir ondan sonra seçim engelli bireye düşmektedir. Aslında buradaki seçim noktasında ürün olarak engelliye uygun ürünler ama pazarlama ve bunun uygunluğu açısından öncelikle ailelerin görüşünün alınması gerekmektedir.*

K3: *Engellilerin talepleri ve ihtiyaçları dikkate alınarak doğru düzenlemelerin yapılması bu amaçla ayrılan kaynakların daha verimli kullanılmasına olanak sağlar. Sorunlar doğru belirlenir ve çözüm önerileri de ö yönde çağdaş düzeyde çözüm önerileri geliştirilmiş olur.*

K4: *Onların dâhil edilmesi tabi ki onların ihtiyaçlarına gereksinimlerine göre dizayn edildiği zaman onlar tarafından da kabul görecektir. En büyük katkısı bu olacaktır. Mesela turistik destinasyonların planlanmasında, müzelerin planlanmasında, kurgulanmasında, otellerin kurgulanmasında içerisinde kendileri de yer alırsa bu*

hem işletme açısından ya da politika yapımcılar açısından farkındalık yaratır ve ona göre hareket etmelerini gerektirir hem de onların kullanabileceği bir altyapı ortaya çıkmış olacaktır yani atıl bir alt yapı sorunu çözülmüş olacaktır. Bir engelli rampası yapıp bir engelli asansörü yapıp hiç kullanılmayacak halde kalmasından ziyade kullanılabilir halde olması işler halde bulunması hem devlet için hem engelli için hem de toplumun diğer bireyleri açısından önem taşımaktadır. Sonuçta bu engellilere yönelik yapılan hizmetler toplumun vergileriyle devletin elde etmiş olduğu vergilerle yapılmaktadır bu yüzden devlet kaynaklarının boşa kullanılmaması, atıl kullanılması açısından yapılacak olan hizmetlere onlarında fikirlerinin alınması daha etkin olacaktır.

K7: *Dâhil edilirse alternatif bir turizm olan engelli turizmini ülkemize kazandırmış oluruz. Turizm pazarındaki düşüş ve artışlardaki dengeyi sağlayabilecek olan önemli alternatif turizm çeşididir. Kendi ihtiyaçlarını kendileri daha iyi bildikleri için onlara hitap edecek, hem engelli turist gelecek hem aileleri gelecek böylelikle ekstra gelir sağlanacaktır.*

K9: *Çok olumlu bir yaklaşım olacaktır. Çünkü engelli bireylerin yaşamlarını en iyi engelli bireyler bilir. Engelli bir birey bu süreçlere dâhil edilemiyorsa, engelli refakatçileri sürece dâhil edilmeli, en kötü ihtimalle ilgili kişiler dâhil edilmelidir.*

YEREL HALK

Yerel halktan 12 kişiyle görüşülmüştür. Görüşmeden önce demografik özelliklerini belirlemek için bir bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu, mesleği ve Konya ilinin engellilerin yaşamına uygun olup olmadığına ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.7. Çalışmaya Katılan Yerel Halkın Demografik Özellikleri

CİNSİYET		EĞİTİM ALDIĞI ALAN		Size göre Konya ili engelli bireylerin yaşamına uygun bir şehir midir?	
Erkek	9	Turizm		Evet	2
Kadın	3	Turizm Dışı	12	Hayır	
TOPLAM	12	TOPLAM	12	Kısmen	10
YAŞGRUBU		ÖĞRENİM DURUMU		MESLEĞİ	
18-25	2	İlköğretim		Kamu	5
26-35	6	Lise		Özel	3
36-45	1	Ön Lisans	4	Emekli	2
46-55		Lisans	8	Öğrenci	2
55 Yaş Üzeri	3	Lisansüstü		Diğer	

Tablo 3.7.'de görüldüğü gibi çalışmaya katılanların 9'unun erkek, 3'ünün bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 2 katılımcının 18-25 yaş arasında olduğu, 6 katılımcının 26-35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının da 36-45 yaş aralığında olduğu, 3 katılımcının 55 yaş üzerinde olduğu görülmektedir. 12 katılımcının turizmden farklı bölümlerde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 4 katılımcının ön lisans eğitimi aldıkları 8 katılımcının lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. 5 katılımcının kamu çalışanı olduğu, 3 katılımcının özel sektör çalışanı olduğu, 2 katılımcının emekli olduğu, 2 katılımcını öğrenci olduğu görülmektedir. "Konya ilinin engelli bireylerin yaşamına uygun bir şehir midir?" sorusuna 2 katılımcı "Evet", 10 katılımcı "Kısmen" şeklinde cevaplamıştır.

Konya ilinin çevre düzenlemesinin uygunluğuna ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya ilinin çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerin engelli bireylerin kullanımına uygun olduğunu düşünüyor musunuz? Uygun değilse sizce eksiklikler nelerdir?" şeklindedir. Katılımcılar Konya'nın çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerinin çoğunlukla uygun olduğunu, bu durumun son zamanlarda gözle görülür hale geldiğini fakat uygun olsa da yapılan ekipmanlar da eksiklikler olduğunu ifade etmişler ve engellilerinde fikirlerinin alınarak alt yapı çalışmalarının ihtiyaca göre düzenlenmesi gerektiği konusunda önerilerde bulunmuşlardır. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: *Konya ilinin çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu konusunda farkındalığın biraz arttığını düşünmekle birlikte yeterli görmüyorum. Sadece mimari düzenlemelerin yeterli olmayacağını, eksiklerin giderilmesi için sağlık kuruluşlarınca engelli bireylere yardım için görevlendirilmiş sağlık personeli ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünce kişinin engel türüne göre görevlendirilmiş rehber ve danışmanların sağlanması gerekmektedir. İlimiz kapsamında böyle bir uygulama bulunuyorsa da bilgi sahibi değilim bu nedenle bilinçlendirme çalışmalarının artırılması gerekmektedir.*

K2: *Son zamanlarda belediyenin yaptığı çalışmalar gözle görülür şekildedir. Engellilerin de kullanabileceği toplu taşıma araçları tedarik edilmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında engellilerin kullanması için rampalar yapılmaktadır. Bunlar uygun olanlar bölümleri oluşturmaktadır. Bunların olmadığı restoranlar, işletmelerde bulunmaktadır. Restoranlarda iş hanlarında tarihi alışveriş merkezlerinde, tarihi çarşılarda engelli tuvaletleri, rampalar vb. olması gereken düzenlemeler bulunmamaktadır.*

K3: *Konya ilinin birçok ile göre çevre düzenlemesinin engellilere yönelik daha planlı olduğunu düşünüyorum. Ancak yine de yetersiz olduğunu düşünüyorum. Hastane, AVM gibi yerlerde engelliler için daha fazla park alanı oluşturulmalıdır. Yollarda ve binalarda engelli rampası olmasına veya düzeltilmesine dikkat edilmeli toplu taşıma araçlarında gerekli düzenlemeler yapılmalı varsa geliştirilmelidir. Engelliler için ATM'lerin olması güzel bir gelişme göstermektedir. Bu ATM'lerin yeri ve sayısı arttırılmalı bu tip hizmetler engellilere de ulaştırılması gerekmektedir.*

K4: *Konya bu konuda Türkiye'nin şanslı illerinden bir tanesi, çevre düzenlemesinin engelli bireylere çok rahat engelsiz hale getirilebilecek bir coğrafi yapıya sahiptir. Kaldırımlara ve apartman girişlerine zorunlu hale getirilen rampalarla ve kaldırımlarda ki sarı çizgilere Konya'da sıkça rastlanmaktadır. Ama eski yerleşim yerlerinde yasaya göre düzenlemelerinin yapılıp yapılmadığı gerekli mercilerce kontrolü gerekmektedir.*

K6: *Bazı eksiklikler bulunmakla birlikte Konya ilinin çevre düzenlemesinin engelli bireyler için pek çok şehre göre daha planlı yapıldığı görülmektedir. Konya'nın düz*

olması ve geniş bir yüzölçümüne sahip olması nedeniyle bu konuda coğrafi yönden avantajlı bir şehirdir. Yollarda, hastaneler de ve pek çok binada engelli rampaları bulunmaktadır. Ancak bazı yerlerde bulunsa da görme engelliler için yapılan kabartılmış sarı şerit uygulamasının artırılması, toplu taşımalardaki mevcut düzenlemelerin geliştirilmesi ve bu konularda vatandaşlarımızın bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

