

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

İZMİR İLİ ÖRNEĞİNDE
OTEL İŞLETMELERİNİN ULAŞILABİLİRLİK STANDARTLARINA
UYGUNLUĞU ÜZERİNE BİR DURUM ANALİZİ VE
OTEL YÖNETİCİLERİNİN ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞ AÇILARI

Burçin KIRLAR

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Işıl ÖZGEN

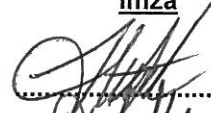
İZMİR - 2013

YÜKSEK LİSANS
TEZ/ PROJE ONAY SAYFASI

2011801559

Üniversite : Dokuz.Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Burçin KIRLAR
Tez Başlığı : İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları
Savunma Tarihi : 19.09.2013
Danışmanı : Yrd.Doç.Dr.İşıl ÖZGEN

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Yrd.Doç.Dr.İşıl ÖZGEN	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Özgür Devrim YILMAZ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Banu Esra ASLANERTİK	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği (☒)

Oy Çokluğu ()

Burçin KIRLAR tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları " başlıklı Tezi (☒) / Projesi () kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

..../..../.....

Burçin KIRLAR

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına

Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve

Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları

Burçin KIRLAR

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Dünya nüfusunun yaşlanması, doğal afet ve felaketler, savaşlar, trafik kazaları ve doğuştan gelen bir takım hastalıklar gibi nedenlerle engelli nüfusu dünya çapında artmaktadır. Engelliliğe bakış açısının olumlu yönde gelişmesi ve ülkelerin altyapı anlamında birtakım yasal düzenlemeleri uygulamaya koyması, turizm endüstrisine de yansımış, engelli turizm pazarı önemli bir niş pazar haline gelmiştir. Başta gelişmiş ülkeler olmak üzere bir çok devlet, ilgili kitlenin turizme katılması için çaba sarf etmektedir. Mevcut durumda, turizm faaliyetleri temel olarak fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarlanmış şekildedir ve bu sebeple engelli bireyler için çeşitli zorluklar yaratmaktadır. Bu zorlukların aşılması için de ulaşılabilirlik ile ilgili birtakım düzenlemeler yapılması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, engelli turizmi kapsamında İzmir ilindeki otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu üzerine bir durum analizi yapmak ve otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirmektir. Bu kapsamda çalışma, nicel ve nitel alan araştırması olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmiştir.

Bulgular, ulaşılabilirlik kapsamında otellere ait birtakım fiziksel eksiklikler ve yapılması gereken düzenlemeler olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra otel yöneticilerinin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin olumlu olduğu,

ancak engellilerin otellere yönelik talebinin az olduğu ve İzmir ilinin engelli turizmi için henüz uygun olmadığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Otel İşletmeleri, Ulaşılabilirlik, İzmir

ABSTRACT
Master's Thesis
A Situation Analysis of
Hotel Enterprises' Compliance with Accessibility Standards and Hotel
Managers' Perspectives on Disability Tourism: Case of Izmir
Burçin KIRLAR

Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Tourism Management
Tourism Management Program

The population of the people with disabilities (PWD) is increasing due to the ageing of the population worldwide, natural disasters, wars and birth related disabilities. The development of positive attitudes towards disabilities and legal regulations for infrastructure has also reflections to tourism industry and the market of PWD has become an important niche market for tourism. Including especially developing countries, many states make an effort for this group to participate into tourism. In current position, tourism activities seem to be designed mainly for people whom do not have a physical disability and this leads several challenges for PWD. As a result, making certain arrangements for accessibility becomes necessary to overcome these challenges.

In this study it is aimed to make a situation analysis about hotel enterprises' compliance with accessibility standards and to evaluate hotel managers' perspectives on disability tourism. In this context, the study is carried out in two stages, including quantitative and qualitative field research.

Findings showed that in scope of accessibility, there is a number of physical deficiencies and certain arrangements need to be done in the hotels. It is also seen that hotel managers' perceptions about disability tourism is positive, but the demand from PWD for hotels is quite a few and disability tourism is not available for İzmir yet.

Keywords: Disability Tourism, Hotel Enterprises, Accessibility, Izmir

İZMİR İLİ ÖRNEĞİNDE
OTEL İŞLETMELERİNİN ULAŞILABİLİRLİK STANDARTLARINA
UYGUNLUĞU ÜZERİNE BİR DURUM ANALİZİ VE
OTEL YÖNETİCİLERİNİN ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞ AÇILARI

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR	xi
TABLOLAR LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xvii
 GİRİŞ	 1

BİRİNCİ BÖLÜM
ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ

1.1. ENGELLİLİĞİN TANIMI	3
1.2. ENGELLİLİĞİN SINIFLANDIRILMASI	5
1.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ENGELLİLERİN DURUMU	9
1.3.1. Dünyada Engellilerin Durumu	10
1.3.2. Türkiye’de Engellilerin Durumu	11
1.4. ENGELLİ TURİZMİ	12
1.4.1. Dünyada Engelli Turizmi	13
1.4.2. Türkiye’de Engelli Turizmi	15

1.5. ENGELLİ BİREYLERLE İLETİŞİM	16
1.5.1. Tekerlekli Sandalyedeki Kişilerle İletişim	17
1.5.2. İşitme Engelli Kişilerle İletişim	18
1.5.3. Görme Engelli Kişilerle İletişim	20
1.5.4. Konuşma Engelli Kişilerle İletişim	21
1.5.5. Zihinsel Engelli Kişilerle İletişim	22

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE UYULMASI GEREKEN ULAŞILABİLİRLİK STANDARTLARI

2.1. OTEL BİNASI DIŞINDAKİ ALANLAR İLE OTEL GİRİŞLERİNDE YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER	24
2.1.1. Otoparklar	24
2.1.2. Yaya Yolları ve Kaldırımlar	27
2.1.3. Rampalar	29
2.1.4. Basamaklar ve Merdivenler	33
2.1.5. Girişler	34
2.1.6. Ana Giriş Kapıları	36
2.2. OTEL İÇİNDEKİ ORTAK KULLANIM ALANLARINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER	38
2.2.1. Lobiler	38
2.2.1.1. Oturma Alanları ve Mobilyalar	39
2.2.1.2. Resepsiyonlar	40
2.2.1.3. Telefonlar	42
2.2.2. Genel Tuvaletler	44
2.2.3. Asansörler	49
2.2.3.1. Genel Misafir Asansörleri	49
2.2.3.2. Engelli Asansörleri	53
2.2.4. Koridorlar ve Geçiş Yerleri	54
2.2.5. Yeme-İçme Alanları	55
2.2.5.1. Oturma Düzeni ve Geçişler	56

2.2.5.2. Masalar ve Sandalyeler	57
2.2.5.3. Aydınlatma ve Akustik	59
2.2.5.4. Barlar	60
2.2.5.5. Self-Servis Alanları	61
2.2.5.6. Menüler	62
2.2.6. Toplantı Alanları	63
2.2.6.1. Resepsiyon ve Kayıt Alanları	63
2.2.6.2. Toplantı Odaları ve Konferans Salonları	64
2.2.6.3. Konferans Salonlarındaki Görsel ve İşitsel Sistemler	67
2.2.7. Rekreatyon Alanları	69
2.2.7.1. Havuzlar	69
2.2.7.2. Spalar	71
2.2.7.3. Saunalar	72
2.2.7.4. Spor Salonları	73
2.2.7.5. Tenis, Golf ve Diğer Spor Alanları	73
2.3. ENGELLİ ODALARINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER	74
2.3.1. Konum	76
2.3.2. Kapılar	76
2.3.3. Mobilya ve Tesisat	77
2.3.3.1. Soyunma Dolapları	77
2.3.3.2. Yataklar	78
2.3.3.3. Telefon, Televizyon ve Alarm Sistemleri	79
2.3.3.4. Kontrol ve Kumanda Düzenekleri	80
2.3.4. Pencereler	80
2.3.5. Banyolar	81
2.4. ENGELLİLER İLE İLGİLİ ULUSLARARASI SEMBOLLER	83

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
İZMİR İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN ULAŞILABİLİRLİK
STANDARTLARINA UYGUNLUĞU ÜZERİNE BİR DURUM ANALİZİ VE
OTEL YÖNETİCİLERİNİN ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞ AÇILARI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	85
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	85
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	87
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	90
3.5. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN BULGULAR	90
3.5.1. Otellerin Ulaşılabilirlik Standartlarına İlişkin Nicel Araştırma Bulguları	90
3.5.1.1. Oteller ile İlgili Genel Bulgular	90
3.5.1.2. Otellerin Ulaşılabilirlikleri ile İlgili Bulgular	93
3.5.2. Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açılarına İlişkin Nitel Araştırma Bulguları	111
3.5.2.1. Yöneticilerin Görev Yaptığı Oteller ile İlgili Genel Bulgular	111
3.5.2.2. Yöneticiler ile İlgili Genel Bulgular	116
3.5.2.3. Yöneticilerin Engelli Turizmine Bakış Açıları ile İlgili Bulgular	120
3.5.2.3.1. Engelli Turizmine Yönelik Talep ile İlgili Bulgular	121
3.5.2.3.2. Engelli Turizminde Arz Boyutu ile İlgili Bulgular	137
3.5.2.3.3. Yöneticilerin Engelli Turizmine Bakış Açıları ile İlgili Diğer Bulgular	153
SONUÇ	169
KAYNAKÇA	179
EKLER	

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ADA	American with Disabilities Act
Bkz.	Bakınız
BM	Birleşmiş Milletler
DDA	Disability Discrimination Act
DEV	Dünya Engelliler Vakfı
DIN	Deutsches Institut für Normung
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EU	European Union
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
ICIDH	International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps
ITB	Internationale Tourismus-Börse Berlin
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
ÖYHGM	Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
ÖZİDA	Özürlüler İdaresi Başkanlığı
PWD	People with Disabilities
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TDD	Telecommunication Display Devices/Telecommunication Devices for Deaf Persons
TTY	Teletypewriter
UBAK	Ulaştırma Bakanları Avrupa Konferansı
UN	United Nations
UNDP	United Nations Development Programme
UNESCAP	United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNICEF	The United Nations Children's Fund
WHO	World Health Organization

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: WHO Engelli Sınıflandırması	s. 8
Tablo 2: Engelliler için Park Yeri Standartları	s. 24
Tablo 3: BM Ulaşılabilir Rampa Ölçüleri	s. 30
Tablo 4: ADA Standartlarına Göre Rampa Ölçüleri	s. 30
Tablo 5: Konferans Salonlarında Engelliler için Ayrılması Gereken Yerler	s. 66
Tablo 6: İzmir'de Yer Alan 3 Yıldız ve Üzeri Oteller ile Butik Oteller Listesi	s. 88
Tablo 7: Otellerdeki Toplam Oda Sayıları	s. 91
Tablo 8: Otellerdeki Engelli Odası Sayıları	s. 91
Tablo 9: Otellerdeki Toplam Oda ve Engelli Odası Sayısının Karşılaştırılması	s. 92
Tablo 10: Otellerin Sınıfları	s. 92
Tablo 11: Otellerin Yerleri	s. 93
Tablo 12: Otopark Yerlerinin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 94
Tablo 13: Yolcu İndirme-Bindirme Alanlarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 94
Tablo 14: Yaya Yolları ve Kaldırımların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 95
Tablo 15: Basamak ve Merdivenlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 95
Tablo 16: Ana Girişlerin Türleri	s. 96
Tablo 17: Ana Giriş Kapılarının Türleri	s. 97
Tablo 18: Ana Giriş Kapılarının Boyutları	s. 97
Tablo 19: Rampaların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 98
Tablo 20: Lobilerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 99
Tablo 21: Resepsiyonların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 100
Tablo 22: Asansörlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 100
Tablo 23: Koridorların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 101
Tablo 24: Cam Kapılar Üzerindeki Uyarıcı İşaretleme	s. 102
Tablo 25: Genel Tuvaletlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 102
Tablo 26: Engelli Odalarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 104
Tablo 27: Restoran ve Barların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 106

Tablo 28: Spa, Termal Tesis ve Spor Salonlarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 107
Tablo 29: Eğlence ve Diğer Aktivite Alanlarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 107
Tablo 30: Havuzların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 108
Tablo 31: Plajların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu	s. 109
Tablo 32: Websitelerinin Engelliler Açısından Değerlendirilmesi	s. 109
Tablo 33: Engellilerle İletişim Açısından Personel Eğitimi	s. 110
Tablo 34: Otellerde Tekerlekli Sandalye Bulundurulması	s. 110
Tablo 35: Otellere Rehber Köpek Kabul Edilmesi	s. 111
Tablo 36: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Sınıflarına Göre Dağılımı	s. 112
Tablo 37: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Tür ve Yerlerine Göre Dağılımı	s. 113
Tablo 38: Otellerin Faaliyet Süreleri	s. 114
Tablo 39: Otellerin Faaliyet Sürelerine Göre Dağılımı	s. 114
Tablo 40: Otellerdeki Engelli Odası ile Toplam Oda Sayısı Dağılımı	s. 116
Tablo 41: Yöneticiler ile İlgili Demografik Bulgular	s. 117
Tablo 42: Yöneticilerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	s. 117
Tablo 43: Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı	s. 118
Tablo 44: Yöneticilerin Otellerde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	s. 119
Tablo 45: Otellere Gelen Engelli Grupları	s. 124
Tablo 46: Engellilerin Seyahat Engelleri ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 126
Tablo 47: Engellilerin Tatil/Otel Tercihleri ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 130
Tablo 48: Engellilerin Otellerden Beklentileri ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 132
Tablo 49: Engellilerin Otellerde Karşılaştıkları Sorunlar ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 135
Tablo 50: Otellerde Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Düzenlemeler	s. 142
Tablo 51: Yöneticilerin Engelli Misafirleri Ağırlama ile İlgili Görüşleri	s. 154
Tablo 52: Engelli Turizmi Pazarı ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 164
Tablo 53: Engellilerin Turizm Faaliyetlerinden Faydalanabilmesi İçin Yapılması Gerekenler ile İlgili Yönetici Bakış Açısı	s. 165

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Ulaşılabilir Park Yeri Ölçüleri	s. 25
Şekil 2: Yaya Yolları ve Kaldırımlar İçin Gerekli Ölçüler	s. 27
Şekil 3: Görme Engelliler İçin Hissedilebilir Yüzey Örneği-1	s. 28
Şekil 4: Kaldırımlarda Görme Engelliler ile İlgili Dikkat Edilmesi Gerekenler	s. 29
Şekil 5: BM Standartlarına Göre Engellilere Uygun Rampa Eğimleri	s. 30
Şekil 6: Görme Engelliler İçin Hissedilebilir Yüzey Örneği-2	s. 32
Şekil 7: Rampa ve Merdiven ile Birlikte Çözüm Örneği	s. 33
Şekil 8: Görme Engelliler İçin Merdivenlerdeki Hissedilebilir Yüzeyler	s. 34
Şekil 9: Tekerlekli Sandalye ve Motorsiklet Ölçüleri	s. 36
Şekil 10: Otellerde Tercih Edilen ve Edilmemesi Gereken Kapı Kolları	s. 37
Şekil 11: Engelliler İçin Ulaşılabilir Resepiyon Bankosu Örnekleri-1	s. 40
Şekil 12: Engelliler için Ulaşılabilir Resepiyon Bankosu Örnekleri-2	s. 41
Şekil 13: Telefonlara Önden ve Yandan Yaklaşım	s. 43
Şekil 14: İşitme Engelliler ile İlgili Uluslararası Semboller	s. 44
Şekil 15: Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolü	s. 45
Şekil 16: Braille Alfabeti ile Yazılmış Tuvalet Levhası	s. 45
Şekil 17: Ulaşılabilir Genel Tuvalet Örneği	s. 46
Şekil 18: Ulaşılabilir Pisuar Ölçüleri	s. 47
Şekil 19: Ulaşılabilir Lavabo Örneği	s. 47
Şekil 20: Ulaşılabilir Tırabzan Örnekleri	s. 48
Şekil 21: Asansörler ile İlgili Örnek Ölçüler	s. 50
Şekil 22: Asansör Kabini İç Ölçüleri	s. 51
Şekil 23: Kabartma Sembol ve Braille Alfabeti ile Düzenlenmiş Asansör Kontrol Düğmelerinden Örnek	s. 52
Şekil 24: Braille Alfabeti ile Düzenlenmiş Asansör Düğmeleri	s. 52
Şekil 25: Koltuk Tipinde Engelli Asansörü Örneği	s. 54
Şekil 26: Ulaşılabilir Koridor Örneği	s. 55
Şekil 27: Engelliler İçin Oturma Düzenleri	s. 56
Şekil 28: Masalar Arası Geçiş Mesafeleri	s. 57
Şekil 29: Ulaşılabilir Sandalye Örneği	s. 57

Şekil 30: Ulaşılabilir Masa Örneği	s. 59
Şekil 31: Ulaşılabilir Bar Örneği	s. 61
Şekil 32: Ulaşılabilir Self-Servis Alanlarından Örnek	s. 62
Şekil 33: Ulaşılabilir Toplantı Odası Örneği	s. 65
Şekil 34: Konferans Salonlarında Oturma Düzeni Örneği	s. 66
Şekil 35: Tiyatro Düzeninde Tekerlekli Sandalye İçin Uygun Alanlar	s. 67
Şekil 36: Ulaşılabilir Havuz Giriş-Çıkışlarından Örnek	s. 70
Şekil 37: Ulaşılabilir Termal Havuz Giriş-Çıkışlarından Örnekler	s. 71
Şekil 38: Termal Havuzda Bırakılması Gereken Diz Boşluğu Alanı	s. 72
Şekil 39: Ulaşılabilir Termal Havuz Örneği	s. 72
Şekil 40: Ulaşılabilir Spor Salonu Örneği	s. 73
Şekil 41: Ulaşılabilir Soyunma Dolabı Örnekleri	s. 78
Şekil 42: Yataktan Baş Ucundaki Komidine Erişim	s. 79
Şekil 43: Ulaşılabilir Pencere Ölçüleri	s. 81
Şekil 44: Ulaşılabilir Klozet Ölçüleri	s. 82
Şekil 45: Ulaşılabilir Lavabo Ölçüleri	s. 82
Şekil 46: Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolleri	s. 84
Şekil 47: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Sınıfları	s. 112
Şekil 48: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Türleri	s. 113
Şekil 49: Engelli Odalarının Mevcut Durumu	s. 115
Şekil 50: Yöneticilerin Otellerdeki Pozisyonları	s. 120
Şekil 51: Engellilerin Otellere Yönelik Talep Düzeyi	s. 121
Şekil 52: Otellerin Engelli Misafirlere Uygunluk Durumu	s. 138
Şekil 53: Otellerde Engelli Misafirlere Yönelik Düzenlemelerin Durumu	s. 141
Şekil 54: Hastane Odasına Benzemeyen Engelli Odalarının Yapılma Durumu	s. 143
Şekil 55: Tüm Odaların Engelli Standartlarına Uygun Hale Getirilmesi	s. 145
Şekil 56: Engelli Odalarında Engelli Olmayan Misafirlerin Kalma Durumu	s. 147
Şekil 57: Otellerde Engellilere Özel Uygulamaların Durumu	s. 150
Şekil 58: Otellerde Engellilere Özel Yapılan Uygulamalar	s. 151
Şekil 59: Otellerde Engellilere Özel Uygulamalar Olmaması	s. 151
Şekil 60: Otellerde 24 Saat Boyunca Sağlık Personeli Bulundurulması	s. 154
Şekil 61: Engelliler ile Diğer Misafirler Arasındaki İletişim	s. 156

Şekil 62: Otel Personelinin Engelliler ile İletişimi	s. 159
Şekil 63: Engelli Otellerine Yönelik Tercih ile İlgili Yönetici Görüşleri	s. 162

EKLER LİSTESİ

EK 1: Konaklama İşletmelerinin Engelli Standartlarına Uygunluğunu Değerlendirme Formu	ek s. 1
EK 2: Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik Soru Formu	ek s. 7

GİRİŞ

Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin birinci maddesinde “Bütün insanlar hür, haysiyet ve haklar bakımından eşit doğar” denilmektedir (UN, 1948:72). Dolayısı ile turizm faaliyetlerine katılmak, engelli bireylerin de en doğal hakkıdır (Öztürk ve diğerleri, 2008:382; Foggin, 2011:100). Seyahat etme ihtiyacı, arzusu ve seyahat motivasyonları engeli olsun ya da olmasın tüm insanlarda aynıdır (Burnett ve Baker, 2001:10; Yau ve diğerleri, 2004:946; Daniels ve diğerleri, 2005:928; Small ve diğerleri, 2012:949).

Engelliler ile ilgili çalışmalar, 1980’li yılların sonları ile 1990’lı yılların ortalarından itibaren özellikle yasal düzenlemelere paralel olarak hız kazanmıştır (Yaylı ve Öztürk, 2006:88; Öztürk ve diğerleri, 2008:382). Geçmiş yıllarda literatürde engelliler ile ilgili yapılan çalışmaların azlığından yakınılsa da (Burnett ve Baker, 2001:10; Israeli, 2001:101; Yau ve diğerleri, 2004:947; Öztürk ve diğerleri, 2008:382) son yıllarda bu konudaki hassasiyet ile birlikte yapılan engellilerle ilgili her alanda akademik çalışmaların da arttığı göze çarpmaktadır (Buhalis ve Darcy 2011; Darcy, 2010; Darcy ve diğerleri, 2010; Richards ve diğerleri, 2010; Bizjak ve diğerleri, 2011; Chang ve Chen, 2011; Var ve diğerleri, 2011; Chang ve Chen, 2012; Kim ve Lehto, 2012; Small ve diğerleri, 2012). ancak uygulama anlamında halen kısıtlar bulunmaktadır.

Günümüz turizm endüstrisinde engelli pazarı önemli bir niş pazar haline gelmiştir ve giderek büyümektedir (Burnett ve Baker, 2001:4; Takeda ve Card, 2002:48; Ray ve Ryder, 2003:65; Shaw ve Cole, 2004:397; Card ve diğerleri, 2006:162; Öztürk ve Yaylı, 2006:32; Bi ve diğerleri, 2007:205, Öztürk ve diğerleri, 2008:382; Bizjak ve diğerleri, 2011:842, Var ve diğerleri, 2011:599). Başta gelişmiş ülkeler olmak üzere bir çok devlet, ilgili kitlenin turizme katılması için çaba sarf etmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006:17). Mevcut durumda turizm faaliyetleri temel olarak fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarlanmış şekildedir ve bu sebeple engelli bireyler için çeşitli zorluklar yaratmaktadır (Yau ve diğerleri, 2004:946).

Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarının önünde 3 tür kısıtlama vardır. Bunlar yapısal kısıtlamalar, kişisel kısıtlamalar ve kişilerarası kısıtlamalardır.

Yapısal kısıtlamalar; seyahatin yapıldığı yerde ulaşım ve mimari eksikliklerden oluşurken, kişisel kısıtlamalar; maddi imkansızlıklar, kendine güvensizlik, cesaretsizlik ve bilgi eksikliğinden oluşur. Kişilerarası kısıtlamalar ise; gidilen bölge insanların ve/veya birebir görüşülen kişilerin sosyal iletişim eksikliğinden kaynaklanır (Turco ve Stumbo, 1998). Ancak bunlar içinde ulaşılabilirlik ile ilgili olan yapısal kısıtlamalar en etkin konumdadır (Bi ve diğerleri, 2007:207).

Engelli kişiler tatil yapabilmek için seyahat öncesi planlama ve seyahat sırasından itibaren bilet satın alma, rezervasyon, ulaşım, transfer ve konaklama (Yau ve diğerleri, 2004:947) gibi aşamalardan çok daha fazlasını katetmek zorunda olduklarından dolayı bu konuların her birinin ayrı ayrı ele alınması mümkündür. Bu çalışmada, engelli kişiler için en kritik noktayı oluşturan tatillerini geçirecekleri otel işletmelerindeki (UNESCAP, 2003:16) ulaşılabilirlik standartlarının, İzmir otelleri açısından uygunluğu araştırılmıştır. Araştırmada oteller için Avrupa Birliği (AB), Amerikan Engelliler Yasası (ADA) ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belirlenmiş olan standartlar derlenmiş ve bir kontrol listesi oluşturulmuş ve İzmir il ve ilçe merkezlerindeki üç, dört ve beş yıldızlı oteller ile butik otellere uygulanmıştır. Bu nicel araştırmanın ardından İzmir ve Çeşme’de yer alan otel işletmelerindeki yöneticiler ile engelli turizmi hakkında görüşmeler yapılmıştır. Yapılan mülakatlardan elde edilen veriler ile nicel araştırma verileri doğrultusunda konaklama işletmelerinde engelli standartlarına uygun olmayan veya zayıf kalan alanlar ile engellilerin tatil sırasında konaklama işletmelerinde yaşadığı sorunlar belirlenmiş ve bu sorunların giderilmesine yönelik çözüm önerileri ortaya konmuştur.

Çalışma kapsamında, İzmir’de yer alan 34 otelin ulaşılabilirlik standartları, araştırma için oluşturulmuş kontrol listeleri ile tespit edilmiştir ve 17 otel yöneticisi ile yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Kontrol listeleri sonucunda elde edilen verilerin SPSS 16.0 programı ile frekansları alınmış olup, otel yöneticileri ile yapılan mülakatlar betimsel yöntemle analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ

1.1. ENGELLİLİĞİN TANIMI

Yaşlı nüfusun her geçen gün artması, yaşanan kazalar, doğum ya da ameliyat sonrası kalan birtakım hasarlar nedeniyle engellilik her geçen gün artmaktadır ve hayatın kabul edilmesi gereken bir gerçeğidir (WHO, 2011:3). Engellilik ile ilgili kavramlar kullanılırken, bunu yalnızca yardımsever bir hareket olarak değil, aynı zamanda bir ülkede yaşayan tüm insanları ilgilendiren insan hakları ile ilgili bir sorumluluk olarak ele almak gerekmektedir (UNICEF, 2007:38).

Engellilik, karmaşık, dinamik ve çok boyutlu bir kavramdır (WHO, 2011:3). Literatürde farklı kurum, kuruluş ve araştırmacılar tarafından engellilik kavramına ilişkin yapılmış birçok açıklama ve tanımlama bulunurken, bu açıklama ve tanımlamalarda *engelli* ve *özürlü* kelimelerinin sıklıkla birbiri yerine kullanıldığı görülmektedir.

Engellilere Karşı Ayrımcılık Yasası, engelliliği, kişilerin normal günlük faaliyetlerini yürütme becerileri üzerinde önemli ve uzun süreli etkisi olan fiziksel ya da zihinsel bozukluk olarak tanımlamaktadır (DDA, 1995).

Aralarında Birleşmiş Milletler (UN), Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Amerikan Engelliler Yasası (ADA) ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE)'ye ait engellilik ile ilgili tanım ve açıklamaların bulunduğu bazı önemli örnekler aşağıdaki gibidir:

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde yer alan, 'Engelli Kişilerin Hakları Beyannamesi'¹'nin birinci maddesine göre; engelli kişi, "Normal bir kişinin ya da sosyal yaşantısında kendi kendine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtsal ya da sonradan meydana gelen herhangi bir eksiklik sonucu yapamayanlar" olarak tanımlanmaktadır (UN, 1975:88).

Dünya Sağlık Örgütü, engellilik kavramına tıbbi açıdan yaklaşarak, hastalık sonuçlarına dayanan ve sağlık yönüne ağırlık veren üç sınıflamayı içeren bir tanımlama geliştirmiştir. Bu tanımlamaya göre (WHO, 1980:27-29):

¹ İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne Ek 3447 numaralı ve '9 Aralık 1975' tarihli beyanname.

- **Yetersizlik (Impairment):** Psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir eksiklik veya dengesizliktir. Organ seviyesindeki bozuklukları ifade eder.
- **Özürlülük (Disability):** Bir eksiklik sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumudur. Bireysel düzeydeki bozuklukları ifade eder.
- **Engellilik/Maluliyet (Handicap):** Bir eksiklik ya da sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından 1980 yılında “Uluslararası Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik Sınıflandırması” (ICIDH) olarak adlandırılan bu tanımlama, 2002 yılında yeniden gözden geçirilerek “Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflandırması” (ICF) olarak yayınlanmıştır. Bu sınıflandırma, sağlık durumuna göre fonksiyonel durumun araştırıldığı çalışmalara bilimsel temel oluşturmak, sağlıkla ilgilenen profesyoneller, diğer ilgili sektörler ve engelli bireyler arasındaki iletişimi artıracak standart dili oluşturmak, ülkelerdeki sağlık sistemi ve hizmetlerinin değerlendirmesini sağlamak ve sağlık bilgi sistemi için sistematik bir kodlama oluşturmak amaçları ile geliştirilmiştir. Tıpkı 1980’de yayınlanan sınıflandırma gibi 2002’de yayınlanan bu sınıflandırma da sağlık ve engellilik ile ilgili tanım, ölçü ve politik uygulamaların kavramsal temelini oluşturmaktadır. Sağlık ve engellilik ile ilgili verilerin bilimsel olarak standartlaştırılmasını temel alan ICF, ilan edildiği yılın hemen ardından dünya genelinde Dünya Sağlık Örgütü üyesi 191 ülke tarafından kabul edilmiştir (WHO, 1980; WHO, 2002).

Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından 20 Haziran 1983 tarihinde kabul edilen “Özürlülerin Mesleki Rehabilitasyonu ve İstihdamı” sözleşmesinin birinci maddesinde, "Fiziksel ve zihinsel yeteneklerin azalması sonucu, uygun bir işi elde etme veya koruma olanağında ileri derecede azalma olan birey" engelli olarak tanımlanmaktadır (ILO, 2008:4).

Amerikan Engelliler Yasası’nda ise engelli tanımı, “Bağımsızlık sistemi, normal hücre büyümesi, sindirim sistemi, bağırsak, mesane, sinir sistemi, beyin, solunum,

dolaşım, endokrin ve üreme fonksiyonları gibi temel vücut fonksiyonları ile kendine bakmak, görmek, duymak, yemek, uyumak, yürümek, konuşmak, nefes almak, öğrenmek, düşünmek, iletişim kurmak ya da çalışmak gibi temel yaşam faaliyetlerinden bir ya da birden fazlasını önemli ölçüde sınırlandıran fiziksel ya da zihinsel bozukluk” şeklindedir (ADA, 1990).

Burnett ve Baker (2001:5), Dünya Sağlık Örgütü ve Amerikan Engelliler Yasası tarafından yapılmış tanımlarda yanlış anlaşılmalara sebep olacak bazı noktalara değinerek, engellileri turizmde bir tüketici grubu olarak ele almış ve özellikle zaman boyutuna değinerek kendi tanımlamalarını yapmıştır. Buna göre engelli kişi, “Zaman içinde belirli bir noktada temel yaşam faaliyetlerinden bir ya da birden fazlasını önemli ölçüde sınırlandıran fiziksel ya da zihinsel bozukluğa sahip birey” olarak tanımlanmıştır.

Türk Standartları Enstitüsü, engelli kişiyi; “Vücut fonksiyonlarını kullanmada fiziki ve zihinsel kısıtlılık veya kayıp halinde olan birey” olarak tanımlamaktadır (TS, 1999:1).

Ülkemizde 01.07.2005 tarihinde kabul edilen ve 07.07.2005 tarihinde resmi gazetede² yayımlanarak yürürlüğe girmiş olan 5378 sayılı “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un üçüncü maddesine göre engelli birey, “Doğuştan ya da sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, akım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi” olarak tanımlanmaktadır.

1.2. ENGELLİLİĞİN SINIFLANDIRILMASI

Engelliliğin sebebi birçok nedene dayanabilir (Daniels ve diğerleri, 2005:921), bu yüzden engelli bireylerin ihtiyaç ve isteklerini belirleyebilmek ve engellilerle doğru iletişim kurabilmek için öncelikle engelli tiplerinin bilinmesi gerekmektedir.

² Yayımlandığı Resmi Gazete; Tarih: 7/7/2005 Sayı: 25868.

Buhalis ve Darcy (2011:38) yaşlıları da dahil ettikleri sınıflandırmalarında engelliliği yedi ana başlık altında toplamıştır:

1. Hareket engelliler
2. Görme engelliler
3. Duyma engelliler
4. Konuşma engelliler
5. Bilişsel engelliler (zihinsel, zeka ve öğrenme)
6. Gizli engelliler
7. Yaşlılar

2002 yılında Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖZİDA) ve Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) işbirliğinde, Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) tarafından Türkiye’de ilk kez yapılan “Türkiye Özürlüler Araştırması”nda ise engellilik altı ana başlık altında toplanmıştır. Bu sınıflandırma şu şekildedir (DİE, 2009:21):

1. Ortopedik Özürlü: Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. Hareket kısıtlılığı ve parmak, el, kol, ayak, bacak eksikliği, fazlalığı, yokluğu, kısılalığı, güçsüzlüğü veya şekil bozukluğu olanlar ile kemik ve romatizmal hastalığı olanlar ve kas güçsüzlüğü veya felçli olanlar bu gruba girer. Kamburluğa yol açan ‘Kifo skolyoz’, doğuştan kalça çıkıklığı, kas katılığı, çarpık ayak, çarpık bacak, çarpık diz, çocuk felci geçirenler, omurilik felci geçirenler, eklem kısıtlılığı olanlar, cücelik veya devlik bu gruba girmektedir.

2. Görme Özürlü: Tek veya iki gözünde görme bozukluğu olan kişidir. Görme kaybı ile birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, göz tembelliği, görme siniri hastalıkları, katarakt ve gece körlüğü olanlar bu gruba girmektedir.

3. İşitme Özürlü: Tek veya iki kulağında tam veya kısmi duyma kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

4. Dil ve Konuşma Özürlü: Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınan, konuşmak için alet kullanan, kekeme, afazi³, dil, dudak, damak ve çene yapısında bozukluk olan kişiler bu gruba girmektedir.

³ Genellikle bir inme ya da kafa travması sonucunda aniden ortaya çıkan ve beynin dilden sorumlu alanlarının hasarlanmasından kaynaklanan bir dil bozukluğu.

5. Zihinsel Özürlü: Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar, down sendromu, fenilketonüri⁴ olan kişiler bu gruba girmektedir.

6. Süreğen Hastalık: Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır. Talasemi (Akdeniz anemisi), hemofili, dalak hastalığı, kemik iliği hastalığı, ağır kansızlık (anemi), doğuştan kalp hastalığı, kalp yetmezliği, kalp ameliyatı (baypas, balon, kalp pili, protez, kalp nakli), enfarktüs, ağır kan hastalığı (polistemia vera), trombosit hastalıkları, damarla ilgili hastalıklar, lenf ödemi (fil hastalığı), ileri derecede varis ve anevrizmaları, solunum yetmezliği, astım, amfizem⁵, bronş genişlemesi, akciğer tüberkülozu (verem), pnömokolyoz⁶ (daha çok kömür ve maden işçilerinde görülen meslek hastalığı), göğüs kafesine ait şekil bozuklukları, alt solunum yolları (akciğer, nefes borusu, bronşlar) ve üst solunum yolları (burun, boğaz, larenks) hastalıkları, yemek borusu, mide, karaciğer, safra kesesi, pankreas, bağırsaklarla ilgili tüm hastalıklar (hepatitler), ameliyatlar, nakiller, ülseratif kolit, crohn⁷, siroz, böbrek ve idrar yolu ile ilgili hastalıklar, ameliyatlar, nakiller (dialize girenler), kadın ve erkek üreme organları ile ilgili hastalıklar, ameliyatlar ve organların yokluğu, sedef, egzama, ileri derecede yanıklar, lupus⁸, dermatit, kanserler, tiroid bezi, hipofiz bezi, böbrek üstü bezleri, hormonal bozukluklar, diyabet (şeker-insülin kullananlar), kistik fibrozis⁹, amiloidoz¹⁰, beslenme eksikliği, aşırı şişmanlık, romatizma, tansiyon, göz tansiyonu, sara (epilepsi), parkinson, nöropatiler (sinir iltihabı), denge ile ilgili bozukluklar, tikler, titremeler ve HIV enfeksiyonu (AIDS) süreğen hastalıklar grubuna girmektedir.

⁴ Ailevi geçişli metabolik bir hastalıktır. Proteinli gıdalarda bulunan fenilalanin isimli aminoasit fenilalanin hidroksilaz isimli enzim eksikliği nedeniyle karaciğerde parçalanamaz. Fenilalanin ve metabolitleri kan ve dokularda birikir. Çocuğun gelişmekte olan beynini harap ederek ileri derecede zihinsel engelli olmasına neden olur.

⁵ Akciğerlerdeki hava keseciklerinin (alveol) gerilip genişlemesi neticesinde bu hava keseciklerini birbirinden ayıran ince duvarların yırtılması ve buna bağlı olarak da akciğerlerin esnekliğini kaybetmesiyle oluşan ve solunum yetmezliğine yol açan yaygın bir kronik akciğer rahatsızlığı.

⁶ Akciğerlerde tozun birikimi sonucu doku hasarı ile seyreden hastalık.

⁷ Kronik ve iltihabi bir bağırsak hastalığıdır. Ağızdan anüse kadar sindirim sisteminin herhangi bir bölümünde ya da aynı anda birkaç farklı bölümünde aralıklı iltihaplar ile kendini gösterir.

⁸ Cilt, eklem, böbrek, kalp zarı (perikard), akciğer zarı (plevra) gibi birçok doku ve organ iltihabına bağlı çok sayıda bulgularla giden, değişik seyir gösteren ve bağışıklık sisteminin bozuk çalışması sonucu ortaya çıkan bir hastalık.

⁹ Akciğer, pankreas, bağırsak, ter bezleri dış salgı bezlerinde görülen, kalıtsal bir hastalık.

¹⁰ Çeşitli doku ve organlarda "amiloid" adı verilen protein çökmesi ile oluşan bir hastalık. Böbrekler, karaciğer, dalak, damarlar, kalp gibi dokularda çöken "amiloid" proteini bu organların fonksiyonlarını bozar. Böbreklerin süzme yeteneğinin bozulması sonucu idrarla protein kaybı, belirli bir süre sonrada böbrek yetersizliği gelişir.

Tablo 1: WHO Engelli Sınıflandırması

Yetersizlik	Özürlülük	Engellilik
Zihinsel yetersizler	<i>Davranış özürlüleri</i>	<i>Hayati roller</i>
• Zeka yetersizlikleri	• Bilinçsel özürlüler	• Uyum engelliler
• Hafıza yetersizlikleri	• İlişki özürlüler	• Fiziksel bağımlılık engeli
• Düşünme yetersizlikleri		• Hareket engelliler
• Diğer zihinsel yetersizlikler	<i>İletişim özürlüleri</i>	• Mesleki (çalışma) engelliler
	• Konuşma özürlüler	• Sosyal bütünleşme engelliler
Diğer psikolojik yetersizler	• Dinleme özürlüler	• Ekonomik yeterlilik engeli
• Uyanıklık ve bilinç yetersizlikleri	• Görme özürlüler	
• Algı ve dikkat yetersizlikleri	• Diğer iletişim özürlüleri	<i>Diğer engeller</i>
• Duygusal ve irade yetersizlikleri		
• Davranış biçimsel yetersizlikler	<i>Kişisel bakım özürlüleri</i>	
	• Boşaltım özürlüler	
Dilsel yetersizler	• Kişisel temizlik özürlüleri	
• Dil fonksiyonlarında yetersizlikler	• Giyinme özürlüler	
• Konuşma yetersizlikleri	• Beslenme ve diğer kişisel bakım özürlüleri	
	<i>Omurilik özürlüleri</i>	
İşitsel yetersizler	• Hareket özürlüleri	
• İşitme hassasiyetinde yetersizlikler	• Sınırlayıcı özürlülük	
• Diğer işitsel ve duyuşsal Yetersizlikler	• Diğer omurilik özürlüleri	
	<i>Bedensel faaliyet özürlüleri</i>	
Görsel yetersizler	• Ev işlerini yerine getirmede özürlülük	
• Net görme yetersizlikleri	• Vücut hareketlerinde özürlülük	
• Diğer görme yetersizlikleri	• Diğer bedensel faaliyet özürlüleri	
	<i>Beceri özürlüleri</i>	
İç organlar yetersizler	• Günlük aktivite özürlüleri	
• İç organlardaki yetersizlikler	• Elsel aktivite özürlüleri	
• Diğer özel işlevsel yetersizlikler	• Diğer beceri bozuklukları	
	<i>Durumsal özürlüleri</i>	
İskeletsel yetersizler	• Bağımlılık zorunlulukları ve dayanıklılık özürlüleri	
• Baş ve gövde bölgesindeki yetersizlikler	• Çevre kaynaklı özürlüler	
• Organlarda mekanik ve motor yetersizlikler	• Diğer durumsal özürlüleri	
• Organ yetersizlikleri		
	<i>Özel beceri özürlüleri</i>	
Biçimsel yetersizler		
• Baş ve gövde bölgelerinde bozukluklar		
• Organ bozuklukları		
• Diğer şekil bozuklukları		
	<i>Genel, duyuşsal ve diğer yetersizler</i>	
• Genel yetersizlikler		
• Duyusal yetersizlikler		
• Diğer yetersizlikler	<i>Diğer faaliyet kısıtları</i>	

Kaynak: WHO, 1980

Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş (2008:383) da engelliliği “Duyma, görme, fiziksel ve zihinsel yetersizlik” olmak üzere dört ayrı grupta kategorize etmiş olup; fiziksel engelliliğin serbestçe hareket etme ya da davranma kabiliyetindeki yetersizlik ile başlayıp, makul bir süre ve düzeyde normal faaliyetleri gerçekleştirmekte yaşanan yetersizlik olarak devam ettiğini ifade etmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından “yetersizlik”, “özürlülük” ve “engellilik” olmak üzere üç kategoride ele alınan engellilik tanımı, sınıflandırma yapılırken de bu kategoriler bazında ele alınmıştır (WHO, 1980). Buna göre her üç kategoriye ait engellik tipleri Tablo 1’de gösterilmektedir.

1.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ENGELLİLERİN DURUMU

Günümüzde dünya çapında çok sayıda engelli bulunmakta ve bu sayı gün geçtikçe daha da artmaktadır. Yaşlı nüfusta engellilik riski daha yüksektir ve ülkesel nüfusların daha önce görülmemiş oranlarda yaşlanmakta olduğu gözlenmektedir. Ayrıca şeker hastalığı, kalp ve damar hastalıkları ve ruhsal bozukluklar gibi engelliğin yapısını ve olasılığını arttıran kronik sağlık koşullarında da küresel bir artış vardır. Bu durumun arkasında yatan temel neden, dengesiz beslenme ve yiyeceklerdeki katkı maddelerinin vücuttaki birikimleridir. Belirli bir ülkedeki engellilik türleri, sağlık koşulları ve çevresel faktörlerdeki eğilimler ile trafik kazaları, doğal afetler, çatışmalar, beslenme ve madde bağımlılığı gibi diğer faktörlerden etkilenmektedir. Engellilik, özellikle kadın, yaşlı ve yoksullar gibi savunmasız grupları orantısız biçimde etkilemektedir. Yüksek gelirli ülkelerle karşılaştırıldığında, düşük gelirli ülkelerde engellilik oranının daha fazla olduğu görülmektedir (WHO, 2011:262; WHO, 2012:3).

Ülkelerin sağlık, eğitim ve ekonomik kalkınma göstergelerinde, engelli nüfusun yaşam düzeyi ile engelli nüfusa sunulan hizmetin kalitesi önemli bir yer tutmaktadır. Son yıllarda, engellilerle ilgili politikalar uluslararası düzeyde gelişme göstermiştir. Bu politikaların izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla engellilerle ilgili istatistiklerin toplanmasına büyük önem verilmiştir (DİE, 2009:III). Ancak, engellilerin toplum içindeki oranının saptanabilmesi, geçici engelli planlarının veya çeşitli hastalıklar nedeniyle engelli tanımına girenlere ait istatistiki bilgilerin temin

edilememesi sebebi ile oldukça güçtür (Yörük, 2003:9). Ülkemizin de içinde yer aldığı birçok ülkede, engelli nüfusa yönelik bir kayıt sistemi olmadığından engellilerin gerek sayısal gerekse nitelikleri konusunda büyük ölçüde bilgi eksikliği bulunmaktadır. Bu sebeple Türkiye de dahil olmak üzere bu ülkeler, Dünya Sağlık Örgütü'nün tahminlerini kullanmaktadır. Kayıt sistemleri gelişmiş olan ülkeler ise engellilere ilişkin bilgileri kurumlardaki kayıtlarından elde etmektedir. Belirli aralıklarla yapılan araştırmalarla da kurum kayıtlarında mevcut olmayan bilgileri derlemektedirler (DİE, 2009:IV).

1.3.1. Dünyada Engellilerin Durumu

2010 dünya nüfus tahminlerine göre, 1 milyardan fazla insanın ya da dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Bu rakam, Dünya Sağlık Örgütü'nün 1970'lerde %10 civarında olacağını ileri sürdüğü tahminlerin üstündedir (WHO, 2011:29). Diğer birçok kurum, kuruluş ve örgütün engelli nüfusu ile ilgili tahminleri de halen %10'larda seyretmektedir.