K11: *Konya büyüyen ve gelişen bir şehir olmasına rağmen bu konuda henüz eksiklerini tamamlamamış olan bir şehirdir. Çevre yapısı incelendiğinde bisiklet yolları, engelli asansörleri, binalarda engelli rampaları bulunmakta fakat bunlar engelli kullanımına göre değil sadece yasaya uygun olabilmek amacıyla yapılmış düzenlemeler olduğu görülmektedir. Çünkü halkımız ve tesis yöneticileri yeterince bilinçli değildir. Örneğin yukarı çıkmak için engelli rampası bulunmaktadır ama eğimin çok fazla olması zorunluluktan yapıldığının bir göstergesidir. Asansörlerimiz bulunmaktadır fakat küçük, ya da çabuk bozulabilmektedir. Engelli tuvaletlerindeki aparatlar fonksiyonel değildir. Ya da engelli bir vatandaş işlem için otel resepsiyonuna geldiğinde kocaman bir kürsü ile karşılaşmaktadır. Bu tip durumlara daha birçok örnek verilebilir. Bu durumlar engellileri toplumdan soğutan ve geriye iten unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum engellileri turizm açısından da etkilemekte ve birçok engelli karşısına çıkabilecek olumsuz faktörleri göz önüne alarak yapacağı gezi tatil vb. faaliyetleri ertelemektedir.*

Konya da bulunan yöneticilerin veya işletme sahiplerinin hassasiyetlerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ili içerisinde yöneticilerin veya işletme sahiplerinin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda hassas olduğunu düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcıların çoğu yöneticilerin ve işletme sahiplerinin engelli turistlere yönelik hizmetler konusunda yetersiz olduklarını ve bilinçlendirilmeleri gerektiğini, bazı yönetici ve esnafların yabancı dil sorunları olduğunu, yasal zorunluklar doğrultusunda hassasiyet gösterdikleri vurgulanmıştır.

Engelli turistlerin varlığının diğer bireylerdeki etkilerine ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engelli turistlerin varlığı o işletmede bulunan diğer bireyleri olumsuz etkiler mi? Bu konuda görüşleriniz nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle olumsuz etkilemeyeceğini, eğer onlara insani duygularla yaklaşırsa rahatsız olunmayacağını, herkesin birer engelli adayı olduğu düşünülerek hareket edilirse olumsuz etkilemeyeceğini, işletmede çalışanlar eğitilirse ve işletme ortamı onlarında rahat hareket edeceği şekilde dizayn edilirse rahatsızlık söz konusu olmayacağını ifade etmişlerdir. Sorusuna ilişkin katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

K1: *Engelli turistlerin varlığının o işletmede bulunan diğer bireyleri olumsuz etkileyebileceğini düşünmüyorum. Toplumdan soyutlanmaları yerine toplumla bütünleşmeleri sağlanmalı, bu noktada toplumun tepkisi çok önem taşımaktadır. İnsanlar eğitilmeli, bilinçlendirilmeli, engelli bireyler aşağılanmamalı, dışlanmamalı. Aynı zamanda herkesten farklılarmış gibi davranılmamalıdır.*

K5: *Engelli turistlerin varlığı işletmede bulunan insanların eğitimine, bakış açılarına ve engelliler hakkında bilgi sahibi olup olmadığına, vicdan ve merhamet duygularına göre değişmektedir.*

Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerinde katılmalarına ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerde katılmalı mıdır?” şeklindedir. Katılımcılar kendi ihtiyaçlarını en iyi kendilerinin bileceğinden engelli bireylere yönelik yapılan turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine kesinlikle onlarında dâhil edilmesi gerektiğini, sağlıklı bireylerin bu süreçte yeteri kadar empati kuramayacaklarını, engelli bireylerin kendi ihtiyaçlarını herkesten daha iyi analiz edeceklerini, konakladıkları yerde ya da gezdikleri çevrede kendileri için olması gereken hizmetlerin eksikliklerini ilk gözlemci olarak onların tespit edebileceğini, en iyi çözüm önerilerinin onlar tarafından gerçekleştirileceğini, böylelikle farkındalık yaratılabileceğini, onların yaşamlarının kolaylaştırarak birçok projenin böylelikle gerçekleştirileceğini ifade etmişlerdir. “Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet

geliştirme sürecine engellilerde katılmalı mıdır?” sorusuna ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K2: *Engellilerin bir araya geldiği dernek ve oluşumlardan yardım alınması gerekmektedir. Onlar kendileri için yapılacak olan düzenlemeleri daha iyi anlayacakları için onlarla işbirliği yapılması gerekmektedir.*

K5: *Engelliler bu sürece dâhil edilirse hem engelli insanlar maddi kazanç elde edecek ve hem de engellilerin talebini de yine en iyi bir başka engelli bileceği için fikir ve düşünceleri değer bulacaktır.*

K7: *Engelli kişileri topluma kazandırmak, yaşama dört elle sarılmalarına vesile olmak, özgüvenlerini kazanmalarını sağlamak için bu sürece dâhil edilmelidir. Bunun için toplum olarak engelli vatandaşların katılımlarını teşvik etmemiz gerekmektedir.*

K11: *Engelliler hizmet geliştirme sürecine katılmalı fikir sunmalı faaliyete geçirilmelidir. Böylece yasaya uygunluğun yanında reel anlamda uygun ve objektif ürün geliştirme yapılmış olacaktır.*

K12: *İhtiyaçlarını belirleme noktasında en çok söz sahibi onlar olduğu için bu konudaki görüşleri altın kadar değerlidir. Oteller de konaklamalar, tur amaçlı seyahatler, ildeki işletmelerin kullanımı, alışveriş merkezleri, sokaklarda dolaşmak vb. gibi etkinliklerde ortaya çıkacak sorunları en iyi aktaracak yine engelli bireylerdir.*

Engellileri turizme kazandırmaya yönelik uygulamalara ilişkin görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engellileri turizme kazandırmak için ne gibi uygulamalar yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcılar onlar için zorunlukların, yasal düzenlemelerin artırılması gerektiği, tatil kampanyaları düzenlenmesi gerektiği, en çok ilgi gören Mevlana müzesine farklı engel gruplarına hitap edecek düzenlemeler yapılması gerektiği, toplumun bilinçlendirilmesi gerektiği, gezilip görülecek yerlere onlar için özel servislerin konulması gerektiği, özel ve kamuda engelli kadrolarının artırılması gerektiği hususunda önerilerde bulunulmuştur. Soruya ilişkin öne çıkan katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K4: *Konya'nın turist çekmesinin en büyük sebebi Mevlana müzesidir. Mevlana müzesinde engellilere yönelik bir çalışmanın olup olmadığına dair görevlilerle telefonla görüşmelerde bulundum. Görme engelli vatandaşlarımız için Mevlana müzesinin girişinde dokunulabilir bir maketin olup olmadığını ve işitme engelli vatandaşlarımız için onlara Mevlana müzesini tanıtabilecek bir görevlinin hazırda bulunup bulunmadığına dair yönelttiğim soruya karşılık aldığım cevap görme engelli vatandaşlarımız için maket bulunmadığı, işitme engelli vatandaşlarımız içinde onlara müzeyi anlatacak bir görevlimiz bulunmamaktadır. Bu durum engeli vatandaşlarımız için Konya seyahatlerinde veya gezilerinde yanlarında en az bir yakınının veya kendilerini anlayabilen birisini bulup gelmeleri gerektirecektir. Bu durumun engelli vatandaşlarımızın seyahat kararlarını ve gezilerini bağımsız olarak vermelerinin önünde engel teşkil edebilmektedir. Onları topluma kazandırmanın yolu kaldırımlara rampa yapmak veya sarı çizgilerden yapmaktan ibaret olmamalıdır.*

K5: *Engellilerin turizme kazandırılması için önce onları uzman eğitimci eliyle yetiştirmek, onların rahat çalışabileceği küçük atölyeler kurmak, ürettikleri ürünleri satabilecekleri standlar düzenlenmelidir. Ayrıca rehberlik hizmetleri yapabilecekleri ortamların hazırlanması gerekmektedir.*

K8: *Özel ve kamu işletmelerinde engelli vatandaşlarımızın kadrolarının çoğaltılması hem onları topluma kazandıracak hem toplumla iç içe olacaklar hem de çalışan bir birey oldukları için tatil ihtiyaçları olacaktır. Ekonomik gelirleri olduğu için ve iş hayatı da biraz özgüvenlerini yerine getirecek böylelikle turistik faaliyetlere katılma konusunda içe kapanık durumlarından kurtulmuş olacaklardır.*

K11: *Engellilere engelleri engel olmamalıdır, seyahat imkanları geliştirilmeli engelli aracı kullanan kişilerin önündeki bir çok prosedür fonksiyonel açıdan düzenlenmelidir, yapısal ve mimari açıdan fonksiyonellik ve ulaşılabilirlik faktörleri öne çıkarılmalıdır. "Ben buraya şunun için geldim" diyen engelliye "sen mi" edasıyla bakılmamalı turizme ve topluma kazanım yoluna gidilerek canlandırma sağlanmalıdır, engellilerin turizm açısından kendilerini geliştirmeleri adına faaliyetler düzenlenmelidir.*

K12: Engellilere özel turlar düzenlenebilir. Uygun fiyatlı kampanyalar düzenlenebilir. Tesis ve işletmelerin çevrenin düzenlenmesi onları turizme teşvik edebilir. Halkın engelli insanlara karşı bilincini ve hoşgörüsünü eğitim ve çeşitli etkinliklerle arttırmak onlara da toplumun bir parçası olduklarını hissettirebilmek özgüvenlerini arttıracak ve turizme yönelmeleri sağlayacaktır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Konya ili kültür ve inanç turizmi kapsamında olması nedeniyle her kesimden insana hitap edebilecek potansiyele sahip, özellikle engelli bireyler tarafından tercih edilebilecek bir şehirdir. Birçok engelli turist, turistik anlamda gidecekleri yerlerden rahat hareket edebilecekleri ve kendilerine yönelik uygunluklar beklemektedir. Bu bağlamda Konya'nın engelli turizmüne uygunluğunu görebilmek, engelli turizminden daha fazla pay alabilmesini sağlamak amacıyla Konya ilinde yaşayan, görev yapan, faaliyet gösteren ve hizmet veren turizm paydaşlarının hem görüşlerini alabilmek hem de ilgili kurum ve kuruluşlara yol göstermek adına bu çalışma yapılmıştır. Öncelikli olarak toplum içinde bir engeli sebebiyle yaşadığı çevrede belirli kısıtlamalarla karşı karşıya gelen engelli bireylere yönelik düzenlemelerin gerçekleştirilmesi onların topluma kazandırılması ve özgüvenlerinin artması açısından büyük önem taşımaktadır. Belediye çalışanlarına yapılan görüşmeler doğrultusunda kendi çalıştıkları kurumun engelliler için uygun olup olmadığına yönelik yöneltilen soruda öne çıkan K1'in ifadelerine göre mimari projesinde TSE Standartlarının gözetildiği, mimari işlerin ya da tüm projelerin engellilere yönelik çizildiği, asansörlerle, engelli rampalarının engellilerin kullanımına uygun yapıldığı görülmüştür. Konya'da bulunan tesis ve umumi alanların engelli turistlerin kullanımı için uygunluğuna, son yıllarda daha fazla önem verildiği, daha fazla dikkat edildiği, kontrollerinin yapıldığı ve düzenlenmeye çalışıldığı görülmüştür. Fakat eski yapıların çok uygun olmadığı ama uygun hale getirilmeye çalışıldığı görülmüştür. Belediyecilik anlamında Konya'da engelli bireylerin turistik faaliyetlere rahatlıkla katılmalarını sağlamak için Mevlana çevresinde hem engelli bireylerle hem de diğer bireylerle ilgilenecek, yabancı dil bilen turizm zabıtalının olduğu, ayrıca engelli vatandaşların 24 saat ulaşabilecekleri telefon hizmetlerinin olduğu, görme engelliler için özel hazırlanmış Braille alfabesiyle tasarlanmış kartvizitlerinin olduğu görülmüştür. Görme engellilere yönelik hem halkı bilinçlendirmek hem de görme engeli olan bireyleri anlayabilmek adına Konya'da görev yapan zabıtalılar gözlerini siyah bandajla kapatıp ellerine baston alarak beyaz baston yürüyüşü dedikleri yürüyüşü gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Bunların dışında özel bir uygulama ve girişimin olmadığı görülmüştür. Konya'nın alt yapısının engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için diğer

şehirlerle karşılaştırıldığı zaman, coğrafi yapısının elverişli olması sebebiyle çok daha uygun bir şehir olduğunu söylenebilir. Belediye çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde alt yapıda eski yerleşim alanlarının özellikle merkez tarafının uygun olmadığı yeni yerleşim alanlarının uygun olduğu fakat eksikliklerin olduğu görülmüştür. Belediye çalışanları engelli turistler için uygun yapılanmanın zor olduğu yerlerin teknolojiyi kullanarak devlet eliyle revize edilebileceğini, farklı engel türlerine göre sistemler uygulanabileceğini, yeni yerlerde TSE standartları gözetilirse engelli turistlere daha uygun hale getirilebileceği ve insanların bilinçlenmesiyle yapılan çalışmaların daha kullanışlı hale geleceğini ifade etmişlerdir. Özellikle Belediye tarafından yapılan kaldırım rampalarını halkın bilinçsizce kullanımlarının, rampaların önüne arabalarını park etmelerinin önüne geçilmesi vurgulanmaktadır. Konya’da engelli turistlerin yaşam standartlarını arttırmak için belediye çalışanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda futbol müsabakaları düzenlenebileceği, piknikler yapılabileceği, camilerdeki ve bankamatiklerdeki sıkıntıların giderilmesi gerektiği konusunda önerilerde bulunulmuştur. Ayrıca yeni yapılanmalarda öncelikle mimarların bilinçlendirilmesi gerektiği ve Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca engelli bireylere bakanlara verdiği bakım parasını vermeden engelli bakımından daha iyi verim alabilmek için öncelikle eğitim vermesi gerektiği konusunda da önerilerde bulunulmuştur. Belediye çalışanları, yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda duyarlı olduklarını ifade ederken, görüşmeye katılan üç acente çalışanın bu konuda yerel yöneticilerin duyarlı olmadıklarını ifade ettiği görülmüştür. Konya’da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik etmek için özellikle ulaşım ve konaklama açısından uygulama ve sosyal sorumluluk projelerini belediyeler üstlense de bu konuda turist çekmek için Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün de bir projesinin olması gerekmektedir. Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün çalışanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda buna yönelik projelerinin olmadığı kendilerine böyle bir proje gelirse uygulayacaklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte farklı engelli gruplarının turizmden beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmalarının da olmadığı görülmektedir. Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün İlgili Bakanlığa bir proje gönderip bunun uygulanması için ödenek istenmesi önerilmektedir. Ayrıca engellilere yönelik özel yapılanmanın Konya

turizmine ekonomik açıdan katkı sağlayacağı ve engelli bireyleri topluma kazandırmanın Konya açısından avantajlı olacağı da bilinen bir gerçektir. Kültür ve Turizm Müdürlüğünün çalışanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda Konya için ekonomik katkı sağlayacağı için ve engelli bireyleri topluma kazandırmayı bir avantaj olarak görmekte fakat onlara yönelik yapılanmanın da ek bir maliyet getirecek olmasını da dezavantaj olarak ifade etmişlerdir. Akademisyenlerle yapılan görüşmeler sonucunda Konya'nın engelli bireyler için özel olarak yapılmasının turizm açısından bakıldığında şehirde gezecek yerlerin fiziksel engel oluşturmamasını ve kültür ve inanç turizmi kapsamında bir şehir olduğu için daha fazla engelli turistin tercih alanı olmasını avantaj olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Fakat şehirdeki engelli bireylere yönelik eksikliklerinde dezavantaj oluşturacağı yönünde düşünceler ifade etmişlerdir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli kişiler için belirli düzenlemeler ve engelli kişiler için gereken standart ve sınıflandırmalar bulunmaktadır. Ayrıca yine yönetmeliğin 6. kısım 55. maddesinde düzenlenmesi gereken esasların olduğu ve j bendinde engellilere yönelik esasların düzenleneceği belirtilmiştir. Bu mevcut zorunlulukların geliştirilmesi ve zorunlulukların artırılması yerinde olacaktır. Ayrıca kontrollerinin sıkça yapılması gerekmektedir. Turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitim seminerleri düzenlenmeli ve bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sosyal Hizmetler ve Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığıyla iş birliği içinde olunması gerekmektedir. Kültür ve Turizm Müdürlüğünün çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde yönetmeliğin gerektirdiği standartların kontrolünün yapıldığı fakat turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitimler verilmediği görülmüştür.