Dünya Sağlık Araştırması, dünyada 110 milyon kişinin işlevlerini yerine getirme konusunda çok ciddi zorluklar yaşadığını tahmin etmekteyken, Global Burden of Disease (Küresel Hastalık Yüğü) araştırması şiddetli engellilik yaşayan kişi sayısını 190 milyon olarak tahmin etmektedir. 13 milyonu “şiddetli engellilik” olmak üzere 95 milyon olarak tahmin edilen çocuk engelliliğini (0-14 yaş) ise sadece Global Burden of Disease çalışması ölçmektedir (WHO, 2011:29).

Birleşmiş Milletler'in engelliler ile ilgili hazırladığı bilgi formu, dünya nüfusunun yaklaşık olarak %10'unun ya da 650 milyon insanın bir engellilik ile yaşadığını belirtmektedir. Buna göre, engelliler dünyanın en büyük azınlığını oluşturmaktadır. Ortalama yaşam süresi 70 yaşın üstünde olan ülkelerde, bireyler hayatlarının yaklaşık olarak 8 yılını ya da ortalama %11.5'ini bir engellilik yaşayarak geçirirler. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP)'de belirtildiği üzere, engellilerin %80'i gelişmekte olan ülkelerde yaşamaktadır ve bu nüfusun %82'si yoksulluk sınırının altındadır. Dünya Bankası, dünyanın en yoksul insanlarından %20'sinin bir çeşit engelliliğe sahip olduğunu tahmin etmekte ve bu kişilerin kendi toplumlarında en dezavantajlı grup olarak anılma eğilimleri olduğunu aktarmaktadır.

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ise, eğitim düzeyi düşük ülkelerde engellilik oranlarının oldukça yüksek olduğunu ifade etmektedir. Ortalama olarak, daha iyi eğitim almış %11 ile karşılaştırıldığında, daha az eğitim almış %19 oranında kişi engelliliğe sahiptir. OECD ülkelerinin bir çoğunda, kadınların erkeklere oranla daha fazla engelliliğe sahip olduğu rapor edilmektedir. Cinsiyet ve engelliliklerinden ötürü dışlanma yaşayan engelli kadınlar, birçok açıdan dezavantajlı olarak kabul edilir. Engelli kadınlar ve genç kızlar istismara karşı özellikle savunmasızdır. Engelli mevzuatı ile ilgili çalışmalar, sadece 45 ülkenin ayrımcılık ya da engellilere özel diğer konular ile ilgili kanunlara sahip olduğunu göstermektedir. UNESCO, gelişmekte olan ülkelerde engelli çocukların %90'ının okula gidemediğini bildirmektedir (UN, 2013). Uluslararası Çalışma Örgütü, dünyadaki engelli nüfusun yaklaşık 470 milyonunun çalışma yaşında olduğunu ve bu bireylerin yaklaşık %80'inin istihdam edilemediğini rapor etmektedir (ILO, 2003; ILO, 2008).

Avrupa Birliği tarafından hazırlanan "2010-2020 Engelliler Stratejisi" ile Berlin Uluslararası Turizm Borsası (ITB)'nin "2012-2013 Dünya Seyahat Trendleri Raporu"na göre, sadece Avrupa'da nüfusun %6'sı oranında yani 80 milyon civarında engelli vardır ve Avrupa Birliği nüfusu yaşlandıkça, engelli insanların oranının artması beklenmektedir (EU, 2010:1; ITB, 2012:25).

1.3.2. Türkiye’de Engellilerin Durumu

Ülkemizde 1985 ve 2000 yıllarında yapılan Genel Nüfus Sayımlarında engellilerin sayısal büyüklüklerine ilişkin bilgi alınmış, ancak bu bilgilerin yeterli olmadığı görülmüştür. Engelliler konusundaki bilgi ve veri eksikliğini gidermek amacı ile Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Özürlüler İdaresi Başkanlığı ve Devlet Planlama Teşkilatı işbirliğinde 2002 yılı Aralık ayında ilk kez “Türkiye Özürlüler Araştırması” gerçekleştirilmiştir (DİE, 2009:VII).

2002 Türkiye Özürlüler Araştırması sonuçlarına göre (DİE, 2009); engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12.29’dur. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı %2.58 iken süreğen hastalığı olanların oranı ise %9.7’dir. Engelli olma oranları yaş grubu bazında incelendiğinde, her iki grupta da ileri yaşlarda artmaktadır. Ancak bu artış süreğen hastalığı olanlarda diğer

engelli grubundakilere göre daha fazladır. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfus cinsiyet ayrımında incelendiğinde erkeklerin, süregen hastalığa sahip olan nüfusta ise kadınların oranının daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli olanların oranı, kırsal kesimde daha yüksek iken süregen hastalığa sahip olanların oranı kentte daha yüksektir. Engellilik oranı bölgelere göre incelendiğinde, ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli olanların oranı %3.22 ile en yüksek Karadeniz Bölgesi'nde, %2.23 ile en düşük Marmara Bölgesi'ndedir. Süregen hastalığı olanların oranı ise %10.9 ile en yüksek Marmara Bölgesi'nde, %7.18 ile en düşük Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndedir. Engelli nüfusun okuryazarlık durumu incelendiğinde, 6 ve daha yukarı yaştaki kişilerden okuma yazma bilmeyenlerin oranı ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde %36.33 iken süregen hastalığı olanlarda %24.81 olduğu görülmektedir. Toplam nüfus için bu oran %12.94'tür. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde okuma yazma bilmeyenlerin oranı hem toplam nüfustan, hem de süregen hastalığı olanlardan daha yüksektir. Toplam nüfus içerisinde her 10 kişiden yaklaşık 1 kişi okuma yazma bilmemekte iken bu süregen hastalığı olanlarda 2 kişiye ve ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli olanlarda da 4 kişiye çıkmaktadır. Ayrıca engel türlerinin toplam nüfus içindeki dağılımı incelendiğinde, en yüksek engellilik oranına ortopedik engellilerin, en düşük engellilik oranına ise işitme engellilerin sahip olduğu belirlenmiştir. Engelin ortaya çıkış zamanı engel türüne göre incelendiğinde, ortopedik (%73.3), görme (%76.32) ve işitme (%67.1) engellilerde, sonradan engelli olanların oranı daha yüksektir. Ancak dil ve konuşma engelli ile zihinsel engellilerde doğuştan veya sonradan engelli olma oranları arasında önemli bir farklılık görülmemektedir.

1.4. ENGELLİ TURİZMİ

Engellilerin gelir elde etmekle ilgili birçok problemi olmasına rağmen, dünyada ve ülkemizde büyük bir ekonomiyi ellerinde bulundurdıkları bilinmektedir. Engellilerin, sadece ABD ve Avrupa'da 200 milyar doların üzerinde bir ekonomik

güce sahip olmaları, engellileri turizmde önemli bir niş pazar haline getirmektedir (Arıcı, 2010:30).

1.4.1. Dünyada Engelli Turizmi

Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan, 1997 yılında Dünya Engelliler Günü nedeniyle verdiği mesajında engellileri "dünyanın en büyük azınlığı" olarak nitelendirmiştir. Diğer yandan engelliler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir (Artar ve Karabacakoglu, 2003:9, TÜRSAB, 2008).

Sadece Avrupa ve ABD'de sayısı 100 milyona yaklaşan engellilerin seyahat edebilmesi, bir çok batılı ülkede yasalarla belirlenmiş bir hakktır. ABD'de 1990 yılında çıkan Amerikan Engelliler Yasası (ADA) ile İngiltere'de 1995 yılında yürürlüğe giren "Engellilere Karşı Ayrımcılık Yasası" (DDA) dünyada engelliler için oluşturulmuş yasal çerçevenin en iyi örnekleri arasındadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003:11; Arıcı, 2010:30). İlk olarak 1990 yılında çıkan, 2008 yılında yapılan yasal değişikliklerin ardından 2009 yılında yürürlüğe giren *Amerikan Engelliler Yasası*, engelliler ile ilgili istihdam, kamu hizmetleri, özellikle turizm için önemli olan özel işletmeler tarafından yürütülen ağırlama ve servis hizmetleri, duyma ve konuşma engelli bireyler için telekomünikasyon hizmetleri ile diğer çeşitli hükümleri içermekte ve engelliler ile ilgili en etkili düzenlemelerden birisidir (ADA, 1990; ADA, 2008). İngiltere'de 1995 yılında yürürlüğe giren *Engellilere Karşı Ayrımcılık Yasası* ise, engelliler ile ilgili olarak engelliliğin tanımı, engellilerin istihdamı ve iş yerinde ayrımcılık, mal ve hizmetler ile ilgili konular ile tesisler gibi diğer alanlarda ayrımcılık, eğitim, okullarda ulaşılabilirlik strateji ve planları, gelecek ve yüksek öğrenim, engelli öğrencilere karşı ayrımcılık, toplu taşıma araçlarının engelliler için ulaşılabilirliği, Ulusal Engelli Konseyi, işveren sorumlukları ve ayrımcılık mağdurlarına yapılacak yardımlar gibi konuları içermektedir (DDA; 1995).

Her 5 vatandaşından birinin engelli olduğu ABD'nin bu alandaki önde gelen sivil toplum örgütleri arasındaki Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği'nin (SATH) 1999 yılında Florida'da düzenlediği Dünya Engelliler Seyahat Konferansı'nda, ABD'deki engellilerin toplam nüfusunun 50 milyona yaklaştığını ve

bu kesimin alım gücünün 175 milyar dolara ulaştığını belirtilmektedir (Artar ve Karabacakoglu, 2003:9, TÜRSAB, 2008). Burnet ve Baker (2001:4)'a göre ise, Amerika'da 200 milyar dolardan fazla harcanabilir gelire sahip 50 milyon engelli bulunmaktadır ve bu kadar büyük bir potansiyele sahip olup da engelliler kadar göz ardı edilmiş çok az tüketici grubu vardır. İngiliz Surrey Üniversitesi tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe - Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma, Avrupa'da 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel engellinin yaşadığını ortaya koymaktadır. Hareket zorluğu yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında, bu rakam 130 milyon kişiye ulaşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, bu nüfusun da yaklaşık %70'i seyahat etmektedir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde ise Avrupa'da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar eurodan fazla olduğu söylenmektedir (TÜRSAB, 2008). Avrupa Komisyonu'nun 1993 yılında yaptırdığı bir araştırmaya göre, Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmaktadır. 15 milyon engelli Avrupalı kendi ülkesinde seyahate çıkmaktadır. 22 milyon engelli kendi ülkelerinde günlük gezilere çıkmaktadır. Bu arada, engellilerin büyük bölümünün en az bir refakatçi ile seyahate çıkıyor olduğu düşünüldüğünde Avrupa'daki bu özel seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettikleri ortaya çıkmaktadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003:10). The Wall Street Dergisi'nin 1999 yılında yaptığı bir araştırmaya göre, Avrupa'daki engellilerin meydana getirdiği pazar payı yılda yaklaşık 117 milyar dolar değerindedir (Bizjak ve diğerleri, 2011:843). Araştırmada ayrıca engellilerin sayısının giderek büyümekte olduğundan ve engellilerin düşünüldüğünden çok daha fazla harcayacak paraya sahip olduklarından bahsedilmektedir (Ray ve Ryder, 2003:58; Bizjak, 2011:843).

Dünyanın büyüyen ekonomisi Çin'de 60 milyon -çalışabilir durumda olan 25 milyon- ve gelişmiş Japonya'da 5 milyon -18 yaşın üzerinde 3 milyon- engelli bulunduğu tahmin edilmektedir (TÜRSAB, 2008). Çin Engelliler Federasyonu (CDPF)'nin 2003'te yaptığı tahminlere göre, Çin'de bulunan 60 milyon engelli, dünyanın en büyük engelli nüfusunu oluşturmaktadır. Bu nüfusun 11 milyonu fiziksel engellilerden meydana gelmektedir ve bu rakam seyahat endüstrisi için

oldukça önemli bir potansiyel taşımaktadır. Her ne kadar engelli bireyler, engeli olmayanlara oranla daha az seyahat etse de, potansiyel pazar gün geçtikçe büyümektedir ve engelliler, önlerindeki engeller kaldırılırsa belki gelecekte çok daha fazla seyahat etme imkanı bulacaklardır (Bi ve diğerleri, 2007:205). Bu verilerden yola çıkılarak, günümüzde engellilerin turizm sektörü için önemli bir pazar dilimini oluşturduğunu ve bunun yadsınmaması gerektiğini söylemek mümkündür (Öztürk ve Yaylı, 2006:21).

1.4.2. Türkiye'de Engelli Turizmi

Ülkemizde uzun yıllar taslak halinde bekleyen ve 01.07.2005 tarihinde kabul edilerek, 07.07.2005 tarihinde resmi gazetede yayınlanan 5378 sayılı *Özürlüler Kanunu*'nun adı, 25.4.2013 tarihli ve 6462 sayılı Kanunun 1. Maddesi ile "Engelliler Hakkında Kanun" olarak değiştirilmiştir. Kanunun amacı, engelliliğin önlenmesi, engellilerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmaktır.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilen, 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve ülkemiz tarafından aynı tarihte 80 ülke ile birlikte imzalanan "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme", 3.12.2008 tarihli ve 5825 sayılı Kanunla onaylanmış ve Aralık 2008 tarihli ve 27084 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Sözleşmenin amacı; engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmek olarak belirtilmiştir. Ülkemiz tarafından bu sözleşmenin imzalanması engellilerin toplumsal hayata daha rahat katılmaları ve kendilerine karşı yapılması muhtemel ayrımcılığın önüne geçilmesi için çok önemli bir adımdır (APGEM, 2012:31).

Turizm açısından değerlendirildiğinde ise, hem Engelliler Hakkındaki Kanun hem de Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme ile birlikte Türkiye'de engellilere yönelik turizm faaliyetlerinin geliştirilmesi yönünde büyük bir adım atılmış olduğu görülmektedir.

Türkiye’deki engelli nüfusu yaklaşık 8 milyon civarındadır. Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Bununla beraber engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını belirtmektedir. Engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odaların ya da diğer alanların bile kullanımında ciddi problemler çıkabilmektedir. Antalya 605 oda ile engellilere göre en çok odası bulunan il iken, bu ili 159 oda ile Muğla izlemektedir. İstanbul’un yatak kapasitesi ise 147’dir (TÜRSAB, 2008).

1.5. ENGELLİ BİREYLERLE İLETİŞİM

İnsan algılama konusunda zayıftır (Mısırlı, 2003:23). İletişim ise algılamaların ortaya çıkmasında kilit bir rol oynamaktadır ve etkili iletişim uyumlu olmayan algılamaların tanımlanmasını ve çözülmesini kolaylaştırmaktadır (Harris ve de Chernatony, 2001:450). Kolay iletişim kurmak için belirsizlikleri ortadan kaldırmak gerekir, çünkü belirsizlik iletişim sorunları doğurur. Bu sebeple anlatılmak isteneni net bir şekilde aktarmak ve gerekirse tekrarlamak belirsizliği ve bunun sonucunda meydana gelen iletişim problemlerini ortadan kaldırmaya yardım eder (Fiske, 1996:28). Yanlış anlama ve yanlış yorumlardan kurtulmak için kelimelerin açıkça telaffuz edilmesi gerekmektedir, böylece ne kadar yumuşak veya yüksek sesle konuşulduğu farketmeden, dinleyiciler karşısındakini daha kolay anlayabilir (Condrill ve Bough, 2000:16).

Engellilerle iletişim pek çok insan için garip, bazen de önyargıyla yaklaştıkları bir deneyimdir. Bu önyargının temelinde neyi, nasıl yapacağını bilmeme yatar ve bu durumda istenmeyen sonuçlar oluşur (Kızıldaş, 2012:54), ancak engelli bireyler özel bir ilgi görmek yerine diğer herkes gibi karşısındakinden saygılı ve samimi bir iletişim beklemektedir (Playforth, 2003:4). Bir otel işletmesinin başarısının temelinde engelli misafirlerle de doğrudan iletişim halinde olan personeli bulunmaktadır. Personelin engelli misafirlerin istek, ihtiyaç ve sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde iletişime hazır olması gerekmektedir (ADA, 2006:2). İyi eğitilmiş ve nerede nasıl davranacağını bilen personel, işletmenin sürekli misafirlerini arttıracığından bu konuda verilecek eğitimler oldukça önemlidir.

Otel personelinin engelli misafirlerle iletişim kurarken dikkat etmesi gerekenler engelli gruplarına göre ayrı ayrı olarak aşağıda verilmiştir (Playforth, 2003; ADA, 2006; DAO, 2011; USA, 2011; ADA, 2013):

1.5.1. Tekerlekli Sandalyedeki Kişilerle İletişim

- Tekerlekli sandalye kullananlar ile iletişimde onlara eşlik edenlerle değil, doğrudan onlarla konuşulmalıdır.
- Tekerlekli sandalye kullanan kişi istemediği sürece tekerlekli sandalyesi itilmemelidir. Yardımcı olmamı ister misiniz? gibi bir soru sorulması daha doğrudur. Tekerlekli sandalye kullananların tümünün yardıma ihtiyacı olacağını düşünmek yanlıştır; yardım talebinin onlardan gelmesini ve gerekli direktiflerin de onlardan alınması beklenmelidir.
- Tekerlekli sandalye kullananlarla konuşurken, mümkünse oturulması, kişinin görme seviyesine gelerek konuşulması, gerek tekerlekli sandalye kullananlar açısından gerekse nezaket açısından tercih edilmelidir.
- Aksi istenmediği sürece tekerlekli sandalye kaldırılmamalıdır. Tekerlekli sandalyelerin bazı parçaları ayrılabilir ve tekerlekli sandalye kullanıcıları ya da kaldırmaya çalışan kişi yaralanabilir. Otel personeli tekerlekli sandalye kullanımına dikkat etmelidir. Sandalyenin kullanımı için gerekli talimatları bizzat tekerlekli sandalye kullanıcılarının vermesi talep edilmelidir.
- Tekerlekli sandalyede oturan bir kişiden herhangi bir eşyanın tutulmasını istemek ya da sandalyesine yaslanmak uygun bir davranış değildir.
- Farklı özelliklere sahip tekerlekli sandalye çeşitleri vardır. Tekerlekli sandalyenin özellikleri bilinmiyorsa kullanıcıya sormak ve söylediklerini uygulamak en doğru yaklaşım olacaktır.
- Tekerlekli sandalyeli otel konuğunu rampadan indirmek gerekiyorsa, sandalyeyi geri geri indirmek gereklidir.
- Bazı tekerlekli sandalye kullanıcıları tekerlekli sandalye dışında oturmayı tercih edebilirler. Eğer böyle bir talepleri olursa, kibarca yardım teklif edilmeli ve tekerlekli sandalyelerinin ulaşabilecekleri mesafede durmasına özen gösterilmelidir.

- Koltuk değneği ya da baston kullanan kişiler oturduğunda veya bir yere yaslandığında, bu araçlara kolay ulaşabilecekleri mesafede olmaları otel personeli tarafından sağlanmalıdır.
- Koltuk değneği ya da baston kullanan ve yavaş yürüyen kişilerle yürürken, yürüyüş temposu onlara göre ayarlanmalıdır.
- Otel konuğu, zaman zaman şarj edilmesi gereken akülü tekerlekli sandalye kullanıyorsa ve sandalyesini şarj etmesi gerekiyorsa, kendisine prize yakın bir yer gösterilmelidir.
- Tekerlekli sandalye kullanan birey eğer kısıtlı konuşma yeteneğine sahipse bunun farkında olacağından ötürü iletişim sırasında kendisine daha fazla zaman ayrılmasını ya da kendi adına refakatçisi ile iletişimde olunmasını tercih edebilir.

1.5.2. İşitme Engelli Kişilerle İletişim

İşitme engelli veya duyma zorluğu çeken çoğu insan, dudak okuyarak veya elle iletişim kurar. Dudak okuma, konuşanın ağız ve aynı zamanda yüz ve vücut hareketlerini gözlemlemektir. Elle iletişimde ise insanlar esas olarak elleriyle konuşurlar. Elle iletişim, genellikle hem parmak hecelemesini hem de işaret dilini içerir. Parmak hecelemesinde, her farklı el işareti, alfabedeki bir harfi temsil eder. İşaret dilinde, el işaretleri nesneleri ve düşünceleri temsil eder. İşaret dili, aynı konuşma dili gibi, dünyanın her yerinde aynı zenginlikte kullanılır. İşitme engelliler, parmak hecelemesini ve işaret dilini anlayan insanlarla sohbet etmek için elle iletişim yolunu kullanırlar. İşitme engelli kişilerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibidir (Türk İşaret Dili, 2013):

- Sessiz ve iyi aydınlatılmış bir ortam, etkili iletişim için idealdir. Pencere gibi bir ışık kaynağının önünde duruluyorsa ve sırt ışık kaynağına dönükse, ışık karşıdaki insanın gözünü kamaştırabilir ve dudak okumaya çalışan engellinin karşısındakinin yüzünü seçmesini zorlaştırabilir. Bu bağlamda resepsiyonlarda ışık, resepsiyonistin önünden gelmelidir.
- İşitme engelli ya da işitme güçlüğü çeken biriyle konuşmaya başlarken, kendisiyle konuşulduğunun fark ettirilmesi gerekmektedir. İşitme engelli

kişinin dikkatini çekmek için görüş açısında el hareketi yapmak ya da nazikçe omzuna dokunmak gereklidir.

- Kişinin anlamadığı cümleleri tekrarlamak yerine, söylemek istediğinizi farklı şekilde ifade etme denenmelidir. Açık, anlaşılır kelimelerle, yavaşça konuşulmalıdır. Böylece az duyan engelliler dudaklarınızı okuyabilirler.
- Konuşmalarda benzetme ve kendi anlamının dışında kullanımlardan, soyut kavramlardan, olumsuz anlamı olan sözcüklerden, argo ya da jargondan kaçınılmalıdır. Kısa kelimelerden oluşan kısa cümleler tercih edilmelidir (Mısırlı, 2003:23).
- İşitme engelli kişinin nasıl iletişim kurmayı tercih ettiği anlamaya çalışılmalıdır. İşaret dili, jest, yazılı veya sözlü olabilir. İşitme engelli kişinin konuşmasını anlamakta güçlük çekiliyorsa bunun kişiye bildirilmesi gerekir.
- İşitme engelli ya da ağır işitenlerle iletişimde sürekli yüz yüze görüşmek ve normal hızda ve normal ses tonunda ya da çok az daha yavaş konuşmak gerekir. İşitme cihazı kullanıcıları için normal ses düzeyi yeterlidir. Ağız hareketlerinin abartılı olmamasına dikkat etmek önemlidir.
- İşitme engelli kişiyle işaret dili tercümanı aracılığıyla konuşuluyorsa, işitme engelli kişiye bakarak konuşulmalı ve onunla göz teması kurulmalıdır. Kişiye tercümanı aracılığıyla soru sormaktansa doğrudan kendisine soru yöneltilmelidir.
- İşitme engelli bir misafirle görüşürken göz temasının önemli olduğu unutulmamalıdır.
- İşitme yardımcı alan bir kişi için dışarıdaki sesler anlama zorluğu yaratabilir bu nedenle harici seslerin en aza indirilmesi yararlı olmaktadır.
- İşitme engelli misafirler için konferans salonlarının ön sıralarından yer ayrılması gerekir. Salonun ışıklandırmasının iyi olması konuşmacıların jest ve mimiklerini görebilmeleri ve verilen mesajları doğru algılamaları açısından önemlidir (EU, 1996).

1.5.3. Görme Engelli Kişilerle İletişim

- Görme engelli bir kişinin dikkatini çekmek için öncelikle koluna nazikçe dokunulması yararlı olur, çünkü kişi kendisine hitap edildiğini fark etmeyebilir.
- Görme engelli bir kişi yardıma ihtiyaç duyduğunu belirtirse, yardım edecek kişinin dirsek üstünden tutulmasını tavsiye etmek yararlı olur (DAO, 2011:8). Yürürken görme engelli bireyin hızına uyum sağlanmalı ve yol göstermek amacıyla bir adım önünden yürünmelidir. Böylece görme engelli kişi, yanında yürüyen kişinin bedenindeki değişiklikleri fark edebilir. Yürürken önüne çıkan fiziksel engeller karşısında, bir adım sonra bir basamak var şeklinde engelli kişi uyarılmalıdır.
- Görme engelli kişinin bastonuna dokunulmamalıdır. Kişi bastonu yere bırakırsa bastonun yeri değiştirilmemelidir, değiştirilirse de kendisine söylenmelidir.
- Görme engelli misafirlere restoran menüleri gibi yazılı metinler hakkında bilgi verilmelidir (AFB, 2013). Kabartma menü bastırımı mümkün olmadığı durumlarda otel menü içerikleri ses kaydı şekline getirilip misafirlere verilebilir.
- Görme engelli misafirlere yemek servisi yapılırken tabakta hangi yiyeceklerin, nerede bulunduğu belirtilmeli ve yenilmeyecek malzemeler bulundurulmamalıdır.
- Görme engelli bir kimseye herhangi bir içecek ikram ederken eliyle çarpıp dökmemesi için “Çayınızı veriyorum, suyunuzu veriyorum” şeklinde önceden söylenmesi gerekir. Mümkün ise fincanı eline değdirilebilir. Çay, kahve, su gibi içecekler masanın kenarına çok yakın yerlere konulmamalıdır.
- Görme engelli kişilerle iletişimde bulunanlar ayrılacaklarını belirtmeden bulundukları yerden ayrılmamalıdır.
- Otel işletmelerinde görme engelli misafirler geldiğinde otel ortamı ve odalar iyice tanıtılmalıdır. Bu durum görme engelli misafirlerin zihinsel haritalandırma yapabilmesi için gereklidir.

- Görme engelli bir kişi otelde karşılanırken personelin kendisini ve orada bulunan diğer kişileri tanıtmaması gerekir.
- Konuşma sırasında görme engelli misafire ismi ile hitap edilmelidir.
- Görme engelliler ile konuşurken aksi istenmediği takdirde normal bir ses tonu kullanılmalıdır.
- Görme engelli bir misafir yabancı bir yerde yalnız bırakılmamalıdır.
- Görme engellilere yönerge verirken açık ve net olunmalı; orada, şurada, ilerde gibi ifadelerin kullanılmasından kaçınılmalıdır.
- Görme engelli misafire verilmiş olan objeler tarif edilmeli; otel anahtar kartlarını açılış yönüne yapıştırılacak bir bant, odadaki şampuan, saç kremi vb malzemelere yapıştırılacak bantlar veya etiketlerin sökülmesi uygulamada kolaylıklar sağlamaktadır.
- Rehber köpekler, sevicecek oynanacak köpekler değil, görme engellinin gözüdür. O yüzden rehber köpeklerin severek oyalanmaması ve dikkatlerinin dağıtılmaması gerekir.
- Görme engelli kişilerin tamamı (özellikle sonradan görme engelli olan kişiler) Braille alfabesini okuyamayabilir, bu yüzden otel içinde belli yerlerde kabartmalı uyarılar varsa bile otel personeli tarafından bu uyarılar sözel olarak da açıklanmalıdır.
- Görme engellilerle konuşulurken, görüşürüz demekten çekinilmemelidir.

1.5.4. Konuşma Engelli Kişilerle İletişim

- Dil ve konuşma engelli kişilerle iletişim kurarken sabır ve yoğun dikkat gösterme önemli yaklaşımlardır.
- Konuşma engelli bireylerin söylediği kelimeler anlaşılmadığı zaman, “Bunu anlayamadım/kaçırdım lütfen benim için tekrar edebilir misiniz?” gibi ifadeler kullanılması, gerekirse kelimeleri hecelemesi istenmelidir. Hatta zorunlu durumda kişilerden söylemek istediği şeyleri yazması istenebilir.
- Konuşma engelli misafirler konuşurken kendisini ifade etmesi için teşvik etmek, istenmediği sürece yardımcı olmamak ve cümleleri bitirmeye çalışmamak önemlidir.

- Konuşma engeli olan kişiyi dinlerken, başın sallanması veya gülümseme gibi anlaşıldığını belirten mimikler kullanılabilir.
- Soru sorulması gereken durumlarda kısa cevap verilebilecek türden sorular sorulmalı, dedikleri ile ilgili varsayımlar yapılmamalı, anlaşılmayan konuların tekrar edilmesi ya da yazılması istenmelidir.
- Konuşurken sessiz ortamların tercih edilmesi iletişimi kolaylaştıracaktır.

1.5.5. Zihinsel Engelli Kişilerle İletişim

Algılama, öğrenme güçlüğü ya da zeka geriliği olan bireyler gündelik hayatlarını devam ettirmek için alışkanlıklarına güvenirler. Çevrelerinde ve yaşam tarzında bir değişiklik olduğunda uyum sağlamak için zamana ihtiyaç duyarlar. Bu bağlamda tatile çıkmaya karar verildiğinde aileleri veya refakatçisi tarafından gidilecek yer hakkında görsel materyalin de kullanıldığı bilgilerin verilmesi önemlidir. Bu bireylerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar şu şekildedir (Disability Consultants, 2013):

- Zihinsel engelli bireylerle iletişim kurarken sabırlı ve anlayışlı olunmalıdır.
- Net bir şekilde konuşulmalı, karmaşık cümleler kurmaktan kaçınılmalıdır.
- Destekleyici ve dostça davranılmalıdır.
- Bütün soruların cevaplarının anlaşıldığından emin olunmalıdır.
- Öğrenme güçlüğü olan yetişkinlere çocuk gibi değil, yetişkin gibi davranılmalıdır.
- Gerektiği kadar yardımda bulunmaya özen gösterilmelidir. Abartılı bir ilginin algılama/öğrenme güçlüğü olan kişileri rahatsız edeceği unutulmamalıdır.
- Düşünmek için zamana ihtiyaç duyduklarında karar vermeleri için acele ettirilmemeli ya da baskıcı bir şekilde yönlendirme yapılmamalıdır.
- Zeka geriliği olan bireye açık, basit ve somut ifadeler kullanılmalıdır. Bir konuda bilgi verilecekse birkaç defa ve çeşitli örneklerle açıklama yapılmalıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE UYULMASI GEREKEN

ULAŞILABİLİRLİK STANDARTLARI

Ulaşılabilirlik; bütün mekanların, alanların, inşa edilmiş çevrelerin, binaların, yapıların ve ulaşım sistemlerinin, insanlar için açık, erişilebilir ve kullanılabilir olmaları gerektiğini kabul eden rasyonel ve insan odaklı bir yaklaşım olarak dikkat çekmektedir. Bu yönüyle engelli kişiler için ulaşılabilirlik; toplumsal yaşamın içinde yer alabilmek ve onu diğer bireylerle paylaşabilmek için temel bir işleve sahiptir. Sosyal yaşamın bilgi ve hizmet düzeyinde herkes için aynı oranda ulaşılabilir ve kullanılabilir olması, toplumsal gelişmişlik düzeyi açısından önemli bir göstergedir (ÖYHGM, 2008:3). Bu kapsamda engellilerin turizm faaliyetlerinden faydalanması ve otel işletmelerinin ulaşılabilir olması büyük önem teşkil etmektedir.

Engelli turizmi ve konaklama işletmelerinin ulaşılabilirlikleri kapsamında yapılan araştırmalar sonucunda, engellilerin turizm faaliyetlerine katılma ve konaklama tesislerinden yararlanma konusunda sorunlar yaşadığı bilinmektedir (Erdoğan, 1994; Düğer ve Kayıhan, 2001; Takeda ve Card, 2002; Guerra, 2003; Yörük, 2003; Artar ve Karabacakoglu, 2003; Shaw ve Coles, 2004; Yaylı ve Öztürk, 2006, Bi, Card ve Cole, 2007; Şahin, 2012). Bu sorunların giderilebilmesi ve engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını arttırabilmek amacı ile otel işletmelerinde birtakım düzenlemeler yapılması gerekmektedir.

Misafirler otele geldiklerinde ilk olarak otelin girişinde karşılanırlar ve oradan lobiye geçerler. Ardından resepsiyondan hangi odada kalacaklarını öğrenip odalarına çıkarlar. Yemek yemek için restorana giderler ya da bir toplantıya katılacaklarsa konferans salonuna gider veya rekreatif faaliyetlere katılırlar (Akgüngör ve diğerleri, 1998:125). Bu işlemlerin hepsinin engelli misafirler tarafından kabul edilebilir olması için ulaşılabilirlik standartları doğrultusunda otellerde alanlara göre yapılması gereken birtakım düzenlemeler mevcuttur. Ulaşılabilirlik kapsamında büyük öneme sahip bir diğer konu da iletişimdir. Bu doğrultuda otel binası dışındaki alanlar ile girişlerde yapılması gereken düzenlemeler, otel içindeki ortak kullanım alanlarında yapılması gereken düzenlemeler, engelli odalarında yapılması gereken düzenlemeler ve engelliler ile iletişim bu bölümde ele alınan konulardır.

2.1. OTEL BİNASI DIŞINDAKİ ALANLAR İLE OTEL GİRİŞLERİNDE YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

2.1.1. Otoparklar

Misafir eğer otomobili ile otele geliyorsa ulaşılabilirlik kapsamında ilk önce park yerleri önem kazanmaktadır (Mills, 1983:78). Sadece engelliler için otopark yapmak, arsa fiyatlarının yüksek olduğu günümüzde çok yüksek maliyet getirdiğinden, genel otoparklarda engelliler için yer ayrılması daha ekonomik olarak görülmektedir (Mülayim ve Özşahin, 2011:1663). Otopark Yönetmeliği'nin 4. maddesine göre; genel bina ve bölge otoparkları ile genel otoparklarda birden az olmamak şartıyla, engelliler için tüm tesisteki park yeri sayısının %5'i kadar otopark yeri ayrılması gerekmektedir. Birleşmiş Milletler (UN, 2004), kapasitesi 50 taşıttan küçük taşıt park yerlerinde en az 1 taşıtlık park yerinin, 50-400 arası taşıtlık park yerlerinde her 50 taşıt için 1 engelli park yerinin, kapasitesi 400 taşıttan fazla olan park yerlerinde ise en az 8 ve ilave her 100 taşıt için 1 park yeri ayrılmasını önermiştir (ÖZİDA, 2010:32). Amerikan Engelliler Yasası (ADA, 2010)'nın ulaşılabilirlik standartlarına göre, toplam park yeri sayısına göre otellerde engelliler için olması gereken park yeri sayısı aşağıda verilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Engelliler İçin Park Yeri Standartları

Toplam Park Yeri Sayısı	Olması Gereken Asgari Engelli Park Yeri
1 ile 25 arası	1
26 ile 50 arası	2
51 ile 75 arası	3
76 ile 100 arası	4
101 ile 150 arası	5
151 ile 200 arası	6
201 ile 300 arası	7
301 ile 400 arası	8
401 ile 500 arası	9
501 ile 1000 arası	Toplamın %2'si
1000'den fazla	20 ve 1000'in üstündeki her 100 otopark yeri için 1 engelli park yeri

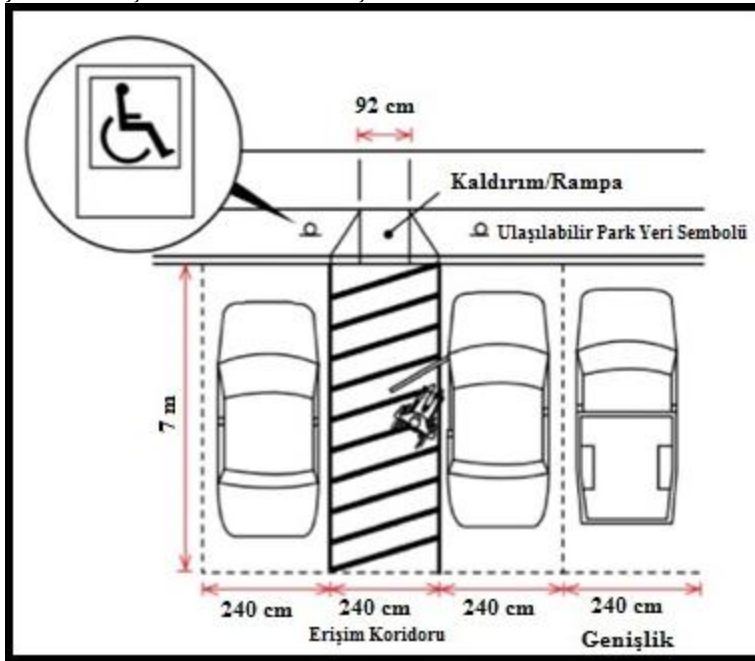
Kaynak: ADA, 2010:65

Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ulaştırma Bakanları Avrupa Konferansı (UBAK) tarafından “Improving Transport Accessibility For All – Guide

to Good Practice” ismi ile yayınlanan kitabın çevirisi olarak hazırladığı "Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi için Örnek Uygulama Rehberi" adlı çalışmada diğer ülkelerin bu konudaki farklı önerilerine yer vermiştir. Örneğin, Fransa'da 1994 tarihli bir otopark yönetmeliğinde, 50 taşıt park alanı başına bir engelli alanı ve 500'den fazla araç kapasiteli otoparklar için de en az 10 engelli alanı ayrılması gerektiği belirtilmiştir. Engellilere ayrılacak park alanlarının sayısına karar verirken, gelecekte diğer taşıtlar gibi engelli taşıtlarının da sayıca artacağı gerçeği göz önünde bulundurulmalıdır (ÖYHGM, 2008:41).

Ulaşılabilir park yerleri, engelli kişilerin rahatça manevra yapabileceği alanlara (Mills, 1983:78) ve tekerlekli sandalyedeki kişinin aracının kapısını açıp, tekerlekli sandalyesine geçebileceği ve rahatça çıkışa gidebileceği genişliğe sahip olmalıdır. Bu park alanlarının sahip olması gereken minimum ölçüler, 2.4 m araç için ve 1.5 m de araç yanındaki boşluk olmak üzere toplam 4 m genişliktir (Davies ve Beasley, 1988:29; Davies ve Beasley, 1994:39). Dünya Engelliler Vakfı tarafından hazırlanan "Engelsiz Tasarım Kılavuzu"na göre engellilerin ulaşılabilirliği için olması gereken park yeri ölçüleri Şekil 1'de gösterilmektedir.

Şekil 1: Ulaşılabilir Park Yeri Ölçüleri



Kaynak: DEV, 2010:13

Buna göre, araç park yeri için 3.7 m genişlik yeterlidir ancak mümkün olan yerlerde tekerlekli sandalye kullanıcısının park alanına veya caddeye ulaşımını daha iyi düzenlemek için bir park yeri genişliğinin 4 m olması önerilir. Eğer iki ya da daha fazla park yeri birlikte mevcutsa, her park yeri genişliği 3.7 m olabilir, iki erişilebilir park yeri arasına tekerlekli sandalyenin ulaşımını sağlayacak 1.5 m genişliğinde geçit yer almalıdır. Ek olarak paralel park alanlarını kapsayan her erişilebilir park yerinin uzunluğu 7 m olmalıdır (DEV, 2010:13).

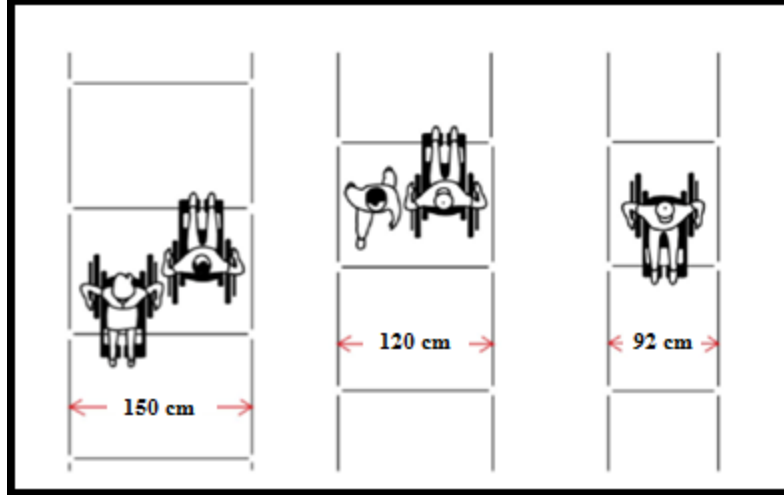
Ulaşılabilirlik kapsamında, engellilerin otomobil ile park edebilecekleri yerler zemin üzerinde sarı renk ile işaretlenmeli ve ek bir tabela ile gösterilmelidir (OFD, 2004:23). Engellilerin kullanımına açık olan park yerleri tesis girişinden en fazla 50 metre uzakta olmalıdır (Özürlüler Vakfı, 2009:15). Bunun yanı sıra engelli olmayan sürücülerin bu park yerlerine park etmemesi sağlanmalıdır (Stipanuk ve Roffman, 1996:353). Engellilere yönelik olarak ayrılan park yerleri gerek girişten gerekse park yerinden kolayca görülebilir ve bina girişine kadar iyi aydınlatılmış durumda olmalıdır (DEV, 2010:13). Davies ve Beasley (1994:38)'e göre, engelliler için en ideal park yeri, misafirin binaya ulaşma mesafesini minimuma indirecek olandır ve araç park edildikten sonra engelli misafirin engelsiz bir şekilde girişe ulaşması önemlidir. Yani park yerlerinde engelli bireyin aracına ulaşmasını veya aracından uzaklaşmasını engelleyecek herhangi bir donanıma ve fiziksel bariyere yer verilmemelidir. Engelliler araçlarına ulaşırken veya araçlarından uzaklaşırken sütun, alçak duvar veya herhangi bir donanım türünde engel ile karşılaşmamalıdır (OFD, 2004:23).

Park alanları ve bunların kenarlarındaki indirme bindirme alanları ile ilgili diğer alanlar beton, tuğla ya da asfalt gibi sert yüzeyli malzemeler ile kaplanmalıdır ve kaygan olmamalıdır. Kırma taş ve benzeri gibi sıkıştırıldıklarında düzgün bir yüzey oluşturabilen başka malzemeler de kullanılabilir. Çakıl, kum, toprak gibi yumuşak veya gevşek malzemeler tekerlekli sandalye kullananlar ve yürüme zorluğu çeken engelliler için uygun olmadığından tercih edilmemelidir (Davies ve Beasley, 1994:42; Yörük, 2003:66).

2.1.2. Yaya Yolları ve Kaldırımlar

Yaya yolları ve kaldırımların engellilerin kullanımına uygun olması için, öncelikle bu alanların tekerlekli sandalyenin rahatça geçebileceği genişlikte düzenlenmesi gerekmektedir. DEV'in Engelsiz Tasarım Kılavuzu'na göre, yaya yolu genişliği en az 1.1 m olmalıdır. Bu minimum genişlik tekerlekli sandalye kullanan ve yanından geçen yaya için gereklidir. Tekerlekli sandalye kullanan ve yanından geçen yaya için tercih edilen genişlik 1.5 m'dir (DEV, 2010:18). Davies ve Beasley (1994:42)'e göre, tekerlekli sandalye kullanan biri için minimum genişlik 90 cm iken, tekerlekli sandalye ile yürüyen bir kişinin yan yana geçişi için gerekli genişlik 120 cm ve 2 tekerlekli sandalyenin yan yana geçebilmesi için gerekli olan genişlik ise 150 cm'dir (Şekil 2). Ayrıca baston kullanan bir engelli, yürüyebilmek için yaklaşık 70 cm ve koltuk değneği kullanan biri ise 80 cm genişlikte bir alana ihtiyaç duymaktadır. Türk Standartları'na göre, girişte izlenecek yolun genişliği en az 3 m ve bahçe yollarında ise en az 2 m olmalıdır (TS 9111, 1991; Yörük, 2003:67).

Şekil 2: Yaya Yolları ve Kaldırımlar İçin Gerekli Ölçüler



Kaynak: DEV, 2010:9

Engelliler için kaldırım yüzeylerinin sert ve düz olması ve kaldırımların güvenli, devamlı ve kesintisiz engelsiz dolaşıma izin vermesi gerekmektedir. Düzgün olmayan yüzeyler yaşlılar, engelliler, fiziksel engelliler ve engeli olmayan kişiler için de tehlikeli olabilir. Fayans, beton levha, karo gibi malzemeler kullanılmamalı ve hangi malzeme kullanılırsa kullanılsın kaygan olmamalıdır. Görme engellilere

yardım için yaya yolu yüzeyi çevredeki alanlardan ayırt edilebilir olmalıdır ve ayrıca zeminde hissedilebilir yüzeyler¹¹ kullanılması da son derece faydalıdır (Şekil 3).

Şekil 3: Görme Engelliler İçin Hissedilebilir Yüzey Örnekleri

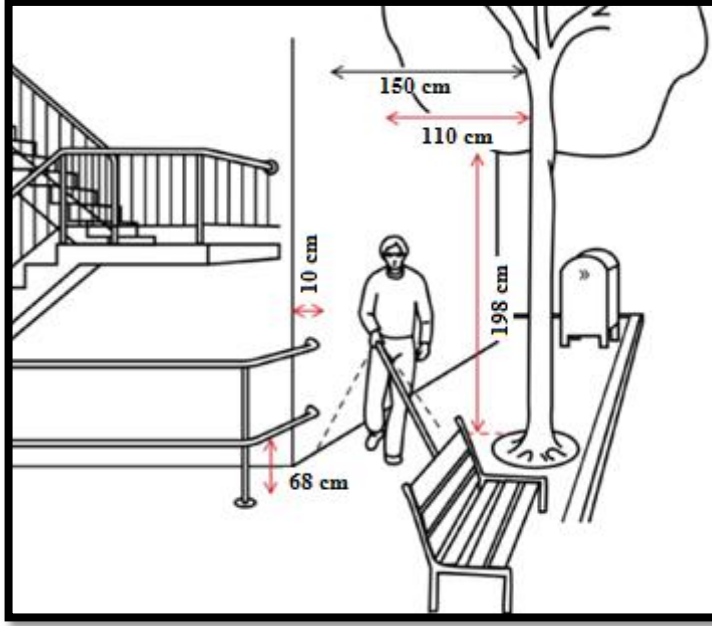


Kaynak: <http://engelsizkent.org/sincanda-gorme-engelliler-icin-ozel-kabartmali-takip-yolu/>

Örnek kaldırım uygulamaları Şekil 4'te verilmiştir. Park yerlerinin karşısındaki kaldırımlar ve meydanlar farklı doku ve renkler kullanılarak tanımlanmalıdır. Düzgün olmayan yüzeyler görme engelliler için tehlikelidir (DEV, 2010:18). Kaldırımların kenar taşlarında ayırt edilebilir renkler kullanılmalıdır. Kenar taşları dereceli olarak birleştirilmiş köşelere sahip olmalı ve basamak şeklinde olmamalıdır. Kaldırım eğiminin en fazla %8 (1:12) oranında ve en az 1.2 m genişlikte olması gerekmektedir (Akgüngör ve diğerleri, 1998:144). Ayrıca yaklaşık her 1 m'de engellilerin kısa süreli olarak dinlenebilmesi için 1.5x1.5 m ölçülerinde sahanlıklar yapılması tavsiye esilmektedir (Yörük, 2003:68).

¹¹ Şerit üzerindeki noktalı kabartılar 'dur-dikkat et', dikine çizgiler ise 'sorun yok-yola devam edebilirsin' anlamı taşımaktadır.

Şekil 4: Kaldırımlarda Görme Engelliler ile İlgili Dikkat Edilmesi Gerekenler



Kaynak: DEV, 2010:18

2.1.3. Rampalar

Rampalar; kaldırımlarda, yaya yollarında, bina girişlerinde ve kimi zaman da bina içlerinde kısacası engelli misafirlerin yürüyüş güzergahı üzerinde ya da bir etkinliğe katılması sırasında karşısına çıkan yükseklik farklarını aşmasında önem taşımaktadır. Günümüzde doğru yapılmayan uygulamalar rampaların güvenli biçimde kullanımını engellemektedir. Bu nedenle rampalar tasarlanırken temel hedef, tekerlekli sandalye kullanıcıları ile görme engelliler açısından yükseklik farkını aşarken ergonomik açıdan gerekli koşulları sağlamak olmalıdır (ÖZİDA, 2010:16).

Rampaların boyutları kullanım yoğunluğuna, aşılması gereken yükseklik farkına ve seçilen rampa tipine göre değişmektedir. Otellerde eğimin 1:20 oranından fazla olduğu yerlerde veya basamakların bulunduğu yerlerde rampalara ihtiyaç vardır (Davies ve Beasley, 1994:54). Bu tip yerlerde eğim mümkün olduğu kadar yumuşak olmalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:144). Birleşmiş Milletler (UN, 2004) minimum rampa genişliğini düz rampalarda 90 cm, 90° dönüşlü rampalarda 1.4 m ve 180° dönüşlü rampalarda ise 90 cm olarak belirtmiştir. Şekil 5'te engelliler için ulaşılabilir rampa ölçüleri verilmiştir.

Şekil 5: BM Standartlarına Göre Engellilere Uygun Rampa Eğimleri



Kaynak: ÖZİDA, 2010:18 (UN, 2004)

Birleşmiş Milletler'in engellilerin kullanımı açısından ulaşılabilir rampalar için tavsiye ettiği ölçüler Tablo 3'te verilmektedir (UN, 2004).

Tablo 3: BM 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: UN, 2004

ADA standartlarında ise rampa genişliği rampa tipi belirtilmeden 91.5 cm olarak önerilmektedir ve rampa eğiminin¹² %8 (1:12)'nin üzerine çıkılmaması gerekmektedir. Amerika standartlarına göre rampalarda eğime göre uyulması gereken ölçüler Tablo 4'te gösterilmektedir (ADA, 2010:128).

Tablo 4: ADA Standartlarına Göre Rampa Ölçüleri

Maksimum eğim	Maksimum yükseklik
1:10	7.5 cm
1:12	15 cm

Kaynak: ADA, 2010:128

Türkiye'de dış mekanlardaki rampaların tasarımına ilişkin ilkeler TS 12576'da belirlenmiştir. TS 12576'da rampaların tasarımına ilişkin standartlar ve tasarım ilkeleri şu şekildedir (ÖZİDA, 2010:17-19):

- Rampalar tekerlekli iki sandalyenin iki yönlü geçişinin olacağı şekilde minimum net geçiş genişliği olan 1.8 m genişliğinde yapılmalıdır.

¹² Eğim= Yükseklik/Uzunluk olarak hesaplanır.

- Rampaların uzunluğunun 6 m'den fazla olmaması tavsiye edilir. 1:15 ve 1:12 (yaklaşık %4-5) arasındaki eğim için rampa uzunluğu en fazla 10 m olmalıdır. Rampalar ve ona yakın yerlerin üstü kapalı değilse; suyun yürüme yüzeylerine birikmesini önleyecek şekilde eğim verilmelidir (TS 9111, 1991; ÖZİDA, 2010:50).
- Rampa uzunlukları 10 m'ye kadar olan rampaların en fazla eğimi %8 olmalıdır. 10 m'den daha uzun rampalarda en fazla eğim %6 olmalıdır. Dinlenme alanlarında banklar konulmalıdır.
- 10 m'den uzun ve yükseklikte 50 cm'den fazla bir farkı geçen rampalarda veya bir rampadan ikinci bir rampaya geçiş varsa en az 2.5 m'lik düz dinlenme alanları yapılmalıdır.
- Rampa sahanlıkta yön değiştiriyorsa, tekerlekli sandalye kullanan engellilerin manevrası için gerekli sahanlık alanı en az 1.5x1.5 m olmalıdır.
- Rampalar tekerlekli sandalyeli ve bastonlu kişiler tarafından da kullanacağı için eğimler mümkün olduğu kadar rahat ve güvenli yapılmalıdır. Hiç bir şekilde %8 (1:12)'den dik olmamalıdır.
- Rampanın eğimi minimum olmalıdır. Maksimum eğim tekerlekli sandalye kullanan bir engellinin aşabileceği yüksekliğe bağlıdır. Döşeme seviyesinden 2 cm'den daha fazla bir kot farkı varsa rampa düşünülmelidir.
- Görme engelliler için rampaların başında ve sonunda 1.5 m uzunluğunda düz ve değişik dokuda bir alan bulunmalıdır (Örnek için bkz. Şekil 6).
- Rampaların yüzeyleri sert, stabil, kaymaz ve çok az pürüzlü malzeme ile kaplanmalıdır. Yüzeydeki pürüzlülük yüksekliklerinde 2 cm'den fazla fark olmamalıdır. 15 cm'den daha yükseğe çıkan rampaların her iki yanında korkuluk düzenlemelidir. Korkuluklar rampa yüzeyinden 86.5 cm kadar olmalıdır. Rampaların kenarlarında kenar korumaları en az 5 cm yükseklikte düşünülmelidir.
- Dış mekanlardaki küpeşteler, emniyet bakımından rampa başlangıç ve bitiminde 45 cm daha devam etmelidir. 20 cm yüksekten fazla bir kot farkını geçerken rampanın bir veya iki tarafına küpeşte yapılmalıdır.

Şekil 6: Görme Engelliler için Farklı Dokuda Hissedilebilir Yüzey Örneği-2



Kaynak: http://www.batmantv.net/gorme-engelliler-icin-hissedilir-yuzey_h7338.html

- Tekerlekli sandalye kullanan engelliler için rampaların korumasız taraflarına en az 5 cm yüksekliğinde koruma bordürü yapılmalıdır.

Tırabzanlar

ADA (2010:129) standartları, yüksekliği 15 cm'i aşan rampalarda tırabzan bulunması gerektiğini belirtirken ve BM'ye göre, tırabzanların yüksekliği rampa boyunca en az 4 cm olmalıdır (UN, 2004).

Engellilerin kullanımını kolaylaştırmak amacı ile TS 9111'e göre ise, rampa yatay uzunluğu 18 cm'den uzun veya rampa yüksekliği 15 cm'den fazla ise rampanın her iki tarafında da tırabzan bulunmalıdır. Buna göre, tırabzanların özellikleri şu şekilde olmalıdır (ADA, 2010:154; ÖZİDA, 2010:51):

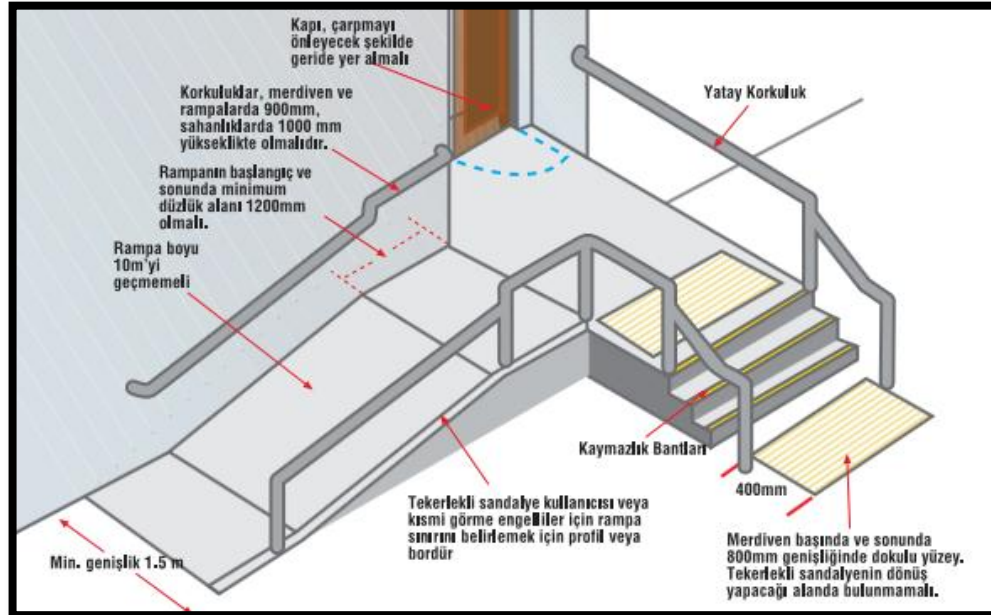
- Tırabzanlar, rampanın başlangıcından en az 30 cm önce başlamalı ve bitiminden itibaren en az 30 cm devam etmelidir.
- Duvar ile tırabzan arası mesafe 3.8 cm olmalıdır.
- Tırabzan, duvar veya tırabzana bitişik diğer yüzeylerde çıkıntı ve pürüzler olmamalıdır.
- Görme engelliler tarafından kolayca fark edilebilmesi amacıyla tırabzan rengi yan duvar rengi ile farklılık göstermelidir.
- Tırabzanlar dayanan bir kişinin vücut kütleini çekebilecek şekilde duvara emniyetle tutturulmuş olmalıdır.

2.1.4. Basamaklar ve Merdivenler

Rampa uzunluğunun 2 m'yi aştığı yerlerde, alternatif basamaklı girişlerin olması gerekir. Basamak büyüklüklerinin sabit olması engelli kişiler için büyük kolaylık sağlar (Akgüngör ve diğerleri, 1998:145). Aynı zamanda yürüyebilen bedensel engelliler, uzun rampalar yerine kurallara uygun olarak yapılmış çok fazla basamağın olmadığı merdivenleri kullanmayı tercih etmektedirler. Aynı şekilde görme engelliler de düzgün yapılmış bir merdiveni rahatça kullanabilmektedirler. Bu bakımdan seviye farklılıklarını sadece rampalarla aşmak yerine, rampalar ve merdivenlerin birlikte düzenlenmesi gerekmektedir (Şekil 7) (Yörük, 2003:74).

Merdivenler aynı zamanda engelliler için tesislerdeki sorunların en başta gelenidir. Yürüyen merdivenler engelliler için uygun değildir. Görme engellilerin kullandığı merdivenler yandan yaklaşılmasını sağlamak amacıyla yürüyüş istikametine dik olarak planlanmalıdır. Bu mümkün değilse, uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcı çok iyi belirtilmelidir. Basamak yüksekliği eğimli olduğunda, eğimin alt tarafı yatay yüzeyle en az 60 derecelik açı yapmalıdır. Uzun ve dik merdivenler 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmelidir (Şahin, 2012:57).

Şekil 7: Rampa ve Merdiven ile Birlikte Çözüm Örneği

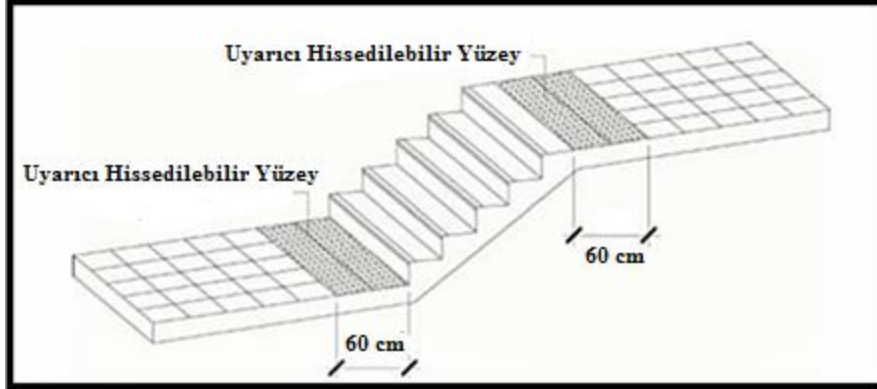


Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009:21

Bina dışındaki basamaklar, en fazla 15 cm yükseklikte ve en az 28 cm derinlikte olmalıdır. Bina içindeki basamaklar ise en fazla 17 cm yükseklikte ve en az 25 cm derinlikte olmalıdır. Gerek bina içinde ve gerekse bina dışındaki basamak genişliği en az 1 m olmalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:145).

TS 12576'ya göre, merdivenlerin yürüme yüzeylerinde pürüzlü, kaymayı önleyen kaplama kullanılmalıdır ve gerekiyorsa merdivenin üzeri hava etkilerine karşı kapatılmalıdır. Merdiven basamakları ve rıhtlar ayrı renkte gösterilmelidir. Basamak ucunda 2.5 cm eninde koruyucu kaymaz bir şerit bulunmalı, koruyucu malzeme, takılıp düşmeyi önleyecek, çıkıntı yapmayacak, basamak yüzeyi ile düz olacak şekil- de monte edilmelidir. Alman Standartlar Enstitüsü (DIN)'a göre, görme engelli kişilerin merdivenleri bulabilmeleri ve algılayabilmeleri için hissedilebilir/duyumsanabilir yüzeylerden faydalanılmalıdır. Hissedilebilir yüzey, ilk basamaktan hemen önce başlamalı, merdiven bitiminde ise merdiven genişliği kadar boşluktan sonra yer almalıdır. Bu yüzey en az 60 cm genişliğinde ve renk ve doku bakımından farklı ve algılanabilir olmalıdır (Şekil 6 ve Şekil 8) (ÖZİDA, 2010:23).

Şekil 8: Görme Engelliler için Merdivenlerdeki Hissedilebilir Yüzeyler



Kaynak: ÖZİDA, 2010:23 (DIN, 18024-1)

2.1.5. Girişler

Tesise/binaya ulaşım

Yol boyunca yürüyüşü engelleyebilecek çiçek saksıları, çöp kutuları veya banklar geçiş alanından kaldırılmalıdır. Görme engelli ya da görme zorluğu çeken misafirlerin güzergahı iyi tanıyabilmeleri amacıyla yol boyunca yüzey materyalinde ya da renginde değişiklikler yapılmalıdır. Ayrıca kaymayı önleyici yüzeyler hareket

zorluğu çeken misafirler için çok yararlıdır. Çakıl taşı veya taşların arasında boşluklar olan yüzeyler, tekerlekli sandalye kullanan ya da yürüme zorluğu çekenler için zorluk çıkarabilir hatta tehlike yaratabilir, bu yüzden bu yüzeyler arasında boşluklar olmamalıdır (EU, 1996:81; Artar ve Karabacakoğlu, 2003:16).

Girişler

İyi tasarlanmamış olduğundan dolayı pek çok binanın girişi engelli kişiler için zorluklar yaratır. Bina girişlerinin kolay algılanabilir olması gereklidir. Girişin üzerinin kapalı olması misafirleri kötü hava koşullarından koruyacaktır. Girişler iyi aydınlatılmalı (Davies ve Beasley, 1994:50) ve kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmalıdır. Bina girişinde seviye farklılıkları varsa uygun bir rampa düzenlenmelidir ancak rampanın çok dik olmaması gerekir. Rampa olan girişlerde en az 150x150 cm ölçüsünde sahanlık da yapılmalıdır. Kapının açılış biçimine göre sahanlık daha fazla genişletilebilir. Eğer binanın girişinde basamaklar varsa tırabzanların da olması gerekir. Basamakların kenarlarında uygun uyarıcı işaretlerin olması faydalıdır (EU, 1996:81; Yörük, 2003:79; ÖZİDA, 2010:49). Ayrıca girişte tekerlekli sandalye kullanıcılarının erişebilecekleri mesafede bir zil konulursa, engellilerin bu zili kullanarak yardım istemeleri kolaylaşır (EU, 1996:81; ADA, 2010:214). Özellikle görme engelli ya da görme zorluğu çeken misafirlerin sadece ulaşılabilir girişi değil ana girişleri de kullanacağı unutulmamalıdır. Bu sebeple giriş yolu üzerinde herhangi bir engel olmamalı, yüksekliği 2 m'den az olan aydınlatma elemanı ya da sarkan tabela ve benzeri donanımlar bulunmamalıdır. Aynı zamanda bu nesnelerin baston kullanan misafirlerin yürüyüş yolunu engellememesine de dikkat edilmelidir (ADA, 2009:9). Eğer bina girişi ve çevresinde camlı kapılar ve bölmeler varsa, bu kısımlar görme zorluğu çeken engellilerin fark edebileceği biçimde kontrast renkli bir bant ile işaretlenmelidir (Özürlüler Vakfı, 2009:20).

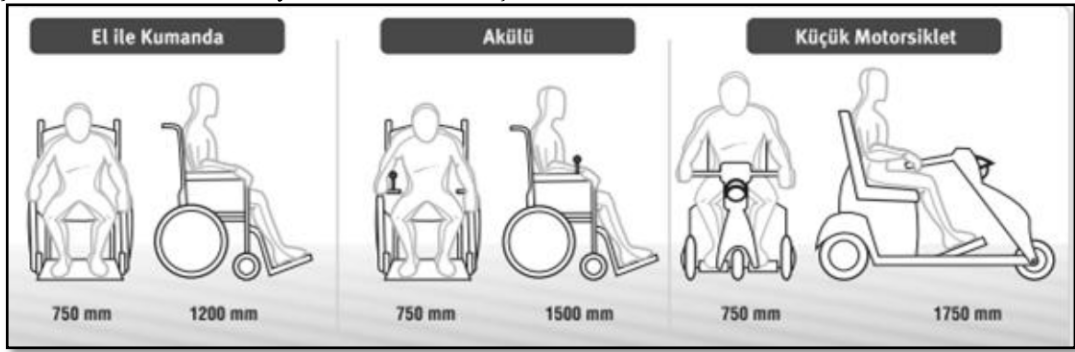
Eşikler

Girişler, dış mekandaki yüzeyler ile aynı hizada olmalıdır. Çok az bir çıkıntı bile engelli misafirler için risk oluşturabilir (Özürlüler Vakfı, 2009:22). Eşik bulunmasının zorunlu olduğu yerlerde, tehlike yaratmaması için yüksekliğin 13 mm'den fazla olmaması gerekmektedir (EU, 1996:87; ADA, 2010:124).

2.1.6. Ana Giriş Kapıları

Otellerde kapı genişlikleri ve yeterli manevra alanının olması, tekerlekli sandalye kullanıcıları için dikkat edilecek en önemli özellikler arasındadır. En az 75 cm genişlik pek çok tekerlekli sandalye için uygundur ancak daha büyük akülü tekerlekli sandalyeler için kapılar daha geniş tutulmalıdır (EU, 1996:87). Tekerlekli sandalye ölçüleri Şekil 9’da verilmiştir.

Şekil 9: Tekerlekli Sandalye ve Motorsiklet Ölçüleri



Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009:6

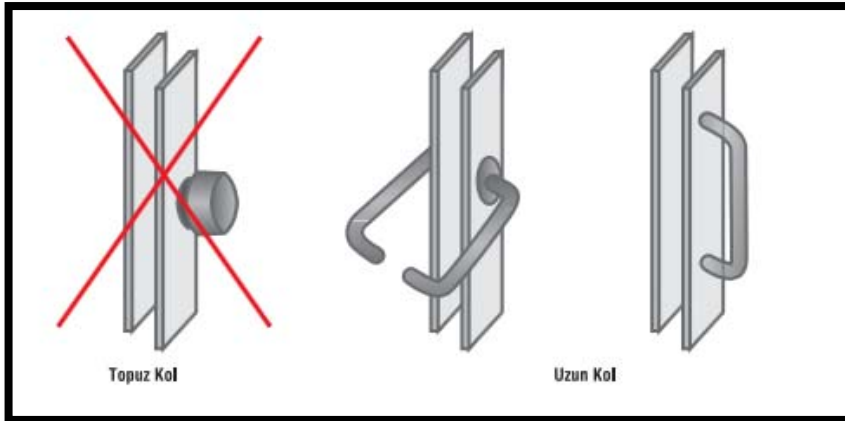
Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011)'nin otellerde bedensel engelliler ile ilgili yapılması gereken düzenlemeler esası ve ADA (1994:507) standartlarına göre, otel giriş kapısı temiz genişliği en az 90 cm olmalıdır.

Engellilerin ulaşılabilirliği açısından en ideal olan otomatik açılıp kapanan kapılardır (Davies ve Beasley, 1994:51). TS 9111 (1991)'e göre, ağırlık prensibi ile çalışan otomatik kapılar, görme engelli misafirlerin rehber köpekleri ile gelebilme ihtimallerine karşılık 20 kg ile harekete geçebilmelidir. Otomatik kapıların kapanma sürelerinde 3 sn yeterli olmasına rağmen, kapanmaya başlamadan önce 8-10 sn gecikme tercih edilebilir. Bu tekerlekli sandalye, hareketlilik cihazları kullananlar ve yaşlıların girişe güvenli geçişlerini sağlar (DEV, 2010:29). ADA standartları bu süreyi 5 sn olarak belirlemiştir (ADA, 2010:126). Ayrıca bu kapılara bir engel takılması halinde otomatik açılma özelliği bulunması gerekir. Döner kapılar sadece engelliler için değil, çocuklu, yaşlı ve valiz taşıyan personel için de zorluk yaratır (Davies ve Beasley, 1994:51). Bu sebeple otellerde döner kapılar tercih edilmemeli ve döner kapının olduğu yerlerde bu kapıları kullanmakta zorluk çeken kişiler için mutlaka ek bir kapı bulunmalıdır (TS 9111, 1991; ÖYGHM, 2008:47). ADA (2009)

standartlarına göre, alternatif giriş kapısı önünde yeterli manevra alanının olması ve kapının ulaşılabilirlik düzenlemelerine uygun olması gerekmektedir. Ulaşılabilir olmayan girişlerden bu alternatif girişe yönlendirici tabelalar düzenlenmeli ve bu girişlerin her zaman açık olması sağlanmalıdır. Otel eğer menteşeli dış kapıya sahip ise, kapının açılması için 3.8 kg'dan fazla kuvvet gerektirmemelidir (TS 9111, 1991).

Kapı çalıştırma cihazları sıkı tutma ve bilek bükme gerektirmeyecek şekilde tasarlanmalıdır. Elleri ile tutma ya da kolları ile döndürme işlemleri için sınırlı güçteki veya sınırlı yetenekteki kişiler tarafından, kapı kolları tercih edilir (Şekil 10). Tokmak tipi olanların el ile kullanılması zordur. Kapıya doğru sonlanan kapı kolları, keskin ve kaba diğer tokmak tasarımlarından daha az tehlikelidir, çünkü görme engelliler kapıyı yada duvarı elleri ile izlerler. Kapı kolu donanımı, kapının dibinden 90 cm ile 106 cm arasında yükseklikte olmalıdır (DEV, 2010:26). ADA'ya göre bu oran 86 cm ile 120 cm arasındadır (ADA, 2010:125).

Şekil 10: Otellerde Tercih Edilen ve Edilmemesi Gereken Kapı Kolları



Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009:24

Kapıların görülebilirliğinin sağlanması olası kazaların engellenmesi için yararlıdır (EU, 1996:87). Tümüyle cam olan kapıların köşeleri iyi bir şekilde işaretlenmeli ya da görme zorluğu çeken misafirlerin kapıya çarpmalarını önlemek için cam kapıların ortasına işaretleme yapılmalıdır (Garvin, 1998:23). Ayrıca kapı pervazları, kapı kolları, tente gibi donanımlar için zıt renkler kullanılarak girişler tanımlanmalıdır. Girişler ve antreler iyi aydınlatılmış olmalı. Ek olarak bina dışından girişler ve antre bağlantıları eşit dağıtılmış ve yüksek seviyede aydınlatma ile ışıklandırılmalıdır (DEV, 2010:30).

2.2. OTEL İÇİNDEKİ ORTAK KULLANIM ALANLARINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

Otelin içine girildiğinde ilk karşılaşılan ve diğer alanlara dağılımı sağlayan bölge lobilerdir, bu sebeple lobilerin ulaşılabilirliği engelliler için önem arz etmektedir. Bu bölümde lobilerin yanı sıra otelde yer alan genel tuvaletler, asansörler, koridorlar, restoran ve barlar ile toplantı odaları ve kongre salonları ve ortak kullanıma açık diğer faaliyet alanlarında engellilerin ulaşılabilirliği açısından yapılması gereken düzenlemeler ele alınacaktır.

2.2.1. Lobiler

Lobiler; resepsiyon, vestiyer, bekleme salonu, telefon ve para çekme makineleri gibi aksesuarlar ile bina içindeki diğer bölümlere ulaşmak için kullanılan alanların başlangıç noktalarını kapsamaktadır (Yörük, 2003:81). Bu kapsamda, oryantasyonun sağlanabilmesi ve karışıklığın en aza indirgenebilmesi amacı ile lobilerin sade ve engelsiz bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:62). TS 9111'e göre, bina içi ulaşımında sık sık farklı düzenlemelere gidilmemeli ve donanımlar sabit tutulmalıdır. Gereksiz girinti ve çıkıntılardan kaçınılmalı ve kolon gibi yapılması mecburi olan girinti veya çıkıntıların köşeleri yuvarlatılmalıdır. Aynı ca baş üstünde bulunan engeller, yerden en az 2 m yükseklikte yer almalıdır. Davies ve Beasley (1994:62)'e göre, engelli misafirlerin oryantasyonunda dolaşım alanları, oturma alanları ve diğer faaliyet alanlarının ayırt edilebilmesi amacı ile zemin yüzeyinde değişiklikler ve renk değişiklikleri kullanılabilir. Görme ile ilgili sorunları olan kişiler için uygun kontrastları olan renk tonlarını kullanmak çok yararlı olacaktır (Ohlin, 1993:20). Pastel renklerin kullanımı görme ile ilgili sorunları olan kişilerin kapı girişlerini ve engelleri görmesini zorlaştırmaktadır, bu sebeple farklı renklerde halıların ve farklı dekorasyonun kullanılması yararlı olacaktır. Aynı zamanda görme zorluğu çeken misafirler ve dudak okuyan işitme engelli misafirler için gölgelerin yoğun olduğu bölgelerde aydınlatma iyi yapılmalıdır (EU, 1996:87).

Lobilerde engelli misafirlerin gidecekleri yerler hakkında bilgilendirilmesi için gerekli yönlendirilmeler sağlanmalıdır. Aynı zamanda bina içindeki engelsiz dolaşıma uygun geçişler ve engelli tuvaletleri uluslararası engelli sembolleri ile işaretlenmelidir (Yörük, 2003:81).

Lobilerde karşılaşılabilecek engellerden biri de halılardır. Lobiler gibi odalar ve diğer genel kullanım alanlarında bulunan halılar da tekerlekli sandalye kullanıcıları ile görme engelli misafirler için sorun yaratabilir. Halıların çok tüylü olması tekerlekli sandalyenin manevra kabiliyetini sınırlarlar ve aynı zamanda astım ve alerjisi olanlar için de uygun değildir (EU, 1996:82; Akgüngör ve diğerleri, 1998:127). Bu sebeple lobilerin yer kaplaması düz ve kaymaz olmalıdır. Parçalı malzeme ile yapılan kaplamalarda derzler ile kaplama yüzeyinin aynı seviyede olması sağlanmalıdır (Yörük, 2003:81). Halı kullanılmasının zorunlu olduğu durumlarda, halının kaymaması için zemine yapıştırılmalı ve tekerlekli sandalyelerin tekerleklerinin rahatça dönebilmesi için kısa ve yoğun tüylü olmalıdır. Halı zeminindeki karışık desenler görme zorluğu çeken misafirler için zorluk yaratabilir, bu sebeple desenlerdeki ya da zemin bitişlerindeki renklerdeki değişiklik yürüyüş rotasını belirlemek için kullanılmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:64).

2.2.1.1. Oturma Alanları ve Mobilyalar

Yaşlılar ve fazla ayakta duramayan kişiler ile ortopedik engelli kişiler için lobide yeterli sayıda oturma yerinin bulunması çok önemlidir (EU, 1996:82). Oturma yerlerinde masa ve lambaların yanında tekerlekli sandalye kullanan misafirler için yeterli boşlukların bulunması gerekmektedir. Okuma için yeterli aydınlatmanın sağlanabilmesi amacı ile yüksek sırt dayama yerleri, sabit yastıklar ve kollukların olduğu rahat koltuk ve sandalyeler bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:62). Oturma yerlerinin kolluk ve sırt dayama yerleri ile birlikte 45 cm yükseklikte olması tercih edilir. Tekerlekli sandalye için oturma yerlerinin yanında ayrılan boşluk ise en az 75 cm genişliğinde olmalıdır (EU, 1996:128).

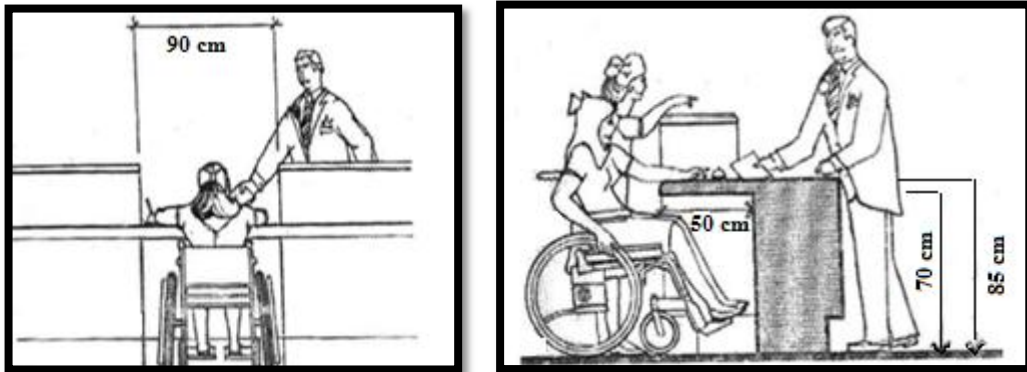
Lobide bulunan mobilyalar geçiş mesafeleri üzerinde durmamalıdır. Sehpalar koltukların hemen yanında olmalıdır, böylelikle misafirler sehpa üzerindeki bir şeye uzanmak isterse fazla efor sarfetmezler, ancak diz seviyesinin altında kalan sehpa ve gazetelik gibi mobilyalar görme engelli misafirler için tehlike yaratabilir. Lambaların

kordonlarının yere sabit olarak yapılması görme engelli misafirler için faydalıdır, bu sayede istenmeyen kazalar önlenabilir. Mobilyalarda kullanılan renklerin kontrast olmasına da ayrıca dikkat edilmelidir (Akgüngör ve diğerleri, 1998:128; Yörük, 2003:84).

2.2.1.2. Resepsiyonlar

Resepsiyon otelin hemen girişinde kolay görülebilen bir yerde olmalı ve resepsiyona ulaşımında herhangi bir engel bulunmamalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:127). Resepsiyonlarda çoğunlukla ayakta duran misafirler için yazma alanı olarak kullanılan yüksek resepsiyon bankoları vardır. Bu bankolar kısa boylu ya da tekerlekli sandalyede oturan misafirler için oldukça yüksek konumdadır ve çalışanlar ile bu misafirler arasında görsel bir bariyer oluşturmaktadır (Davies ve Beasley, 1994:52), bu sebeple de resepsiyon bölgesi engelli misafirler için çoğunlukla ürkütücüdür. Ulaşılabilirlik kapsamında engelli misafirlerin yanı sıra yaşlı kişilerin de oturarak işlemlerini yürütebilmesi amacıyla bankonun bir bölümü onlar için alçaltılmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:16). Buna göre, resepsiyon bankosunun en az 90 cm genişliğindeki bir bölümünün yüksekliği 80 ila 85 cm arasında olmalı ve tekerlekli sandalyenin bankoya iyice yanaşabilmesi için 50 cm derinliğinde ve 70 cm yüksekliğinde bir diz boşluğu bırakılmalıdır (Şekil 11) (Davies ve Beasley, 1994:53). Eğer bu mümkün değilse resepsiyon görevlilerinden birinin misafirin yanına gelerek yardımcı olması gerekir (EU, 1996:82). Tekerlekli sandalye kullananların resepsiyona rahatça yaklaşabilmeleri için resepsiyon önünde 120 cm genişliğinde bir serbest alan olmalıdır (Yörük, 2003:81).

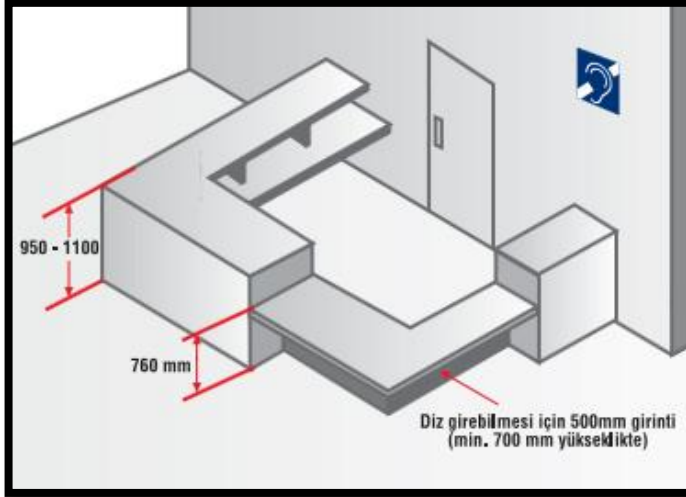
Şekil 11: Engelliler için Ulaşılabilir Resepsiyon Bankosu Örnekleri-1



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:52-53

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm tesisleri ile ilgili yönetmeliğine göre, resepsiyonda tekerlekli sandalye erişimine izin verecek şekilde tasarlanmış en fazla 90 cm yüksekliğinde bir banko düzenlemesi yapılmalıdır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Özürlüler Vakfı ise bu ölçüleri, 1.5 m genişlik, 76 cm yükseklik ve 70 cm diz boşluğu olarak vermektedir (Şekil 12) (Özürlüler Vakfı, 2009:24).

Şekil 12: Engelliler için Ulaşılabilir Resepsiyon Bankosu Örnekleri-2



Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009:24

Resepsiyonlar genellikle gürültülü ve yoğun alanlardır, bu durum işitme engeli olan kişilerde problemlere yol açabilir. Bu sebeple işitmeyi arttıran sistemler ile dış sesleri azaltan indüksiyon sistemi¹³ gibi iletişim sistemleri resepsiyonlarda tercih edilebilir. Ancak kullanılan sistem net olarak ilgili sembolleri ile belirtilmeli ve ilan edilmelidir, çünkü her sistemin farklı sembolü vardır. Dolayısı ile otelde hangi sistem kullanılıyor ise onun sembolü resepsiyonda belirgin bir yerde bulundurulmalıdır. Bunun yanı sıra otele gelen hem görme engelli hem de dudak okuyan işitme engelli misafirlerin resepsiyondaki kayıt işlemlerinde aydınlatmanın iyi olması gerekmektedir. Dudak okuma, en iyi konuşan kişiye yönelik olarak bir cam veya lambadan ışık gelmesi durumunda gerçekleşebilir, bu nedenle de gölgelerin yoğun olduğu bölgelere dikkat edilmelidir. Ayrıca resepsiyonda çalışan en az bir kişinin temel düzeyde de olsa işaret dilini bilmesi, işitme engellilerle iletişim

¹³ "Induction Loop" sistemleri, sesi mikrofon aracılığı ile değişken olan magnetik alana dönüştürerek çalışmaktadır. Karşı tarafa giden bu sinyal bir amfide toplanıp tekrar sese dönüştürülmektedir. Cihaz devreye girdiğinde, ses arkadaki gürültüyü keserek kullanıcıya sunulmaktadır. Bu sistem, nerede bilgi veriliyorsa orada kullanılabilir.

kurulmasını kolaylaştıracağından oldukça önemlidir (EU, 1996:82; Akgüngör ve diğerleri, 1998:127; Yörük, 2003:82; Özürlüler Vakfı, 2009:24; Şahin, 2012:52).

Görme engellilerin daha rahat algılayabilmeleri açısından resepsiyon, lobide kullanılanlara zıt renklerde düzenlenmelidir. Resepsiyon ve etrafındaki bütün açıklayıcı ve yönlendirici işaretler, tabelalar ve yazılar görme zorluğu çeken kişilerce de okunabilecekleri yerlere konmalıdır. Özellikle Braille alfabesi ile hazırlanmış broşür ve haritalar resepsiyonda bulundurulmalıdır (Yörük, 2003:81).

2.2.1.3. Telefonlar

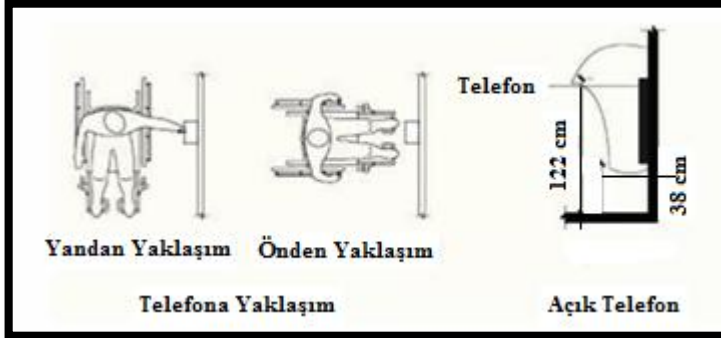
Günümüzde mobil telefonlar sayesinde engelli bireylerin telefonla iletişimi kolaylaşmıştır. Ancak özellikle yurtdışında ve bu telefonların çekmediği yerlerdeki lobiler ile diğer genel kullanım alanlarında engelliler için ulaşılabilir telefonlar bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:59). Telefonlara erişimde zeminde bir engel bulunmamalı ve güzergah üzerinde telefonlara ulaşımı engelleyecek herhangi bir nesne ya da mobilya olmamalıdır (ADA, 2010:194). Tekerlekli sandalye kullanan kişiler için en az bir tane alçaltılmış telefon kulübesi olmalı ve uzun süre ayakta duramayan misafirler için de kabinin yanında bir sandalye temin edilmelidir. İşitme zorluğu çeken kişiler için de telefonlarda sesi yükseltebilen bir araç olması çok yararlıdır. Ayrıca misafirlerin odalarında da kullanabilecekleri ses yükselticilerin bulundurulması misafir memnuniyetinin sağlanması açısından çok önemlidir. Görüntülü veya yazılı telefonlar, özellikle işitme engelliler için son derece yararlıdır. Eğer otellerde bu tür telefonlar kullanılıyorsa bir engellinin rezervasyon yaptırabilmesi çok kolaylaşır. Ayrıca otelde kalan misafirlere bu tür telefonların verilebilmesi misafirlerin odalarından otel içi ve dışı iletişimde bulunmalarını sağlar (EU, 1996:82).

TS 12576'ya göre, engelliler için ulaşılabilir telefonlarda olması gereken özellikler şu şekildedir (ÖZİDA, 2010:42):

- Görme engellilerin kullanabileceği özellikte kabartma harf veya rakamlı telefon aparatı,
- Ağır işitenler için frekans yükseltici ses düğmesi,

- Kapısı dışa açılan telefon kabinde, tekerlekli sandalyeli engellilerin kullanabileceği yeterli alan ve telefon aparatının montaj yüksekliği,
- Engelliler için açılır kapanır oturma yeri,
- Telefon aparatı önünde bozuk para veya telefon rehberi koyulacak büyüklükte raf,
- Kapatılmış veya açık (fanus şekilli) telefon kabinleri,
- Okuma seviyesinde uygun ve engellenmemiş, okunaklı bilgilendirme,
- Açık telefonlarda engellenmemiş alan,
- Minimum engellenmemiş baş kurtarma mesafesi 220 cm olmalıdır.
- Telefon kabininin önünde, önden yaklaşma ve paralel yaklaşmayı olanaklı kılmak için 120x85 cm'lik bir alan bırakılmalıdır (Şekil 13).
- Bozuk para atma/kart takma yeri 90 cm ve 120 cm arasında erişilebilir bir yükseklikte olmalıdır.

Şekil 13: Telefonlara Önden ve Yandan Yaklaşım



Kaynak: ÖZİDA, 2010:42

ADA standartları incelendiğinde ise, tekerlekli sandalye kullanan birinin telefona yaklaşımına olanak sağlayacak şekilde 75x120 cm ölçülerinde serbest bir alana ihtiyaç vardır. Telefonun bulunduğu alana yandan bir yaklaşım sağlanmışsa, telefon ünitesi ile telefon kabini arasındaki mesafe maksimum 25 cm, para atma/kart takma yerleri dahil tüm tuşların maksimum yüksekliği 135 cm, telefon kabini yan bölmelerinin yüksekliği yerden en fazla 67.5 cm ve telefon rehberinin yüksekliği ise 25 ila 135 cm arasında olmalıdır. Telefona önden yaklaşımda ise telefon kabininin ön köşesi ile telefon ünitesi arasında maksimum 50 cm mesafe olmalıdır ve para atma/kart takma yerleri dahil tüm tuşlar 120 cm'den daha yüksekte olmamalıdır.

Telefon düğmelerinin basmalı olması tercih edilir ve telefon kordonu ahizeye kadar minimum 73 cm uzunluğunda olmalıdır. İşitme engelliler için telefonlarda ahizeye gelen ses seviyesini yükselten bir elektronik sistem bulunmalı ve bunlar uluslararası sembolle işaretlenmelidir (Şekil 14) (Yörük, 2003:84; ADA, 2010:194).

Şekil 14: İşitme Engelliler ile İlgili Uluslararası Semboller



Uluslararası Teleks Sembolü (TTY¹⁴)



(Solda) Ses Kontrol Sistemleri - Uluslararası İşitme Kaybı Ulaşılabilirliği Sembolü (Sağda)

Kaynak: ADA, 2010:193

2.2.2. Genel Tuvaletler

Oteldeki lobiler, restoranlar, barlar, toplantı salonları ve diğer rekreatif alanlar dahil olmak üzere tüm genel kullanım alanlarında engelliler için uygun tuvaletler olması gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:143). Tekerlekli sandalye kullanan misafirler tuvaletleri genellikle kullanışsız bulurlar, çünkü tuvaletlerin tasarımları çoğunlukla kritik önem taşıyan tırabzanların konumu ve yükseklikleri gibi hususların önemi kavranmadan yapılmaktadır. En ideal kullanım kişinin kendi başına veya herhangi birinin yardımını alarak rahatça kullanabileceği tuvaletlerdir. Engelli bir kişiyi kadınlar veya erkekler tuvaletinden birine sokmak engelli kişinin istemediği durumlarla karşılaşmasına yol açabileceği için her iki cinsin de kullanabileceği tuvaletlerin varlığının kaçınılmaz olduğunu ortaya çıkarır, her iki cinsin de kullanabileceği unisex olarak adlandırılan tuvaletlerin varlığı refakatçinin karşı cinsten olabilmesine de izin verebilir (EU, 1996:111).