Engelli bireylerin de diğer sağlıklı bireyler gibi seyahat etmeye ve tatil yapmaya ihtiyaçları olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Tatil sürecinde engelli bireyler zamanlarının çoğunluğunu konakladıkları tesislerde harcayacaklardır. Dolayısıyla otel işletmelerinin mimarisinin erişilebilir olması büyük önem taşımaktadır.

Konya’da faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik yapılan görüşmeler neticesinde katılımcılar Konya’da bulunan otellerin mimarisinin genellikle uygun olduğunu fakat olması gereken standartların dışına çıkılmadığını ifade etmişlerdir. Diğer bireylerin istek ve ihtiyaçları olduğu gibi engelli bireylerinde istek ve ihtiyaçları olacaktır. Bu talepleri karşılama hususunda eğitimli personellerin olması gerekmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen otellerden bir otel dışında diğer otellerde engelli bireylere hizmet sunma hususunda eğitim almış çalışanlarının olmadığı, buna rağmen tek başlarına gelmedikleri yanlarında bir refakatçıyla geldikleri için sorun yaşamadıkları, engelli odalarının olduğu, asansörlerin onlara uygun olduğu, park alanlarının mevcut olduğu görülmüştür. Görüldüğü gibi mevzuata uygun düzenlemeler yapılmıştır. Fakat mevzuat dışında engelli bireyler için yapılanmaya gidilirse bu düzenlemeleri yapmak otellere ağır bir ekonomik yük getirecektir. Otellerin bu düzenlemeleri yapmaları için adına faizsiz ya da uzun vadeli krediler önerilmektedir. Ayrıca engelli bireyler için yapılacak harcamalardan oluşacak katma değer vergisi için de vergi istisnası uygulanması önerilmektedir. Kamunun vereceği teşvikler sayesinde engelli bireyler için yapılacak düzenlemeler böylece artış gösterecek ve böylelikle oteller bu önemli turizm pazarından daha fazla yararlanacaklardır. Bununla birlikte otele gelen diğer bireylerin engelli bireylerin varlığına yönelik olumsuz bakış açılarını kırmaktan ziyade herhangi bir ayırım olmayan bakış açısı geliştirilmesi gerekmektedir. Böylelikle gelen engelli misafirlere kendilerini evlerinde gibi hissetmelerine olanak sağlanmış olunacaktır. Bu konuda toplumun bütün bireyelerine, bütün paydaşlara ayrı ayrı görevler düşmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmada karşılaştıkları ilk engel olarak seyahat edebilme hususundaki kısıtlardır. Bu bakımdan engelli bireylerin seyahat ihtiyaçlarına cevap verecek seyahat acentelerine ihtiyaçları bulunmaktadır. Acentelerin engelli bireylere yönelik düzenleyecekleri tur programlarında seyahat edecekleri ilin, kalacakları otelin, restoranların, ziyaret edecekleri yerlerin alışveriş merkezlerinin uygunluğu engelli bireyin düşünmeden bu tura dâhil olmayı tercih etmesinde olumlu bir unsur oluşturacaktır. Ayrıca engelli turistlerle doğru iletişim kurabilecek pozisyonda olabilmeleri açısından seyahat acenteleri ve otel rezervasyonu yapan çalışanlar engelli bireyler hususunda uzmanlarca bilgilendirilmelidirler. Bununla birlikte engelli bireye tesiste kendilerine verilen

hizmetler anlatıldığı gibi tesisin onlar için uygun olmayan yönleri hakkında da bilgi verilmesi önerilmektedir. Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamalarının olması da büyük önem taşımaktadır. Fakat seyahat acente çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde devletin engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine teşvik edecek bir çalışmasının olmadığı görülmektedir. Sadece engelli bireylere hitap eden Kuş Adası, Bodrum, Urla ve Çeşmede bulunan plajların varlığından söz etmişlerdir. Farklı türden engeli olan her bireye hitap edecek bu gibi plajlar artırılmalıdır. Acentelerin engelli bireylere ilişkin uygulayacakları fiyat politikaları bulunmalıdır. Fiyat politikalarına ağırlık vermeleri engelli bireyler için satışlarının arttırılmasında ve acentelerin engelli turizm pazarından önemli bir pay almalarında büyük yarar sağlayacaktır. Acente çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde acenteye başvuran engelli bireylerinde beklentileri fiyat uygulamalarıyla ve gidecekleri otellerin uygun olup olmadığına yönelik olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca anlaşma yaptıkları otellerin engelli bireyler için uygunluğuna dikkat ettikleri fakat otellerde özel bir indirim söz konusu olmadığı ve seyahat açısından tren ve uçak biletlerinde indirim olduğu üzerinde durulmuştur. Ayrıca bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın daha önce böyle bir çalışmanın söz konusu olmaması sebebiyle otellerle yapacakları anlaşmalarında ona göre olacağı, bu durumun işletmelerine ilave maliyet getireceğini ifade etmişlerdir. Görüşmeye katılan TURSAB Konya yönetim kurulu çalışanları da engelli bireylere hizmet vermek için yapılanmanın Konya'nın uygun bir şehir olmasından dolayı bir katılımcı ek bir maliyete ihtiyaç olmadığını diğer iki katılımcıda Konya için ek bir maliyetin kaçınılmaz olduğunu ifade etmişlerdir. Engelli bireylere yönelik yapılacak olan düzenlemelerin daha sonra değil de yapılır henüz başlangıç aşamasındayken gerçekleştirilmesi işletmeye daha az maliyet getirecek ve ek bir maliyete gerek kalmayacaktır. Konya'da bulunan turizm işletmelerinin engelli müşterilere kaliteli hizmet sağlamak hususunda da bunu ticari anlamda ya da zorunluluk olarak görmekten ziyade toplumsal bir sorumluluk olarak görülmelidir. TURSAB Konya yürütme kurulu çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde katılımcıların gözlemlerine göre işletmelerin sadece olması gereken zorunlukları yaptıklarını, bunun dışında ekstra bir hizmetlerinin olmadığını ve Konya'da özellikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için yapılan

bir uygulamanın yeterliliğinden ziyade hiç olmadığını ifade etmişlerdir. TURSAB Konya yürütme kurulu çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde Konya ilinde kısa sürede engelsiz turizmin sağlanabilmesi için yapılacak düzenlemelere ilişkin katılımcılar TURSAB Konya yürütme kurulunun bu konuda sadece fikir sunabileceğini, bu tür işlerin yerel yönetimlerin mesuliyetinde olduğunu ifade etmişlerdir. Bu konuda öncelikle halkın bilinçlendirilmesini, engelli bireyler içinde bizler gibi rahat hareket edebilecekleri bir ortam hazırlanması gerektiği önerisinde bulunulmuştur.

Konya'ya gelen engelli bireylerin Konya'nın sahip olduğu kültürel, sosyal ve sanatsal değerleri içerisinde rahatlıkla zaman geçirebilme fırsatı bulabilmeleri, Konya'yı tekrar ziyaret etmek isteği uyandıracak bir gerçektir. Bu yüzden Konya'da bulunan müzelerin, ören yerlerinin, alışveriş merkezlerinin sağlıklı bireyler kadar engelli bireyler içinde hiçbir erişim problemi olmaksızın kullanılabilir standartlarda olmasına dikkat edilmelidir. Akademisyenlerle yapılan görüşmeler neticesinde, Konya'nın engelli bireyler için uygun bir yapılanmasının olduğunu fakat trafikte, Mevlana ve çevresinde, yapılan rampalarda, görme engelliler için yapılan sarı şeritlerde eksikliklerin olduğunu ifade etmişlerdir. Daha çok yasal düzenlemelerin bir sonucu olarak geliştirildiğini, alt yapı olarak kaldırım düzenlemelerinin yeni yapılan yerlerin dışında çok olmadığını, her türden engelli göz önüne alınacak olursa görme ve duyma engelliler içinde bir turizm materyallerinin olmadığını, toplu taşıma araçlarının turizm için uygun olmadığını ifade etmişlerdir. Engelli bireyler için özel olarak yapılan uluslararası turizm erişimini kolaylaştıracağından, turizm yatırımlarında engelli turizm olanaklarını artıracığından, daha fazla engelli turistin tercih alanı olacağından, yeni pazar olanakları yaratacağından dolayı akademisyenler açısından avantaj olarak görülmüştür. Ayrıca şehirde gezilecek yerlerin fiziksel engel oluşturmaması ve kültür ve inanç turizmi kapsamında bir şehir olması da Konya için bir avantaj oluşturacağını ve engelli bireyler için yapılanmanın bir dezavantajının olmayacağını ifade etmişlerdir. Konya'da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için yapılan görüşmelerde Akademisyenler, müzelere farklı engelli türleri için ilgilerini çekmek için birtakım duyular eklenmeli, Mevlana müzesini gezecek işitme engelli vatandaşlar için işaret dilinde anlatım yapabilecek

rehber atanmalı, seyahat acenteleri engelliler için özel turlar tasarlamalı gibi önerilerde bulunmuşlardır. Yapılan park alanları ve kaldırımların kullanımının diğer bireyler tarafından kullanılmasının engellenmesi gerektiğinden, yerel halkın bilinçlendirilmesi gerektiğinden, düzenli ve sistemli eğitimler verilmesi gerektiğinden, otellerin turizm kanununda bulunan standartlara göre dizayn edilmesi gerektiğinden, alt yapı anlamında önceden planlı olunmasının gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Akademisyenlerle yapılan görüşmeler neticesinde katılımcılar, Konya da bulunan işletmelerin engellilere hizmet sunma konusunda yeterli olmadıklarını, bu konuda bilinçli olmadıklarını, Turizm işletme belgeli otellerde engellilere yönelik düzenlemelerin yeterli olduğunu fakat bu yönde yatırımların ve iyileştirmelerin düzeltici ve çağdaş düzeyde geliştirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Engelli bireylerin turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecinde görüşlerinin alınması, onlara hem kendilerini toplumla bütünleşmiş hissettirecek hem de ihtiyaç ve isteklerini dile getirme şansı yakalayacaklardır. Bu süreçte engelli bireylerin ve özellikle ailelerinin fikirlerinin alınması olumlu sonuçları da beraberinde getirecektir. Akademisyenlerle yapılan görüşmeler neticesinde katılımcılar, engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirmede engellilerin de bulunmasının hatta engelli bireylerin istedikleri şartları kendilerinden ziyade yakınları gerçekleştirdiği için aracı köprüyü oluşturan ailelerin başta dahil edilmesi gerektiğini, onların ihtiyaçlarını en iyi bilecek ailelerinde yer almasının onlar için büyük bir fayda sağlayacağını, engellilerin talepleri ve ihtiyaçları dikkate alınırsa daha verimli kullanılmasına olanak sağlanacağı, sorunların doğru belirleneceği, çağdaş düzeyde çözüm önerileri geliştirileceği, engellilere yönelik projeler geliştirilmesinde ve uygulanmasında uluslararası düzeyde Konya'nın imajına olumlu yönde katkı sağlayacağını ifade etmişlerdir. Yerel halkla yapılan görüşmeler neticesinde de engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerinde katılmaları gerektiğini, en iyi gözlemci onların olduğunu, konakladıkları ya da gezdikleri yerlerde hizmetlerdeki eksiklikleri en iyi kendilerinin tespit edeceklerini, böylelikle sağlıklı bireylerce görülemeyen projelerin geliştirilebileceğini, kendi ihtiyaçlarını en iyi kendilerinin analiz edebileceklerini ifade etmişlerdir. Yerel halkla yapılan görüşmeler neticesinde katılımcılar Konya'nın çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerinin çoğunlukla uygun olduğunu, bu durumun

son zamanlarda gözle görülür hale geldiğini fakat sadece mimari düzenlemelerin yeterli olmayacağını, eksiklerin giderilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Eksikliklerin giderilmesi için, tarihi yerlerin restore edilmesi gerektiği, hastane, alışveriş merkezleri gibi yerlerde engelliler için daha fazla park alanı oluşturulması gerektiği, engelliler için olan ATM'lerin artırılması gerektiği, görme engelliler için yapılan kabartılmış sarı şerit uygulamasının artırılması gerektiği, toplu taşımalardaki mevcut düzenlemelerin geliştirilmesi ve bu konularda halkın bilinçlendirilmesi gerektiği yönünde önerilerde bulunmuşlardır. Ayrıca Konya ili içerisinde yöneticilerin veya işletme sahiplerinin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda hassasiyet göstermeleri gerektiği önerilmektedir. Yerel halkla yapılan görüşmeler neticesinde katılımcıları çoğu yöneticilerin ve işletme sahiplerinin engelli turistlere yönelik hizmetler konusunda yetersiz olduklarını ve bilinçlendirilmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Engelli bireylerin toplum içinde yer almasında yaşadığı zorluklar onları sosyal dışlanmaya itmektir. Sosyal dışlanma hem engelli bireylerin hem de ailelerini toplumsal hayattan uzaklaştırmaktadır. Toplumdaki tüm insanları eğitim hayatları boyunca engelli ve engellilik konusunda ve ayrımcılık yapılmadan eşit davranmaları konusunda bilinçlendirilmelidir. Yerel halkla yapılan görüşmeler neticesinde engelli turistlerin varlığına karşı o işletmede bulunan diğer bireylerin herhangi bir olumsuz tutum sergilemeyeceklerini belirtmişlerdir. Toplumdan soyutlanmaları yerine toplumla bütünleşmelerinin sağlanması gerektiğini, hoşgörülü olunması gerektiğini, toplum içinde bu insanlara normal bir birey olarak davranılması gerektiği hususunda görüşmeye katılan yerel halkın bilinçli olduklarını söylemek mümkündür.

Yerel halkla yapılan görüşmeler neticesinde katılımcılar engellileri turizme kazandırmak için onlar için zorunlukların, yasal düzenlemelerin artırılması gerektiğini, ülkede farkındalığını arttıracak etkinlikler yapılabileceğini, tatil kampanyaları düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. En çok ilgi gören Mevlana müzesinde görme engelliler için maketlerin bulunması gerektiği, işitme engelliler için işaret dili bilen bir görevlinin bulundurulması gerektiği yönünde tavsiyelerde bulunmuşlardır. Ayrıca onların rahat çalışabileceği küçük atölyelerin kurulabileceği,

ürettikleri ürünleri satabilecekleri stantların açılacağı, toplumun bilinçlendirilmesi gerektiği, gezilip görülecek yerlere onlar için özel servislerin konulması ve orada onlarla ilgilecek rehberlerin bulundurulması gerektiği, özel ve kamuda engelli kadrolarının artırılması gerektiği yönünde tavsiyelerde bulunmuşlardır. Turizm pazarının önemli bir unsurunu oluşturan engellilerin pazar içerisinde etkin yer almalarını sağlamak turizm sektörünün görevlerindedir. Bu bağlamda engelli bireylerin turizm pazarına dahil edilmesini sağlayacak motivasyon öğelerini belirleyip, turizm faaliyetlerinden çekilmelerinin ya da hiç dahil olmamalarının sebeplerini de belirleyip aralarındaki ilişki incelenmelidir.