¹⁴ **TTY:** İngilizce'de teleksin kısaltmasıdır. İnteraktif yazı tabanlı iletişimi kodlanmış sinyaller aracılığı ile telefon ağına ileten makinedir. TTY'ler aynı zamanda işitme engelliler için görüntülü iletişim araçları olarak bilinen **TDD**'leri ya da özel modemli bilgisayarları da kapsayabilir. TTY'ler aynı zamanda yazılı telefonlar olarak da bilinir.

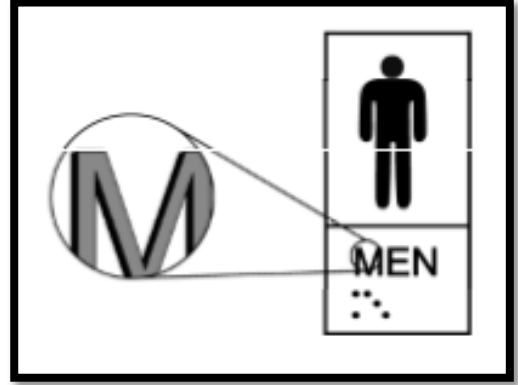
TS 8357 ve ADA standartlarına göre, engellilere ait tuvaletlerin kapısında engelli sembolü bulunmalı (Şekil 15) ve görme engelli misafirler için de tuvaletin hangi cinsiyete ait olduğunu anlaşılabilmesi için tuvalet levhalarında Braille ile yazılmış açıklamalar olmalıdır (Şekil 16).

Şekil 15: Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolü



Kaynak: ADA, 2010:193

Şekil 16: Braille Alfabeti ile Yazılmış Tuvalet Levhası



Kaynak: ADA, 2011:4

Tekerlekli sandalye kullanıcılarının tekerlekli sandalyelerinden tuvaletlere geçişi farklı olduğundan, engelliler için birden fazla tuvalet mevcutsa hem sağ hem de sol elini kullananlar için farklı düzende tasarımlar kullanılmalıdır ve gerektiğinde dışarıdan yardım istenebilmesi için tuvalet kabinlerinin içinde mutlaka yardım düğmesi bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:143; ADA, 2010:161).

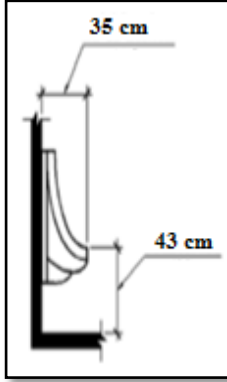
TS 12576'ya göre, tuvalet ve lavabo bölümleri aynı hacimde ve diğer tuvaletlerden ayrı olmalıdır. Ayrıca tuvalet kapısı dışarıya doğru açılmalı ve kapı kilidi dışarıdan açılabilir şekilde olmalıdır. Kapı kolları engellilerin kolaylıkla açabileceği bir donanıma sahip olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:143). Kapı yanındaki butonla tuvaletin girilmez veya boş olduğunu gösteren yazılı, ışıklı ve sesli bilgilendirme işaretini gösteren levha ve ses sinyali kapı üzerinde görülebilir bir yerde olmalıdır (ÖZİDA, 2010:44). Engellilere uygun tuvaletlerin her zaman kullanıma açık tutulması ve içine temizlik malzemesi ya da başka herhangi bir eşya depolanmaması gerekmektedir (Akgüngör ve diğerleri, 1998:134).

Engelliler için ulaşılabilir tuvaletlerin ölçü ve standartları (Şekil 17) çeşitli kaynaklardan elde edilen verilere göre şu şekilde özetlenebilir (Davies ve Beasley, 1994:143-50; EU, 1996:111; Akgüngör ve diğerleri, 1998:134-35; ADA, 2010:160-71; DEV, 2010:52-62):

Technical drawing of a bathroom layout with the following dimensions and features:

- Overall Dimensions:** 240 cm (width) x 170 cm (depth).
- Sink Area:** Located in the top left corner, with a width of 76 cm labeled as "76 cm boş alan".
- Toilet:** Located in the top right corner.
- Shower Area:** A circular area indicated by a dashed red line with a diameter of 150 cm.
- Clearance:** A clearance of 87 cm is shown between the sink area and the toilet.
- Door Swing:** The door is shown swinging inward, with a swing radius of 36 cm and a door thickness of 25 mm.
- Shelf:** A shelf labeled "Raf" is located in the bottom right corner.
- Clearance at Entry:** A clearance of 80 cm is shown at the bottom entry point, labeled "80 cm açıklık".

Pisuar



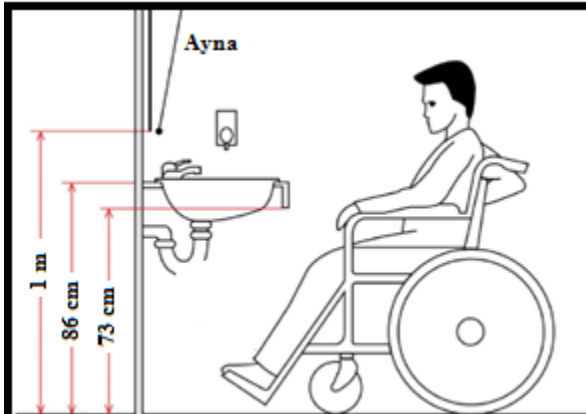
Şekil 18: Ulaşılabilir Pisuar Ölçüleri

Pisuarlar kabinler şeklinde ya da duvara monte edilmiş biçimde olabilir. Pisuarlar zeminden en fazla 43 cm yükseklikte ve en az 35 cm derinlikte olmalıdır (Şekil 18). Pisuara önden yaklaşım için 75x120 cm ölçülerinde boş alan bulunmalıdır. Pisuarlar arasında 75 cm boşluk olmalı ve pisuarları ayıran bölmeler, pisuarın ön kısmından taşmamalıdır. Her iki tarafa dikey olarak tırabzanlar yerleştirilmeli ve uzunluğu 30 cm'den az olmamalı, yerden yüksekliği ise 1 m olmalıdır (ADA, 2010:170).

Lavabo

Lavabo tuvalet kabini içinde ise klozetin yanında ve klozetten kullanılabilir durumda olmalı, şayet kabin dışında ise yaklaşım için 75x120 cm ölçülerinde boş bir alan olmalıdır (Şekil 19). Lavabo köşeden 1 m uzunluğa, yerden 85 cm yüksekliğe ve 75 cm diz boşluğuna sahip olmalıdır. Yuvarlak, silindirik ya da kare biçimli simetrik muslukları kavramak ve döndürmek oldukça zordur, bu sebeple asimetrik formlarda ve kollu musluklar tercih edilmelidir. Şayet fotoselli musluklar kullanılıyor ise en az 10 sn açık kalma özelliğine sahip olmalıdır. Sabunluk, el kurutma ve kağıt havlu aletleri yerden en fazla 120 cm yukarıda olmalıdır.

Şekil 19: Ulaşılabilir Lavabo Örneği

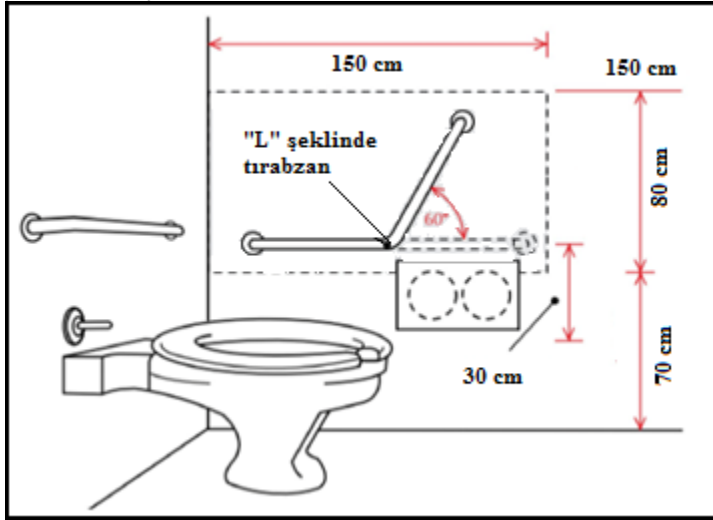


Kaynak: DEV, 2010:51

Tırabzanlar

Tırabzanlar klozete bitişik yapılmalı ve oturma yerinden barın orta noktası arasındaki mesafe 30 cm olmalıdır. Tırabzan tertibatının L şeklinde olması önerilir (120 cm yatay ve 60 cm çapraz uzunlukta). Ek olarak, 90 cm uzunluğunda yatay bir tırabzan tuvaletin arkasında konumlandırılmalıdır. L şeklindeki tırabzanlar tuvaletin hem sağından hem de solundan erişilebilir olacak şekilde yerleştirilmeli ve çapraz kısım tuvaletten daha ileri konumda olmalıdır (Şekil 20). Dikey tırabzanların başlangıç ve bitiş noktalarındaki yükseklik en fazla 80-140 cm, yatay tırabzan yüksekliği ise 70-75 cm arasında olmalıdır.

Şekil 20: Ulaşılabilir Tırabzan Örnekleri



Kaynak: DEV, 2010:57

Sifon

Tuvaletlerde fotoselli sifonlar tercih sebebi iken elle çalışan sifonlar da kullanılabilir; dikkat edilmesi gereken nokta, tekerlekli sandalyeden erişilebilecek mesafede olması -en fazla 110 cm yükseklik- ve tercihen klozetin arkasında değil yan tarafında bulunmasıdır.

Tuvalet kağıdı

Tuvalet kağıdı kutusu, tekerlekli sandalyeden erişilebilecek konumda ve yerden 75-85 cm yükseklikte olmalıdır.

Ayna

Lavabo ya da tezgah üstünden başlayan aynalar 1 m, lavabo üzerinde yer almayan bağımsız aynalarda ise alt kısım yerden en fazla 90 cm yükseklikte olmalıdır. Engelliler için lavabonun üzerine monte edilmiş aşağıya doğru eğimli olan aynalar tercih edilir.

Tuvalet askılıkları ve tuvalet içindeki raflar

Askılıklar maksimum 120 cm ve raflar 100 ila 120 cm arasında yüksekliğe sahip olmalıdır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011)'nın genel tuvaletler ile ilgili ulaşılabilirlik standartları ise şu şekildedir:

- Temiz kapı genişliği en az 85 cm olmalıdır.
- Kapılarda eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte, yapılması halinde en fazla 1.5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donanımlar bedensel engellilerin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Bu kapsamda, klozet etrafına bitmiş döşemeden 85-95 cm yükseklikte olacak şekilde tırabzanlar yerleştirilmelidir.
- Aynalar göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğimli olmalıdır. Aynaların alt kenarı bitmiş döşemeden en fazla 1 m yükseklikte olmalıdır.
- Tekerlekli sandalyenin tam bir dönüş yapmasına imkan sağlayacak 150 cm çapında bir daire kadar alan sağlanmalı ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanmalıdır.
- Sabunluk, havluluk ve kağıtlık gibi aksesuarlar bitmiş döşemeden 50-120 cm yüksekliğe monte edilmelidir.

2.2.3. Asansörler

2.2.3.1. Genel Misafir Asansörleri

Asansörler değişik tipteki engelliler için farklı sorunlar yaratabilmektedir (Şahin, 2012:55). Asansör ölçülerinin tekerlekli sandalye kullananların manevra kabiliyetini kısıtlaması hatta içeri girişi bile engellenmesi yanında düğmelerin

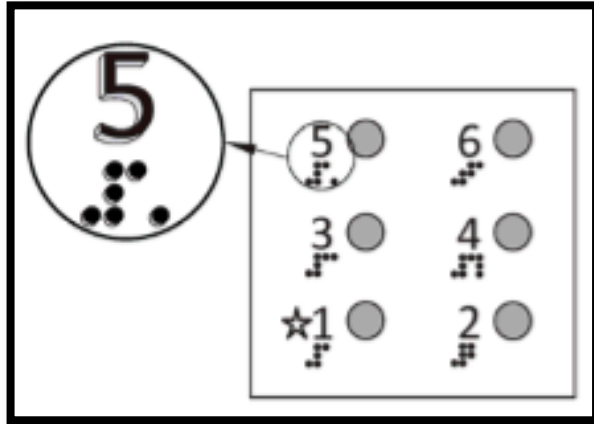
Şekil 23: Kabartma Sembol ve Brail Alfabeti ile Düzenlenmiş Asansör Kontrol Düğmelerinden Örnek

Control Button	Tactile Symbol	Braille Message
Emergency Stop		ST"OP Three cells 
Alarm		AL"AR"M Four cells 
Door Open		OP"EN" Three cells 
Door Close		CLOSE Five cells 
Main Entry Floor		MA"IN" Three cells 
Phone		PH"ONE" Four cells 

Kaynak: ADA, 2010:141

Ana giriş katının çağırma düğmesi, kat düzenlemelerinin solunda, kabartma bir yıldızla belirtilmelidir. Kontrol düğmeleri için bütün kabartma düzenlemeler, kullanacakları düğmenin hemen solunda olmalıdır (Şekil 24). Kabartma bütün kat düğmeleri, yandan yaklaşımlarda yerden en fazla 137 cm, önden yaklaşımlarda yerden en fazla 122 cm yükseklikte olmalıdır. Acil durum alarmı ve acil durma düğmelerini kapsayan acil durum kontrolleri panelin en altında gruplandırılmalı ve yüksekliği yerden 89 cm'den az olmamalıdır. ADA (2010:134) standartlarına göre, kontrol düğmeleri, tekerlekli sandalyedeki bir kişinin rahatça erişebilmesi için yerden en az 89 cm ve en fazla 137 cm yükseklikte olmalıdır.

Şekil 24: Braille Alfabeti ile Düzenlenmiş Asansör Düğmeleri



Kaynak: ADA, 2011:12

Kabin içinde katları belirten sesli bir uyarı sistemi de bulunmalıdır. Kabin katlardan geçerken veya durduğunda ilgili düğme yanmalı ve ses sistemi harekete geçmelidir. Ses 20 dB'den az, frekansı da 1500 Hz'den fazla olmamalıdır. Ses sinyali yerine otomatik anons cihazı da kullanılabilir. Kabin içinde açılır-kapanır küçük bir oturma yeri bulunması da tavsiye edilir. Ayrıca kabinin zemini tekerlekleri tutan halılarla kaplı olmamalıdır.

Asansörlerin ulaşılabilirlikleri ile ilgili aşağıdaki maddeleri ilave etmek mümkündür (EU, 1996:117):

- Asansör içerisindeki ayna arka duvarda 90 cm ila 150 cm yükseklikte olmalıdır.
- Acil durum telefonunda ses yükseltici olmalıdır.
- Kapı ve çevre ile çeşitli donanımlar arasında renk farklılıkları olmalıdır.

2.2.3.2. Engelli Asansörleri

Ülkemizde uzun yıllar engellilerin bulunduğu yapılar ve ulaşmak istedikleri yapı ve çevreler ile olan ilişkileri ve erişimleri genelde yanlış tasarlanan ve kullanılamayan rampalar vasıtası ile sağlanmaya çalışılmıştır. Mimari olarak yanlış ölçülendirilen ve genelde yapılara sonradan eklenen rampalar, özellikle engellilerin kullanması açısından imkansız özellikler göstermiştir. Yapıların çok katlı olması durumunda ise rampaların işlevi tamamen ortadan kalkmıştır. Bu durum genellikle engellilerin sırtta veya kucakta taşınması gibi yollarla aşılmaya çalışılmış, bazı ender durumlarda basit vinç ve kaldıraç düzenekleri ile güvenli olmayan biçimlerde bir noktadan diğerine taşınmışlardır. Ancak yaklaşık son 10 yıldır ülkemizde toplumun gelişimine bağlı olarak engelli asansörleri tanınmaya ve kullanılmaya başlanmıştır. Ülkemizde engelli asansörlerine ilişkin doğrudan bir yönetmelik ve standart olmasa da asansör yönetmeliklerinde yapılan değişikliklerle dikey çalışan platform tipi engelli asansörleri, kısmen kapsama durumuna girmiştir. Engelli asansörleri iki değişik prensiple çalışmaktadır. İlk tip, dikey yönde çalışan hidrolik hareket mekanizmasına sahip asansörlerdir ve genel olarak 5 duraklı ve 15 m seyahat mesafesine sahiptir. İkinci tip ise merdiven veya rampa profillerine paralel olarak döşenen tek veya çoklu raylı sistemlerdir. Bu asansörler de koltuk tipi ve platform

tipi olarak ikiye ayrılırlar. Koltuk tipinde, kullanıcı koltuğa oturur ve koltuğu yukarı aşağı hareket ettirerek istediği yere gitme imkanına sahip olur (Şekil 25). Platform tipi merdiven asansörleri ise özellikle tekerlekli sandalye kullanan engelliler için tasarlanmıştır. Bu asansörlerde portatif oturma imkanı varsa da çok yaygın değildir (Öztürk, 2013:85-88).

Otellerde özellikle merdiven üzerinde rampanın olmadığı otel girişlerinde, engelli misafirler için koltuk veya platform tipinde engelli asansörleri tercih edilebilir. Bina içindeki merdiven üzerinde rampanın olmadığı katlar arası geçişlerde ya da ölçüleri tekerlekli sandalyeler için uygun olmayan asansörlere ilave olarak da ilk tip hidrolik asansörler tercih edilebilir.

Şekil 25: Koltuk Tipinde Engelli Asansörü Örneği



Kaynak: Kırlar Arşivi (2013)

2.2.4. Koridorlar ve Geçiş Yerleri

Koridor ve hollerde dikkat edilmesi gerek en önemli nokta, özellikle tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin koridor ya da hole girdikten sonra ilk kapıyı kapatarak ikincisini açmasına olanak sağlamasıdır (Özürlüler Vakfı, 2009:26). TS 9111'e göre, bina içindeki koridorların engelsiz net açıklığı en az 81.5 cm olmalıdır, ancak koridorlar ve geçiş yerleri iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:18). Bunun için de en az 152.5 cm genişliğe ihtiyaç vardır. Koridorların uzunluğu 3 m'yi geçmemelidir (Şekil 26) (DEV, 2010:30) ve zeminde sürekliliği kesen kot farkı olmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010:1669). Koridorlarda duvara monte edilen yangın söndürücü, dekoratif

diğer mobilyaların tarz ve boyutlarına özellikle dikkat etmeleri gerekmektedir. Dikkatli bir planlama, mobilya ve aksesuarların uygun seçimi ve aydınlatma ile bu alanlar daha ilgi çekici, daha etkin ve ulaşılabilir hale getirilebilir (Davies ve Beasley, 1994:105).

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011)'nın otellerle ilgili yönetmeliğine göre, yeme-içme alanları ile ilgili yapılması gereken düzenlemeler şu şekilde özetlenmiştir:

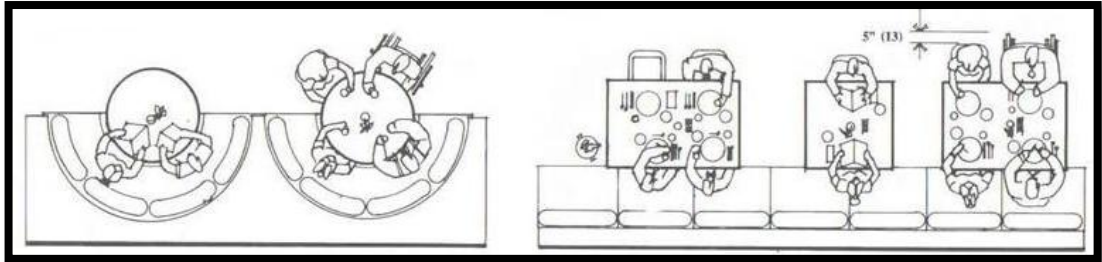
- Giriş kısmından yeme-içme ünitelerine engelsiz erişim sağlanmalıdır.
- Masaların ve tezgahların altında 70 cm yüksekliğinde ve en az 50 cm genişliğinde diz boşluğu bırakılmalıdır.
- Masaların arasında bırakılacak geçişler en az 90 cm olmalıdır.
- Zemin kaygan olmamalı, kalın, yumuşak ve tutan halı kullanılmamalıdır.

Daha geniş bir perspektiften bakmak gerekirse, yeme içme alanlarının ulaşılabilirliği kapsamında; oturma düzeni, aydınlatma ve akustik, mobilyalar, kullanılan ekipman ve menüler ile barlar, self-servis üniteleri, büfeler ve içecek makineleri dikkat edilmesi gereken hususlar arasındadır.

2.2.5.1. Oturma Düzeni ve Geçişler

Otel işletmelerindeki restoranlarda sahip olunması gereken kapasite miktarı, toplam oda sayısının %75'idir (Rutes ve Penner, 1985:183) ve ADA (2010:86) standartlarına göre, yeme-içme alanlarında durma ve oturma alanlarından en az %5'lik bir bölümün engellilere uygun olarak tasarlanması gerekmektedir. Restoranlarda oturma düzeni farklı şekillerde olabilir. Sandalyelerin ve masaların düzenlenmesi hem görsel açıdan hem de ulaşılabilirlik açısından tasarlanmalıdır (Şekil 27) (Akgüngör ve diğerleri, 1998:136).

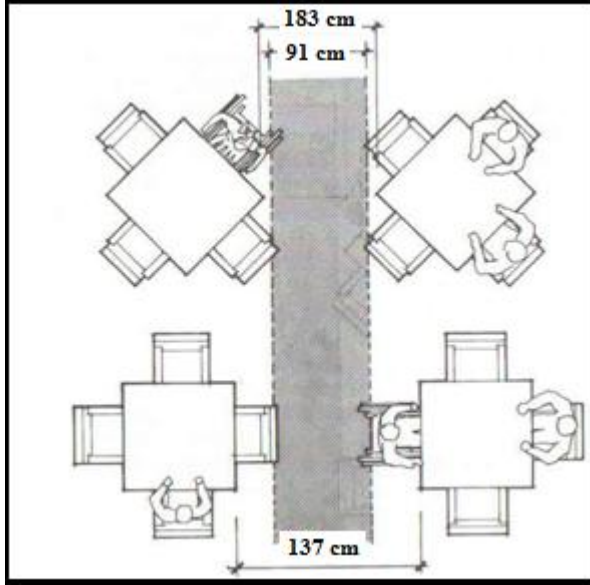
Şekil 27: Engelliler için Oturma Düzenleri



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:106

Masalar arasındaki geçişler, restoran, bar ve kafe girişleri, oturma alanları, dinlenme salonları ve self-servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır. Oturma alanlarına hizmet veren geçişler, en az 91 cm genişliğinde olmalıdır, ancak bu sabit masalar için geçerlidir. Hareket edebilen masalar arasındaki genişliğin ise daha fazla olması tercih edilir (Şekil 28) (Davies ve Beasley, 1994:106).

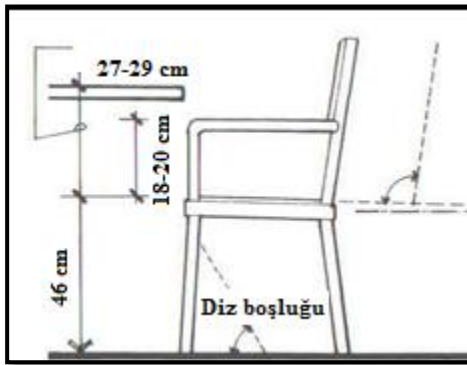
Şekil 28: Masalar Arası Geçiş Mesafeleri



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:108

2.2.5.2. Masalar ve Sandalyeler

Şekil 29: Ulaşılabilir Sandalye Örneği



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:107

Ulaşılabilir bir oturma düzeni, hareket engelliliği olan misafirler ile yürüme zorluğu çeken misafirlerin birlikte yemek yemesine olanak sağlamalıdır. Ulaşılabilir masalar tekerlekli sandalye ile oturan bir kişi için gerekli diz boşluğuna sahip olmalı ve sandalyeler de aynı masa yüksekliğinde rahat bir oturma alanı sağlamalıdır (Davies ve Beasley, 1994:107). Yeme-içme alanlarında kullanılan sandalyeler sabit olmalıdır, bu sayede kendi başına oturan engelliler dengelerini sağlayabilir ve yemek boyunca rahatlıkla oturabilirler. Sandalyeler aynı zamanda hafif ve yeniden konumlandırmaya

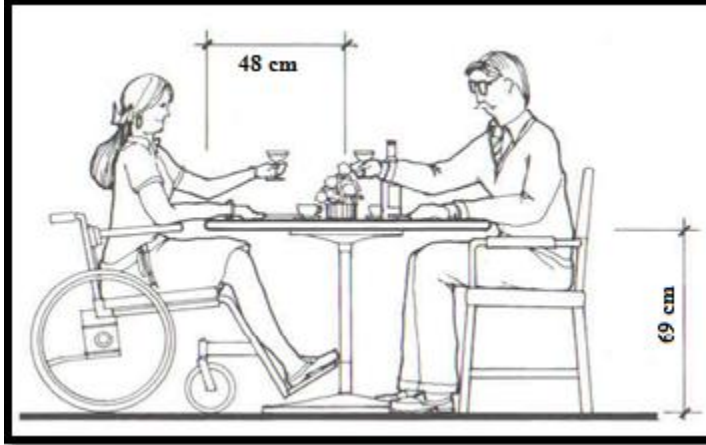
uygun olmalıdır. Sandalyelerin yerden yüksekliği 46 cm, kolçaklarının yüksekliği ise 20 cm olmalı, oturak ise 40 cm genişlik ve 40 cm derinliğe sahip olmalıdır (Şekil 29) (Davies ve Beasley, 1994:107).

Masalar ulaşılabilirlik açısından incelendiğinde aşağıda belirtilen standartlara sahip olmalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:137):

- 6 kişilik yuvarlak masanın sahip olması gereken ölçü yaklaşık 150 cm'dir. Bu masaya 1 tekerlekli sandalye rahatça sığabilmektedir.
- 7 kişilik yuvarlak masanın sahip olması gereken ölçü yaklaşık 160 cm'dir. Bu masaya 1 tekerlekli sandalye rahatça sığabilmektedir.
- 8 kişilik yuvarlak masanın sahip olması gereken ölçü yaklaşık 180 cm'dir. Bu masaya 1 tekerlekli sandalye rahatça sığabilmektedir.
- Kare masalar tekerlekli sandalyedekiler için idealdir. Bu tip masalara 4 tekerlekli sandalye rahatça sığabilmektedir. Kare masaların ölçüleri yaklaşık 130 cm olmalıdır. 2 kişilik kare masalara 2 tekerlekli sandalye sığabilir ve bu masaların ölçüsü 81x106 cm olmalıdır.

Masa kenarları masanın ana rengi ve yerin ya da halıların rengi ile kontrast olmalıdır. Bu durum özellikle kısmi görme özürlerine sahip kişiler için faydalıdır. Masa kenarları 1/20 cm yarıçapında ve yine masanın ana rengine kontrast olmalıdır böylelikle masa kenarları hem görünür olur hem de kenarları sivri olmadığı için yaralanmaları engeller. Masa ayakları yere ya sabit olmalı ya da ağır olmalıdır böylelikle ayakta zor duran kişilerin destek alması sağlanabilir (Akgüngör ve diğerleri, 1998:137). ADA standartlarına göre, yeme-içme hizmetlerinin verildiği masaların yerden yüksekliği 76 cm ve genişliği 90 cm olmalı ve diz boşluğu alanı ise en az 69 cm yüksekliğinde, 48 cm derinliğinde ve 76 cm genişliğinde olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:109), AB standartlarında ise bu ölçüler, masa yüksekliği 80 cm ve diz boşluğu alanı olarak yerden yükseklik 70 cm, genişlik 60 cm ve derinlik 45 cm şeklindedir (Şekil 30) (EU, 1996:106).

Şekil 30: Ulaşılabilir Masa Örneği



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:109

Tekerlekli sandalyedeki bir engelli, yemek masasında 48 cm derinliğe kadar ulaşabilmektedir, dolayısı ile bardak, tabak, çatal, kaşık ve baharatlık gibi nesnelerin engellilerin erişim mesafesi göz önüne alınarak masanın uç kısmına yerleştirilmesi gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:110).

2.2.5.3. Aydınlatma ve Akustik

Aydınlatma yapılırken, renklerin algılanması, kontrastlar ve göz kamaştırıcı yansımaların azaltılması şeklinde dikkat edilmesi gereken bazı kriterler vardır. Bu kriterlere uyulması, özellikle kısmi görme engeli olan kişiler için faydalıdır. Yeme-içme alanlarında dolaşımın yoğun olduğu yerlerde diğer alanlara oranla daha yüksek seviyede difüzyona uğrayabilen bir aydınlatma kullanılmalıdır. Bu aydınlatma çeşidi kısmi görme engelli kişiler için ipucu niteliğindedir. Kısmi görme engelli kişiler ayrıca loş aydınlatmaya sahip yerler, dolaşımın yoğun olduğu bölümler ve masalar ile sandalyeler arasında görsel kontrast yoksa güçlük çekebilirler, bu yüzden de restoranlar yapılırken aydınlatmadaki bu özelliklere dikkat edilmelidir (EU, 1996:114). Restoranlardaki masalar çoğunlukla sabit değildir, bu yüzden aydınlatma yapılan her yer istenildiği şekilde ayarlanabilir olmalıdır, böylelikle masalar nereye taşınırsa taşısın aydınlatma konusunda ayarlama yapmak problem olmayacaktır. Bununla birlikte bu alanlarda gömme ışıkların kullanılması avizelere oranla ışık seviyesinin ayarlanmasında ve temizlenmesinde uygulama kolaylığı sağlar (Akgüngör ve diğerleri, 1998:138).

Görme zorluğu çeken misafirler için masaüstü aydınlatması da oldukça önemlidir (Davies ve Beasley, 1994:114), bu doğrultuda aydınlatmanın parlak ve çevreyle kontrast olacak şekilde yapılması gerekmektedir. Ancak bu aydınlatma göz kamaştırıcı olmamalı, kişilerin hem menüyü okumaları hem de yemekleri yemelerini kolaylaştırmalıdır (ADA, 2010:190). Ayrıca restoranlarda tuvaletleri, yangın çıkışı ve çıkışı gösteren işaretler her zaman iyi bir şekilde aydınlatılmalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:138).

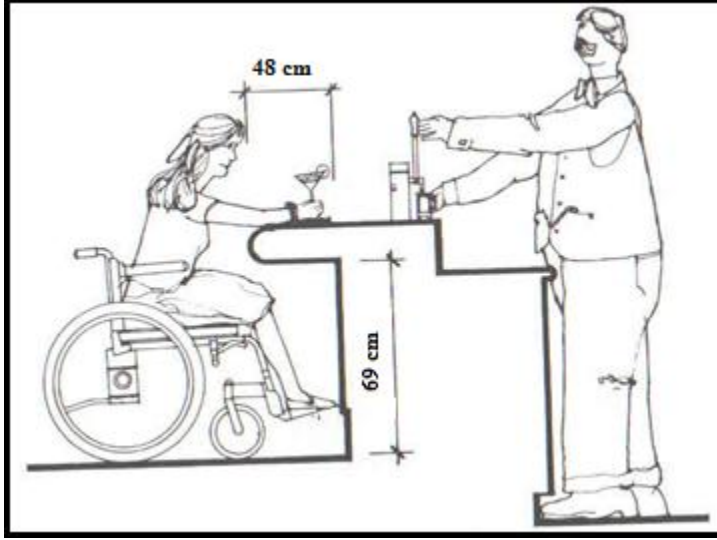
Yeme-içme alanlarındaki tavan, duvar ve yerlerde izolasyon malzemeleri kullanılmalıdır. Bu tip malzemeler dışarıdan gelen sesleri emdikleri için kısıtlı işitme yetisine sahip kişilerin daha iyi duyabilmesini sağlar. Bu alanların kapalı kapılarla otelin diğer bölümlerinden ayrılması da işitmeyi engelleyecek olan gürültü transferini ortadan kaldırır (Davies ve Beasley, 1994:119; Akgüngör ve diğerleri, 1998:138).

2.2.5.4. Barlar

Bina içinden ya da dışından barlara girişte herhangi bir engel bulunmamalı ve bar içindeki koridorlar; giriş, oturma alanları, tuvaletler ve rekreasyon alanlarına ulaşılabilir bir rota sağlamalıdır. Barların büyük bir kısmında oturma düzenleri denge ya da hareket sorunu olan engelliler için uygun değildir. Oldukça alçak sandalye ve koltuklar ile çok yüksek bar sandalye ve koltukları bu kişilerin kullanımını imkansız hale getirmektedir (Davies ve Beasley, 1994:112). Barlardaki alçak sehpa da görme engelli kişiler için tehlike yaratır ve tüm sehpaların yerle kontrast halinde olması istenmeyen kazaları önler (Akgüngör ve diğerleri, 1998:139).

Yürüme güçlüğü çeken kişiler için bar koltuklarının yükseklikleri 66 cm'yi aşmamalı ve 50 cm'yi aşan bar koltukları döner koltuk şeklinde ve ayaklıkları olmalıdır. Ayrıca bar koltukları sabit olursa, ayakta durmakta güçlük çeken kişilere tutunabilmeleri için destek sağlanmış olur (Akgüngör ve diğerleri, 1998:139). Barlarda kullanılan tezgahlarda barmenin bulunduğu zemin seviyesi düşürülebilir ya da oturma alanı, yükseltilmiş bir platform üzerine yerleştirilebilir (Arıcı, 2010:42). Böylece tekerlekli sandalye kullanan misafirler, diğer misafir ve çalışanlarla eşit göz hizasına gelebilirler (Yörük, 2003:138). Bu kapsamda, bar tezgahlarının altında 48 cm derinliğinde ve 69 cm yüksekliğinde bir diz boşluğu bulunmalıdır (Şekil 31) (Davies ve Beasley, 1994:113).

Şekil 31: Ulaşılabilir Bar Örneği



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:113

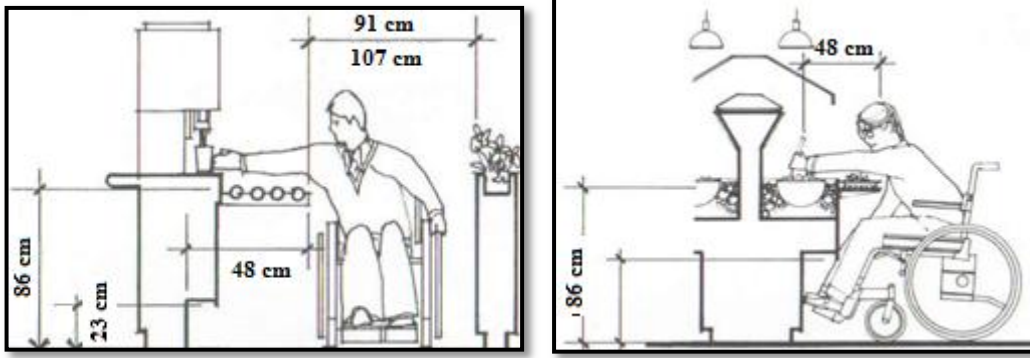
2.2.5.5. Self-Servis Alanları

Self-servis alanları, otellerde engelli misafirlerin en çok zorlandığı alanlar arasında yer almaktadır. Özellikle görme engelliler açısından bu alanları kullanmak oldukça güçtür ve aynı şekilde tekerlekli sandalye kullananlar da bu alanlarda sıkıntılar yaşamaktadır. Ancak tatil/resort otellerinin büyük bir çoğunluğunda açık büfe uygulaması vardır. Bu durum da engelli kişilerin kendi kendilerine servis yapabilecekleri yemek büfeleri, salata ve tatlı büfeleri ile otomatik içecek makinaları ve diğer self-servis alanlarının da engelliler için ulaşılabilir olması gerekir (Davies ve Beasley, 1994:109; Baucom, 1996:178).

Self-servis alanlarının engellilerin ulaşılabilirliğine uygun olması için dikkat edilmesi gereken düzenlemeler şu şekildedir:

Self-servis tezgah ya da masaları boyunca tekerlekli sandalyelerin geçebilmesi için en az 90 cm genişliğinde bir geçiş alanına ihtiyaç vardır. Tepsi tezgahları mümkünse başlangıçtan kasaya kadar kesintisiz olarak devam etmelidir (Davies ve Beasley, 1994:109) ve tezgahların yerden yüksekliği en az 71 cm ve en fazla 86 cm olmalıdır (Şekil 32) (ADA, 2010:222). Tekerlekli sandalye kullananlar büfeler üzerinde 48 cm derinlik (Davies ve Beasley, 1994:110) ve 135 cm yüksekliğe kadar ulaşabilmektedir, bu yüzden büfeler üzerindeki sofrta takımları, baharatlıklar, buz ve içecekler gibi her türlü malzemenin bu ölçülere göre düzenlenmesi gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:110; Yörük, 2003:137).

Şekil 32: Ulaşılabilir Self-Servis Alanlarından Örnek



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:113

ADA standartlarına göre, self-servis alanlarından en az %5'inin tekerlekli sandalye kullananların ulaşabileceği mesafelere göre düzenlenmesi gerekir (ADA, 2010:86). Salata büfelerinin üzerinde ayna olması, tekerlekli sandalyedeki kişilerin büfede neler yer aldığını görmesi açısından faydalı olacaktır. Otomatik içecek makinaları da tekerlekli sandalye kullanan bir kişinin yaşayabilmesi için yeterli alana ve yeterli diz boşluğuna sahip olmalı, içeceğin alındığı nokta 48 cm'den daha fazla derinlikte olmamalıdır. Ayrıca bu alanlardaki tüm yönlendirmeler ve fiyat bilgisi açık, anlaşılır ve rahat görünebilir şekilde düzenlenmeli ve yazı büyüklükleri görme engelliler düşünülerek ayarlanmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:110).

2.2.5.6. Menüler

Yeme-içme alanlarında kullanılan menüler kolay okunabilir olmalı, yazılar arka plan rengiyle kontrast olmalı, parlamayı önlemek için mat bir bordürle sınırlandırılmalı ve büyük puntolarla yazılmalıdır. 14 veya daha büyük puntolar menüler için tavsiye edilmekle birlikte, görme engelli olan misafirler için Braille menülerin bulunması, listede yer alan yiyecek ve içeceklerin kendileri tarafından okunarak karar verilmesine yardımcı olacaktır (Davies ve Beasley, 1994:112). Ancak görme engelli kişiler içinde sadece %10'unun Braille alfabesini bildiği düşünülürse, bu yöntem tam olarak çözüm olmayacaktır (EU, 1996:82). Bu sebeple, Braille menülerin yanı sıra menülerde yer alan içeriğin sesli olarak kaydedilmesiyle oluşturulmuş sesli menüler, görme engelli misafirlere büyük kolaylık sağlayacaktır. Böylelikle herhangi bir kişinin veya çalışanın menüyü okumasına gerek kalmaz. Mp3

benzeri ekipmanlara kaydedilen menüler, misafirlere kulaklıklarla dinletilebilir; kulaklıklarda tek kullanımlık koruyucu kılıflarla hijyeni sağlamak da mümkündür.

2.2.6. Toplantı Alanları

Toplantı ve konferans faaliyetleri birçok otel işletmesinin ayrılmaz parçalarındandır. Konferans ve toplantı salonları genellikle satış ve pazarlama toplantıları, seminerler, eğitim programları, konferanslar, dersler, workshoplar ve sergiler için kullanılmaktadır (Davies ve Beasley, 1994:117). Otellerde gerçekleştirilen düğün ve diğer banket organizasyonları için de yine bu alanların kullanıldığı bilinmektedir. Bu faaliyetler otellerin gelirlerinde önemli bir yere sahiptir.

Genel olarak tüm toplantıların amacı iletişim ve fikir alışverişidir. Bu amacın yerine getirilmesi için de toplantı ve konferans salonlarının engelliler de dahil herkes için ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bu alanların ulaşılabilirliği için resepsiyon ve kayıt alanları, toplantı odaları ve konferans salonları, seminer odaları ve amfiler ile kulaklık sistemleri ve görsel sistemlerin engellilerin kullanımına uygun olması gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:117).

2.2.6.1. Resepsiyon ve Kayıt Alanları

Toplantı ve konferans faaliyetlerinin yürütüldüğü resepsiyon ve kayıt bölgesi otelin ana lobisiyle ulaşılabilir bir yolla bağlantılı olmalıdır ya da konferans salonuna ayrı bir giriş olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:117; Akgüngör ve diğerleri, 1998:140).

Toplantı alanlarının bir fuaye alanına açılması gerekmektedir ve fuayede engelliler için oturma gruplarının bulunduğu dinlenme alanları düzenlenmelidir. Bu alanda engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenmiş genel tuvaletler, telefon ve sebiller yer almalıdır. Toplantı alanlarında, misafirleri toplantı, toplantı yeri ve program hakkında bilgilendiren yönlendirme ve panolar bulunmalı ve bunlar görme zorluğu çeken misafirlerin de okuyabileceği biçimde düzenlenmelidir (Yörük, 2003:139).

Tekerlekli sandalyedeki katılımcıların kayıt evraklarını doldurmak için kullandıkları resepsiyon bankoları ya da portatif masalar, rahat bir şekilde görüşme yapabilmeleri için alçak olmalı, ve yeterli diz boşluğu alanına sahip olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:117; Akgüngör ve diğerleri, 1998:140).

2.2.6.2. Toplantı Odaları ve Konferans Salonları

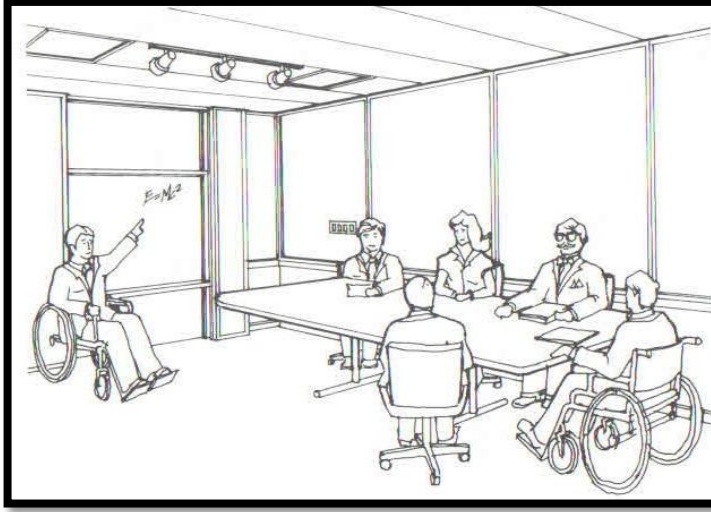
Toplantı Odaları

Toplantı ve konferans odaları ile dinlenme salonlarının hareket engelli kişiler için ulaşılabilir olması gerekmekte ve bunun yanında tartışma ve sunumlar esnasında görme ve işitme engellilere yardımcı olması için akustik sistemler ve aydınlatma ile görsel ve işitme cihazlarından faydalanılması gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:118).

Toplantı odalarının kapıları, alçak kapı kollarına sahip, en az 90 cm genişliğinde ve eşiksiz olmalıdır, ayrıca kapı önünde yeterli manevra alanı bulunması gerekmektedir. Toplantı esnasında toplantının başka kişilerce bölünmesinin engellenmesi için kapılarda içeriği gösteren hem altta hem de üstte küçük pencereler olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:118; Yörük, 2003:139).

Masa düzenine sahip toplantı odalarında, masa kenarı ile duvarlar ya da odadaki diğer eşyalar arasında en az 135 cm boşluk bulunmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan bir kişinin toplantı masasına yaklaşabilmesi için en az 50 cm derinliğinde, 67.5 cm yüksekliğinde ve 75 cm ölçülerinde bir diz boşluğu olanı olmalıdır. Ayrıca masa genişliklerinin karşılıklı oturmaya izin verecek şekilde en az 100 cm olması gerekmektedir (Şekil 33) (Yörük, 2003:139). Toplantı odalarındaki sandalyeler rahat oturup kalkmaya yardımcı olması için kolçaklı olmalıdır. Oturma düzeni hiçbir misafirin görüş alanını engellemeyecek biçimde düzenlenmelidir (Davies ve Beasley, 1994:119).

Şekil 33: Ulaşılabilir Toplantı Odası Örneği



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:118

Toplantı odalarında taşınabilir ya da sabit amplifikatör¹⁵ sistemleri ile monitörler bulunmalı ve dışarıdan gelen sesleri engellemek için toplantı odalarının izolasyonu yapılmalıdır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:140).

Konferans Salonları

Konferans salonlarındaki girişler, çıkışlar, acil çıkışlar ve salon içindeki dolaşım ve oturma alanları ile sahne ve sahne arkasındaki tüm alanların engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Ayrıca işitme ve görme engelli misafirler için algılamayı kolaylaştırıcı bazı yardımcı düzenlemeler de yapılmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:119; Yörük, 2003:140).