Devlet; Kültür ve Turizm Bakanlığı, öncülüğünde kamu ve turizm sektöründeki birlikler, yerel yönetimler ve/veya sivil toplum kuruluşları aracılığıyla engelli bireylere maddi destek sağlayarak veya sponsorlar aracılığı ile sosyal projeler yürüterek engelli bireylerin turizm işletmelerinde refakatçileriyle beraber tatil yapmalarına olanak sağlanması önerilmektedir. Engelli bireylerin sorunsuzca tatil yapabilecekleri en alt seviyede belli şartlar hazırlandıktan sonra bu hazırlık engelli dayanışma dernekleri, sivil toplum kuruluşları gibi sosyal araçlar da kullanılarak engellilerin bilgilerine sunulması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- AKDU**, Uğur ve Serap Akdu (2018). “Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar”, **Guejiss, Gümüşhane University Electronic Journal Of The Institute Of Social Sciences** Year: 2018, Volume: 9, Number: 23.
- AKGÜN**, Başak Pelin (2015). “**Ortopedik Engelli Bireylerin Umutsuzluk Düzeyi İle İntihar Olasılığı Arasındaki İlişki**”, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- AKAT**, Ömer (2008). **Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği**. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- ARTAR**, Yıldız ve Çağla Karabacakoğlu (2003). **Türkiye’de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Altyapı İmkânlarının Araştırılması**, Ankara: Dünya Engelliler Vakfı. <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Tatil-Koyu/Engelsiz-Turizm-Raporu/> Erişim Tarihi: (04.06.2018)
- ARICI**, Semih (2010). “**Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma**”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, .Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ASLAN**, Mustafa ve Selim Şeker (2011). “Engellilere Yönelik Toplumsal Algı Ve Dışlanmışlık: Siirt Örneği”, **Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu Bildiri Kitabı**, Siirt Üniversitesi, Siirt.
- ATAK**, Vildan (2008). “**Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muğla.
- AYYILDIZ**, Tuğrul, Hakan Atay ve Ahu Yazıcı (2014). “Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği”, **Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi**, 2, 84-100
- BAĞÇI**, Ebru (2017) “**Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları**” Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Antalya.
- BAŞ**, Merve (2012). “**Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma**”, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Birleşmiş Milletler Sakat Hakları Bildirisi**, Engelliler.biz.Platformu. <https://www.engelliler.biz/forum/ayrimcilikle-mucadele-insan-toplum-siyaset-bugun-yarin/5578-birlesmis-milletler-sakat-haklari-bildirisi.html> , Erişim tarihi (12.04.2018)
- BULGAN**, Gülay ve İlker Hüseyin Çarıkçı (2015). “Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (7)13, 15-42.

- BULGAN, Gülay** (2014). “**Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta.
- CAVINATO, Joseph. L. ve Martha. L. Cuckovich** (1992). Transportation and tourism for the disabled: **An assessment. Transportation Journal**, 3 (31): 46-53.
- ÇAĞLAR, Selda** (2012). “Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 61(2), 541-598.
- ÇAKIR, Özlem** (2002). “Sosyal Dışlanma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 3, Sayı:3 ss: 83-104.
- ÇELİK, Sevim** (2014). "Zihinsel Engelli Bireylerde Kaza/Yaralanmaların Önlenmesinde Hemşirenin Rolü, **Çağdaş Tıp Dergisi**, 4(Supp): CR 91-97.
- ÇETİN, Selvet** (2010). “BM Engelli Hakları Sözleşmesi” **Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılıkla Mücadele Sempozyumu**, 1. Basım, Ankara, 23-24
- ÇİZEL, Beykan, Nesrin Sönmez ve Zeki Akıncı** (2012). “Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma”, **Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi**, Antalya.
- DARCY, Simon ve Shane Pegg** (2011). “Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers”, **International Journal of Hospitality Management**, 30 (2), 468-476
- DERNEKBAŞ, Süleyman** (2010). “**Zihinsel Engelliler İçin Matbaa Eğitim Programının Oluşturulması**”, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ** (2011). “Artan Sayılar”, Dünya Engellilik Raporu, Yönetici Özeti
https://www.engelliler.biz/forum/image2/Dunya_Saglik_Orgutu_Engellilik_Raporu_Turkce_Ozeti.pdf Erişim Tarihi: (10.03.2019)
- EICHORN, Victoria Mercedes** (2012). “**On The Edge Looking In? A Performative Analysis Of Disability Social Exclusion**”, School Of Hospitality and Tourism Management University Of Surrey, Submitted for the degree of Doctor of Philosophy (PhD)
- ERGÜN TUNA, Büşra** (2018). “**İlkokulların Sirkülasyon Alanları ve Engelli Tuvaletlerinde Fiziksel Engellilere Yönelik Erişilebilirlik Analizi: Trabzon İli Örneği**”, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- ERGÜN, Mehmet** (2005). “Ayrımcılık ve özürlüler” **Öz-Veri Dergisi**, 3 (2).
- ERYILMAZ, Burak** (2010). “**Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği**”. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

- FARIA**, Marina Dias de, Jorge Ferreira da Silva, ve BRA Jorge Brantes Ferreira (2012). The Visually Impaired and Consumption In Restaurants, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 24(5), s. 721-734.
- GEZGİN**, Hüseyin Avni (2014). “**Kent Mekânının Dönüşümünde Erişebilirlik Sorunsalı: Ulaşımında Erişebilirlik ve Konya Tarihi Kent Merkezi**” Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, İstanbul.
- GİRGİN**, M. Cem (2006). “İşitme Engelli Çocukların Konuşma Edinimi Eğitiminde Dinleme Becerilerinin Önemi”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi**, 7 (1), 15-28.
- GÖNENER**, Huriye Demet (2010). Zihinsel Engelli Çocuklarda İhmal - İstismar ve Hemşirelik Yaklaşımı, **Deneysel ve Klinik Tıp Dergisi**, Exp. Clin. Med., 2010; 27:137-143.
- ISRAELI**, Aviad. A (2002). “A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists”, **Journal of Travel Research**, 41(1), 101-104.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Özürlüler Müdürlüğü (2012). **Özürlüler yerel hizmet rehberi İSÖM modeli**. İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Basımevi, s.500-507.
- KAHVECİ**, Arzu (2016). “**Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği**”, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, İstanbul.
- KARAAĞAÇ**, Şükran (2017). “**Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İBB Engelliler Müdürlüğü Örneği**”, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARACAOĞLU**, Sıla (2012). “**Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği**”, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- KARS**, M. Mehmet (2008). “**Tekerlekli Sandalye Kullanan Engellilere Yönelik Islak Mekân Düzenlemelerinde Uyarılar**”, Dumlupınar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- KETBOĞA**, Seyithan (2016). “**İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi**”, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KARÇKAY**, Kezban (2010). “**Özürlülüğe Yönelik Yaklaşımların Özürlülük Politikalarına Etkileri**”, **Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılıkla Mücadele Sempozyumu**, 1. Basım, Ankara, Sayfa:30.

- KIRLAR**, Burçin (2013). “İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açılar”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- KİM**, Song Ee (2008). “The Voice Of Tourists With Disabilities: Insights From Third Party Complaint Websites” Purdue University West Lafayette, Indiana.
- Konya’da Engelsiz Kent Projesi**, <http://konyalife.com.tr/haber/konyada-ornek-engelsiz-kent-projesi-2998.html> Erişim tarihi: 06.04.2019
- KÖSE**, Oğuz ve Alparslan Dilsiz ve Taner Arabacı (2014). “Görme Engelli Bireylerde Ağız Sağlığı, Atatürk Üniversitesi”, **Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi**, Supplement: 8, Sayfa: 56-60.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı**, (2010). “ Otel Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri”<http://www.altid.org.tr/tr/Kanun-ve-Yonetmelikler/1253-Otel-Siniflandirma-Formu-18.09.2010-T.li-Resmi-Gazete-ile.html> Erişim Tarihi: (15.06.2018)
- LUIZA**, Souca Maria (2010). “Accessible tourism-the ignored opportunity”, **The Journal of the Faculty of Economics-Economic**, 1(2), 1154-1157.
- MCKERCHER**, Bob, Tanya Packer, Matthew K. Yau, ve Patrick Lam (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities, **Tourism Management**, 24 (4): 465-474.
- MURRAY**, M., and J. Sproats (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia, **Journal of Tourism Studies** 1:9–14.
- MÜFTÜOĞLU**, Umut (2006). “Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekânları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi” , Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- PEHLİVANOĞLU**, Burcu (2012). “Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi”, **İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi**, (2) 4, 27-35.
- POPIEL**, Marcin (2014). “Paving The Way To Accessible Tourism On The Example Of Krakow”, **European Journal Of Tourism, Hospitality And Recreation**, Special Issue, 55-71.
- RESMÎ GAZETE** (1985). **Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Hükmünde Kararname İmar Kanunu**, Kararının Tarihi: 30/5/1997, Dayandığı Kanunun Tarihi: 3/12/1996 No: 4216, Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 6/6/1997, No: 23011, Madde1, Madde Ek1, http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/23011_1.pdf Erişim tarihi: (23.03.2019)
- RESMÎ GAZETE** (2002). “Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”, 8.1.2002/4736, R.G.19.1.2002/24645, Yayımlandığı Düstur: Tertip:

5, Cilt: 42, Madde: 1 <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4736.pdf>
Erişim Tarihi: (06.06.2018)

RESMÎ GAZETE (2005). “**Engelliler Hakkında Kanun**”, 1.7.2005/5378, RG. 7.7.2005/25868, Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5, Cilt: 44, Madde: 3 <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> Erişim Tarihi: (13.03.2019)

RESMÎ GAZETE (2005). “**Engelliler Hakkında Kanun**”, 1.7.2005/5378, RG. 7.7.2005/25868, Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5, Cilt: 44, Madde: 1 <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> Erişim Tarihi: (13.03.2019)

RESMÎ GAZETE (2005). “**Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik**”, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Bakanlar Kurulu Kararının Tarihi: 10/5/2005 No: 2005/8948, Dayandığı Kanunun Tarihi: 12/3/1982 No: 2634, Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi : 21/6/2005 No : 25852, Yayımlandığı Düsturun Tertibi : 5, Cilt : 44, Madde: 18/c <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html> Erişim Tarihi:(17.06.2018)

RESMÎ GAZETE (2005). “**Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik**” , T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Bakanlar Kurulu Kararının Tarihi: 10/5/2005 No: 2005/8948, Dayandığı Kanunun Tarihi: 12/3/1982 No: 2634, Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 21/6/2005 No: 25852, Yayımlandığı Düsturun Tertibi: 5, Cilt: 44, Madde:55/j <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html> Erişim Tarihi:(17.06.2018)

RESMÎ GAZETE (2013). “**Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun**” , 25.4.2013/ 6462 Madde: 1 <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130503-1.htm> Erişim Tarihi: (13.04.2018)

SHAKESPEARE, Tom., ve Alana Officer (2011). World Report On Disability, Disabil Rehabil, 33, 17-18.

ŞAHİN, Hande (2012). “**Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi**”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.

ŞEN, Necibe, Ayşe Çelik Yetim ve Nilgün Bilici (2014). “Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (7)1, 1-16.

TELLİOĞLU, Salih ve Necati Şimşek (2016). “Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm” , **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 4, Sayı: 3, s. 552-567.

- TELLİOĞLU Salih (2018). Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Türkiye İş Kurumu, **Engelli İstihdamı**, <https://www.iskur.gov.tr/isveren/engelli-istihdami/> Erişim tarihi: (21.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli Ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistikler, “**Engelli Maaşı Alan Engelli Bireylerin ve Ayrılan Kaynak Miktarının Yıllara Göre Dağılımı**” <https://eyh.aile.gov.tr/uploads/pages/engelli-ve-yasli-bireylere-iliskin-istatistiki-bilgiler/bulten-ocak2019.pdf>. Erişim tarihi: (08.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2018).** Kamu Kurumlarında ve Özel Sektörde Engelli Kotasından Başvuru Yapan ve İstihdam Edilen İşçilerin Yıllara Göre Dağılımı, “**Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistikler**”, https://eyh.aile.gov.tr/data/55116a22369dc57100ffbf23/nka_2011_engellilik.pdf Erişim tarihi: (31.05.2018)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli ve Yaşlı hizmetleri genel müdürlüğü, Uluslararası Mevzuat, Birleşmiş Milletler Sisteminde Engellilik, <https://eyh.aile.gov.tr/uluslararasi-mevzuat> , Erişim tarihi: (07.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli ve Yaşlı hizmetleri genel müdürlüğü, **Uluslararası Mevzuat**, Avrupa Birliği ve Engellilik, <https://eyh.aile.gov.tr/uluslararasi-mevzuat>, Erişim Tarihi: (07.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, **Uluslararası Mevzuat**, Avrupa Birliği'nde Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler, Engelliler İçin Engelsiz Avrupa Tebliği, <https://eyh.aile.gov.tr/uluslararasi-mevzuat>, Erişim Tarihi: (07.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, **Ulusal Mevzuat**, 2006/18 Sayılı Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi İle İlgili Başbakanlık Genelgesi, <https://eyh.aile.gov.tr/genelgeler>, Erişim Tarihi: (07.03.2019)
- T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2019).** Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, **Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ** (Tebliğ No: 2011/1), Sayı: 27976, Madde: 20, <https://eyh.aile.gov.tr/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerine-iliskin-yonetmeligin-uygulanmasina-dair-teblig-teblig-no-2011-1>, Erişim Tarihi: (06.03.2019)
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2010).** “Türkiye’de Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılıkla Mücadele Projesi; Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılığın

- Ölçülmesi Araştırması”, **Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılıkla Mücadele Sempozyumu**, 3-5 Kasım, Ankara.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı** (2001). “**Özürlüler İçin Ülke Raporu, 1995-2000**” T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı yayınları, 18. Cilt, S:156-161.
- TÜRKÖZ SARP**, Fisun (2013). “**İşitme Engelli Bireylerde Görsel Algı**”, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TOKER**, Boran ve Yaşar Yiğit Kaçmaz (2015). “Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (17) 2, 235-257.
- TOZLU ÖZHAN**, Erinç (2017). “Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği”, **Opus Uluslar Arası Toplu Araştırmaları Dergisi**, 7(13), 706-725.
- TOZLU**, Erinç (2012). “**Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi**”, On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- TOMAMI**, Wakia (2011). “**Overcoming The Barriers Toward Inclusive Design Of Tourism**”, University OF Surrey, Submitted for the degree of Doctor of Philosophy (PhD).
- TS 9111** (2011). Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları, <https://www.asbcert.com.tr/kalite/ts-9111-standarti/> Erişim tarihi: (19.03.2019)
- Tuik**, (2010). “**Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması**”, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Tuik**, (2011). “**Nüfus ve Konut Araştırması**”, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara, 80-93.
- Tuik**, (2002). “**Özürlüler Araştırmasının Temel Göstergeleri**” **Türkiye Özürlüler Araştırması İstatistik Enstitüsü Matbaası** - Ankara, Temmuz 2004.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı, (2011), **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**, K.T. 18.10.1982/2709, R.G. 09.11.1982/17863, Madde:10/1, 10/3
- OKTAR**, Merve Nur (2015). “**Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği**”, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- ORAN**, Bayram (2011). “Siyasal Yaşama Katılımda Yeni Bir Perspektif Önerisi: Engellilik Bakış Açısı”, **Ufuk Ötesi Bilim Dergisi**, Cilt 11 Sayı 2, Ss. 19-36.
- ÖZNANECİ**, Murat (2008). “**Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi Örnek Uygulama Rehberi**”, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Yayın 48, Ankara: Anıl Matbaacılık.