Otellerdeki konferans salonları genel olarak iki şekilde düzenlenmektedir. Bunlardan ilkinde, koltukların bulunduğu zemin sahneye kadar eğimli derslik biçimindeyken, ikincisinde koltuk sıraları amfityatro şeklinde basamaklara yerleştirilmiştir. Salonlardaki eğim, %6'yı geçmemelidir ve %5'i geçen yerler ile uzun rampaların bulunduğu salonlara sahanlıklar yapılmalı ve duvar kenarında tutunma barları bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:122; Yörük, 2003:140).

ADA (2010:78) standartlarına göre, toplantı salonlarında tekerlekli sandalye kullananlar için ayrılması gereken oturma alanlarının miktarı Tablo 5'te gösterilmektedir.

¹⁵ Ses yükseltebilen araçlar

Tablo 5: Konferans Salonlarında Engelliler için Ayrılması Gereken Yerler

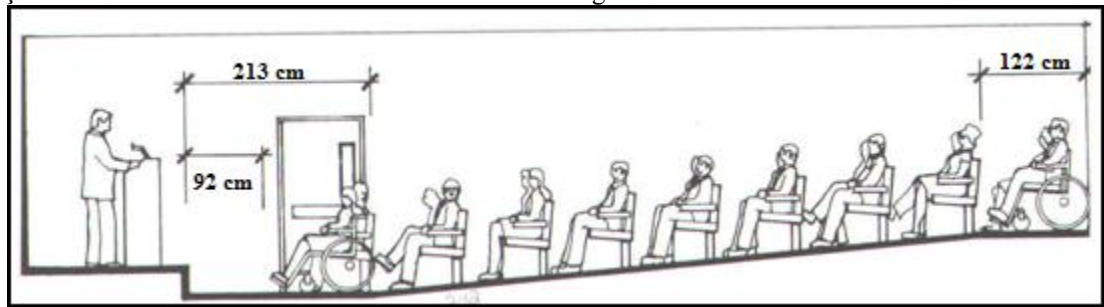
Toplam Kapasite	Engelliler için Ayrılması Gereken Sayı
4-25	1
26-50	2
51-300	4
301-500	6
501-5000	6 + her 150 koltuk için 1
5001 ve üzeri	35 + her 200 koltuk için 1

Kaynak: ADA, 2010:78

Konferans salonlarında, tekerlekli sandalye kullananlar için 83 cm yüksekliğinde bir platformda, hem ön hem de arkada 122 cm genişliğinde bir alana ve geçiş için 152 cm derinliğe ihtiyaç vardır (Şekil 34). Salonda, tekerlekli sandalye kullananlar için ilk ya da son sıradaki yerlerin ayrılması daha uygundur. Çünkü orta koltuklardaki geçiş alanları daha dardır ve tekerlekli sandalyenin diğer koltuklara göre daha yüksekte olmasından ötürü arkada bulunanların görüş açıları azalabilir (Şekil 35). Ayrıca ADA standartlarına göre engelliler için ayrılan yerlerin hemen bitişiğinde refakatçileri için ayarlanabilir konumda bir oturma yeri daha bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:120; Akgüngör ve diğerleri, 1998:141; Yörük, 2003:140). Bu alanlarda dikkat edilmesi gereken bazı ölçüler aşağıda verilmiştir:

Koltuk sıralarının kenarındaki genişlik en az 90 cm olmalıdır, ancak daha rahat dönüşler için 120 cm olması tercih edilir. Koltuk sıraları arasında 45-50 cm genişlik bulunmalı, eğer tekerlekli sandalye için ayrılan yer varsa, o zaman genişlik 120 cm'e çıkarılmalıdır (Yörük, 2003:140).

Şekil 34: Konferans Salonlarında Oturma Düzeni Örneği

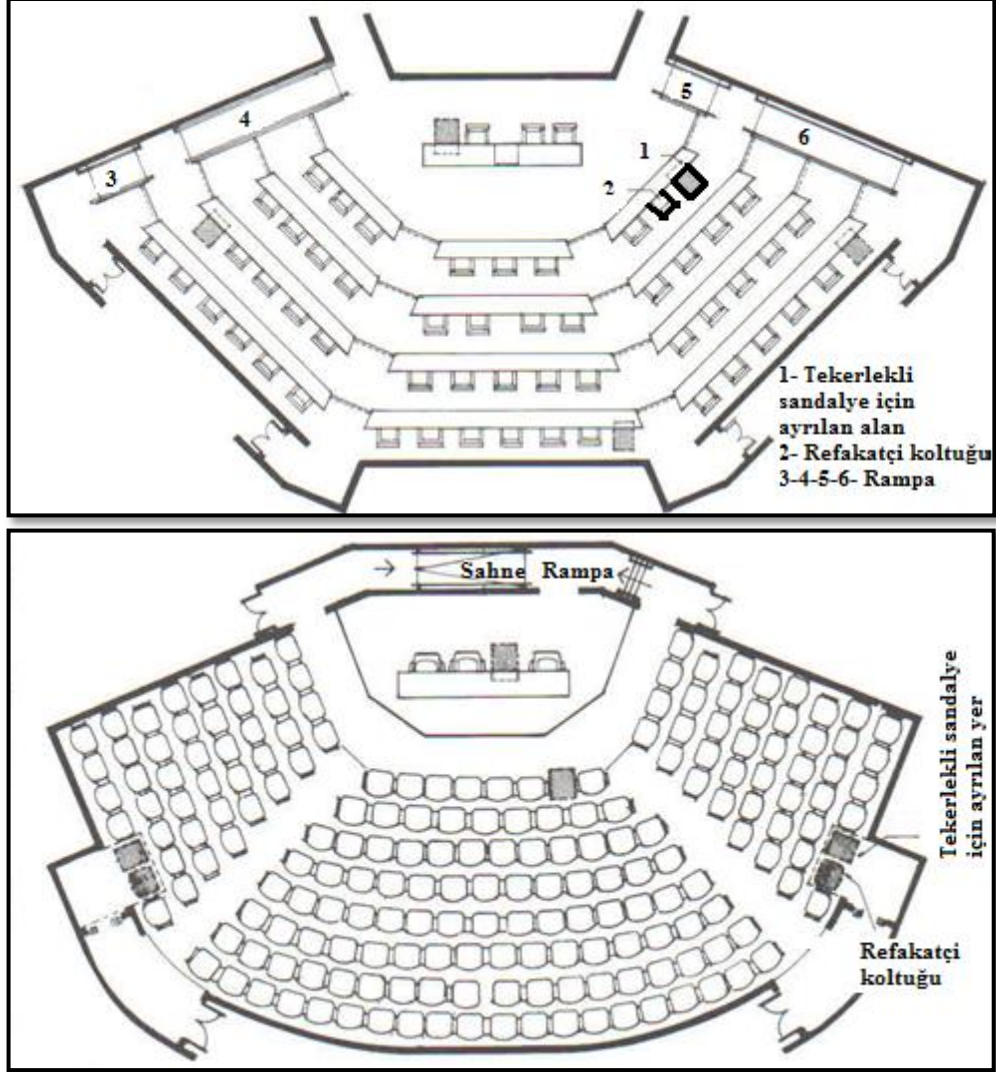


Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:121

Tiyatro düzenindeki salonlarda masa ya da sıra kullanılıyorsa, diz için derinliği 48 cm, genişliği 76 cm ve yüksekliği minimum 69 cm'lik bir alan olmalı ve her masada bir lambanın bulunması faydalıdır. Konuşmacılar için hazırlanan

platformların da engelli kişiler için ulaşılabilir hale getirilmesi gerekir (Davies ve Beasley, 1994:120; Akgüngör ve diğerleri, 1998:141).

Şekil 35: Tiyatro Düzeninde Tekerlekli Sandalye için Uygun Alanlar



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:124

2.2.6.3. Konferans Salonlarındaki Görsel ve İşitsel Sistemler

İşitme Sistemleri

İşitme aletlerinin etkisi ses kaynağından uzaklaştıkça veya arka planda da yoğun bir gürültü, eko ya da yankı varsa etkisini kaybolmaktadır. Konferans salonlarında bu sorunların hepsiyle karşılaşılabilmektedir ve bu sorunların üstesinden gelmek için birtakım yardımcı sistemler bulunmaktadır (Davies ve Beasley, 1994:123; Akgüngör ve diğerleri, 1998:141).

Yardımcı işitme sistemlerinden biri olan indüksiyon sisteminde, her koltuğa kablolarla bağlanan ve konuşmacının mikrofonundan gelen seslerin amplifikatörle yükseltilip dinleyicinin koltuğuna kadar getirilip buradan kulaklıklarla dinleyiciye ulaşması sağlanır. Kablosuz FM sistemi de diğer bir kulaklık sistemidir. Bu sistemde konuşmacının mikrofonundan alınan ses radyo dalgalarıyla dinleyicinin kulaklığına ulaştırılır. İşitme engelliler için kullanılan bir başka yöntem ise sinyalin ses emiciler yoluyla gönderildiği kızılötesi ışıkla çalışan sistemlerdir (Davies ve Beasley, 1994:125; Akgüngör ve diğerleri, 1998:141).

50 ya da daha fazla kapasiteye sahip salonlar veya amplifikasyon sisteminin mevcut olduğu salonlarda ayrıca yardımcı kulaklık sistemleri de sağlanmalıdır. Amplifikasyon sisteminin olduğu salonlarda, işitme zorluğu çeken kişilerce kullanılmak üzere, ikiden az olmamak kaydıyla makul sayılarda işitme cihazı bulundurulmalıdır. Bu sistemin bulunmadığı ve öncelikle toplantı ve konferans için kullanılan alanlarda ise sabit ya da hareketli işitme sistemleri kullanılabilir (Davies ve Beasley, 1994:123; Yörük, 2003:143).

İşitme zorluğu çeken kişiler için konuşmacının jest ve mimiklerini gözlemlemek sunumu anlayabilmek için kritik önem taşımaktadır. Bazı kişiler de aynı zamanda iyi birer dudak okuyucusudur. Bu sebeple işitme sistemleri konuşmacı platformunun karşısına gelecek biçimde yerleştirilmeli ve konuşmacı spotlarla aydınlatılmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:125).

Görsel Sistemler

Konferans salonlarında iletişimi kolaylaştırmak için kullanılan bir diğer sistem de görsel sistemlerdir. Konuşmacıların büyük bir çoğunluğu konuşmalarını daha anlaşılır kılabilmek için görsel verilerden faydalanmaktadırlar (Akgüngör ve diğerleri, 1998:142). Bu doğrultuda slaytlar ya da videolar gibi görsel sunumların kullanıldığı ekranlar olabildiğince geniş olmalıdır. Özellikle eğimin olmadığı büyük salonlarda, arka arkaya oturan katılımcılara daha rahat görüş sağlaması için baş üstü televizyon monitörleri kullanılabilir (Davies ve Beasley, 1994:125). Görsel sistemlerde kullanılan yazı karakterlerinin büyük olması da görme zorluğu çeken misafirler için yararlı olacaktır (Akgüngör ve diğerleri, 1998:142).

2.2.7. Rekreatyon Alanları

Oteller yüzme havuzları, sağlık kulüpleri, golf sahaları, kayak kompleksleri, yat marinaları ve diğer eğlence ve spor alanlarında hizmet sunarlar ve bu faaliyetlerin büyük çoğunluğu dışarıdan halkın kullanımına da açıktır (Davies ve Beasley, 1994:129). Bu sebeple bu alanların ulaşılabilirliği engelli bireyler açısından büyük önem taşımaktadır.

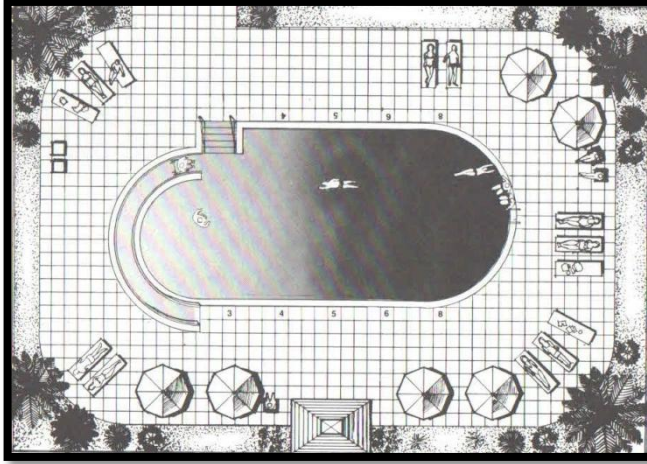
Havuz, sauna ve hamam gibi mekanlara ulaşım kadar mekan içinde erişebilirlik de önemlidir. Özellikle sauna ve hamamda zeminde gereksiz yükseltilerden kaçınılmalıdır. Tekerlekli sandalyenin manevra alanı kadar boş alan bırakılmalıdır. Havuzlar daha geniş alanlar olduğu için hareket sorunu sauna ve hamama göre daha az yaşanmaktadır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1676).

2.2.7.1. Havuzlar

Havuzlardaki en büyük sorun, kullanıcıların havuza giriş-çıkışlarında yaşanmaktadır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1676). Havuzlardaki basamak ve merdivenler, hareket zorluğu çeken ve tekerlekli sandalye kullanan kişiler için büyük zorluk çıkarmakta ve aynı zamanda tehlike yaratabilmektedir. Tekerlekli sandalye kullanan engellilerin havuza girebilmesi için birçok seçenek vardır (Şekil 36) (Davies ve Beasley, 1994:131). Bunlar, havuz asansörleri, eğimli girişler, diğer transfer sistemleri ve havuz merdivenleri şeklindedir (ADA, 2010:102).

Otellerin yüzme havuzlarında engelliler için ulaşılabilir en az iki giriş bulunması gerekmektedir ve bunlardan en az bir tanesi havuz asansörü ya da eğimli giriş olmalıdır. Birden fazla ulaşılabilir girişin olduğu havuzlarda, farklı engel türlerine hitap edebilmesi ve farklı ihtiyaçları karşılayabilmesi bakımından girişlerin birbirinden farklı tipte ve konumda olması daha faydalı olacaktır (ADA, 2010:102).

Şekil 36: Ulaşılabilir Havuz Giriş-Çıkışlarından Örnek



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:134

Oturak ve sırt dayama yerlerine sahip havuz asansörleri daha geniş sayılarda insanın havuza girmesine olanak sağladığı için daha çok tercih edilmelidir. Havuz asansörleri, su seviyesinin 122 cm'i aşmadığı alanlarda kullanılmalıdır. Asansörün oturağı en az 40 cm genişlikte olmalı ve havuzdan 40-48 cm yükseklikte durmalıdır ve asansör suyun en az 45 cm altına kadar inebilmelidir. Oturakta ayak koyma yerleri olmalı ve oturakla birlikte hareket etmelidir. Havuz asansörleri kimsenin yardımı olmadan misafirlerin kendileri tarafından çalıştırılabilir durumda olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:132; ADA, 2010:243).

Havuza giriş eğer bir rampa ile sağlanıyorsa, rampa eğimi 1:12 oranını geçmemeli ve rampa üzerinde tırabzanlar bulunmalıdır. Rampaların zemini kaygan ve aşınmış olmamalıdır. Havuzlarda engelli misafirler için ayrıca üzerlerinde tırabzanların bulunduğu basamaklı giriş ve çıkışlar da sağlanmalıdır ve bu tırabzanlar sağ ve sol el kullanımına göre ya geniş basamakların tam ortasında bir tane ya da basamakların her iki yanında birer tane olmak üzere ayarlanmalıdır. Havuz etrafındaki zemin kaygan olmamalı, kontrast renklerle çevrelenmeli ve geceleri güvenlik için havuz aydınlatılmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:133). Ayrıca görme engelli misafirler için havuz etrafına mutlaka uyarıcı hissedilebilir yüzeyler yerleştirilmelidir ve havuzlarla ilgili talimatlar kolay görülebilir ve okunabilir biçimde büyük puntolarla yazılmalıdır.

2.2.7.2. Spalar

Hareket sınırlılığı olan misafirler için erişimi her ne kadar zor da olsa spa merkezlerinde yer alan termal havuzlar birçok misafir için oldukça faydalıdır (Davies ve Beasley, 1994:134). Otellerde bulunan spaların engellilerin ulaşılabilirliği için en az 1 uygun girişe sahip olması gerekmektedir. Bu giriş, havuz asansörü, transfer duvarı ya da diğer transfer sistemlerinden biri ile sağlanabilir (Şekil 37) (ADA, 2010:102).

Şekil 37: Ulaşılabilir Termal Havuz Giriş-Çıkışlarından Örnekler



Kaynak: Kırklar Arşivi, 2013

Termal havuz içine yerleştirilmiş basamak biçimindeki oturma yerlerinin alt kısımda misafirlerin ayağa kalkabilmesine yardımcı olacak diz boşluğu alanı bırakılmalıdır (Şekil 38).

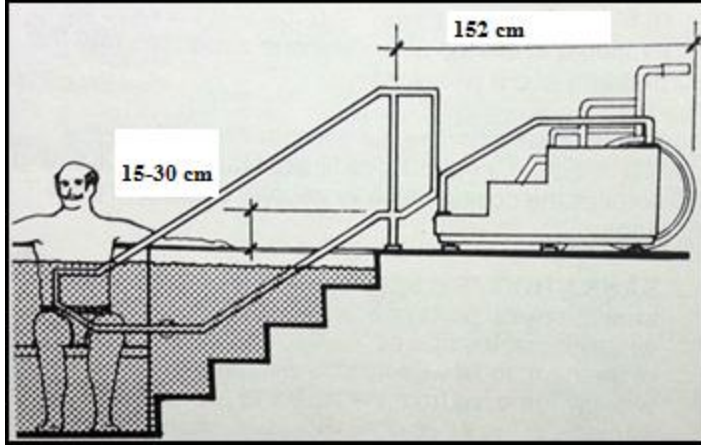
Şekil 38: Termal Havuzda Bırakılması Gereken Diz Boşluğu Alanı



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:135

Kendi başına havuza giremeyecek kadar ağır durumda olan misafirler için kademeli platformlar da bir seçenek olabilir. Bu platformlar taşınabilir basamakları andırır ve görevliler sabit basamaklar önüne platformu yerleştirerek, misafirin kendini adım adım bu basamaklara ve oradan da termal havuza aktarmasına yardımcı olur. Platformda güvenlik açısından tırabzanların da bulunması gerekmektedir (Şekil 39) (Davies ve Beasley, 1994:134).

Şekil 39: Ulaşılabilir Termal Havuz Örneği



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:135

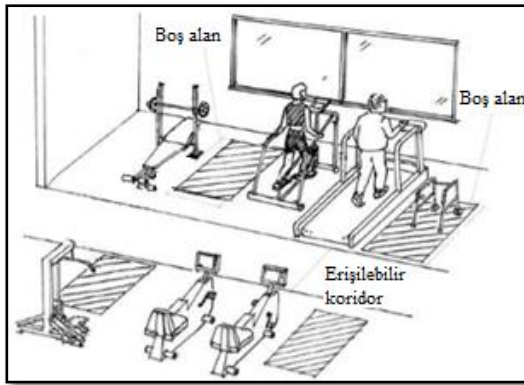
2.2.7.3. Saunalar

Saunalardaki yüksek sıcaklık, tekerlekli sandalye, protez bacak, baston ya da koltuk değneği gibi yardımcı araçlardaki metal parçaların ısınmasına sebep olur. Bu

ısı sebebiyle, tekerlekli sandalyelerden meydana gelebilecek kaza ve zararların önlenmesi için ara ara bu sandalyelerin dışarı çıkarılması gerekmektedir. Saunalarda mutlaka acil durum alarm ve telefonları bulundurulması tavsiye edilir. Saunalara ait giriş kapıları, varsa kapı önündeki rampalar ve tırabzanlar ile manevra alanları engelliler için uygun ölçülerde yapılmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:136). Saunalardaki oturma düzeni banklar şeklinde tasarlanmış ise, oturma yerleri en az 106 cm uzunlukta ve 51 ile 61 cm arasında derinlikte olmalıdır. Banklardaki sırt desteği en az 106 cm uzunlukta ve oturak yüzeyinde 45 ile 51 cm arasında yükseklikte olmalıdır (ADA, 2010:220).

2.2.7.4. Spor Salonları

Şekil 40: Ulaşılabilir Spor Salonu Örneği



Kaynak: BluePath ve NW ADA Center, 2011:33

Otel bünyesinde eğlence ve spor alanlarının biraz hayal gücü ve iyi bir konumlandırma ile engelli dostu haline getirilmesi mümkündür (EU, 1996:23). Spor salonlarına giriş daha önce belirtilen standartlara göre olmalı ve yerlerin kaygan olmamasına dikkat edilmelidir. Tekerlekli sandalye kullanan bireyler için odada uygun bir transfer alanı ile egzersiz aletleri arasında

yeterli bir boşluk bulunmalı, giriş ile bu alanlar arasında herhangi bir engel bulunmamalıdır (Şekil 40) (ADA, 2010:233).

2.2.7.5. Tenis, Golf ve Diğer Spor Alanları

Farklı derecede fiziksel engellere sahip her yaştan engelli misafir, sportif ve rekreatif faaliyetlerde aktif biçimde rol alabilmektedir. Hafif sıklet atletler, manevra kabiliyeti yüksek, son teknoloji tekerlekli sandalyelerde tenis, badminton oynayanlar ya da basketbol oynayanlar bunlara örnek olabilir. Omurilik yaralanması olan misafirler, gerekli düzenlemeler yapıldığı takdirde kayak, su kayağı, yelken, at binme, balık tutma ya da dalış yapma gibi aktiviteleri gerçekleştirebilirler. Görme

engellilerin yanı sıra tek kolu ya da tek bacağı olmayan bireyler de golf oynayabilir ve daha pek çok sporu yapabilirler (Davies ve Beasley, 1994:137).

Tenis kortları ya da golf sahaları gibi rekreatif alanlar ulaşılabilirlik açısından özel düzenlemeler gerektirmemektedir ancak futbol, basketbol, beyzbol, koşu, buz pateni ve jimnastik alanları gibi farklı sporlara ait tüm sahaların birbiri ile bağlantılı olması gerekmektedir. Bu sahaların alışveriş marketi, büfe, duş ya da soyunma odası gibi gerekli alanlarla arasında engelsiz bir bağlantı olmalıdır. Saha sporlarında en az bir ulaşılabilir güzergahın saha ile saha kenarını doğrudan bağlar biçimde olması gerekir (Davies ve Beasley, 1994:137; ADA, 2010:60).

2.3. ENGELLİ ODALARINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

Ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011)'nın *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne* göre, toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köyleri en az 1 oda olmak üzere, toplam oda kapasitesinin %1'i oranında engelli odası bulundurmak zorundadır. Yönetmelikte bu odaların bedensel engelli kişilerce kullanılmasına yönelik birtakım düzenlemeler mevcutken, diğer engel türlerine göre herhangi bir düzenlemeye yer verilmemiştir. Bunun sebebi, engelliler içinde odalar konusunda en fazla zorluk çeken grubun bedensel engelliler olması ve bedensel engelli grubunun diğer engel türlerine göre daha fazla olmasıdır (Yörük, 2003:107). Ancak odalarda diğer engelli gruplarına yönelik düzenlemelerin olmayışı, ulaşılabilirli bağlamında bir eksikliktir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011) standartlarına göre, engellilere ait odalarda yapılması gereken düzenlemeler şu şekildedir:

1. Odalar, bedensel engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilir, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmaz.
2. Oda giriş kapısı genişliği, en az 85 cm olmalıdır.
3. Zemini kaygan olmamalı, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmamalıdır.
4. Dolap kapıları sürgülü ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenmelidir.

5. Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir.
6. Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunmalıdır.
7. Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları sağlanır. Banyo kapısı açılımı rahat hareket imkanı verecek şekilde düzenlenir. Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılır. Resepsiyonla bağlantı alarm sistemi veya telefon bulunur.
8. Oda düzenlemeleri için öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusuratlara dikkate alınmaz. (Örneğin otelin 498 odası var ise, 4.9 değil 4 oda esas alınır.)

Otellerdeki standart yatak odaları engellilerin yatma, dinlenme, oturma, giyinme, yıkanma ve tuvalete gitme gibi temel ihtiyaçlarını tam olarak karşılamamaktadır. Özellikle tekerlekli sandalye kullanan engellilerin, standart ölçülerde yapılmış bir yatak odasını kullanabilmeleri mümkün değildir (Yörük, 2003:106). Engellilere yönelik tasarım konusundaki en büyük sıkıntı normal bir bireyin engelli ihtiyaçları konusunda çok az deneyim sahibi olmasıdır. Örneğin bir otel odasının elektrik anahtarı yüksekliğinde yapılacak küçük bir değişiklik normal bir birey için önemli olmaz iken engelli bir birey için çok şey ifade edebilmektedir (Pehlivanoğlu, 2012:28). Bu sebeple engellilerle ilgili düzenlemeler yapılırken ulusal ve uluslararası standartların iyi incelenmesi gerekmektedir. ADA standartlarına göre, engelli odaları bireylerin evlerindeki gibi rahat ve bağımsız hareket edebilecekleri bir ortam sağlamalıdır. Ulaşılabilir odalar, genel olarak tekerlekli sandalye kullanan bireylerin ihtiyaçlarına göre düzenlense de asıl amaç diğer engelli gruplarındaki bireylerin de birtakım özel ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde olmasıdır. Bu sebeple de engelli odaları olabildiğince esnek olmalı, personelin oda içinde küçük düzenlemeler yapmasına olanak sağlamalıdır. Yapılacak birkaç küçük düzenleme ile standart yatak odaları birçok engelli için uygun hale getirilebilir (Davies ve Beasley, 1994:71). Örneğin işitme engelli misafirler için telefonlarda ışıklı ya da titreşimli

uyarı sistemler ile ses yükselticilerin kullanılması, hareket engelli misafirler için banyoda klozet ve duş alanlarına tutunma barları konulması ve görme engelli misafirler için banyoda kullanılan temizlik malzemelerinin birbirinden ayırt edilebilmesi için ya üzerlerine kabartma harflerle isimlerinin yazılması ya da farklı şekillerde malzemeler kullanılarak misafirlerin bu konuda bilgilendirilmesi ile tüm engelli grupları için yatak başlarında ve banyolarda acil yardım buton ya da ipleri bulunması bu kişilerin daha rahat bir konaklama geçirmesine yardımcı olacaktır.

Genel olarak, otel hakkındaki bilgiler daha büyük puntolar ve kabartmalı harflerle hazırlanabilir ya da oteli ve aynı zamanda odayı tanıtan görsel ya da sesli bir sunum hazırlanıp engelli odalarına konabilir. Bu sunum otel odasının detaylı tanıtımı, oda sıcaklık ayarının nasıl yapılacağı, iç ve dış hatlarla nasıl görüşülebileceği, oteldeki telefon numaralarının listesi ve uzaktan kumanda düğmelerinin yerlerinin tanıtılması gibi bilgileri içermelidir. Ayrıca odalarda renk kontrastlarının iyi kullanılması, örneğin kapı çerçeveleri veya kapı kolları ve elektrik düğmelerinde yararlı olacaktır, bu düzenlemeler aynı zamanda güzel bir dekoratif özellik haline de getirilebilir (EU, 1996:83; Akgüngör ve diğerleri, 1998:133).

2.3.1. Konum

AB standartlarına göre, özellikle hareket engelli misafirler için en uygun konum, odaların zemin katta olmasıdır. Ancak bu mümkün olmazsa odaların asansöre ve otelde sunulan hizmetlerin merkezine yakın olması önem taşır (EU, 1996:83). Ayrıca odaya ulaşım engelsiz olmalı ve gerek kullanılan asansör, gerekse odanın bulunduğu koridor engellilere uygun olarak düzenlenmiş olmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010:1674).

2.3.2. Kapılar

Kapı önünde 180° dönüş imkanı sağlayan 150x150 cm ölçülerinde bir manevra alanı olması tekerlekli sandalye kullanıcıları için dikkat edilecek en önemli özellikler arasındadır (ADA, 2010:120). AB standartlarına göre, en az 75 cm genişlik pek çok tekerlekli sandalye için uygundur, ancak daha büyük akülü sandalyeler için daha geniş kapılar gereklidir (EU, 1996:83). ADA (2010:119) standartları ise bu

genişliğin en az 81 cm, tercihen ise 90 cm olması gerekmektedir. Kapı genişlikleri banyolar için de oldukça önemlidir, çünkü tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin kapısı yüzünden yatak odalarında yer alan banyolara girememeleri çok rastlanılan bir durumdur. Ayrıca kapılarda kullanılan kolların kullanımı basit ve ulaşımı kolay olmalıdır, bu bağlamda kaldıraç şeklindeki kollar, tokmak şeklindeki kollara tercih edilmelidir (Davies ve Beasley, 1994:79; EU, 1996:83). Günümüzdeki kartlı sistemlerin yaygın olarak kullanılması, engelli misafirler için kolaylık sağlamıştır. Bu hususta dikkat edilmesi gereken, misafirin içeri girene kadar en az 10 sn süresinin olmasıdır.

2.3.3. Mobilyalar ve Tesisat

Engelli odalarında bulunan tüm mobilyaların güç uygulanması halinde bile dayanıklı ve sabit olması gerekmektedir, çünkü bu eşyalar çoğu zaman engelli kişiler tarafından destek olarak kullanılmaktadır. Odalarda mümkün olduğunca az eşya kullanılması, manevra alanını arttıracığından tercih edilmektedir. Tekerlekli sandalye kullanan misafirler odalarında bulunan sandalye ya da diğer gereksiz eşyaların çıkarılmasını da talep edebilir. Mobilyaların görme ve hareket engelli kişilerin zarar görmemesi için sivri köşeleri ya da çıkıntıları olmamalıdır (Davies ve Beasley, 1994:87). Masalarda kullanılan örtü gibi kaplama malzemeleri, görme engelli ya da tekerlekli sandalye kullanan kişilerin takılmayacağı biçimde düzenlenmelidir (EU, 1996:87).

2.3.3.1. Soyunma Dolapları

Soyunma dolaplarının önünde dolaşım ve manevra için 130 cm'lik bir serbest alan bırakılmalıdır ve dolap içindeki raflar, askılar ve çekmeceler hem oturan hem de ayakta duran kişiler tarafından rahatça kullanılmaya uygun olmalıdır (Yörük, 2003:114). Dolap kapaklarının kolay kavranabilir ve oda içindeki manevra alanını azaltmayacak biçimde sürgülü olması tercih edilmektedir. ADA standartlarına göre raf yüksekliği maksimum 137 cm olmalı ve dolaplar tekerlekli sandalyede oturan bir kişinin içine girmesine olanak sağlamalıdır (Şekil 41) (Davies ve Beasley, 1994:81).

Şekil 41: Ulaşılabilir Soyunma Dolabı Örnekleri



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:81

Askılıklar, kısa kıyafetler için 105 cm, daha uzun giysiler içinse 140-150 cm yüksekliğinde olmalıdır. Çekmeceler tek elle kolayca açılabilmesi ve 130 cm'den yüksekte olmamalıdır (Yörük, 2003:115).

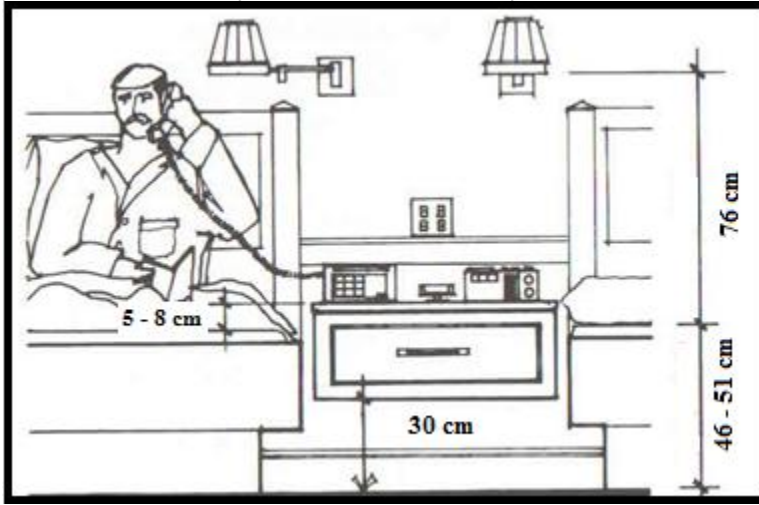
2.3.3.2. Yataklar

Odalardaki yatakların dizaynı ve konumu hareket engelli misafirler için uygun bir erişim alanı sağlamalıdır (Davies ve Beasley, 1994:82). Yataklar iki tarafından da ulaşılabilir olmalı ve duvar ya da diğer eşyalarla arasında 80'er cm boşluk olmalıdır (EU, 1996:83). ADA standartlarına göre ise yatağa geçiş için 90 cm'lik bir mesafeye ihtiyaç vardır ve yatak yüksekliği tekerlekli sandalyeden yatağa geçişe elverişli olmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:82) ve bu yükseklik 45 ile 50 cm arasında olmalıdır (ENGELS/ZMİR, 2013:31). Bazı tekerlekli sandalye kullanıcıları yatağa geçişi güç olarak gördüklerinden dolayı yatağın yüksekliğini yeterli bulmadığı için yatağın yükseltilmesini isteyebilir. Bu sebeple bu odalarda yüksekliği ayarlanabilen yataklar tercih edilmelidir (Şahin, 2012:63). Yatak çarşaflarının altına sırtından rahatsız olanlar için konulmak üzere bir tahta taban bulundurulmalı ve alerjisi olan misafirler için de köpük yastıklar ve polyester çarşafklar temin etmek yararlıdır (EU, 1996:83).

Yatakların baş ucundaki komidinlere erişim de oldukça önemlidir, çünkü misafirler buradan saat, radyo, telefon, teleks, televizyon kumandası, klima kumandasına ulaşırlar. Yatak baş ucunda okuma lambası bulunması da faydalı

olacaktır. Bu lamba yataktan en fazla 75 cm yükseklikte olmalıdır. Bu sebeple komidinlere yatakta oturur pozisyondayken ya da bitişindeki koridordan ulaşılması mümkün olmalıdır. Komidinler, yatak yüksekliğinden 5 ila 8 cm ve yerden 46 ila 51 cm yükseklikte olmalıdır (şekil 42). nden yaklaşımlar için 25 cm yüksekliğinde ve 30 cm derinliğinde bir ayak boşluğuna ihtiyaç vardır. Ayrıca yatakta yemek yemeyi sağlayacak portatif bir masanın da odada bulundurulması tavsiye edilmektedir (Davies ve Beasley, 1994:83; Yörük, 2003:118).

şekil 42: Yataktan Baş Ucundaki Komidine Erişim



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:86

2.3.3.3. Telefon, Televizyon ve Alarm Sistemleri

Odalarda kullanılan televizyon ekranlarının olabildiğince geniş olmalı ve önünde görüşü engelleyecek herhangi bir unsur bulunmaması tavsiye edilmektedir (Davies ve Beasley, 1994:83). Teletekstli bir televizyon işitme engelli misafirlerin kullanabilmesi için çok yararlıdır. TV çıkışına bağlanacak bir ses güçlendiricisi hem işitme zorluğu çeken misafirlere hem sesin çok açılmasını önleyerek başka misafirlerin rahatsız olmasına engel olur (EU, 1996:83).

Odalarda yer alan telefonlar da hem kullanım hem de güvenlik açısından önemlidir. Telefon zerine yerleştirilen yanıp sönen uyarı ışıkları hem duyma hem de karanlık bir odada ise görme engelli misafirler için cevapsız ağrı ve mesajları farkedebilmesi için yararlıdır. Telefonlarda işitme zorluğu çeken misafirler için ses yükseltici sistemler kullanılmalıdır. Acil durumlarda misafirlerin güvenliği için

banyoda da tekerlekli sandalyeden ulaşılabilecek yükseklikte bir telefon bulunması gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:84).

Titreşim özelliğine sahip alarmlı saatlerin (titreşimi yayan alet yastık altına konulmalı) veya yanıp sönem ışıkların kullanılması misafirler için fayda sağlar. Titreşim yayan alet veya yanıp sönem ışık yangın alarmına bağlanabilir ancak bu yapılamıyorsa misafirlere en azından acil durumlarda yardıma ihtiyacı olduğunu belirten, kapıya asılabilecek bir kart verilebilir. Gece görevlilerinin engelli misafirlerin nerede kaldıklarını bilmeleri de normal yangın alarmını duyamayacak olan işitme engelliler için gereklidir (EU, 1996:83). Oda içinde acil durumlarda devreye giren görsel ve sesli alarm sistemlerinin kullanılması ve bu yöntemle görme ve işitme engelli misafirlerin yönlendirilmesi de oldukça önemlidir (Davies ve Beasley, 1994:84).

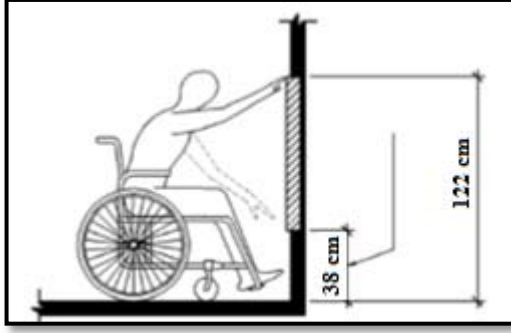
2.3.3.4. Kontrol ve Kumanda Düzenekleri

Klima, ışık ya da diğer tüm kontrol düğmeleri ile prizlerin tekerlekli sandalyeden kolayca erişilebilir bir konumda ve yükseklikte olması gerekmektedir. Ayrıca bu düzeneklerin tamamının giriş, banyo ve yatak başında bir arada bulunması gerekir (Davies ve Beasley, 1994:85). Bu alanlara erişim için 75x120 cm ölçülerinde serbest alana ihtiyaç vardır (Yörük, 2003:127) ve yükseklik en fazla 89 cm ile 137 cm arasında olmalıdır (ADA, 2010:140).

2.3.4. Pencereleler

Engelli odalarında bulunan pencerelerin kolay açılabilir ve dışarıdan gelen ışığı daha fazla alabilmesi için mümkün olduğunca geniş olmasında fayda vardır (Davies ve Beasley, 1994:85). ADA (2010:88) standartlarına göre engelli odalarında bulunan pencerelerden en az 1 tanesi engellilerin kullanımına uygun olmalıdır. Buna göre önden ve yandan yaklaşımlar için pencere kollarının yerden en fazla 122 cm yüksekte olması gerekmektedir. Eğer pencere zeminden başlıyorsa ve pencere kolları aşağıya yerleştirilmişse, yükseklik yerden en az 38 cm olmalıdır (Şekil 43) (ADA, 2010:114).

Şekil 43: Ulaşılabilir Pencere Ölçüleri



Kaynak: ADA, 2010:114

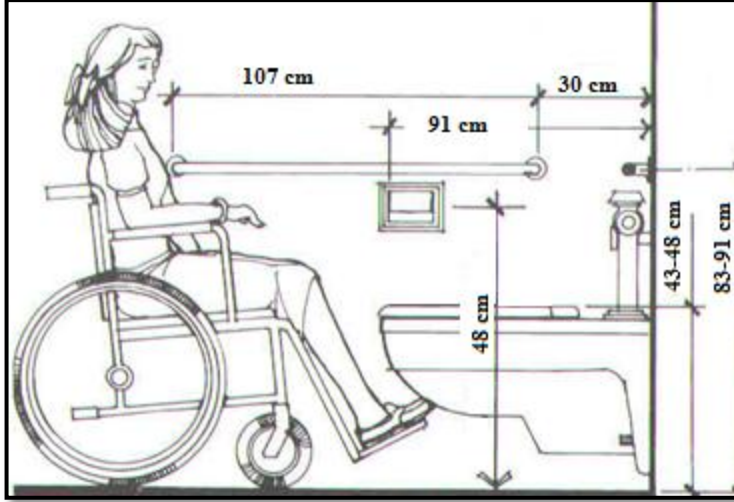
Hem ışık kontrolü hem de mahremiyet açısından odalardaki pencerelerde perdeler bulunmalıdır (Davies ve Beasley, 1994:85). Perdelerin açılıp kapanması kullanılacak çubuklarla daha kolay hale getirilebilir. İpler de perdelerin açılması için kullanılabilir, ancak dikkat edilmesi gereken nokta bu iplerin odanın ulaşamayacak bir yerinde olmamasıdır (EU, 1996:83). Odalarda perde yerine jaluzi ya da benzer başka sistemler de kullanılabilir ancak bunların da güç gerektirmeyen gerekirse motorlu sistemlerle çalışan ve tek elle kumanda edilebilen şekilde olması gerekir (Yörük, 2003:125).

2.3.5. Banyolar

Engelli odalarına ait banyolarda bulunan klozet, lavabo, küvet ya da duş alanlarının tamamı engelli bireylerin kullanımına uygun olmalıdır (ADA, 2010:210). Banyolarda tekerlekli sandalyenin manevrası için 75x120 cm ölçülerinde engelsiz bir manevra alanı olmalıdır. Ayrıca klozet ve lavabolar altında diz ve ayak boşluğu için yeterli alanlar bulunmalıdır. Banyo kapılarının genişliği en az 80 cm olmalı ve içerideki serbest alanı daraltmaması için dışa doğru açılan kapılar tercih edilmelidir (ADA, 2010:160). Bazı engelli odalarında alandan tasarruf etmek amacı ile banyo kapısı kullanılmamakta, banyoya doğrudan erişim sağlanmaktadır. Bu durumda banyo girişinde eşik bulunmaması tercih edilmekle birlikte, banyo içindeki suyun oda içine geçmesini engelleyecek biçimde 13 mm'yi aşmayan bir eşik kullanılabilir (EU, 1996:87).

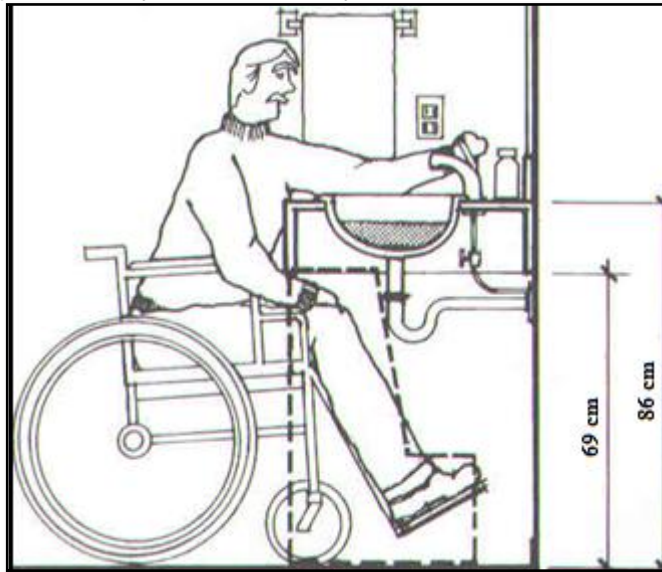
Banyolarda kullanılan klozet ve lavabo ölçüleri genel tuvaletler bölümünde belirtilmiştir (bkz. s. 46-49). Şekil 44 ve 45'te ulaşılabilir klozet ve lavabo ölçüleri ayrıca gösterilmektedir.

Şekil 44: Ulaşılabilir Klozet Ölçüleri



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:91

Şekil 45: Ulaşılabilir Lavabo Ölçüleri



Kaynak: Davies ve Beasley, 1994:93

Atık sular için yapılan deliğin duşun tabanında olması tekerlekli sandalye kullanıcısının engel olmadan kendi sandalyesinden duş sandalyesine geçebilmesini sağlar. Banyoda tırabzanların olması ve tırabzanların köşesinin lavabodan uzak ve geniş olması tekerlekli sandalyeden yapılacak geçişi kolaylaştıracaktır. Ellerini yeteri derecede kullanamayan kişiler için musluğun kollu olması veya fotoselli olması

kullanım kolaylığı sağlamaktadır. Lavabonun altında tekerlekli sandalye için yeterli boşluğun olması da unutulmamalıdır (Danner, 1993:12).

2.4. ENGELLİLER İLE İLGİLİ ULUSLARARASI SEMBOLLER

Günlük hayatımıza yön veren birtakım işaretler bulunmaktadır. Bu işaretler bilgi işaretleri, yön işaretleri, mekanları işaret eden tabelalar ve benzer işaretlerdir. İşaretler genel olarak göze çarpan, kolay okunabilen, belirgin olmayan ve kısa (en fazla 50 kelime, 30 kelime tercih edilir) olmalıdır. Engelliler ile ilgili bazı uluslararası semboller Şekil 2.42'de gösterilmektedir. Bu bağlamda aşağıda işaretler ve sahip olması gereken özellikler verilmiştir (EU, 1996).

Yön işaretleri

- Tutarlı ve tam olmalıdır.
- En iyi okuma yüksekliği 90-140 cm arasındadır.
- Not asılan pano ile çevresi arasında renk farkı olmalı ve not asılan panoda üst başlık olmalıdır.
- Kullanılan harfler açıkça okunabilmeli ve okunan mesafeyle harf karakterlerinin büyüklüğü orantılı olmalıdır (150 cm mesafede 5 cm, 300 cm mesafede 10-17 cm arası)

Duyusal işaretler

- Standart alfabe ve numaralandırma açısından harf karakterleri 1.6-5 cm büyüklüğünde ve en az 0.8 mm kabartmalı olmalıdır.