- ÖZGEN**, Işıl ve Burçin Kırlar (2014). “Alışveriş Merkezlerinin Fiziksel Engeller Açısından İncelenmesi: İzmir Örneği”, **Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi**, 2 (2014), 48-66.
- ÖZGÜR GÖDE**, Merve ve Sibel Önçel (2016). “Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği”, **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, C:8, S:2, s. 189-201.
- UYGUN**, Emin (2010). “**Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi**”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- YAYLI**, Ali ve Yüksel Öztürk (2006). “Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma”, **“Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi”**, 17 (1), 87-97.
- YAU**, Matthew Kwai-sang, Bob McKercher ve Tanya L. Packer (2004). Travelling With a Disability More Than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, Volume: 31, No: 4, pp: 946-960.
- YELÇE**, Nevin Zeynep, Pınar Dilşah Ensari ve Mehmet Bora Burat (2013). “Bilgi ve Hizmete Erişim”, **Engelsiz Türkiye İçin: Yolun Neresindeyiz? Mevcut Durum Ve Öneriler**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul, Sayfa:50-51.
- YENİŞEHİRLİOĞLU**, Emirhan (2013). “**Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma**”, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- YORULMAZ**, Seçil (2010). “**Ortopedik Engellilere Eğitim Veren Kurumlardaki Engelli Bireylere Beceri Kazandırmada Karşılaşılan Sorunların İncelenmesi**”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- YÖRÜK**, Ümit Kadri (2003). “**Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi**”, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ZENGİN**, Burhanettin ve Burak Eryılmaz (2013). ”Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, Yıl:6 Sayı:11.

EKLER

EK-1: Kùltür ve Turizm Mùdùrlùğüne Yönelik Mùlakat Soruları **Değerli Katılımcı,**

Bu sorular ‘‘Turizm Paydaşlarının Bakış Aılılarıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği’’ isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mùlakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
() Evet () Hayır () Kısmen
6. Engelli bireylerin Konya da turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik etmek için özellikle ulaşım ve konaklama açısından uygulamalarınız ya da planlarınız var mıdır?
7. Engelliler için özel yapılanmanın Konya için avantajları ve dezavantajları nelerdir?
8. Farklı engelli (işitsel, fiziksel, görsel) gruplarının turizmden beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmalarınız var mıdır?(Broşür, yayın vb)
9. Turizm işletmelerinin denetimi esnasında engelli bireylere uygunlukları kontrol ediliyor mu? Kontrol ediliyorsa denetimde nelere dikkat ediliyor?
10. Konya’daki turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitimler veriliyor mu?

11. Kültür ve Turizm Bakanlığının engellilere yönelik verilen hizmetin kalitesini arttırmak için işbirliği yaptığı kurum ve kuruŐlar var mıdır? Varsa bunlar hangileridir?



EK-2: Belediye Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları
Değerli Katılımcı,

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği“ isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
 Necmettin Erbakan Üniversitesi
 Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
 () Evet () Hayır () Kısmen
6. Konya’da ki tesis ve umumi alanlar engelli turistlerin kullanımı için uygun mudur?
7. Konya da engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmaları için özel bir uygulamanız veya girişiminiz var mıdır? Varsa nelerdir?
8. Konya’nın alt yapısı engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için uygun mudur? Uygun değilse uygun hale getirilmesi için neler yapılabilir?
9. Konya’da engelli bireylerin yaşam standartlarını arttırmak için neler yapılabilir?
10. Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?

EK-3: TURSAB Konya Yürütme Kurulu Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları

Değerli Katılımcı,

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği“ isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
() Evet () Hayır () Kısmen
6. Engelli bireylere hizmet vermek için yapılanmanın Konya’ya ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?
7. Konya’da ki turizm işletmelerinin engelli müşterilere kaliteli hizmet sağlamak hususunda yeterince duyarlı olduklarını düşünüyor musunuz?
8. Konya’da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik yapılan uygulamaları yeterli buluyor musunuz?
9. Konya ilinde kısa sürede engelsiz turizmin sağlanabilmesi için ne gibi düzenlenmeler yapılabilir? TURSAB Konya yürütme kurulunun bu konuda girişimleri var mı?

EK-4: Konya İlinde Faaliyet Gösteren Otel Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları

Değerli Katılımcı,

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği” isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. İşletmeniz kaç yıldızlıdır?
() 4 Yıldızlı () 5 Yıldızlı
6. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
() Evet () Hayır () Kısmen
7. Otelinize engelli misafirleriniz geliyor mu? Otelinize gelen engelli misafirlerin geliş sebepleri genellikle ne için oluyor?
8. Konya'daki otellerin mimari yapısı engelli bireylerin kullanımını için uygun mudur?
9. İşletmenizde çalışan personellerin engelli bireylere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri nedir? Bu konuda eğitim veriliyor mu?
10. İşletmenize engelli turist geldiği zaman sorun yaşıyor musunuz? Sorun yaşıyorsa ne gibi sorunlarla karşılaşıyorsunuz?
11. İşletmenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?

12. Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?

13. Engelli turistlerin otelinizde konaklaması diğer müşterilerinizi olumlu ya da olumsuz etkiler mi? Bu konuda bir şikâyet veya geri bildirim aldınız mı?



EK-5: Acente Çalışanlarına Yönelik Mülakat Soruları
Değerli Katılımcı,

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği” isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
 Necmettin Erbakan Üniversitesi
 Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Acentenizin türü nedir?
 () A Grubu () B Grubu () C grubu
6. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
 () Evet () Hayır () Kısmen
7. Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamaları var mıdır? Varsa nelerdir?
8. Acentenize başvuran engelli bireylerin sizden beklentileri nelerdir?
9. Acentenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?
10. Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?
11. Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?

EK-6: Akademisyenlere Yönelik Mülakat Soruları

Değerli Katılımcı,

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılılarıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği” isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?
() Evet () Hayır () Kısmen
6. Konya ilinin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için uygun yapılanmaya sahip olduğunu düşünüyor musunuz? Sizce eksikler nelerdir?
7. Konya ilinin engelli bireyler için özel olarak yapılanmasının turizm açısından avantaj ve dezavantajları sizce nelerdir?
8. Konya’da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için neler yapılabilir?
9. Konya da bulunan işletmelerin (otel, sosyal tesis vb.) engellilere hizmet sunma konusunda yeterli olduklarını düşünüyor musunuz? (Fiziksel ve eğitim olarak) Yeterli olmadığını düşünüyorsanız eksiklikler nelerdir?
10. Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerin de dâhil edilmesinin ne gibi faydaları olacaktır?

EK-7: Yerel Halka Yönelik Mülakat Soruları**Değerli Katılımcı,**

Bu sorular “Turizm Paydaşlarının Bakış Açılılarıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği” isimli Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Mülakata katılan kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bilgiler kesinlikle bu çalışma dışında kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim belirtmenize gerek yoktur. Değerli vaktinizi ayırıp soruları içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımla...

Meltem Özeren
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi
meltemtuncel06@gmail.com

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 55 üzeri
3. Eğitim aldığınız alan: () Turizmle İlgili () Turizm Dışı
4. Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Mesleğiniz: () Kamu () Özel () İşçi () Öğrenci
6. Size göre Konya engelli bireylerin yaşamına uygun bir şehir midir?
() Evet () Hayır () Kısmen
7. Konya ilinin çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerin engelli bireylerin kullanımına uygun olduğunu düşünüyor musunuz?
8. Konya ili içerisinde yöneticilerin veya işletme sahiplerinin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda hassas olduğunu düşünüyor musunuz?
9. Engelli turistlerin varlığı o işletmede bulunan diğer bireyleri olumsuz etkiler mi? Bu konuda görüşleriniz nelerdir?
10. Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerde katılmalı mıdır?
11. Engellileri turizme kazandırmak için ne gibi uygulamalar yapılabilir?

ÖZGEÇMİŞ

15.10.1987 yılında Ankara'nın Altındağ ilçesinde doğan Meltem Özeren, ilköğretimini babasının görevi nedeniyle Türkiye'nin çeşitli illerinde okuyarak tamamlamış, lise eğitimini Konya'nın Çumra ilçesinde tamamlamıştır. 2006 yılında Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Meslek Yüksek Okulunda Turizm ve Otel işletmeciliği bölümünden mezun olmuş, daha sonra 2010 yılında Anadolu Üniversitesinin İşletme bölümünden lisansını tamamlamıştır. 2016 yılından itibaren ise Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans öğrencisi olarak eğitim hayatına devam etmektedir.