Mekanları işaret eden tabelalar

- Eğimli yüzeye kabartılarak işlenmiş sembol/numaralar 100 cm yükseklikte olmalıdır.

Şekil 46: Uluslararası Ulaşılabilirlik Sembolleri



Kaynak: Özürlüler Vakfı, 2009:36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İZMİR İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN ULAŞILABİLİRLİK STANDARTLARINA UYGUNLUĞU ÜZERİNE BİR DURUM ANALİZİ VE OTEL YÖNETİCİLERİNİN ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞ AÇILARI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı, engelli turizmi kapsamında İzmir ilindeki otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu üzerine bir durum analizi yapmak ve otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirmektir. Bu bağlamda araştırmanın önemi, İzmir ili otellerinin engellilere yönelik potansiyelini ortaya koymak ve engelli turizmine ilişkin eksikleri saptayarak sorunların çözümüne yönelik literatüre ve sektöre katkı sağlamaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

İzmir ili otellerinin engelli turizmine uygunluğunu belirlemek amacı ile yapılan bu çalışma, nicel ve nitel alan araştırması olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmiştir.

İlk aşamada, İzmir ilindeki otellerin engelli turizmi kapsamında ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğunun belirlenebilmesi için Avrupa Birliği (AB), Amerikan Engelliler Yasası (ADA - American Disabilities Act) ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) standartlarından faydalanılarak oteller için bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Bu formların hangi otellerde uygulanacağını belirlenebilmesi için ise Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 31.05.2013 tarihli güncel "Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler" listesi esas alınmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013). Elde edilen veriler doğrultusunda, İzmir il merkez ve ilçelerinde (Aliağa, Bergama, Çeşme, Dikili, Foça, Kemalpaşa, Menderes, Seferihisar, Selçuk, Torbalı) bulunan 3 yıldız ve üzeri oteller ile butik otellere gerek doğrudan gidilerek, gerekse mail ve faks yolu ile Mart ve Mayıs 2013 tarihleri arasında kontrol listeleri dağıtılmıştır. Elde edilen verilerin SPSS programı kullanılarak frekans dağılımları alınmıştır.

Çalışmanın ikinci aşamasında ise, İzmir il merkezi ve Çeşme'de bulunan otellerde çalışmakta olan üst düzey yöneticiler ve departman yöneticileri ile Nisan ve Mayıs aylarında yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sırasında katılımcılardan izin alınarak ses kaydı yapılmıştır. Yapılan ses kayıtları bilgisayar ortamında yazıya aktarılarak toplam 98 sayfa veri elde edilmiştir ve bu veriler daha sonra betimsel yöntem ile veriler analiz edilmiştir.

İnsanların olaylara ne tür anlam yükledikleri, diğer bir ifade ile olayları nasıl niteledikleri sorusuna yanıt arayan nitel araştırma tekniğinin çalışmada kullanılmasının temel amacı, araştırılan konu ile ilgili okuyucuya betimsel ve gerçekçi bir resim sunulmasıdır. Bunun için de toplanan verilerin ayrıntılı ve derinlemesine olması ve araştırmaya konu olan bireylerin görüş ve deneyimlerinin mümkün olduğu ölçüde doğrudan aktarılması önemlidir (Özdemir, 2010:326; Yıldırım ve Şimşek, 2011:48). Nicel araştırmalarda sık kullanılan anket yöntemi ile karşılaştırıldığında, nitel araştırmalarda en çok kullanılan yöntem olan görüşme tekniğinin açık seçik bazı güçlü yönleri olduğu bilinmektedir. Bunlar değişik ve anında değişen koşullara uyabilme esnekliği, okuma yazma bilmeyenler dahil hemen herkese uygulanabilirliği, geri besleme (feedback) mekanizmasının anında işleyebilmesi, yanıt oranını yüksek tutabilme, sözel olmayan davranış, ortam üzerindeki kontrol, soru sırası, veri kaynağının teyit edilmesi, tamlık ve derinlemesine bilgi olarak sıralanabilir (Bailey'den akt., Mil, 2007:11 ve Yıldırım ve Şimşek, 2011:123; Karasar, 2012:175). Betimsel analiz yöntemine göre, elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Bu yöntemde, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacı ile doğrudan alıntılara sık sık yer verilir. Bu tür analizde amaç, elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011:224).

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

İzmir ilindeki otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu üzerine bir durum analizi yapmak amacı ile yürütülen nicel araştırmada Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 31.05.2013 tarihli güncel "Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler" listesi kullanılmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013). Bakanlığın *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde* toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinin en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1'i oranında oda bulundurması gerektiği belirtilmekte, 80 odanın altındaki otellerle ilgili ise herhangi bir yasal zorunluluk bulunmamaktadır (Resmi Gazete, 2005, Sayı: 25852; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Buna göre, küçük ölçekli otel işletmeleri ile ilgili yönetmelikte herhangi bir yasal zorunluluk olmamasına rağmen İzmir'de bulunan küçük ölçekli otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu ile ilgili durum araştırılmak istenmiş ve rastgele örnekleme yöntemi ile 10 otel ziyaret edilmiştir. Gidilen bu otellerin engelli standartlarına uygun olmadığı ve otellerde engellilere yönelik herhangi bir düzenleme ya da uygulama bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sebeple de İzmir il merkez ve ilçelerinde istenilen kriterlerin bulunmadığı 1 ve 2 yıldız sınıfındaki küçük ölçekli oteller çalışmaya dahil edilmemiştir. Ancak butik otel sınıfındaki bazı otellerde engellilere yönelik birtakım uygulamalar olduğunun belirlenmesi üzerine bu gruptaki otellerin çalışmaya dahil edilmesine karar verilmiştir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine dayanılarak oluşturulmuş, İzmir'de bulunan 3, 4, 5 yıldızlı ve butik oteller listesi Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6: İzmir'de Yer Alan 3 Yıldız ve Üzeri Oteller ile Butik Oteller Listesi

Yer	Otelin Sınıfı	Sayı
İzmir	5 yıldızlı	5
	4 yıldızlı	18
	3 yıldızlı	18
	Butik	10
Toplam		51
Aliğa	3 yıldızlı	1
Toplam		1
Bergama	3 yıldızlı	2
Toplam		2
Çeşme	5 yıldızlı	5
	4 yıldızlı	3
	3 yıldızlı	4
	Butik	4
Toplam		16
Dikili	3 yıldızlı	2
Toplam		2
Foça	4 yıldızlı	1
	3 yıldızlı	2
	Butik	2
Toplam		5
Kemalpaşa	Butik	1
Toplam		1
Menderes	5 yıldızlı	3
	4 yıldızlı	6
	3 yıldızlı	1
Toplam		10
Seferihisar	5 yıldızlı	1
	4 yıldızlı	2
	3 yıldızlı	1
Toplam		4
Selçuk	5 yıldızlı	4
	4 yıldızlı	1
	3 yıldızlı	1
Toplam		6
Torbali	3 yıldızlı	1
Toplam		1
Toplam		99

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı (2013)

Buna göre, İzmir il merkezinde (Balçova, Bornova, Çiğli, Gaziemir, Karşıyaka, Konak, Narlıdere) 3, 4, 5 yıldızlı ve butik olmak üzere toplam 51 otel mevcut iken, istenilen kriterdeki otellerin yer aldığı ilçelerdeki dağılım; **Aliğa**'da 1, **Bergama**'da 2, **Çeşme**'de 16, **Dikili**'de 2, **Foça**'da 5, **Kemalpaşa**'da 1, **Menderes**'te 10, **Seferihisar**'da 4, **Selçuk**'ta 6 ve **Torbali**'da 1 otel olmak kaydıyla, 3, 4, 5 yıldızlı ve butik olmak üzere toplam 48 otel şeklindedir. Dolayısı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler listesine göre İzmir il merkez ve ilçelerinde istenilen kriterlerde toplam 99 otel olduğu tespit edilmiştir. Ancak çalışma

kapsamında tamamına ulaşılması hedeflenen otellerden toplanan form sayısı 34 olmuştur. Bu durumun sebeplerine araştırmanın sınırlılıkları bölümünde yer verilmiştir.

Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirilmek amacı ile gerçekleştirilen nitel çalışma kapsamında, öncelikle İzmir il merkezindeki büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışmakta olan otel yöneticileri ile görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda İzmir'de bulunan 5 adet beş yıldızlı otel yöneticisinin tamamı ile görüşülmek istenmiş, otellerden telefon ve mail yolu ile önceden randevular alınmıştır. Yalnızca 1 otel, işletme politikası gereği anket ve mülakat gibi araştırmalara izin verilmediğini belirtmiş, bu sebeple de o otel ile görüşme gerçekleştirilememiştir. Dolayısı ile 2'si aynı otelde farklı departmanlarda olmak üzere, il merkezinde bulunan 4 adet beş yıldızlı otelde görev yapan 5 otel yöneticisi ile ilk görüşmeler yapılmıştır. Ardından rastgele örnekleme yöntemi ile seçilmiş olan dört yıldızlı otelde çalışan 2 yönetici ile daha görüşülmüştür. Mülakatlar devam ederken yöneticiler tarafından şehir otelciliğinde engelli talebinin daha düşük olduğu ileri sürülmüş ve bu durum alınan ve alınamayan cevaplarla da tespit edilmiş, bu sebeple kıyı otellerden örneklerin de çalışmaya dahil edilmesine karar verilmiştir. Bu bağlamda Çeşme'de yer alan büyük ölçekli otellerde çalışan otel yöneticileri ile mülakatlar yapılmasına karar verilmiştir. Öncelikle Çeşme'de yer alan 5 adet beş yıldızlı otelden 4 tanesi ile görüşme sağlanmış, ardından örnekleme genişletebilmek için dört yıldızlı otel yöneticilerine geçilmiştir. Rastgele örnekleme yöntemi ile seçilmiş olan bu yöneticilerden gelen cevaplar aynı olmaya başladığında görüşmelere son verilmiştir. Ancak son olarak farklı bakış açıları olabileceği düşüncesi ile Çeşme'deki 2 ve İzmir'deki 1 butik otel yöneticisi ile de engelli turizmine bakış açıları ile ilgili görüşmeler yapılmıştır. Sonuç olarak İzmir ve Çeşme'de bulunan 4 ve 5 yıldızlı oteller ile butik otellerde görev yapmakta olan toplam 17 otel yöneticisi çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır (Yöneticilerin çalıştıkları otellerin sınıflara göre dağılımı için bkz. Şekil 47).

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluk durumlarının belirlenmesi için oluşturulmuş kontrol listesi hem zaman almakta hem de birtakım ölçüm işlemlerini gerektirmektedir. Bu sebeple bazı oteller buna zaman ayıramayacaklarını ya da şirket politikaları gereği anket ve benzeri araştırmaları kabul etmediklerini belirtmiştir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise eksiklerin bildirilmesinin ceza getireceği ve maddi yaptırımları olacağı ve bu bağlamda da otelde ek bir maliyete sebep olacağı çekincesidir.

3.5. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya ilişkin bulgular 2 ana başlıkta toplanmaktadır. Bunlardan ilkinin araştırmanın da ilk ayağını oluşturan İzmir otellerinin engelli standartlarına uygunluğunun belirlenebilmesi için oluşturulmuş kontrol listelerinden elde edilen nicel araştırma verileri meydana getirmektedir. İkinci bölümde ise otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarının değerlendirilmesi amacı ile yapılan mülakatlardan elde edilen nitel bulgular yer almaktadır.

3.5.1. Otellerin Ulaşılabilirlik Standartlarına İlişkin Nicel Araştırma Bulguları

Otellerin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğunun belirlenebilmesi için oluşturulmuş kontrol listelerinden elde edilen veriler iki bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölüm *oteller ile ilgili genel bulgulardan*, ikinci bölüm ise *otellerin ulaşılabilirlikleri ile ilgili bulgulardan* oluşmaktadır.

3.5.1.1. Oteller ile İlgili Genel Bulgular

Araştırma kapsamında kontrol listelerinden elde edilen oteller ile ilgili genel bulgular; *otellerdeki toplam oda sayıları, otellerdeki engelli odası sayıları, otellerin sınıfları ve otellerin yerleri* olmak üzere 4 bölümden meydana gelmektedir.

a. Otellerdeki Toplam Oda Sayıları

Kontrol listelerini cevaplayan otellerdeki toplam oda sayıları ile ilgili elde edilen veriler Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7: Otellerdeki Toplam Oda Sayıları

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-79	13	38,2	38,2	38,2
80-159	6	17,6	17,6	55,9
160-239	5	14,7	14,7	70,6
240-319	3	8,8	8,8	79,4
320 ve üzeri	7	20,6	20,6	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Araştırma kapsamındaki otellerin toplam oda sayılarına göre dağılımı incelendiğinde; otellerin % 38.2'si “1-79”, % 20.6'sı “320 ve üzeri”, % 17.6'sı “80-159”, % 14.7'si “160-239” ve % 8.8'inin “240-319” odaya sahip olduğu görülmektedir.

b. Otellerdeki Engelli Odası Sayıları

Kontrol listelerini cevaplandıran otellerdeki engelli odası sayıları ile ilgili elde edilen veriler Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8: Otellerdeki Engelli Odası Sayıları

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0	7	20,6	20,6	20,6
1-5	25	73,5	73,5	94,1
6-10	1	2,9	2,9	97,1
11 ve üzeri	1	2,9	2,9	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Araştırma kapsamındaki otellerin engelli odası sayılarına göre dağılımı incelendiğinde, otellerin çoğunluğunun (% 73.5) “1 ile 5” arası engelli odasına sahip olduğu ve % 20.6'sında ise “engelli odası bulunmadığı” tespit edilmiştir. Geriye kalan 2 otelden 1'inde “6 ile 10” arası, diğerinde ise “11 ve üzeri” engelli odası olduğu bulunmaktadır. Tabloya göre, çalışma dahilindeki 27 otelin engelli odası varken, 7 otelde engelli odası yoktur. Tablo 9'da otellerdeki toplam oda sayıları ile engelli odası sayılarının karşılaştırılmasından elde edilen veriler gösterilmektedir.

Tablo 9: Otellerdeki Toplam Oda ve Engelli Odası Sayısının Karşılaştırılması

		Engelli Odası				Toplam
		0	1-5	6-10	11 ve üzeri	0
<i>Toplam Oda</i>	1-79	7	6	0	0	13
	80-159	0	6	0	0	6
	160-239	0	4	0	1	5
	240-319	0	2	1	0	3
	320 ve üzeri	0	7	0	0	7
	<i>Toplam</i>	7	25	1	1	34

Buna göre, Bakanlığın *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği*'nde belirtildiği üzere, araştırma kapsamındaki 80 oda üzerindeki otellerin oda sayıları ile orantılı biçimde engelli odası bulundurduğu, hatta bunlar içinde 2 otelin 1'i "6-10", diğeri "11 ve üzeri" olmak üzere kapasitelerine oranla fazla engelli odasına sahip oldukları göze çarpmaktadır. Bulgular arasında dikkat çeken bir diğ er nokta ise 80 oda altındaki otellerden 6'sının yasal bir yükümlülüğü olmamasına rağmen engelli odası bulundurmasıdır.

c. Otellerin Sınıfları

Kontrol listelerini cevaplandıran otellerin sınıfları ile ilgili elde edilen veriler Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: Otellerin Sınıfları

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Butik	4	11,8	11,8	11,8
3 yıldızlı	7	20,6	20,6	32,4
4 yıldızlı	9	26,5	26,5	58,8
5 yıldızlı	14	41,2	41,2	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Araştırma kapsamındaki otellerin sınıflarına göre dağılımı incelendiğinde; otellerin % 41.2'sinin "5 yıldızlı", % 26.5'inin "4 yıldızlı", % 20.6'sının "3 yıldızlı" ve % 11.8'inin "butik" otel olduğu anlaşılmaktadır.

d. Otellerin Yerleri

Kontrol listelerini cevaplandıran otellerin yerleri ile ilgili elde edilen veriler Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11: Otellerin Yerleri

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İzmir	19	55,9	55,9	55,9
Çeşme	10	29,4	29,4	85,3
Menderes	1	2,9	2,9	88,2
Selçuk	4	11,8	11,8	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Araştırma kapsamındaki otellerin yerlerine göre dağılımı incelendiğinde; otellerin büyük çoğunluğunun “İzmir” (% 55.9) ve “Çeşme” (% 29.4)’de toplandığı, küçük bir kısmının (% 11.8) “Selçuk” ve tek 1 otelin de “Menderes”te yer aldığı görülmektedir.

3.5.1.2. Otellerin Ulaşılabilirlikleri ile İlgili Bulgular

Araştırma kapsamında otellerin “ulaşılabilirlikleri” ile ilgili elde edilen bulgular şu başlıkları içermektedir; *otoparklar, yaya yolları ve kaldırımlar, basamak ve merdivenler, ana girişler, ana giriş kapıları, rampalar, lobiler, resepsiyonlar, asansörler, koridorlar, cam kapılar, genel tuvaletler, engelli odaları, restoran ve barlar, spa, termal, spor salonları, eğlence ve diğer aktivite alanları, havuzlar, plajlar, otellere ait websiteleri, personel eğitimi, otellerde tekerlekli sandalye bulundurulması ve otellere rehber köpek kabul edilmesi.*

a. Otoparklar

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında otoparkların engellilere uygunluk durumu ile ilgili olarak engelliler için düzenlenen otopark yerleri, bu yerlerin boyutları, otopark sayıları ve yolcu indirme-bindirme alanlarının ölçüleri ele alınmıştır. Bu doğrultuda elde edilen bilgiler Tablo 12 ve Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 12: Otopark Yerlerinin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	14	41,2	41,2	41,2
Uygun Değil	20	58,8	58,8	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Çalışma kapsamında otellere ait otoparklar ile ilgili bulgular incelendiğinde, 34 otel içinden 20 otelin gerek engellilere ayrılmış otopark yerlerinin olmaması, gerek engellilere ayrılan yerlerin boyutlarının yeterli olmaması ve gerekse otele ait bir otoparkın olmaması gibi sebeplerle bu otellerin otoparklarının engellilerin kullanımına uygun olmadığı tespit edilmiştir. Geriye kalan 14 otel incelendiğinde ise hem engellilere göre düzenlenmiş otopark yerleri hem de bu yerlerin boyutlarının yeterli olması sebebi ile otoparkların engellilerin kullanımına uygun olduğu görülmüştür.

Tablo 13: Yolcu İndirme-Bindirme Alanlarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	11	32,4	35,5	35,5
Uygun Değil	20	58,8	64,5	100,0
<i>Toplam</i>	31	91,2	100,0	
Geçersiz	3	8,8		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Otoparklar ile ilgili değerlendirmeye alınan bir diğer kriter yolcu indirme-bindirme alanları olmuştur. Özellikle tekerlekli sandalyeli misafirlerin araçlarından inip otele rahatça ulaşabilmeleri için gerekli olan düzenlemeler bu bölümde dikkate alınmıştır. Tablo 13 incelendiğinde, soruyu yanıtlayan 31 otelden 20'sinde özellikle engelliler için yeterli genişliğe sahip olmaması sebebi ile yolcu indirme-bindirme alanlarının engellilerin kullanımına uygun olmadığı, 11'inde ise bu alanların engellilerin kullanımına uygun olduğu anlaşılmaktadır.

Otoparkları ulaşılabilirlik standartlarına uygun olmasa da şehir merkezinde yer alan otellerden birçoğu, engelli misafirler de dahil olmak üzere otele gelen misafirlere ait araçların otel görevlileri tarafından park edildiğini, dolayısı ile misafirlerin bu konuda bir sıkıntı yaşamadığını ve otopark sorununun bu şekilde telafi edildiği belirtmiştir.

b. Yaya Yolları ve Kaldırımlar

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında incelenen alanlardan birisi de otellere ait yaya yolları ve kaldırımların engellilere uygunluk durumudur. Bu kapsamda yaya yollarının engebesiz olmasından, görme engelliler için gerekli işaretlemelerin yapılmasına ve kaldırımların genişlik-yükseklik-derinlik ölçülerilerinin engellilere uygun olmasına kadar birtakım değerler baz alınmıştır. Bazı oteller bu alanlara sahip olmadığı için bu soruyu yanıtlamazken, konu ile ilgili alınan yanıtlar Tablo 14'te aktarılmıştır.

Tablo 14: Yaya Yolları ve Kaldırımların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	28	82,4	96,6	96,6
Uygun Değil	1	2,9	3,4	100,0
<i>Toplam</i>	29	85,3	100,0	
Geçersiz	5	14,7		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Tablo incelendiğinde, yaya yolu ve kaldırıma sahip 29 otelden 28'inin yukarıda belirtilmiş olan ölçütlere uyması sebebi ile engelliler için uygun olduğu ve yalnızca 1 tanesinin de bu alanlarda uyulması gereken ölçütlere sahip olmaması sebebi ile engellilerin kullanımına uygun olmadığı görülmektedir.

c. Basamak ve Merdivenler

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında otellerde bulunan basamak ve merdivenlerin engellilerin kullanımına uygunluğu araştırılmıştır. Bu değerlendirmede otel içindeki ve dışındaki basamak ve merdivenlerin genişlik-yükseklik-derinlik ölçüleri temel alınmıştır. Konu hakkında elde edilen veriler Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15: Basamak ve Merdivenlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	32	94,1	94,1	94,1
Uygun Değil	2	5,9	5,9	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, çalışmaya dahil edilen 34 otelin tamamına yakınında basamak ve merdivenlerin gerekli ölçütleri taşıdığı ve dolayısıyla engellilere uygun olduğu, 2 otelde ise gerekli ölçütler sağlanmadığı için bu alanların engellilerin kullanımına uygun olmadığı anlaşılmaktadır.

d. Ana Girişler

Ulaşılabilirlik standartları doğrultusunda engelliler için otellerin ana girişleri otele atılan ilk adım olması açısından büyük önem taşımaktadır. Engelliler için en uygun girişlerin düz girişler olduğu bilinmektedir (ADA, 2010:62). Bu doğrultuda çalışmaya dahil edilen otellere ana girişlerinin nasıl olduğu sorusu yöneltilmiştir. Alınan cevaplar Tablo 16’da gösterilmektedir.

Tablo 16: Ana Girişlerin Türleri

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Düz	15	44,1	44,1	44,1
Eğimli	6	17,6	17,6	61,8
Basamaklı	13	38,2	38,2	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, araştırma kapsamındaki otellerden 15’inin “düz” ve 6’sının “eğimli” bir girişe sahip olduğu görülmektedir. Dolayısı ile bu oteller engelliler için ana giriş açısından bir sorun teşkil etmemektedir. Otellerden 13’ünün ise “basamaklı” bir girişe sahip olduklarını belirtmeleri üzerine bu otellere basamaklı girişleri üzerinde rampa ya da engelli asansörü olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir. Alınan cevaplara göre, 10 otel basamaklı girişleri üzerinde bir rampaya sahip olduklarını ifade ederken, 3 otel basamak üzerinde herhangi bir kolaylaştırıcı unsurun bulunmadığını belirtmiştir. Dolayısı ile araştırma dahilindeki otellerin geneline bakıldığında içlerinden 3 tanesinin engelliler için uygun olmadığı tespit edilmiştir.

e. Ana Giriş Kapıları

Otellere girişteki ilk adımı oluşturan diğer önemli nokta ana giriş kapılarıdır. Ulaşılabilirlik standartları kapsamında, engelliler için otellerde ana giriş kapısı olarak

döner kapılar tercih edilmez, bunun yerine otomatik kapılar tercih edilmeli ve kapılar düşük dirençli ve yavaş çalışmalıdır. Şayet oteldeki ana giriş kapısı döner kapı ise o zaman engelliler için alternatif bir giriş kapısı daha bulunmalıdır (TS 9111, 1991). Bu noktadan yola çıkılarak çalışmanın bu aşamasında otellerdeki ana giriş kapılarının türü, döner kapıya sahip olan otellerdeki alternatif kapıların durumu ve ana giriş kapılarının boyutları değerlendirilmiş olup, elde edilen veriler Tablo 17 ve Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 17: Ana Giriş Kapılarının Türleri

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Döner kapı	9	26,5	26,5	26,5
Otomatik kapı	20	58,8	58,8	85,3
İtmeli-çekmeli kapı	5	14,7	14,7	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo 17’ye göre, çalışma kapsamındaki otellerden 20’si ana giriş kapısı olarak “otomatik kapı” kullanmaktadır. Otomatik kapılar engelliler için tercih sebebi olması bakımından bu rakam sevindiricidir. Ayrıca kapılardan 9’unun “döner kapı” ve 5’inin ise “itmeli-çekmeli kapı” olduğu görülmektedir.

Ana girişlerinde döner kapıya sahip olan otellere, bu kapılara alternatif bir kapı daha bulunup bulunmadığı sorusu yöneltilmiştir. Alınan yanıtlara göre, döner kapıya sahip 9 otelin tamamında alternatif bir kapı daha bulunduğu tespit edilmiştir. Otellerde döner kapılara alternatif olarak bu kapıların da bulunması engellilerin kullanımını kolaylaştırmaktadır.

Ana giriş kapılarının engellilerin ulaşılabilirliği açısından uygunluğunun belirlenmesinde son aşama olarak bu kapıların boyutları incelenmiştir. Otellerin bu soruya verdikleri yanıtlar sonucunda boyutların uygunluk durumu Tablo 18’de yer almaktadır.

Tablo 18: Ana Giriş Kapılarının Boyutları

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	33	97,1	97,1	97,1
Uygun Değil	1	2,9	2,9	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, çalışmaya dahil edilen 34 otelden yalnızca 1’inde boyutların engelli standartlarına uymadığı, geriye kalan tüm otellerin ana giriş kapılarının engelliler için uygun olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuç ana giriş kapıları ile ilgili diğer bulgular değerlendirildiğinde de aynı şekilde çıkmaktadır. Yani çalışmaya dahil edilen ana giriş kapıları tüm açılardan incelendiğinde içlerinden sadece 1’i engellilerin kullanımı için uygun değildir.

f. Rampalar

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında, otel içindeki ve dışındaki rampaların engellilerin kullanımına uygunluğu araştırılmıştır. Bu değerlendirmede otel içinde ve dışındaki rampaların ölçüleri ile var olan rampalar üzerinde tırabzan olup olmadığı dikkate alınmıştır. Konu hakkında elde edilen veriler Tablo 19’da gösterilmektedir.

Tablo 19: Rampaların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Rampalar	Var	Yok	Toplam
Rampa	20	14	34
	Uygun	Uygun değil	Toplam
Rampa ölçüleri	17	3	20
	Var	Yok	Toplam
Tırabzanlar	17	3	20

Tablo incelendiğinde, çalışmaya dahil edilen otellerin 14’ünün rampaya sahip olmadığı ve/veya bu soruyu cevaplandırmadığı görülmektedir. Rampaya sahip 20 otelden 17’sinde ölçülerin engellilerin kullanımına uygun olduğu, 3’ünde ise bu ölçülerin engelliler için uygun olmadığı anlaşılmaktadır.

Ulaşılabilirlik kapsamında rampalar ile ilgili değerlendirilen bir diğer kriter rampaya sahip olan otellerde bu *rampalar üzerinde tırabzan* olup olmadığıdır. Tablo 3.14’e göre, rampaya sahip 20 otelden 17’sinde rampaların üzerinde tırabzan bulunmakta iken, 3’ünde tırabzan yoktur. Bu da bu 3 rampanın engelliler için uygun olmadığı anlamına gelmektedir.

g. Lobiler

Genel kullanım alanlarının başında gelen lobiler ulaşılabilirlik standartları açısından incelenirken lobilerdeki oturma alanlarının engelliler için uygunluğu, özellikle görme engelli misafirler için kablolu ya da asılı nesnelerin orta yerde ve baş

kurtarma mesafesinin altında olmaması, kablolarının engelli misafirlerin takılmayacağı biçimde sabitlenmiş durumda olması ve işitme engelli misafirler için lobide görüntülü ya da yazılı telefonların bulunması gibi nitelikler dikkate alınmıştır. Buna göre otellerden alınan cevaplar doğrultusunda lobilerin engelli standartlarına uygunluk durumu Tablo 20’de gösterilmektedir.

Tablo 20: Lobilerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Lobiler	Uygun	Uygun değil	Toplam
Oturma alanları	24	10	34
Kablolu/asılı nesneler	31	3	34
	Var	Yok	Toplam
Görüntülü/yazılı telefonlar	0	34	34

Tabloda görüldüğü üzere, lobilerdeki *oturma alanlarının* ölçüleri ve oturma alanlarına geçiş mesafesi göz önüne alındığında, çalışmaya dahil edilen otellerden 24’ünde bu alanların engellilerin kullanımına uygun olduğu, 10’unda ise gerekli ölçütlere uymadığı görülmektedir. Özellikle görme engelli misafirler için lobilerde bulunan *kablolu ya da asılı nesnelerin orta yerde ve baş kurtarma mesafesinin altında olmaması* ve *kabloların engelli misafirlerin takılmayacağı biçimde sabitlenmiş durumda olması* gibi kriterler değerlendirildiğinde ise otellerden 31’inde engelliler için tehlike yaratabilecek bir durum olmadığı görülürken, 3 otelde bu nesnelerin engelliler için uygun durum ya da konumda olmadığı anlaşılmaktadır. Lobilerle ilgili elde edilen bir diğer bulgu ise çalışma dahilindeki hiçbir *otelde işitme engelliler için görüntülü ya da yazılı telefonun* bulunmamasıdır.

h. Resepsiyonlar

Araştırma dahilinde otellerde bulunan resepsiyonların engelli standartlarına uygunluk durumları incelenmiştir. Resepsiyonlarda görme zorluğu çeken misafirler için renk kontrastlarının kullanılması ile tekerlekli sandalyeli misafirlerin yanaşabilmesi ve görevlilerle rahatça iletişim sağlayabilmesi için resepsiyon bankolarında alçaltılmış alanların bulunması bu kapsamda ele alınmıştır. Bu doğrultuda resepsiyonlar ile ilgili elde edilen veriler Tablo 21’de yer almaktadır.

Tablo 21: Resepsiyonların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Resepsiyonlar	Var	Yok	Toplam
Alçaltılmış banko	4	30	34
Renk kontrastları	9	25	34

Tablo incelendiğinde, çalışma dahilindeki otellerden yalnızca 4'ünün resepsiyonunda *alçaltılmış banko* bulunduğu, geriye kalanlarda alçaltılmış alanlar olmadığı, dolayısı ile de bu otellerdeki resepsiyonların engelliler için uygun olmadığı görülmektedir. Ayrıca 9 otelin resepsiyonunda *renk kontrastları* kullanılmışken, kalan 25 otelde buna dikkat edilmemiş olduğu ve görme zorluğu çeken kişilerin bu alanlarda problem yaşayabileceği anlaşılmaktadır.

i. Asansörler

Araştırma kapsamında engelli standartlarına uygunluk durumu araştırılan bir diğer husus misafir asansörleri olmuştur. Asansörler ile ilgili ilk olarak asansör önü geçiş alanı, asansör kapısının genişliği, kapının kapanma süresi, iç boyutlar ve tutunma barlarının yükseklikleri değerlendirmeye alınmıştır. Ayrıca kontrol düğmelerinin özellikleri (kabartmalı, sesli vs.) ve yükseklikleri ile asansörler içinde ayna ve sesli uyarı sistemleri olup olmadığı gibi kriterler değerlendirilmiştir. Buna göre asansörler ile ilgili elde edilen veriler Tablo 22'de yer almaktadır.

Tablo 22: Asansörlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Asansörler	Uygun	Uygun değil	Toplam
Asansör boyutları/özellikleri	21	9	30
Kontrol düğmeleri	28	2	30
	Var	Yok	Toplam
Ayna	33	1	34
Sesli uyarı sistemleri	6	28	34

Tablo incelendiğinde, *asansör boyutları* ve yukarıda bahsi geçen diğer özellikler bakımından otellerden 21'inin engellilerin kullanımına uygun ve 9'unun ise uygun olmadığı görülmektedir. Asansör içindeki *kontrol düğmeleri* gerek görme engelli misafirler için kabartmalı ya da sesli olmaları, gerekse tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin kolay erişebileceği yükseklikte olmaları bakımından ele alınmış ve sonuçlar 28 otel asansörünün bu bakımdan engellilerin kullanımına uygun olduğunu ve sadece 2'sinin uygun olmadığını göstermiştir. Asansörlerle ilgili olarak değerlendirmeye alınan bir diğer kriter, asansörlerin içinde *ayna* olup olmadığıdır.

Bu maddenin çalışmaya dahil edilmesinin sebebi, görme zorluğu çeken misafirlerin ayna ile kaplı alanlarda yansılardan ötürü zorluk çekmesidir (EU, 1996:117). Buna göre, yalnızca 1 otelin asansöründe aynaya rastlanılmazken, geriye kalan 33 otelde asansörler içinde ayna bulunmaktadır. Bu durum görme zorluğu çeken misafirler için problem yaratabilmektedir. Yine görme engelli misafirlerin hangi kata geldiklerini anlayabilmeleri açısından asansörler içindeki *sesli uyarı sistemleri* büyük önem taşımaktadır (ADA, 2010:134). Bu kapsamda otellerden 6'sında sesli uyarı sistemi mevcutken, diğer 28 otelde böyle bir sistem bulunmamaktadır. Bu da görme engelli misafirler için sıkıntı yaratan bir diğer unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

j. Koridorlar

Çalışmada özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin rahatça geçiş yapabilmesi açısından otellerdeki koridorların genişlikleri, dönüş ve birleşme noktalarındaki geçiş mesafeleri, yer kaplama malzemeleri ile görme engelli misafirler için zeminde gerekli işaretleme ya da düzenlemeler ve renk kontrastları olup olmadığı değerlendirilmiştir. Buna göre koridorlardaki genişlikler ve geçiş mesafeleri ile ilgili elde edilen veriler Tablo 23'te yer almaktadır.

Tablo 23: Koridorların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	33	97,1	97,1	97,1
Uygun Değil	1	2,9	2,9	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, otellerdeki koridorların neredeyse tamamının yeterli genişliğe ve geçiş mesafesine sahip olduğu, sadece 1 otelde bu ölçülerin engellilerin kullanımı için uygun olmadığı, bu sebeple de özellikle tekerlekli sandalye kullanan engellilerin zorluk çekeceği düşünülmektedir. Çalışma dahilinde incelenen otellerin hiçbirinde koridorlarda engelliler için tutunma barları olmadığı ve bir kısmında zeminin halı ile kaplı olduğu ve bunların kimisinde de tekerlekli sandalye kullanan kişilerin rahat hareket edebilmesini engelleyebilecek unsurların bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırma kapsamındaki hiçbir otelin koridorlarında görme engelli misafirler için zeminde işaretlemelerin yapılmadığı ve renk kontrastları kullanılmadığı tespit edilmiştir.

k. Cam Kapılar

Otellerdeki cam kapılar üzerinde herhangi bir uyarıcı işaretin olmaması her misafir için tehlike teşkil edebilecekken, özellikle görme zorluğu çeken misafirler için daha büyük sorun yaratabilmektedir. Bu kapsamda otellerdeki cam kapılar üzerinde yeterli büyüklükte ve fark edilebilecek renklerde uyarı şeritleri bulunup bulunmadığı araştırılmış ve elde edilen veriler Tablo 24'te gösterilmiştir.

Tablo 24: Cam Kapılar Üzerindeki Uyarıcı İşaretlemeler

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	23	67,6	74,2	74,2
Yok	8	23,5	25,8	100,0
<i>Toplam</i>	31	91,2	100,0	
Geçersiz	3	8,8		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Tablo incelendiğinde, araştırma kapsamındaki otellerden 3'ünde tamamen cam kapı olmadığı, geriye kalan otellerden 23'ünde cam kapılar üzerinde gerekli uyarı işaretlerinin bulunduğu ancak 8 otelde böyle bir işaretlemeye rastlanılmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum sadece görme engelli misafirler için değil, oteldeki tüm misafirler açısından sorun teşkil etmektedir.

l. Genel Tuvaletler

Otellerdeki genel tuvaletlerin engelli standartlarına uygunluk durumu incelenirken, tuvaletin iç alan ölçüleri, lavabo yüksekliği, diz boşluğu mesafesi, ayna yüksekliği, tuvalet kapılarının boyutları, tuvalet kabinlerinin iç alan ölçüleri, klozet yüksekliği ve klozetin duvara mesafesi ile tutunma barlarının yükseklikleri dikkate alınmıştır. Genel tuvaletler ile ilgili elde edilen veriler Tablo 25'de yer almaktadır.

Tablo 25: Genel Tuvaletlerin Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Genel tuvaletler	Uygun	Uygun değil	Toplam
Tuvalet içi	15	13	28
Tuvalet kapıları	20	12	32
Tuvalet kabinleri	18	14	32

Çalışma kapsamında incelenen oteller arasında özellikle 5 yıldızlı otellerin bir kısmında engelliler için ayrı olarak düzenlenmiş engelli tuvaletlerinin bulunduğu

tespit edilmiştir. Bunlar dışında kalan otellere ait genel tuvaletler ise standart ölçülere sahiptir ve engellilere yönelik düzenlemelerin bulunmadığı genel bulgular arasındadır. Tablo 25 incelendiğinde, 2 otelin genel tuvaletler ile ilgili bu soruyu cevaplandırmadığı, 4 otelde ise genel tuvaletlerin doğrudan tuvalet kabinlerine açıldığı anlaşılmaktadır. Tuvaletlerde iç alanların boyutları, lavabo yüksekliği, diz boşluğu mesafesi ve ayna yükseklikleri değerlendirildiğinde, 15 otelde *genel tuvaletlerin* engellilerin kullanımına uygun, 13 otelde ise uygun olmadığı görülmektedir. Özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin tuvalet içindeki manevra ve hareket alanının daralmaması amacı ile tuvalet kapılarının dışarı açılması gerekmektedir (Davies ve Beasley, 1994:143). Bu doğrultuda genel tuvaletlere ait *tuvalet kapıları* incelendiğinde, 20 otelde tuvalet kapılarının engellilerin kullanımına uygun, 12 otelde ise uygun olmadığı anlaşılmaktadır. *Tuvalet kabinlerinin* iç alan ölçüleri, klozet yüksekliği ve klozetin duvara mesafesi ile tutunma barlarının yükseklikleri değerlendirildiğinde ise otellere ait tuvalet kabinlerinden 18'inin engellilerin kullanımına uygun olduğu ancak geriye kalan 14'ünde boyutların engelli standartlarına uymadığı tespit edilmiştir.

m. Engelli Odaları

Araştırma kapsamında yer alan otellerden 27'si engelli odasına sahipken, 7'sinde engelli odası bulunmamaktadır. Çalışmada engelli odalarının ulaşılabilirlik standartlarına uygunluk durumları araştırılmış ve bu doğrultuda engelli odalarının sayısı, konumu, asansöre mesafesi, odaların kapıları, odalar içindeki yataklar, kıyafet dolapları, kontrol düğmeleri, ses yükseltici sistemler, işitme engelliler için uyarı sistemleri, banyolar ve duş alanları incelenmiştir. Engelli odaları ile ilgili elde edilen bulgular Tablo 26'da yer almaktadır.

Engelli odaları *konum* açısından incelendiğinde, 27 otelden 20'sinin engelliler için uygun konumda olduğu ve 7'sinin ise otellerin üst katlarında yer aldığı görülmüş olup, engelli misafirlerin acil durumlarda tahliye edilmesinin zorluğu ve böyle zamanlarda asansörlerin kilitlenmesi ya da çalışmaması gibi sebeplerden ötürü üst katlarda yer alan bu odaların engellilere uygun olmadığı anlaşılmaktadır. Engelli odalarının *asansöre olan mesafeleri* incelendiğinde, 25 otelde odaların asansöre olan mesafesinin engelliler için bir sorun teşkil etmediği, ancak 2 oteldeki engelli

odalarının asansöre mesafesinin uzak olduğu, hem ortopedik hem de görme engelli misafirlerin odaya ulaşmada sorun yaşayabileceği ve dolayısıyla bu odaların engellilerin kullanımına uygun olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 26: Engelli Odalarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Engelli odaları	Var	Yok	Toplam
Engelli odası	27	7	34
	Uygun	Uygun değil	Toplam
Odaların konumu	20	7	27
Odaların asansöre mesafesi	25	2	27
Oda kapıları	27	0	27
Yataklar	16	11	27
Giysi dolapları	25	2	27
Kontrol düğmeleri/prizler	18	9	27
Ses yükseltici sistemler	4	23	27
İşitme engelliler için uyarı/alarm sistemleri	8	19	27
Banyolar	11	16	27
Duş alanları	15	12	27

Çalışma kapsamında yer alan otellerdeki *engelli odalarına ait kapıların* boyutları incelendiğinde, tüm otellere ait oda kapılarının yeterli genişliğe sahip olduğu ve kapılarda eşik bulunmadığı, bulunan birkaç tanesinde ise yüksekliğin engelli standartlarına uygun ölçülerde olduğu tespit edilmiş ve bu sebeple bu odaların engelliler için uygun olduğu görülmüştür. Engelli odalar içinde yer alan *yatakların* ölçüleri ve yatağa geçiş mesafeleri incelendiğinde, çalışma dahilindeki 16 otelde yatakların engellilerin kullanımına uygun olduğu, ancak yüksekliğin standartların üstünde olması, yatağa geçiş mesafelerinin standartların altında olması ya da yatağın her iki tarafı yerine tek tarafında boşluk bulunması gibi sebeplerle 11 otelde engelli odalarındaki yatakların engellilerin kullanımına uygun olmadığı saptanmıştır. Bu rakam önemli bir soruna işaret etmektedir. Engelli odalarındaki *giysi dolapları* incelendiğinde, 25 otelde engelli odalarındaki giysi dolaplarının engelli standartlarına uygun, 2 otelde ise gerek dolap kapaklarının sürgülü olmaması, gerekse kıyafet askılıklarının standartlardan yüksek olması sebebi ile bu odalardaki giysi dolapları engellilerin kullanımına uygun değildir. Engelli odalarındaki ışık ve acil yardım düğmesi gibi *kontrol düğmeleri* ile *anahtar paneli* ve *prizlerin* yükseklikleri incelendiğinde, 18 otelde engelli odalarındaki kontrol düğmeleri, anahtar paneli ve prizlerin engellilere uygun yükseklikte olduğu, 9 otelde ise bu aksamın standartlardan daha yüksek olması sebebi ile engellilerin kullanımına uygun olmadığı

görülmektedir. Engelli odalarında işitme zorluğu çeken misafirler için telefon ve televizyonlarda *ses yükseltici sistemler* kullanılıp kullanılmadığı araştırıldığında, sadece 4 otelde bu sistemlerin mevcut olduğu, geriye kalan 23 otelde ise ses yükseltici herhangi bir uygulama olmadığı belirlenmiştir. Engelli odalarında görme ya da işitme engelliler için sesli, titreşimli ya da yanıp sönen *uyarı/alarm sistemleri* olup olmadığı incelendiğinde ise yalnızca 8 otel uyarı sistemi kullanıyor olduğunu belirtmiştir, ancak bunların da otellerde acil durum anlarında kullanılan standart sesli alarmlar olduğu tespit edilmiş olup, çalışmaya dahil edilen otellerde bu anlamda engellilere özel bir uygulamaya rastlanılamamıştır. Hem ses yükseltici sistemler hem de uyarı/alarm sistemleri dikkate alındığında otellerde özellikle işitme engelli misafirlere yönelik düzenlemelerin oldukça az olduğu ya da hiç olmadığı ve bu durumun işitme engelli misafirlere problem yaratabileceği düşünülmektedir. Araştırma kapsamındaki otellerde yer alan engelli odalarındaki *banyoların* engelli standartlarına uygunluğu, banyonun iç alan ölçüleri, banyo kapısının genişliği, lavabo yüksekliği ve diz boşluğu mesafesi ile yatay ve dikey tutunma barları/tırabzanların ölçüleri ele alınarak değerlendirilmiştir. Buna göre otellerdeki engelli odalarından 11'inin banyosu yukarıda sayılan kriterler doğrultusunda engellilerin kullanımına uygun iken, 16 otelin banyosu iç alan ölçülerinin uygun olmaması, banyo kapısının yeterli genişliğe sahip olmaması, lavabo ölçüsü ve diz boşluğu mesafelerinin yeterli olmaması ve banyoda yatay ya da dikey tutunma barlarının bulunmaması ya da yanlış ölçülerde olması gibi sebeplerle engellilerin kullanımına uygun değildir. Banyolardaki *duş alanları* incelendiğinde ise engellilere uygun olmama oranının yine yüksek olduğu gözlenmektedir. Çünkü otellerin büyük bir kısmı bu odaları normal zamanlarda engelli olmayan misafirlere de satmaktadır ve genel tercih duş alanlarında küvet olması yönündedir. Dolayısı ile de bu, sonuçlara yansımaktadır. Çalışma kapsamındaki 15 otelde, engelli odalarındaki banyoların duş alanları düz zemine sahiptir, özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirler için bu gerekli olan bir durumdur. Ancak yukarıda duş alanları ile ilgili belirtilmiş olan kriterlerden bir ya da birden fazlasının uymaması sebebi ile 12 otelde engelli odalarının duş alanları engellilerin kullanımına uygun değildir. Banyolarla ilgili dikkat çeken bir diğer nokta ise görme engelliler ile ilgilidir. Banyolarda yer alan şampuan, duş jeli, krem gibi ürün şişelerinin aynı formda olması görme

engelliler için sorun teşkil etmektedir ve hiçbir otelde bu duruma dikkat edildiği görülmemiştir.

n. Restoran ve Barlar

Çalışma kapsamında yer alan otellere ait restoran ve barların engelliler için ulaşılabilirlikleri incelenirken, bu birimlerde bulunan self-servis, açık büfe üniteleri ve barlar ile bar koltuklarının nitelikleri ve yükseklikleri, masaların boyutları, yaklaşma mesafesi ve masalar arası geçiş mesafeleri ile görme engelli misafirler için menülerin özellikleri ve Braille alfabeli menülerin mevcut durumu araştırılmıştır. Restoran ve barlar ile ilgili elde edilen veriler Tablo 27'de gösterilmektedir.

Tablo 27: Restoran ve Barların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

Restoran ve barlar	Uygun	Uygun değil	Toplam
Self-servis/açık büfe/bar üniteleri	8	15	23
Masalar	17	14	31
Bar koltukları	16	13	29
	Var	Yok	Toplam
Braille alfabeli menüler	0	34	34

Araştırma dahilindeki bazı otellere ait restoran ve barlar otellerden bağımsız olarak işletilmektedir. Dolayısı ile bu oteller restoran ve barlar ile ilgili bazı soruları yanıtlamamıştır. Tablo 27'ye göre, restoran ve barlarda *self-servis, açık büfe ve bar gibi ünitelerin* özellikleri ve yükseklikleri incelendiğinde, soruyu cevaplayan 23 otelden 8'i engelli standartlarına uygunken, 15'i engellilerin kullanımına uygun değildir. Restoran ve barlardaki *masaların* boyutları, masaya yaklaşma ve masalar arası geçiş mesafeleri değerlendirildiğinde, soruyu yanıtlayan 31 otelden 17'sinin engelliler için uygun olduğu, 14'ünün ise uygun olmadığı anlaşılmaktadır. Otellerin *bar koltukları* incelendiğinde ise soruyu yanıtlayan 29 otelden 16'sında bar koltuklarının engellilerin kullanımına uygun olduğu, 13'ünde uygun olmadığı görülmektedir. Son olarak restoran ve barlarda kullanılan *menüler* incelenmiş, gerek yazı boyutları, gerekse kontrast renklerin kullanımı açısından hiçbir otelde görme engelli misafirlere yönelik hazırlanmış bir menüye rastlanmamıştır. Otellere ayrıca *Braille alfabeli menüye* sahip olup olmadıkları sorusu yöneltilmiş ancak hiçbir otel böyle bir menüye sahip olmadığını belirtmiştir. Bu araştırma otellerdeki restoran ve barlarla ilgili engellilere yönelik düzenlemelerde genel olarak birtakım eksikler olduğunu göstermiştir.

o. Spa, Termal Tesis ve Spor Salonları

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında spa, termal tesis ve spor alanlarının engellilerin kullanımına uygunluk durumu araştırılmış olup, elde edilen bulgulara Tablo 28'de yer verilmiştir.

Tablo 28: Spa, Termal Tesis ve Spor Salonlarının Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	11	32,4	39,3	39,3
Uygun Değil	17	50,0	60,7	100,0
<i>Toplam</i>	28	82,4	100,0	
Geçersiz	6	17,6		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Buna göre, otel bünyesinde spa, termal tesis ya da spor salonu bulunmayan 6 otel bu soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan 28 otelden 11'inin engellilerin kullanımına uygun olduğu, geriye kalan 17'sinin ise engelli standartlarına uymadığı anlaşılmaktadır.

p. Eğlence ve Diğer Aktivite Alanları

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında eğlence ve aktivite alanlarının engellilerin kullanımına uygunluk durumu araştırılmış olup, elde edilen bulgulara Tablo 29'da yer verilmiştir. Tablo incelendiğinde, eğlence ve diğer aktivite alanlarına sahip olmayan 4 otelin bu soruyu yanıtlamadığı görülmektedir. Soruyu yanıtlayan 30 otelden 14'ünde bu alanların engellilerin kullanımına uygun olduğu, geriye kalan 16'sında ise uygun olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 29: Eğlence ve Diğer Aktivite Alanlarının Engelli Stndartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	14	41,2	46,7	46,7
Uygun Değil	16	47,1	53,3	100,0
<i>Toplam</i>	30	88,2	100,0	
Geçersiz	4	11,8		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

r. Havuzlar

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında, havuzların engellilerin kullanımına uygunluk durumu araştırılmıştır ve elde edilen bulgular Tablo 30'da yer almaktadır.

Tablo 30: Havuzların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	8	23,5	36,4	36,4
Uygun Değil	14	41,2	63,6	100,0
<i>Toplam</i>	22	64,7	100,0	
Geçersiz	12	35,3		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Tablo incelendiğinde, bünyesinde havuz bulunmayan 12 otelin bu soruyu yanıtlamadığı görülmektedir. Soruyu yanıtlayan 22 otelden ise 8'inde havuzların engellilerin kullanımına uygun olduğu ve geriye kalan 14'ünde uygun olmadığı anlaşılmaktadır. Bu rakamın oldukça yüksek olması sebebi ile engellilerin otellerdeki havuz kullanımlarının göz ardı edildiğini söylemek mümkündür.

s. Plajlar

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında, plaja sahip otellerin engelli standartlarına uygunluk durumu araştırılmıştır ve elde edilen bulgular Tablo 31'de yer almaktadır. Buna göre, araştırma kapsamındaki 23 otelin plaja sahip olmadığı tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde, soruyu yanıtlayan 11 otelden 5'inin plajında engelliler için uygun alanlar (platform) bulunduğu ve dolayısıyla engellilerin kullanımına uygun olduğu ve geriye kalan 6 otele ait plajın ise engelliler için uygun olmadığı belirtilmiştir. Engellilerin kullanımına uygun olduğu belirtilen 5 otelden hiçbirinde tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin denize girmesini sağlayan bir deniz asansörü bulunmadığı gibi plajlarda görme engelli misafirler için düzenlenmiş işaretlemelere de rastlanılamamıştır. Dolayısı ile çalışma dahilindeki otellerden hiçbirinin tam olarak engellilerin kullanımına uygun olmadığı görülmektedir. Böylece otellerdeki havuzlar gibi plajlarda da engellilerin göz ardı edildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 31: Plajların Engelli Standartlarına Uygunluk Durumu

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	5	14,7	45,5	45,5
Uygun Değil	6	17,6	54,5	100,0
<i>Total</i>	11	32,4	100,0	
Geçersiz	23	67,6		
<i>Toplam</i>	34	100,0		

Buna göre, araştırma kapsamındaki 23 otelin plaja sahip olmadığı tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde, soruyu yanıtlayan 11 otelden 5'inin plajında engelliler için uygun alanlar (platform) bulunduğu ve dolayısıyla engellilerin kullanımına uygun olduğu ve geriye kalan 6 otele ait plajın ise engelliler için uygun olmadığı belirtilmiştir. Engellilerin kullanımına uygun olduğu belirtilen 5 otelden hiçbirinde tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin denize girmesini sağlayan bir deniz asansörü bulunmadığı gibi plajlarda görme engelli misafirler için düzenlenmiş işaretlemelere de rastlanılamamıştır. Dolayısı ile çalışma dahilindeki otellerden hiçbirinin tam olarak engellilerin kullanımına uygun olmadığı görülmektedir. Böylece otellerdeki havuzlar gibi plajlarda da engellilerin göz ardı edildiği anlaşılmaktadır.

t. Otellere Ait Websiteleri

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında otellere ait web sitelerinin özellikle görme engellilerin kullanımına uygunluk durumu araştırılmış olup, elde edilen bulgulara Tablo 32'de yer verilmiştir.

Tablo 32: Websitelerinin Engelliler Açısından Değerlendirilmesi

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun Değil	34	100,0	100,0	100,0

Bu soru kapsamında otellerin web siteleri incelenmiş olup, sitelerin tasarımında görme engellilerin kullandığı programların dikkate alınarak hazırlanmış olup olmadığı ve sesli tanıtımların mevcut durumu değerlendirilmiştir. Buna göre hiçbir otelde görme engellilere yönelik bu şekilde bir düzenleme olmadığı tespit edilmiştir.

u. Personel Eğitimi

Otellerin ulaşılabilirlikleri kapsamında araştırılan bir diğer konu iletişimdir. Çalışmada personelin engelli misafirler ile doğru iletişim kurabilmesi için profesyonel anlamda eğitim alma durumları incelenmiştir. Elde edilen veriler, Tablo 33'te yer almaktadır.

Tablo 33: Engellilerle İletişim Açısından Personel Eğitimi

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	5	14,7	14,7	14,7
Yok	29	85,3	85,3	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, yalnızca 5 otelde personele iletişim konusunda eğitim verildiği, geriye kalan 29 otelde böyle bir eğitimin söz konusu olmadığı görülmüştür.

v. Otelerde Tekerlekli Sandalye Bulundurulması

Çalışma kapsamındaki otellere ayrıca yürüme zorluğu çeken ortopedik engelli bireyler için tekerlekli sandalye bulundurup bulundurmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Alınan yanıtlar Tablo 34'te gösterilmektedir.

Tablo 34: Otelerde Tekerlekli Sandalye Bulundurulması

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	25	73,5	73,5	73,5
Yok	9	26,5	26,5	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, otellerden 25'i engelliler için tekerlekli sandalye bulundururken, 9'unda tekerlekli sandalye mevcut değildir. Bu rakam yine de otele gelen özellikle yaşlı ve fiziksel engelli misafirler açısından sevindiricidir.

y. Otellere Rehber Köpek Kabul Edilmesi

Otellerle ilgili son olarak araştırılan konu, görme engelli misafirlere refakat eden rehber köpeklerin otellere kabul edilip edilmediğidir. Buna göre, konu ile ilgili elde edilen veriler Tablo 35'de verilmektedir.

Tablo 35: Otellere Rehber Köpek Kabul Edilmesi

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Uygun	5	14,7	14,7	14,7
Uygun Değil	29	85,3	85,3	100,0
<i>Toplam</i>	34	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde, çalışma kapsamındaki otellerden sadece 5'inin rehber köpekleri otellerine kabul ettiği, geriye kalan 29'unun ise bu köpekleri otellerine kabul etmediği görülmektedir.

3.5.2. Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açılarına İlişkin Nitel Araştırma Bulguları

Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarına ilişkin nitel araştırma bulguları; yöneticilerin görev yaptığı oteller ile ilgili genel bulgular, yöneticiler ile ilgili genel bulgular ve yöneticilerin engelli turizmine bakış açılarına ilişkin bulgular olmak üzere 3 bölümden meydana gelmektedir.

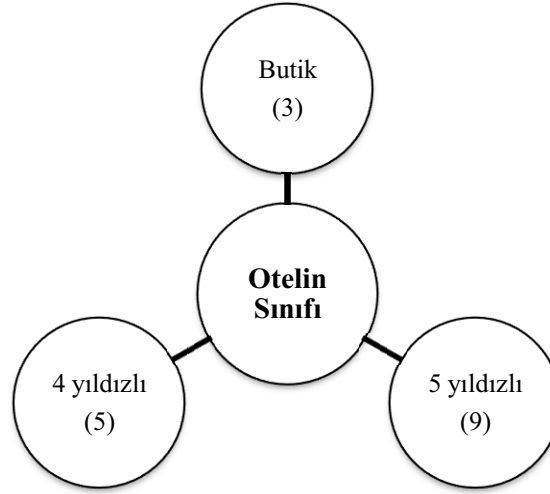
3.5.2.1. Yöneticilerin Görev Yaptığı Oteller ile İlgili Genel Bulgular

İzmir'deki otel yöneticileri ile engelli turizmine bakış açılarının değerlendirilmesi amacı ile yapılan mülakatlar sonucunda, yöneticilerin çalıştıkları oteller ile ilgili elde edilen genel bulgular *otelin sınıfı, işletme türü, otelin faaliyet süresi, oteldeki engelli odalarının mevcut durumu ve oteldeki engelli odası sayısı ile toplam oda sayısının karşılaştırılması* olmak üzere 5 başlıktan meydana gelmektedir.

a. Otelin Sınıfı

Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirmeye yönelik yapılan bu araştırmaya katılan yöneticilerin görev yaptığı 17 otel niteliklerine göre sınıflandırmaya tabi tutulmuştur ve bu sınıflandırma Şekil 47'de verilmiştir.

Şekil 47: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Sınıfları



Buna göre mülakatlara dahil edilen yöneticilerin görev yaptığı oteller arasında 9 otel beş yıldızlı, 5 otel dört yıldızlı ve 3 otel de butik otel sınıfındadır.

Tablo 36: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Sınıflarına Göre Dağılımı

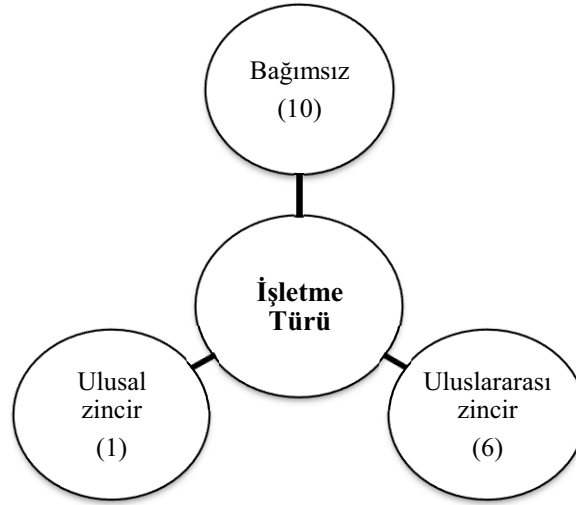
Otelin sınıfı	İzmir	Çeşme	Toplam sayı	Yüzde (%)
5 yıldızlı	5	4	9	52.9
4 yıldızlı	2	3	5	29.5
Butik	1	2	3	17.6
Toplam	8	9	17	100

Ayrıca araştırma kapsamındaki otellerin yerlere göre dağılımları ile yüzdelerik dağılımları Tablo 36'da gösterilmektedir. Buna göre, yöneticilerin çalışmakta olduğu otellerden 9 tanesi kıyı oteli olup, Çeşme'de yer almaktadır ve 8 tanesi de İzmir'de bulunan şehir otelidir. Mülakatlarda görüşülen yöneticilerin çalıştıkları otellerin % 52.9'u beş yıldızlı otellerden, % 29.5'i dört yıldızlı otellerden ve % 17.6'sı ise butik otellerden meydana gelmektedir. Buna göre de çalışmada çoğunluğu beş yıldızlı otellerde çalışan yöneticiler oluşturmaktadır. Bu çoğunluğun sebebi beş yıldızlı otellerde gerek kapasite gerekse fiziksel yapı itibarı ile engellilere yönelik düzenleme ve uygulamaların daha fazla olacağı düşüncesidir.

b. İşletme Türü

Araştırma kapsamında görüşülen otel yöneticilerinin bağlı bulunduğu işletmelerden 10 tanesi "bağımsız işletme", 6 tanesi "uluslararası zincir işletme" ve 1 tanesi de "ulusal zincir işletme" olarak karşımıza çıkmaktadır (Şekil 48).

Şekil 48: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Türleri



Çalışma kapsamındaki işletmelerin yerlere göre ve yüzdelik dağılımları Tablo 37'de gösterilmektedir.

Tablo 37: Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Tür ve Yerlerine Göre Dağılımı

Otelin sınıfı	İzmir	Çeşme	Sayı	Yüzde (%)
Bağımsız	3	7	10	58.9
Uluslararası zincir	4	2	6	35.3
Ulusal zincir	1	0	1	5.8
Toplam	8	9	17	100

Tablo 37 incelendiğinde, yöneticilerin görev yapmakta olduğu 10 bağımsız işletmenin 3'ü İzmir'de, 7'si Çeşme'de, 6 uluslararası zincir işletmeden 4'ü İzmir'de, 2'si Çeşme'de ve çalışma dahilinde tek olan ulusal zincir işletme ise İzmir'de yer almaktadır. Dolayısı ile çalışmada çoğunluğu bağımsız işletmeler oluşturmakta ve bunların çoğu da Çeşme'de yer almaktadır.

c. Otelin Faaliyet Süresi

İzmir ili içerisinde yer alan otellerde çalışan yöneticiler ile gerçekleştirilen mülakatlarda, yöneticilerin çalıştıkları otellerin faaliyet süreleri ile ilgili alınan cevaplar Tablo 38'de gösterilmektedir.

Tablo 38: Otellerin Faaliyet Süreleri

Otel No.	Faaliyet süresi (yıl)
1	39
2	31
3	22
4	12
5	10
6	10
7	9
8	9
9	9
10	9
11	6
12	6
13	10
14	4
15	3.5
16	3
17	1.5

Buna göre otel yöneticilerinin bağlı bulunduğu işletmelerin en az 1.5 yıl ile en fazla 39 yıl boyunca faaliyette olduğu görülmüştür. Bu kapsamda en uzun süre faaliyette olan işletme, 39 yıl ile Çeşme'de, en kısa süredir faaliyette olan işletme ise 1.5 yıl ile İzmir'de bulunmaktadır. Elde edilen veriler arasında işletmelerin çoğunluğunun 9 yıl ve üzeri süreden beri faaliyette olduğu da yer almaktadır. Otellerin faaliyet sürelerinin yüzdelik dağılımları Tablo 39'da ayrıca verilmiştir.

Tablo 39: Otellerin Faaliyet Sürelerine Göre Dağılımı

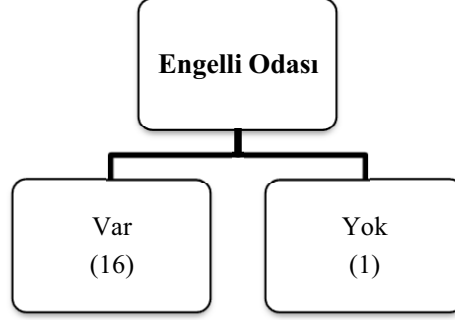
Faaliyet süresi (ay)	Sayı	Yüzde (%)
60 ay ve altı	5	29.5
61 - 120	8	47.1
121 - 180	1	5.8
181 - 240	0	0
241 ve üzeri	3	17.6
Toplam	17	100

Tabloya göre, çalışma kapsamındaki otellerden %29.5'i 5 yıl ve 5 yıldan daha az süredir hizmet vermektedir ve otellerin %47.1'inin faaliyet süresi 5 ile 10 yıl arasındadır. Geriye kalan otellerden %5.8'i 10 ile 15 yıl ve %17.6'sı ise 20 yıl ve üzeri süredir faaliyettedir.

d. Oteldeki Engelli Odalarının Mevcut Durumu

Engelli turizmine bakış açılarının değerlendirilmesi için çalışmaya dahil edilen 17 otel yöneticisinin çalışmakta olduğu otellerden 16'sında engelli odası mevcut iken yalnızca 1'inde engelli odası bulunmamaktadır (Şekil 49).

Şekil 49: Engelli Odalarının Mevcut Durumu



Engelli odası bulunmayan bu otel butik otel sınıfında olup, Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011)'nın *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği*'ne göre engelli odası bulundurma zorunluluğu yoktur ve bu sebeple de otelde engelli odası olmadığı gözlenmiştir.

e. Oteldeki Engelli Odası Sayısı ile Toplam Oda Sayısının Karşılaştırılması

İzmir ilindeki otel işletmelerinin engelli turizmi kapsamında ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu ve otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirmek amacı ile yapılan bu çalışmaya dahil edilen otel yöneticilerinin görev yaptığı otellere ait toplam oda sayıları ile bu odalar arasında yer alan engelli odası sayılarının dağılımı Tablo 40'ta verilmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011), "*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte*" toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1 oranında oda bulundurması gerektiğini belirtmektedir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda, çalışmaya dahil edilen 17 otelden yalnızca toplam oda sayısı 31 olan bir butik otelde engelli odası bulunmadığı görülmüştür. İlgili yönetmeliğe göre bu otelin engelli odası bulundurma zorunluluğu zaten yoktur. Geriye kalan 16 otelde en az 1, en fazla 24 adet engelli odası olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 40: Otellerdeki Engelli Odası ile Toplam Oda Sayısı Dağılımı

Otel No.	Engelli oda sayısı	Toplam oda sayısı
1	5	465
2	4	402
3	4	402
4	2	398
5	9	316
6	4	312
7	1	237
8	2	219
9	24	204
10	2	185
11	1	146
12	1	146
13	1	146
14	1	68
15	1	65
16	2	34
17	0	31

Elde edilen veriler, 3 otelin toplam oda sayısı 80'in altında olmasına rağmen engelli odasına sahip olduğunu işaret etmektedir. Bu otellerden birinde 2, diğer ikisinde 1'er adet engelli odası bulunmaktadır. Çalışmada yer alan 5 otel (bkz. Tablo 40) ise toplam oda sayılarına oranla yönetmelikte belirtilenden daha fazla engelli odası bulundurmaktadır. Bunlar arasında kapasitesine oranla engelli odalarına büyük bir yer ayıran 2 otel göze çarpmaktadır. Bunlardan birinde 9, diğerinde ise 24 adet engelli odası bulunmaktadır. Her iki otelin de termal otel olması ve otellerinde tedavi amaçlı hizmet veriyor olması engelli odalarına daha fazla yer ayırmalarının sebebini açıklamaktadır. Mülakatlarda yer alan 6 otelde yönetmelik doğrultusunda toplam oda sayısının %1'i kadar engelli odası vardır ve 2 otelin ise yönetmelikte belirtilenin aksine toplam oda sayısına oranla sahip olması gerekenden daha az engelli odası olduğu dikkat çekmektedir.

3.5.2.2. Yöneticiler İle İlgili Genel Bulgular

Çalışmanın amaçlarından birini oluşturan otel yöneticilerinin engelli turizmne bakış açılarının değerlendirilmesi için yapılan mülakatlarda, yöneticiler ile ilgili elde edilen genel bulgular 2 ana başlıkta toplanmıştır. Buna göre bulgular,

yöneticilerin *yaş, cinsiyet, eğitim, işletmedeki çalışma süresi* ile *engelli tanındık durumlarını* gösteren demografik bilgiler ile *yöneticilerin işletmedeki pozisyonlarını* ortaya koymaktadır.

a. Yöneticiler İle İlgili Demografik Bulgular

Katılımcılara ait *yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma süresi* ve *engelli tanındık durumlarını* gösteren demografik bilgiler Tablo 41'de gösterilmektedir.

Tablo 41: Yöneticiler ile İlgili Demografik Bulgular

Mülakat No.	Yaş	Cinsiyet	Eğitim	Çalışma süresi (ay)	Engelli yakını olma durumu
1	49	Erkek	Üniversite	30	Yok
2	48	Kadın	Üniversite	10	Var
3	48	Erkek	Üniversite	42	Var
4	42	Erkek	Üniversite	120	Var
5	44	Erkek	Üniversite	108	Var
6	53	Erkek	Üniversite	54	Yok
7	25	Kadın	Üniversite	36	Var
8	40	Erkek	Üniversite	120	Var
9	44	Erkek	Lise	60	Yok
10	43	Erkek	Üniversite	252	Yok
11	33	Erkek	Üniversite	42	Var
12	40	Kadın	Üniversite	60	Var
13	37	Erkek	Üniversite	6	Yok
14	54	Erkek	Üniversite	84	Var
15	42	Erkek	Üniversite	30	Var
16	34	Erkek	Üniversite	12	Var
17	40	Erkek	Üniversite	18	Yok

Yaş

Katılımcıların yaşlarının 25 ile 54 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Tablo 42'ye göre katılımcıların % 5.9'u 25 yaş ve altı, % 11.8'i 26-35, %52.9'u 36-45 ve %29.4'ü ise 46-55 yaş grubunda yer almaktadır.

Tablo 42: Yöneticilerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş grubu	Sayı	Yüzde (%)
25 yaş ve altı	1	5.9
26 – 35	2	11.8
36 – 45	9	52.9
46 – 55	5	29.4
Toplam	17	100

Buna göre araştırmaya dahil edilen otel yöneticilerinin yarısından fazlası (9 kişi) 36-45 yaş aralığındadır. 46-55 yaş grubunda yer alan 5 otel yöneticisi bulunmakta iken, 25 yaş ve altında yalnızca 1 katılımcı vardır. Aynı şekilde 26-35 yaş grubundan da sadece 2 katılımcı olduğu tespit edilmiştir. 25 yaş ve altı ile 26-35 yaş grubunda yer alan "genç yaş grubu" olarak adlandırabileceğimiz yöneticilerin (bkz. Tablo 41: Mülakat no. 7, 11, 16) departman müdürlükleri yaptığı bilinmektedir. Yöneticilerin yaş ortalamalarına bakıldığında ise bu ortalamanın 42 olduğu belirlenmiştir.

Cinsiyet

Katılımcıların cinsiyet durumları incelendiğinde, büyük çoğunluğun erkek yöneticilerden oluştuğu görülmektedir (Tablo 43).

Tablo 43: Yöneticilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	3	17.6
Erkek	14	82.4
Toplam	17	100

Buna göre mülakata dahil edilen katılımcıların % 82.4'ü (14 kişi) erkek ve % 17.6'sı (3 kişi) kadındır. Erkek katılımcıların sayıca çoğunlukta olmasının bir sebebi de mülakat yapılan işletmelerdeki erkeklerin üst düzey yönetici pozisyonlarında daha fazla görev yapıyor olmalarıdır.

Eğitim

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, otel yöneticilerinin tamamına yakınının üniversite mezunu olduğu ve yalnızca 1 yöneticinin lise mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma süresi

Araştırma kapsamında otel yöneticilerine bağlı bulundukları işletmedeki çalışma süreleri "ay" cinsinden sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 44'te gösterilmiştir.

Tablo 44: Yöneticilerin Otellerde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma süresi (ay)	Sayı	Yüzde (%)
60 ay ve altı	12	70.6
61 - 120	4	23.6
121 - 180	0	0
181 - 240	0	0
241 ve üzeri	1	5.8
Toplam	17	100

Elde edilen veriler incelendiğinde, yöneticilerin çalıştıkları otellerde en az 6 ay ve en fazla 252 ay süre ile görev yapmakta olduğu belirlenmiştir. Buna göre katılımcıların çoğu (12 kişi) çalıştıkları işletmede 5 yıldan az süredir görev yapmakta iken yalnızca 1 yönetici bulunduğu işletmede 21 yıldır çalışmaktadır, geriye kalan 4 yöneticinin otellerdeki çalışma süreleri ise 7 ila 10 yıl arasında değişmektedir. Tablo incelendiğinde, yöneticilerin % 70.6'sı 60 ay ve altı, % 23.6'sı 61-120 ve %5.8'i 241 aydır bağlı bulundukları işletmelerde çalışmaktadır.

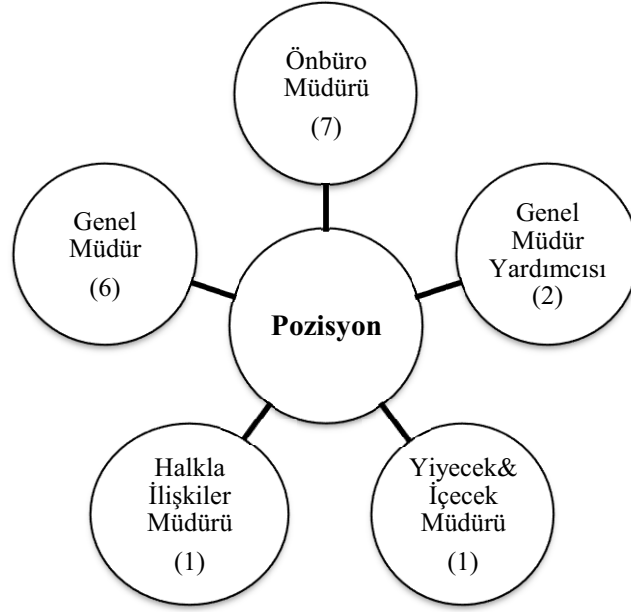
Engelli yakını olma durumu

Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarının değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada yöneticilere engelli bir yakınları olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir. Bu sorunun çalışmaya dahil edilmesinin sebebi engelli bir yakını olan yöneticiler ile olmayanlar arasında alınan cevaplar arasında farklılık olabileceği düşüncesidir. Elde edilen veriler, araştırmaya katılan yöneticilerden 13'ünün engelli yakını olduğu ve 4'ünün ise engelli bir yakınının olmadığını göstermiştir. Ancak elde sonuçlar bu durumun yöneticilerin engelli turizmine bakış açıları üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını göstermiştir. Engelli yakını olmayan yöneticiler de konuya son derece hassas yaklaşmış, olumsuz ya da ilgisizlik gibi bir durum ortaya çıkmamıştır. Bu sebeple engelli yakını olan yöneticiler ile olmayanlar arasında bir farklılık elde edilememiştir.

b. Yöneticilerin Otellerdeki Pozisyonları

Mülakatlarda üst düzey yöneticiler ve departman müdürleri ile görüşmeler yapılması tercih edilmiştir. Çalışmaya dahil edilen otel yöneticilerinin işletmedeki pozisyonları Şekil 50'de gösterilmektedir.

Şekil 50: Yöneticilerin Otellerdeki Pozisyonları



Şekil incelendiğinde, görüşme yapılan yöneticilerden 7'sinin çalıştığı otelde önbüro müdürü, 6'sının genel müdür, 2'sinin genel müdür yardımcısı, 1'inin halkla ilişkiler müdürü ve 1 diğerinin ise yiyecek ve içecek departmanı müdürü olduğu görülmektedir. En fazla görüşme yapılan yöneticiler arasında önbüro müdürleri ve hemen ardından genel müdürler gelmektedir. Önbüro müdürleri ile daha fazla görüşülmüş olmasının sebebi ise bu pozisyondaki kişilerin engelli misafirler ile birebir iletişim şansının daha fazla olmasıdır.

3.5.2.3. Yöneticilerin Engelli Turizmine Bakış Açıları ile İlgili Bulgular

Çalışma kapsamında, otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açıları **arz ve talep yönleri** ile ele alınmıştır. Buna göre *talep boyutunda*, engellilerin otele yönelik talep düzeyleri, otele gelen engelli grupları, engellilerin tatil yapma olanakları, engellilerin tatil/otel tercihleri, engellilerin otelden beklentileri ve engellilerin otelde karşılaştıkları sorunlar ile ilgili bulgular yer almaktadır. *Arz boyutunda* ise otellerin engellilere uygunluk durumu, otellerde engellilere yönelik düzenlemeler, hastane odasına benzemeyen engelli odalarının yapılma durumu, otelin tüm odalarının engelli standartlarına uygun hale getirilmesi, engelli odalarında

engelli olmayan misafirlerin kalma durumu, otellerde engellilere özel uygulamalar ve otellerde 24 saat boyunca sağlık personeli bulundurulması ile ilgili konular araştırılmıştır. Son olarak engelli turizmi konusunu daha ayrıntılı inceleyebilmek amacı ile yöneticilere birtakım ek sorular yöneltilmiş ve elde edilen bulgular **yöneticilerin engelli turizmine bakış açıları ile ilgili diğer bulgular** olarak adlandırılmıştır. Bu bulgular arasında yer alan konu başlıkları ise *otelde engelli misafirleri ağırlamak, engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişim, otel personelinin engelliler ile iletişimi, engelli otellerine yönelik tercih durumu, bir pazar dilimi olarak engelli turizmi ve engellilerin turizm faaliyetlerinden faydalanabilmesi için yapılması gerekenler* şeklindedir.

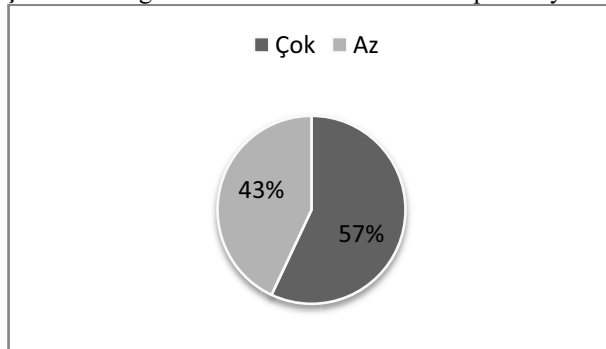
3.5.2.3.1. Engelli Turizmine Yönelik Talep ile İlgili Bulgular

Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarının incelendiği bu çalışmanın engelli turizmine yönelik talep boyutunda, engellilerin otele yönelik talep düzeyleri, otele gelen engelli grupları, engellilerin tatil yapma olanakları, engellilerin tatil/otel tercihleri, engellilerin otelden beklentileri ve engellilerin otelde karşılaştıkları sorunlar ile ilgili bulgular yer almaktadır.

a. Engellilerin Otellere Yönelik Talep Düzeyi

Araştırma kapsamında, engelli misafirlerin otellerine yönelik talepleri sorulduğunda otel yöneticilerinin tamamı engelli misafirleri en az bir kez de olsa otellerinde ağırladığını belirtmiştir. Engellilerin otellere yönelik talep düzeyleri Şekil 51'de yer almaktadır.

Şekil 51: Engellilerin Otellere Yönelik Talep Düzeyi



Yöneticilerin %53'ü (9 kişi) otellerine yönelik engelli misafir talebinin fazla olduğunu ifade ederken, %47'si (8 kişi) engelli misafirlerin otellerine yönelik talebinin oldukça az olduğunu ve bu kişilerin otellerine nadiren geldiklerini belirtmiştir.

Otellerine yönelik talebin fazla olduğunu söyleyen yöneticilerden bazıları bu durumu aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

"Otelimizde engelli misafirleri ağırlıyoruz ancak çok nadir. Senede 2 veya 3 defa."

(Mülakat 4)

"Gelenlerin sayısı o kadar düşük ki, çok çok çok az, senede 2-3 defa, talep çok az."

(Mülakat 8)

"Bir sene içinde gelenlerin sayısı çok düşük, yaklaşık 10 ila 20 oda arası diyebilirim. Ama yine de engelli misafirleri ağırlıyoruz."

(Mülakat 11)

Otellerine yönelik talebin fazla olduğunu söyleyen yöneticilerin termal ya da tedavi amaçlı otellerde görev yapıyor olduğu dikkat çekmektedir. Ayrıca çeşitli etkinliklerde ve banket organizasyonlarında da engelli misafirlerin otelleri sıklıkla ziyaret ettiği anlaşılmıştır. Yöneticilerin otellerine yönelik talep yoğunluğunu belirten ifadeler şu şekildedir:

"Tabi, tabi ki ağırlıyoruz engelli misafirleri. Tekerlekli sandalyede gelen, eğitimlere gelen, toplantı salonumuza gelen misafirlerimiz var. Örneğin fizyoterapistler toplantı amacıyla geliyor ayda bir düzenli olarak. Her katılımda engelli de barındıran, yürüme zorluğu çeken misafirler oluyor."

(Mülakat 2)

"Otelde engelli misafirleri ağırlıyoruz evet. Bizim konseptimiz dolayısıyla yılın 12 ayında da engelli misafirler oluyor. Bizim engelliler açısından doluluk oranımız Ocak-Şubat hariç % 90'ın üzerinde, sadece Ocak ve Şubat aylarında % 70'lerde. Yılın iki ayı sadece düşüyor."

(Mülakat 5)

"Engelli misafirleri ağırlıyoruz. Özellikle banket organizasyonlarında dışarıdan misafirleri çok ağırladığımız için tekerlekli sandalyeli olan misafirler çok geliyor. Geçenlerde bir organizasyona 35-40 tane tekerlekli sandalyeyle gelen misafirimiz oldu."

(Mülakat 16)

b. Otele Gelen Engelli Grupları

İzmir ili sınırları içerisindeki otel yöneticileri ile gerçekleştirilen mülakatlarda otele gelen engelli grupları ile ilgili sorulan sorulara alınan yanıtlar Tablo 45'te gösterilmektedir. Buna göre otel yöneticileri otellerinde en fazla "ortopedik engelli" olarak adlandırılan grubu ağırlamaktadır. Bu gruba dahil edilen engelli misafirler yöneticiler tarafından farklı isimlerle adlandırılmıştır. Katılımcılar arasından 7 yönetici otellerinde en çok 'tekerlekli sandalyeli' misafirleri ve 5 yönetici de 'bedensel engelli' misafirleri ağırladıklarını belirtmiştir. 3 yönetici 'fiziksel engelli' misafirlerin, 3 yönetici 'yürüme engelli' misafirlerin, 2 yönetici 'felçli hastaların', 2 yönetici 'koltuk değnekli' misafirlerin ve 1 yönetici de 'hareket engelli' misafirlerin otellerine geldiğini ifade etmiştir. Yöneticilerden alınan cevaplara göre otelleri en çok ziyaret eden ikinci grubu "zihinsel engelliler" oluşturmaktadır. Bu grupta olan misafirler yöneticiler tarafından 'zihinsel engelli', 'zihinsel özürlü' ve 'zeka özürlü' olarak nitelendirilmiştir.

Tablo 45: Otellere Gelen Engelli Grupları

Engelli Grubu	Tekrarlanma Sayısı
Ortopedik Engelliler	
Tekerlekli sandalyeliler	7
Bedensel engelliler	5
Fiziksel engelliler	3
Yürüme engelliler	3
Felçli hastalar	2
Koltuk değnekliler	2
Hareket engelliler	1
Toplam	23
Zihinsel Engelliler	
Zihinsel engelliler	5
Zihinsel özürlüler	1
Zeka özürlüler	1
Toplam	7
İşitme Engelliler	
İşitme engelliler	4
Toplam	4
Görme Engelliler	
Görme engelliler	3
Toplam	3
Diğer Engelliler	
Konuşamayan hastalar	2
Diğer (Diyabetik hastalıklar, kronik hastalık sahibi olanlar vb.)	2
Toplam	4

Yöneticilerden büyük çoğunluğu işitme engelli ve görme engelli misafirleri otellerinde hiç ağırlamadıklarını belirtirken yalnızca 4 yönetici otellerinde "işitme engelli" misafirlerin, 3 yönetici de "görme engelli" misafirlerin bazen gelip otellerinde kaldığını söylemiştir. Buna göre "görme engelli" misafirler otellerde en az kalan grubu meydana getirmektedir. Görme ve işitme engelli misafirlerin otellerine yönelik talebinin azlığından bahseden yöneticilerin bu durumu anlatan ifadeleri aşağıda yer almaktadır:

"Bedensel engellilerin yanı sıra görme ve işitme engelliler ise çok nadir, yok denecek kadar az. Ben bugüne kadar gördüm mü? Ya bir kişi görmüşümdür ya iki. Üçüncüyü görmemişimdir."

(Mülakat 3)

"Açıkkası ben 3 senedir bu otelde çalışıyorum ve görme engelli ya da işitme engelli gelen olmadı. Çoğunlukla koltuk değneğinden"

destek alarak ilerleyen ya da tekerlekli sandalye kullanan fiziksel engelliler daha yoğunlukta geliyor."

(Mülakat 7)

"Daha çok tekerlekli sandalye ile gelenler diyebiliriz. Görme engelliye ben olduğum müddet içerisinde hiç rastlamadım. Zihinsel engelliler oldu, özellikle apart bölümümüzde. Hala da var, geliyor misafirlerimiz."

(Mülakat 8)

"Geliyordur tabi ama benim burada çalıştığım süre içerisinde bedensel engelliler dışında gelen kimse olmadı. Elinde değnekle gezen görme engelli görmedim hiç otelde. Belki işitme engelliler geliyordur çünkü işitme cihazı kullananları gördüm yani. Zihinsel engelliler de ailelerin yanında olabiliyor."

(Mülakat 13)

"Bedensel engelliler dışında gelen engellilere çok fazla denk gelmedim açıkçası. Düşünüyorum siz sorduğunuzdan beri ancak fiziksel engelli bireyleri çok ağırladım ama görme, konuşma ya da hem duyma hem konuşma engelli misafirleri hiç görmedim otelde."

(Mülakat 16)

Araştırmaya katılan otel yöneticileri ortopedik, zihinsel, işitme ve görme engelliler dışında az da olsa "diğer engelli" gruplarından misafirlerin de otellerine yönelik taleplerinin olduğunu belirtmiştir. Bunlar arasında "konuşma engelli" misafirler ile "diyabet hastaları" ve "kronik hastalığa sahip olan" misafirler yer almaktadır.

c. Engellilerin Seyahat Engelleri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engellilerin tatil yapma olanakları sorulduğunda, yöneticilerin tamamına yakınının engellilerin kolaylıkla tatil yapamadıkları görüşüne sahip olduğu tespit

edilmiştir. Bu görüşe sebep olabilecek engellilerin seyahat engellerine yönelik yönetici görüşleri ile ilgili bulgular Tablo 46'da verilmiştir. Buna göre, engellilerin önündeki seyahat engelleri; *otellerde engellilere yönelik düzenlemelerdeki yetersizlik, kentsel altyapı ve üstyapı yetersizliği, refakatçi zorunluluğu, devlet desteğinin olmayışı, ekonomik yetersizlik, kişisel etkenler, ailenin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel yapısı, hizmet yetersizliği, güvenlik endişesi, çevresel etkenler ve engellilik derecesi* olarak sıralanmıştır.

Tablo 46: Engellilerin Seyahat Engelleri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engellilerin Seyahat Engelleri	Tekrarlanma Sayısı
Otellerde engellilere yönelik düzenlemelerdeki yetersizlik	10
Kentsel altyapı ve üstyapı yetersizliği	10
Refakatçi zorunluluğu	7
Devlet desteğinin olmayışı	6
Ekonomik yetersizlik	5
Kişisel etkenler	5
Ailenin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel yapısı	4
Hizmet yetersizliği	3
Güvenlik endişesi	3
Çevresel etkenler	1
Engellilik derecesi	1

Tablo incelendiğinde, yöneticiler engellilerin önündeki en büyük seyahat engellerinin "otellerde engellilere yönelik düzenlemelerdeki yetersizlik" ile "kentsel altyapı ve üstyapı yetersizliği" olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda alınan yanıtlar kentsel alan ve oteller içinde ulaşılabilirlik sorunlarının engellilerin seyahat niyetlerini olumsuz etkilediği yönündedir. Bu kapsamda engelliler için kent içinde entegre edilmiş bir ulaşılabilirlik olması gerektiği, en çok da ulaşım araçları konusunda engellilerin sorun yaşadığı görüşü hakimdir. Otellerde ise genel kullanım alanları, odalar, restoranlar, havuzlar ve diğer birçok alanın engellilerin kullanımına uygun olmadığı, bu konuda engellilerin düşünülmediği aktarılmıştır. Bu durum yöneticiler tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

"Engellilerin çok fazla tatil imkanı olduğunu sanmıyorum Türkiye’de. Çünkü onları götürecek bir ulaşım, onların transferlerini yapacak araçlar, gittikleri otelde onlara uygun düzenlemeler yok. Mesela benim otelimde engelli her yeri dolaşabilir, havuzlara girebilir, her yere ulaşabilir ama gittikleri

yerde, tatilde belli bir konsept var. O konseptin dışındaki otellere gidebilir mi? Zor!"

(Mülakat 3)

"Binaların uygunluk derecesi tabi ki etkiliyor engelli kişileri. Yeni binalar belki engelli insanların rahat edebileceği şekilde yapılıyor olabilir ama eski tarz oteller ya da binalar bu kişiler için uygun değil malesef, o sebeple de o otellere gitmek istemiyor o insanlar."

(Mülakat 4)

"Engellinin tatili dediğimiz zaman biliyorsunuz Türkiye'de bir kentsel yapının, havalimanından tutun da onun taşımacılığına, beslenmesi, yemesi, içmesi, sağlığı, sporuna kadar tüm tamamlayıcı hizmetlerin olması gerekiyor. Tabi Türkiye henüz bu anlamda tam olarak gelişmedi, hem teknolojik altyapı, hem fiziksel altyapı, hem kentsel yapı, hem de tesislerimizdeki projeler eksik. Bu sebeple engellilerin tatil planları kısıtlanıyor."

(Mülakat 5)

"Bence engelliler oteller yapılırken düşünülüyor. Mesela asansörler çok dar, tekerlekli sandalye için. Rampa yok, bazı alanlara ulaşım olmuyor bu yüzden. Çocuk arabasında bile bazen insanlar sorun yaşıyabiliyor. O sebeple de tatile çıkmak istemiyor olabilirler."

(Mülakat 12)

Engelli kişilerin önündeki önemli seyahat engellerinden bir tanesi de "refakatçi zorunluluğu" olarak belirtilmiştir. Yöneticiler, engelli kişilerin tek başına tatil yapmalarının çok zor olduğunu, bu sebeple de yanlarında bir refakatçiye ihtiyaç duyduklarını ancak çeşitli sebeplerle bunun her zaman mümkün olmadığını ve bu nedenle de engellilerin tatil planlarının kısıtlandığını şu sözlerle aktarmıştır:

"Bir refakatçi olmadan kolay kolay bir yere gidemiyor engelliler. Sadece fiziksel engelli değil, görme engelli veya işitme engelli içinde aynı şekilde. Ya da gidecekleri otelde onlara yardımcı olabilecek kişiler olmayabiliyor. Bu sebeple de tatile gitmekten vazgeçiyorlar."

(Mülakat 4)

"Normal hayatta kendilerine bir rutin koyabiliyorlar şehir içerisinde, bir şekilde hangi sokağa nereden gireceklerini, hangi kaldırımdan geçeceklerini biliyorlar, ona göre bir rutinleri var. Bir de yabancı bir yere gittiğini düşünün, o zaman bu dilemma çok daha büyük oluyor çünkü bilinmeyen bir kıtaya gidiyor, yeniden keşfedecek. İlla birisi olacak ki ona yardım edecek. Biz Kelebekler Vadisi'ne gideceğim diyebiliyoruz değil mi? O insanlar Ankara'ya gidemez eğer yanında birisi yoksa değil mi?"

(Mülakat 6)

"... Yoksa tek başına tatile çıkamaz. Ancak gelir düzeyi çok yüksek bir kişi olacak ki yanına alacak bakıcısını, yardımcısını tatile gidecek. Onun dışında normal geliri olan engelli bir vatandaş bunu yapamaz."

(Mülakat 7)

"E tabi çok zor. Engelli bir vatandaşın yalnız başına tatile çıkması çok zor. Şehirlerarası yolculuk yapacakları otobüsler yeterli değil, trenler diğer araçlar yeterli değil, işte vardıkları yerde belki transfer yapacaklar, transfer araçlarına bakarsanız eğer işte engelli aracı çok çok minimumdur. Onun için engellilerin yalnız başına tatile çıkmaları pek kolay değil."

(Mülakat 10)

"Devlet desteğinin olmayışı", "ekonomik yetersizlik" ve psikolojik faktörler, cesaret edememe gibi durumları da içeren "kişisel etkenler", yöneticiler tarafından engellilerin seyahate çıkmalarını engelleyen önemli etmenler arasında sayılmıştır. Özellikle yurtdışından gelen bazı engelli misafirlerin sağlık ve seyahat masraflarının devlet tarafından karşılanması sebebiyle bu kişilerin daha rahat tatil yapabildikleri ancak ülkemizde bu tarz bir desteğin olmayışının engellilerin seyahat etmeleri önünde büyük bir engel olduğu şu sözlerle vurgulanmıştır:

"Engelli turizmi tabi yurtdışında falan çok farklı. Buradaysa bazı otellerde tesisler engellileri düşünerek yapılmış. Norveç ve benzeri birçok yerden insanlar geliyor, çok da zor bir şey değil onlar için. Bireysel gelen de var, refakatçi eşliğinde gelen de var ve devlet destekli geliyorlar. O imkanlar onlara sunuluyor. Ancak malesef bizde o tarz şeyler yok. O sebeple de engelli insanlar tatile çıkamıyor."

(Mülakat 4)

"Engelliler kolay kolay tatile çıkamıyorlar. Avrupa'da bu kişilerin çalışsa da çalışmasa da farklı ayrıcalıkları var. Devlet bütçesinden ödenen, yaşam motivasyonu denilen bir destekleri var ve bunu devlet karşılıyor. Onlar çok rahat tatil yapabiliyorlar ama devlet desteğiyle. Ancak tabi bizim ülkemizde çok küçük bir kesim ekonomik özgürlüğe sahip. Diğerlerinin hepsi de mahkum. Anne baba ocağında, kendi içlerinde, yardımlarla, mahallesel katkılarla yaşayan, muhtarlıklar veya valiliklerden destek alan, sadece karın tokluğunda hatta ona bile yetmeyen kişiler. O yüzden bırakın tatili sokağa çıkamayanlar var."

(Mülakat 14)

"Ailelerin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel yapısı", gidilen tesislerde "engellilere yönelik hizmet yetersizliği", engellilerin diğer misafirler gibi kendilerini tahliye etme imkanının olmamasından doğan "güvenlik endişesi", başkalarının

bakışlarından rahatsız olmak, önyargı, iletişim problemleri gibi faktörleri içeren "çevresel etkenler" ve "engellilik derecesi" de engellilerin seyahat niyetlerini olumsuz etkileyen yani engellilerin seyahatleri önündeki engeller olarak yöneticiler tarafından ayrıca belirtilmiştir.

d. Engellilerin Tatil/Otel Tercihleri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Araştırma kapsamında otel yöneticilerine engellilerin tatil ya da otel tercihleri ile ilgili fikirleri sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 47'de verilmiştir.

Tablo 47: Engellilerin Tatil/Otel Tercihleri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engellilerin Tatil/Otel Tercihleri	Tekrarlanma Sayısı
Ulaşılabilir tatil/otel	11
Diğer insanlardan farklı tercihleri olmaz	7
Kişisel tercih	5
Önyargı ve bakışlardan uzak bir ortam	3
Engelli oteli	2
Sosyal ortam	2
Termal otel	1

Tabloya göre yöneticilerin büyük bir çoğunluğu engellilerin tatil ya da otel tercihlerinde ulaşılabilirliğe önem verdiğini düşünmektedir. Engelli kişilerin gittikleri yerde her noktaya ulaşabilmek, tüm hizmet ve faaliyetlerden faydalanmak, tüm alanları kullanabilmek istediği ve engellilere yönelik düzenlemelerin olduğu otelleri tercih ettikleri belirtilmiştir. Yöneticilerin bu düşünceleri aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

“Yani onların yerine koyarsam kendimi, kendi başıma çıkmak isterim. Her türlü ihtiyacımı kendi başıma karşılayabileceğim bir otel isterim.”

(Mülakat 8)

“Engelsiz tatil yapmak isterler. Fiziki olumsuzluklarına engel çıkarmayacak otellerde ya da mekanlarda gezip, dolaşmak ya da oralarda bulunmak, faydalanmak isterler yani başka ne istesinler ki.”

(Mülakat 13)

“Her türlü ihtiyacını rahat bir şekilde karşılayabileceği, özellikle fiziksel engelli insanlarda -bildiğim için- lavabo ve tuvalet ihtiyaçlarını rahat karşılayabilecekleri, rahat bir yatma ihtiyacını karşılayabilecekleri bir otel isterler diye düşünüyorum.”

(Mülakat 16)

Aynı zamanda engellilerin, engelli olmayan kişilerden farklı istekleri olmadığı, herkes gibi tercihlere sahip olduğu görüşü hakimdir. Ancak bu tüm engellilerin aynı şeyleri istediği anlamına gelmemelidir. Aksine kişisel tercihlerin ön plana çıktığı, engellilerin de kendi yaşam tarzlarına ve zevklerine göre farklı tercihleri olduğu yöneticilerin şu sözleri ile aktarılmıştır:

"Onların bizden farklı istekleri olmaz. Onlar da kayak yapmak ya da kar görmek ya da kar ile ilgili bir otele gitmek ister, kaymasa da. Onlar da deniz kenarında bir yere gitmek, tabiatla beraber olup Karadeniz’de yaylaya çıkmak ister. Yani istek olarak bizden farklı istekleri yok, sadece tüm bu isteklerini gerçekleştirebilecekleri olanakların her noktada sunulmasını isterler."

(Mülakat 1)

"Engelli insanlar rahat edeceği bir otelde kalmak ister. Zaten bunu engelli olarak ayıramayız. Herkesin tercihi farklıdır. Engelli insanlar arasında durumu çok iyi olanlar vardır, onlar da bizim gibi otelleri tercih etmek ister ama çalışan insanlar gibi engelliler de vardır orta gelirli, onlar da herşey dahil isteyebilir. Onları zaten ayıramazsınız. Bizden farklı değiller."

(Mülakat 9)

"Şimdi engelli de bir insan sonuçta yani. Engelliler illa şu tatili yapar diye bir şey demek doğru değil. Onun kültürüne, bakış açısına, yaşam tarzına göre değişir. Kimisi belki kültür turizmi yapmak ister, kimisi deniz-kum-güneş yapmak ister, diğer normal insanlar nasılsa onlar da havuza girmek ister, onlar da beach club'a gitmek ister, onlar da night club'a gitmek ister veya onlar da

kayak yapmak ister. Kimisi Uludağ'a, kimisi ne bileyim Kartalkaya'ya gitmek ister veya sörf yapmak isteyebilirler, dive centerlar'da dalma yapabilirler, bunların hepsi insanlar için geçerli, yoksa şu engelli o sporu, turizmi yapamaz diye düşünmek doğru değil bence. Balonla belki de yükselmek ister Kapadokya'da değil mi? Yani bu da normal bir istek ve de bence engelli insanları da fazla yormadan yapılacak bir şey. Bizden hiçbir farkı yok sonuçta."

(Mülakat 10)

Yöneticiler, engellilerin gittikleri yer ve otelde önyargılardan ve diğer insanların rahatsız edici bakışlarından uzak bir ortam aradıklarına da değinmiştir. 2 yönetici engellilerin kendileri gibi engelli olan insanlarla bir arada ve tüm alan ve hizmetlerin onlara uygun olarak düzenlenmiş olduğu otellerde daha rahat edeceklerini düşünürken, diğer 2 yönetici ise engelli kişilerin her yaştan ve sınıftan insanla bir arada, onlarla aynı ortam ve faaliyetlerde bulunmaktan, aynı deneyimi paylaşmaktan daha çok hoşlanacaklarını düşünmektedir. Bir başka yönetici de engellerin termal otellere daha çok gittiği ve hem tedavi hem de rahatlatma amaçlı o otellerin engelliler tarafından daha çok tercih edildiği kanısındadır.

e. Engellilerin Otellerden Beklentileri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Otel yöneticilerine engellilerin otellerden beklentileri sorulduğunda *engellilere yönelik düzenlemeler, eşitlik, ilgi, hizmet, önyargı ve bakışlardan uzak olmak, iletişim, engellilere yönelik aktivite, güvenlik, informasiyon ve temizlik* gibi farklı yanıtlar alındığı gözlenmiştir (Tablo 48).

Tablo 48: Engellilerin Otellerden Beklentileri ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engellilerin Otellerden Beklentileri	Tekrarlanma Sayısı
Engellilere yönelik düzenlemeler	12
Eşitlik	7
İlgi	4
Hizmet	4
Önyargı ve bakışlardan uzak olmak	3
İletişim	3
Aktivite	3
Güvenlik	2
İnformasyon	2
Temizlik	1

Tablo incelendiğinde, yöneticilerin engellilerin en büyük beklentisini “engellilere yönelik düzenlemeler” olarak gördüğü anlaşılmaktadır. Bu noktada da yine *ulaşılabilirlik* olgusunun vurgulandığı görülmektedir. Yöneticilerin bu konudaki görüşleri aşağıdaki gibidir:

"Birincisi şu, oteldeki her noktaya başkasının yardımı olmadan, kendi işlerini yapabilecekleri bir düzenlemeyle mutlu olabileceklerini düşünüyorum. Yani otele girişten, resepsiyona çıkışa, resepsiyondan odalara çıkışa, odada kendi ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra tekrar lobiye inip, barına gidip, restoranına gidip ya da havuzun oraya gidip her türlü noktaya başkasının yardımını beklemeden kendilerinin iradesiyle gidebilecekleri noktalar, ulaşabilecekleri yerler onlar için önemli."

(Mülakat 1)

"İlk beklentisi mutlaka onlara uygun bir otel. Kimse yardımcı olmadan kendi başına plaja ulaşmak, kendi başına bara gitmek, restorana inmek ister yani mutlaka."

(Mülakat 9)

"Bir defa her yere ulaşabilmeli insanlar, fiziksel engelliler için konuşuyorum. O yüzden en önemli beklentileri budur. Yani bir restorana, spaya, lobiye, odasına ulaşabilmeli, odada balkonuna çıkabilmeli, kıyafetlerine ulaşabilmeli, çıkarıp asabilmek için ona göre bir dolap düzeni yapılabilirmeli, daha bir aşağılarda yetişebileceği gibi. Banyosu engellilerin daha rahat banyo yapabileceği şekilde organize edilmeli, tuvaletler ona göre düzenlenmeli, yatağı ona göre düzenlenmeli, kapısı daha geniş olmalı ki tekerlekli sandalyeyle girebilmeli gibi özellikler gerekir."

(Mülakat 10)

"Otellerde her yere ulaşabilmektir beklentileri. Bence bir engellinin otele gittiğinde kendi başına her yere ulaşabilmesidir. Havuza gidebilsin, hamama gidebilsin, odasına rahat girip çıksın..."

(Mülakat 15)

Engellilerin otellerden özellikle beklediği bir diğer hususun "eşitlik" olduğu yöneticiler tarafından şu sözlerle ifade edilmiştir:

"Her insanın beklentisi neyse onların da aynıdır. Sonuçta herkesin aynı şekilde beyni var, aynı şekilde duygulara sahip, görmese de işitmese de. Ki o insanların mutlaka bir duyuları yoksa da diğerleri daha fazla gelişmiştir bize göre. O yüzden herkesin beklentisi aynı doğrudur. Farklı görülme istemiyorlar."

(Mülakat 4)

"Bana göre normal birisine nasıl davranırsak öyle davranmamızı istiyorlar yani eşitlik istiyorlar. Başka da bir şey gelmiyor aklıma."

(Mülakat 8)

"Aslına bakarsan özel bir beklentileri olmuyor. Yani benim bildiğim insanları göz önünde bulundurursak; bir istekleri, özel beklentileri olmuyor o insanların. Bizden farklı bir muamele görmek istemiyorlar zaten. Fiziki olarak eksiklikleri var, çoğu bunu bir eksiklik olarak değil, allahın bir öngörüsü olarak düşünüyor. Farklı bir muamele görmek istemeyenler çoğunlukta, sadece eşit şartlara sahip olmak istiyorlar yani."

(Mülakat 13)

Otel yöneticileri engellilerin otellerden beklentileri arasında "ilgi" ve "hizmet" konularını da sıralamıştır. Her misafir gibi engelli misafirlerin de otelden ilgi ve hizmet beklediği belirtilirken, engelli olmalarından ötürü özel bir ilgi ve

hizmet bekleyen misafirler olabileceği bir yönetici tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

"Ulaşılabilirlik dışında özel hizmet beklerler yani. Bir engelli olarak ayrıcalıklı olmak isterler, ilk önce bakılmak isterler."

(Mülakat 15)

f. Engellilerin Otellerde Karşılaştıkları Sorunlar ile İlgili Yönetici Görüşleri

Araştırma kapsamında otel yöneticilerine engellilerin otellerde karşılaştıkları sorunlar sorulmuş ve buna göre alınan cevaplar engellilerin otelde *ulaşılabilirlik*, *iletişim*, *önyargı* ve *diğerlerinin bakışları* ve *güvenlik* ile ilgili sorunlar yaşadığı ve yaşayabileceğini göstermiştir (Tablo 49).

Tablo 49: Engellilerin Otellerde Karşılaştıkları Sorunlar ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engellilerin Otellerde Karşılaştıkları Sorunlar	Tekrarlanma Sayısı
Ulaşılabilirlik	12
İletişim	4
Önyargı ve diğerlerinin bakışları	3
Güvenlik	1

Yöneticilere göre engelliler otelde en çok “ulaşılabilirlik” ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır. Ulaşılabilirlik içinde ise *altyapı ve üstyapı yetersizliği*, *fiziksel koşullardaki eksiklik* ve *teknik donanım yetersizliği* gibi kavramlara değinilmiştir. Ulaşılabilirlik probleminin engellilerin otellerde rastladığı en önemli ve temel sorun olduğu yöneticiler tarafından şu sözlerle ifade edilmiştir:

“Bir özürünün rahatsız olacağı tek bir konu varsa bence fiziki koşullar ve yapıdır. Yani şimdi düşünün adamcağz gelmiş buraya, asansör ile yukarıya çıkamıyor, çıksa bile asansöre ulaşabilmesi için önünde 3 tane merdiven var örneğin. E ne yapacak? Lobide dönüp duracak mecburen. Ne derece keyif alır?”

(Mülakat 3)

“Birçok otelde rampalar yok, restorana inecek merdivenler var, bu yüzden engelliler inemiyor; spaya inecek merdivenler var. Havuzlar genelde aşağıda olur, merdivenler var, asansör yok. Engelli odası olmayan oteller var, onlar da sorun yaratır çünkü doğru dürüst bir banyosu yok, engelli banyosu yok, e ne oluyor bu insan orada? Engelli banyosu olmadığı için banyo yapamıyor rahat.”

(Mülakat 10)

“Bence sorunların %90’ı ulaşılabilirlik ile ilgili. Ulaşılabilirlik çözüldükten sonra küçük küçük şeyler kalıyor.”

(Mülakat 15)

“Otele gittiği yerdeki tüm noktalara rahatça erişim sağlayamaması, onları kullanamaması. Hep ulaşılabilirlikle ilgili aslında aklıma gelenler. Benim daha çok karşılaştığım tekerlekli sandalye ile giderken yol, rampa, merdiven. Odada yatakta yatma konusunda rahatsızlık. Duş imkanı, tuvalet alanlarının uygun olmayışı...”

(Mülakat 16)

Engellilerin otelde karşılaştıkları bir diğer önemli sorunun “iletişim” olduğundan bir yönetici şu sözlerle bahsetmiştir:

“Görme engelli bir misafir ise iletişim sorunuyla karşılaşır, çünkü otelleri genel olarak ele alırsam engelli misafirlerle iletişim bilen bilinçli personelin olmadığını düşünüyorum. Ben de onlardan birisiyim. Birinci konu bu, iletişim sorunu.”

(Mülakat 17)

Engellilerin otelde “diğer insanların bakışlarından ve önyargılardan” çok rahatsız olduğunu ise iki yönetici şu şekilde ifade etmiştir:

“Bana göre en rahat yaşayabilenler duyma ve görme engelliler. Toplumun içinde, topluma karşı daha rahat yaşıyorlar. Yaşamsal anlamda değil tabi. Hiç değilse görmüyor ve duymuyorlar. Diğerlerinde şunu ben fark ediyorum; tekerlekli sandalyeli birisi giderken tüm gözler onu takip ediyor, dikkat edip bakıyor. Sokakta olsa belki o kadar dikkat etmeyecekler fakat lobide olduğunda herkes böyle kafasını çevirip bakıyor ve onlar da bunu hissediyor. Bundan da çok rahatsız oluyorlar.”

(Mülakat 14)

“Diğer misafirlerin bakışlarından çok fazla rahatsız oluyorlar. Birkaç misafirimiz de söylemişti. Keşke bakmasalar diyorlar, özellikle yabancı misafirler. Ben de normal insanım, bana böyle bakmasalar diyorlar. Bu da daha çok fiziksel engelliler için geçerli, çünkü diğerleri için çok fazla birşey fark etmiyor. Özellikle onların refakatçileri bu konudan çok sıkılmış.”

(Mülakat 17)

Son olarak bir yönetici engellilerin otelde güvenlik sorunları ile karşılaşabileceklerini ifade etmiştir. Engelli gruplarına göre farklı kısıtlılıklara sahip engellilerin otelin farklı alan ya da uygulamalarında can güvenliği ile ilgili sorunlar yaşayabileceklerinden, bunun dışında kendilerini tahliye etme imkanları olmadığı için yangın, deprem gibi kriz anlarında da güvenlik ile ilgili sorunlar yaşayabildiklerinden bahsetmiştir.

3.5.2.3.2. Engelli Turizminde Arz Boyutu İle İlgili Bulgular

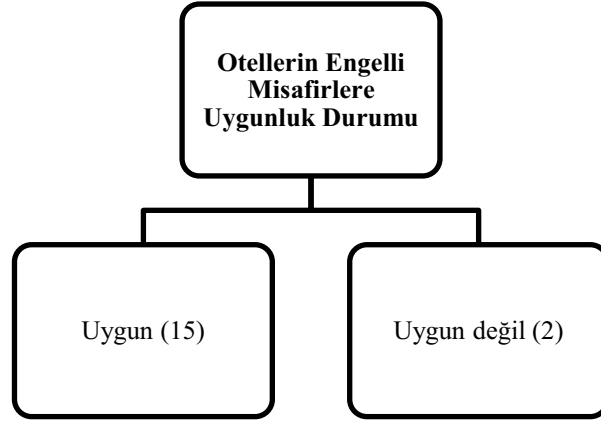
Otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarının incelendiği bu çalışmada, arz boyutunda otellerin engellilere uygunluk durumu, otellerde engellilere yönelik düzenlemeler, hastane odasına benzemeyen engelli odalarının yapılma durumu, otelin tüm odalarının engelli standartlarına uygun hale getirilmesi, engelli odalarında engelli olmayan misafirlerin kalma durumu, otellerde engellilere özel

uygulamalar ve otellerde 24 saat boyunca sağlık personeli bulundurulması ile ilgili konular araştırılmıştır.

a. Otellerin Engelli Misafirlere Uygunluk Durumuna İlişkin Yönetici Görüşleri

Otel yöneticileri ile yapılan mülakatlarda, yöneticilerin çalışmakta olduğu otellerin engellilere uygunluk durumu ile ilgili görüşleri araştırılmış ve elde edilen veriler Şekil 52'de gösterilmiştir.

Şekil 52: Otellerin Engelli Misafirlere Uygunluk Durumu



Şekil incelendiğinde, yöneticilerin tamamına yakınının çalışmakta olduğu oteli "engellilere uygun" olarak değerlendirdiği ve yalnızca 2 yöneticinin otelin "engellilere uygun olmadığı" görüşünü savunduğu anlaşılmaktadır. Otelin engelli misafirlere uygun olduğunu savunan yöneticilerden bazıları bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

"Şu ana kadar hiçbir sıkıntımız olmadığı gibi tam tersi biz bununla ilgili teşekkür de alıyoruz. Örneğin asansörlerimizin tuş panelleri bile onlara göre uygundur. Kabartmalı değil ama aşağıda, onların göz hizasında yapılmıştır. Daha sonra restoran katında onların giriş-çıkışı için rampalarımız var. Orada basamak gibi küçük bir kot farkı var, onu da rampalarla aşıyoruz. Kapının önü için çok uygun yapılmış bir rampamız var, giriş-çıkışlarda kullanılmak üzere..."

(Mülakat 2)

"Biz gerçekten o konuda tüm fiziksel yatırımlarımızı engellilere uygun hale getiriyoruz. Hem açık alanlar hem de kapalı tüm mekanlar ve tesisimizin tüm üniteleri engellilere uygundur. Bizim ofislerimiz de buna dahildir, gördüğünüz gibi giriş sıfırdır. Engelli buraya da rahatlıkla girebilir."

(Mülakat 5)

"Ben iyi buluyorum otelin uygunluk durumunu. Örneğin ulaşım açısından zeminin uygunluğu, genel alanlarda engelli tuvaletinin olması, engellilere istinaden odalarımızın olması, bence otelimizde engellilerin genel ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir altyapının olduğunu gösteriyor. Otel içindeki bütün alanlara asansör kanalı ile ulaşmak mümkün."

(Mülakat 17)

Bu yöneticilerden bazıları otellerinin engelli misafirlere uygun olduğunu belirtmekte ancak oteldeki bazı alanlarda engellilere yönelik eksiklikleri olduğunu da ifade etmektedir. Görüşme yapılan otellerin bazısında ortopedik engelliler ile ilgili, bazısında ise özellikle ortopedik engelliler dışındaki engelli grupları ile ilgili eksiklikler olduğu, mülakatların otellere bizzat gidilerek yapılmasından ötürü tarafımızca da tespit edilmiştir. Özellikle engellilerin havuz ve denize girebilmeleri için yapılması gereken platform, havuz ya da deniz asansörü ve diğer düzenlemeler birkaç otel dışında hiç dikkate alınmamış ve bu konu yöneticiler tarafından da şu şekilde dile getirilmiştir:

"Otelimiz engellilere uygun, Türkiye standartlarına göre gayet iyi durumda. Her alan uygun. Termal bölümünde aynı zamanda 3 tane engelli havuzumuz mevcut. Açık havuzlara da girebilirler ama rampa ya da lift yok, o yüzden zorlanabilirler. Plajda da yok, hatta plaja engelli sandalyesi de gidemiyor, orada bir eksiklik var aslında. Bir rampa var ama sonra kum başlıyor, o olduğu için de ilerleyemiyorlar."

(Mülakat 9)

"...Bir tek acil çıkış durumlarında, asansörün çalışmadığı durumlarda, engellilere yönelik bir sıkıntımız var, bir de havuz asansörü yok ama 2015 yılında otel olarak renovasyona gidiyoruz, o zaman gerekli bütün değişiklikler yapılacak. Onun dışındaki bütün alanlar engelliler için uygun. Biz Starwood'a bağlı bir otel olduğumuz için bazı yaptırımlarımız da var, o sebeple 2015 renovasyonunda duyma engelliler için ışıklı ya da titreşimli uyarı ve alarm sistemleri gibi pek çok düzenleme de yapılacak.. Şu an bunlar yok."

(Mülakat 11)

Ayrıca görüşme yapılan yöneticilerin çoğunun "engellilere uygun" olarak yaptığı değerlendirmelerde sadece ortopedik engellileri dikkate aldığı ve engelli denildiğinde diğer engelli gruplarının akla gelmediği özellikle dikkat çekmiştir. Otellerinin engellilere uygun olmadığını belirten yöneticilerden biri ise bu durumu şu şekilde aktarmıştır:

"Otelimiz engelliler için uygun değil. Görme engellilerle ilgili hiçbir çalışmamız yok. Bedensel engelliler ile ilgili gördüğünüz belli bir çalışmamız var, işitsel engelliler ile ilgili zaten bir sorun yok. Ama eğitim yok, işaret dili bilen personelimiz yok."

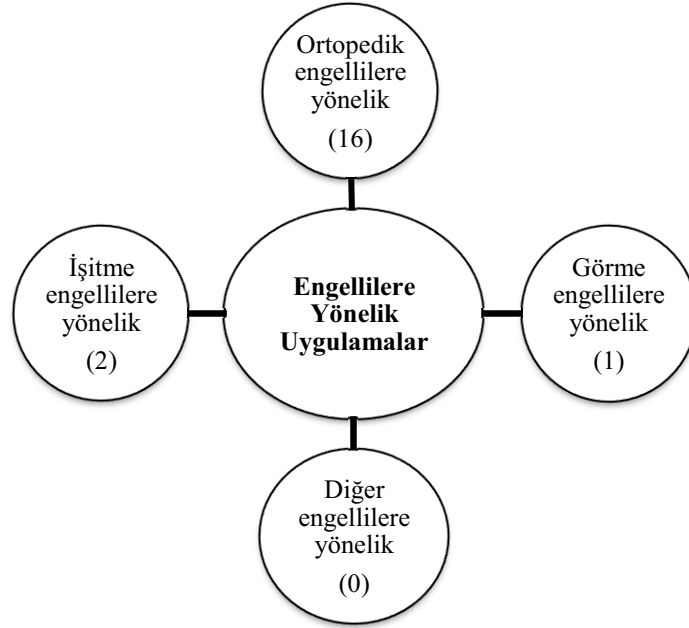
(Mülakat 1)

b. Otelerde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin Durumu

Araştırma kapsamında yapılan görüşmelerde, otel yöneticilerine otellerdeki engellilere yönelik düzenlemeler sorulmuştur ve alınan yanıtlar Şekil 53'te yer almaktadır. Şekil incelendiğinde, 17 otelden 16'sında ortopedik engellilere yönelik birtakım düzenlemeler olduğu, sadece 2 otelde işitme engelli, tek 1 otelde de görme engelli misafirlere yönelik düzenlemelerin mevcut olduğu ve hiçbir otelde diğer engelli gruplarına ilişkin bir düzenleme ile karşılaşılmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ortopedik engellilere yönelik yapılan düzenlemeler arasında engelli odalarındaki oda ve banyo içindeki düzenlemeler, otel içinde ve dışındaki basamaklı alanlarda yer alan gerek portatif gerekse kalıcı rampalar, engelli asansörleri, tekerlekli sandalye boyuna

göre düzenlenmiş elektrik düğmeleri ve diğer kontrol panelleri örnek olarak gösterilmektedir. Yöneticiler ortopedik engelliler dışında bulunan engelli gruplarına yönelik düzenlemelerdeki zayıflığın sebebini, bu grupların otele yönelik talebinin az olması ya da hiç olmaması ile açıklamıştır.

Şekil 53: Otellerde Engelli Misafirlere Yönelik Düzenlemelerin Durumu



Otellerdeki görme ve işitme engelli misafirlere yönelik düzenleme örnekleri Tablo 50'de verilmiştir. Buna göre, 1 katılımcı işitme engelliler için arka plandaki sesleri elimine etmeye yarayan "indüksiyon sistemi" uygulamasına sahip olduklarından bahsederken, görme engelli misafirler otellerinde konakladığında kesinlikle odalarındaki hiçbir eşyaya dokunmadıklarını, eşyaların yerini değiştirmediklerini ve bu konuda hassasiyet gösterdiklerini ayrıca vurgulamıştır. 1 diğer otel yöneticisi de işitme engelli misafirler için "alarm sistemi" ile ilgili düzenlemeleri olduğundan söz etmiştir. Başka 1 otel yöneticisi ise görme engelli misafirler için havuz başında "hissedilebilir yüzey" düzenlemesine sahip olduklarını aktarmıştır. Katılımcıların belirttiği bu uygulamalar dışında görüşmeye gidilen otellerin bir kısmında asansörlerin kontrol panelleri üzerinde görme engelli misafirler için "Braille alfabesi" ile yazılı bilgilendirmeler ile katlara gelindiğinde uyarı veren anons sistemlerinin kullanıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 50: Otellerde Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Düzenlemeler

İşitme engellilere yönelik düzenlemeler	Görme engellilere yönelik düzenlemeler
İndüksiyon sistemi	Hissedilebilir yüzey
Alarm sistemi	

Çalışmadaki diğer bulgular da yer yer rastlandığı gibi engelli denildiğinde yöneticilerin aklına önce ortopedik engelliler gelmiştir ve gerekli hatırlatmalar yapıldıktan sonra otellerin diğer engelli gruplarına yönelik düzenlemelere sahip olmadığı şu sözlerle anlatılmıştır:

"Otelimizde görme ve işitme engellilere yönelik uygulamalar yok, çünkü öyle bir konseptimiz yok, öyle bir talep de yok. Öyle bir şey de istenmedi bizden. Bu sebeple de onlara yönelik herhangi bir düzenleme yapmadık."

(Mülakat 3)

"Belki hiç ağırlamadığımız için mi diyeyim görme ya da işitme engelliler ile ilgili hiçbir uygulamamız yok..."

(Mülakat 7)

"...Ancak görme engelliye yönelik herhangi bir altyapı yok otelde. İşitme engelliler ile ilgili konuya gelince buna cevap verebilmem için işitme engelliler için nasıl uygulamalar yapıldığını bilmem lazım, onu ben de bilmiyorum."

(Mülakat 17)

c. Hastane Odasına Benzemeyen Engelli Odalarının Yapılma Durumu

Oda görselliği, konforu ve düzenlemesi her misafir için önemlidir. Engelli turizminin gelişimi ve engelli misafirlerin daha rahat ve huzurlu bir tatil yapabilmeleri açısından, mülakat yapılan otel yöneticilerine, otellerde bazıları tamamen klinik havasında olan, bazıları ise hiçbir estetiği bulunmayan engelli odalarının hastane odasını andıran bu yapıdan farklı bir biçimde düzenlenmesinin

mümkün olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan cevaplar Şekil 54'te gösterilmiştir.

Şekil 54: Hastane Odasına Benzemeyen Engelli Odalarının Yapılma Durumu



Şekil incelendiğinde, araştırmaya dahil olan otel yöneticilerinin çoğunun hastane odasına benzemeyen engelli odası yapımını "mümkün" gördüğü, 3 tanesinin ise hastane odasına benzemeyen engelli odası yapımının "mümkün olmadığı" görüşünü belirttiği anlaşılmaktadır. Hastane odalarına benzemeyen engelli odalarının yapılmasının mümkün olduğunu belirten yöneticiler, kendi otellerinde durumun zaten böyle olduğunu şu şekilde ifade etmektedir:

"Neden olmasın? Bizim odalarımız mesela öyle. Genel anlamda görünüm olarak kullandığımız herşey aynı. Televizyonuydu, sandalyesiydi, renkleri, halıydı hepsi aynı. Dediğim gibi sadece ve sadece o minimum standartlar var ya, onlara göre ayarlanmış durumda. Bizde klinik odası havası yok."

(Mülakat 6)

"Bizim engelli odalarımız öyle değil zaten. Diğer odalarla eşittir. Tek farkı duşudur. Küvet yoktur, duşu vardır. Kollukları vardır, kişilerin tekerlekli sandalyeden inip kalkması için. Duş kısmında da oturabilmesi için açılır kapanır sandalyesi vardır o kadar."

(Mülakat 9)

"Çok rahat yapılabilir. Örneğin bizim engelli odamızı gördünüz mü? Hiç de hastaneye benzemiyor. Bir tek kapı genişlikleri var. Manevra alanı genişlikleri, yatağın iki yanındaki genişlikler var. Yani odanın içinde yaşamsal manevralarının rahat olması lazım. Sonra banyo ve tuvalet kısmı var. Klozete oturup kalkarken, lavabo yükseklikleri için, duş bariyerleri, tutunup geçme, otomatik oturağı farklı ama hastaneye benzemiyor yine de."

(Mülakat 14)

Engelli odalarının hastane odalarına benzemeyecek şekilde yapılmasının mümkün olmadığını düşünen yöneticiler ise bunun sebebini şu şekilde açıklamıştır:

"İsterseniz çok şık bir oda dizaynı yapabilirsiniz ama onun fiziksel olarak kullanımını farklı kılacak bir unsuru hiçbir şekilde otelde yapamazsınız. Hastane ile aynıdır. Bir tek mefruşatı, kullandığınız malzemesi farklı olabilir. Mesela atıyorum hastanenin zemini marley olabilir, parke olabilir, taş olabilir. Siz bunu birinci sınıf parke yapabilirsiniz. Yatak örtüsünü atlastan yapabilirsiniz mesela. Ama fiziksel özelliklerini kullanabilecekleri bütün materyaller bence hastane ile aynı olacak ve öyle görünecek."

(Mülakat 1)

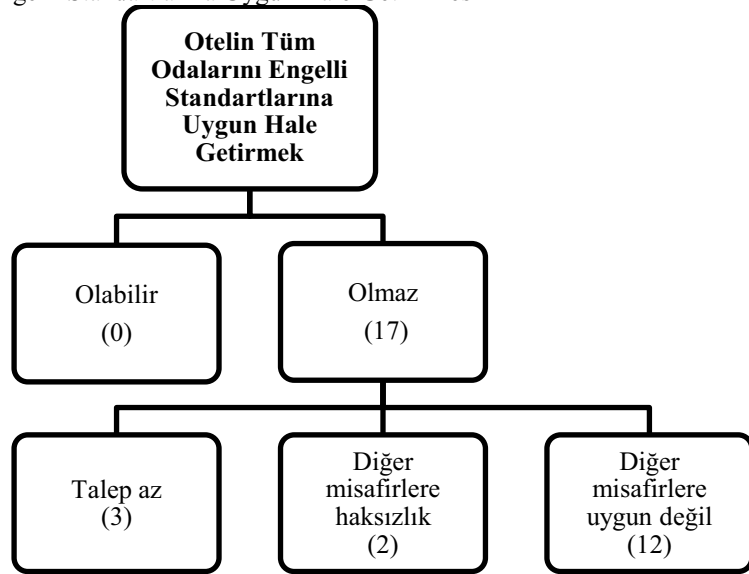
"Biraz zor olduğunu düşünüyorum. Yani fiziksel anlamda o odalarda tuvaletlerin kollarıyla oturup kalkabilecekleri şekilde olması lazım, yatağın inip kalkan durumda olması lazım. Dekor olarak hastane odasından farklı yapılabilir elbette ki ama kullanılan malzemelerden dolayı veya yataktan ya da banyolarda kullanılan materyallerden dolayı hastane odası gibi gözüktüğünü düşünüyorum ben."

(Mülakat 16)

**d. Tüm Odaların Engelli Standartlarına Uygun Hale Getirilmesine
Yönelik Yönetici Görüşleri**

Engelli turizmi pazarını genişletmek, engelli turizmine yönelik talebi arttırabilmek, engelli misafirlerin otel tercihlerini daha esnek hale getirebilmek ve seçeneklerini çoğaltabilmek açısından otel yöneticilerine otelin tüm odalarını engelli standartlarına uygun hale getirmek isteyip istemedikleri sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar ile bu cevapların gerekçeleri Şekil 55'te verilmiştir.

Şekil 55: Tüm Odaların Engelli Standartlarına Uygun Hale Getirilmesi



Şekil incelendiğinde, hiçbir yöneticinin otelin tüm odalarını engelli standartlarına uygun hale getirmek istemediği tespit edilmiştir. Otellere yönelik engelli misafir talebinin az olması, tüm odaların engelli misafirlere uygun hale getirilmesi halinde otele gelen diğer misafirlere haksızlık olacağı düşüncesi ve odanın engelli standartlarına uygun hale getirilmesi durumunda diğer misafirlerin kullanımının kısıtlanacağı ve odanın diğer misafirlere uygun olmayacağı ya da engelli olmayan misafirlerin bu odalarda kalmak istemediği görüşü bu durumun gerekçeleri olarak belirtilmiştir. Yöneticilerin bu düşüncelerini şöyle ifade etmektedir:

"O zaman da engelsiz kişilere karşı haksızlık olur. Nasıl ki engellilerin hakkı varsa engelsizlerin de hakkı var. Yani bence dengeli gitmesi daha doğru."

(Mülakat 2)

"Olmaz o. Bir özürlü lavabosu, tuvaleti, aynası alçak olur. Tüm tuvaletlerinde kolçak vardır. O yüzden engeli olmayan insanların kullanımına uygun değildir."

(Mülakat 3)

"Arz-talep meselesidir. Şimdi neden böyle bir şey yapayım, önce onu söyleyeyim. Şimdi istatistiki olarak engellileri toplam popülasyona vuracak olursanız % 10'larda kalıyor. Şimdi ben 185 odanın tamamını neden engelli odasına çevireyim? Çünkü kullanım olmayacaktır. Bu biraz lükse kaçacaktır. Gerçekten böyle bir şeye ihtiyaç var mı? Ben gerçek anlamda o iki tane odayı amacına uygun kaç kere satıyorum diye düşünmek lazım. Yoksa yine dediğim gibi lükse mi kaçacak bu? Bütün hepsi öyle olsa ne olur? Ne faydası olur engelliye? Diyelim ki ben o 2 odayı 365 günün 360'ında satsam, bazı günlerde de short'a düşsem, talep gelse dese ki ben 5 tane engelliye o gün otelde ağırlayamadım çünkü engelli odaları satılmıştı diye, öyle bir pozisyon hiç olmadı."

(Mülakat 6)

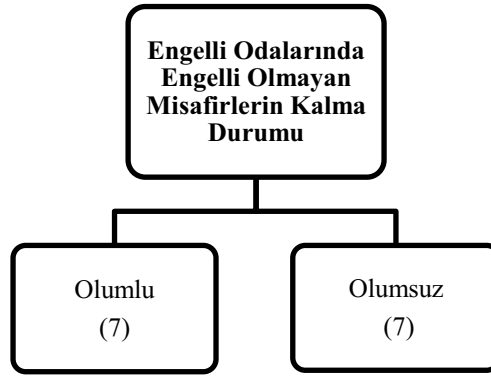
"Onu da istemeyiz. Çünkü bazı misafirlerin istekleri var dediğimiz gibi. Bazı misafirler ne de olsa engelli odası diye istemeyebiliyor. Küvet ya da jakuzi isteyebiliyorlar. Bu da engelli misafirler için çok zor. Özel bir dizayn yapılması lazım, duş olması lazım ama çoğu misafir de küvet istiyor. Bu da diğer misafirleri engelleyen bir durum oluyor."

(Mülakat 11)

e. Engelli Odalarında Engelli Olmayan Misafirlerin Kalma Durumlarına İlişkin Yönetici Görüşleri

Araştırma sırasında otellerine yönelik engelli talebinin her zaman fazla olmadığını belirten yöneticiler, mevcut engelli odalarının çoğu zaman boş kaldığını dolayısı ile yoğunluk olduğu zamanlarda bu odaların engelli olmayan kişilere de satıldığını belirtmiştir. Bu sonuçtan yola çıkılarak katılımcılara engelli olmayan misafirlerin engelli odalarında kalmak isteyip istemedikleri sorusu yöneltmiştir. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar Şekil 56'da gösterilmektedir.

Şekil 56: Engelli Odalarında Engelli Olmayan Misafirlerin Kalma Durumu



Mülakata dahil edilen katılımcılardan 3'ü konu ile ilgili kendilerine gelen bir dönüt olmamasından ötürü soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan katılımcıların konu ile ilgili ilk değindiği nokta ise otelde engelli odası satışlarının en sona bırakıldığı, bu odaların sadece otelin dolu olduğu zamanlarda engelli olmayan kişilere satıldığı ve son olarak da misafirlere konu ile ilgili mutlaka bilgilendirme yapıldığıdır. Şekil 3.10 incelendiğinde, soruya cevap veren katılımcılardan yarısının engelli olmayan misafirlerin sorun çıkartmadan "engelli odalarında kaldıkları", diğer yarısının ise bu misafirlerin "engelli odalarında kalmak istemedikleri" cevabını verdiği görülmektedir. Buna göre engelli olmayan misafirlerin engelli odalarında kalma istekleri ile ilgili bir ayırım yapmak güçtür.

Engelli olmayan misafirlerin engelli odalarında kalmaları ile ilgili bir problem yaşanmadığı, katılımcılar tarafından şu sözlerle dile getirmiştir.

"Kalıyorlar. Engelli odaları ilk zamanlar yapılmaya başladığında kişiler kendimizi kötü hissediyoruz deyip kalmak istemiyorlardı"

ama şimdi hiç farkedilmiyor. Dediğim gibi engelli konaklaması çok fazla olmadığı için o odalar normal oda gibi bütün tesislerde. Çünkü bu bizim gördükçe, yaşadıkça kanıksadığımız bir olgu. Bu nedenle seviniyorum. Zaten ilk bu engelli konuları gündeme geldiğinde, engelli odaları yapıldığında o odaları satamazdık. Normal misafirler kendimizi kötü hissediyoruz, moralimiz bozuluyor derdi. Yani 365 günün 5 gününde ben o odayı gerçek engellilere veriyorum örneğin. Keşke hep olsalar da hep versem ama 360 günü diğer insanlar kalıyor."

(Mülakat 2)

"Sezonda otel dolduğunda engelli olmayan kişilere de bu odayı veriyoruz. Genelde bu odanın satışını en sona bırakıyoruz. O zaman da kapıdan satılıyor, yani walk-in misafire veriyoruz. Bu misafir de odayı gördüğü için kabul ediyor. Engelli odası olduğunu da belirtiyoruz zaten misafirlere, ya kabul ediliyor ya da kalmıyor. Ama genelde kabul ediliyor, çünkü sezonda Çeşme'de yer bulmak çok zor. Ancak engelli odası da olsa bizim için diğer odalarımızla aynı standartlara sahip. Diğer aksesuarlar da rahatsız etmeyebiliyor kalan misafirleri."

(Mülakat 7)

"Son olarak veriliyor bu odalar engelsiz kişilere. Bizim engelli odalarımız deniz manzaralı, doğa manzaralı odası olan misafirlerimize soruyoruz, özellikle bilgi veriyoruz kendilerine bu durumla ilgili, oda dizaynı aynı diğer odalarla, sadece banyosu farklı. Küvet yerine duş var, tutanaklar falan var diye. Genellikle de genç misafirlere veriyoruz. Onlar da doğa manzarası yerine deniz manzarasını tercih ediyor. Misafirler de memnun kalıyor, hiç şikayet almıyoruz. Çünkü önceden kendilerine bildiriyoruz."

(Mülakat 11)

Katılımcılar, engelli olmayan misafirlerin engelli odalarında kalmak istememe sebeplerini bu odaların engelli standartlarına uygun yapıldığı ve dolayısıyla engelli olmayan kişilerin kullanımına uygun olmadığı ya da bu kişilerin kendilerini kötü hissettikleri ve bu sebeple istemedikleri şeklinde açıklamıştır. Bu konu katılımcılar tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

"Veremezsiniz ki. Böyle bir şey kongrelerde falan olur, o zaman kimse sesini çıkartmaz, sorun çıkmaz belki. Yataklarını değiştirirsiniz ama normalde herşey engellilere göre düzenlenmiş. O odalardaki armatürler normal odalardakilerle bir değil. Engelli armatürlerini bilir misiniz bilmiyorum, uzun olur. Banyo kapısı dışa doğru açılır. Tuvalette kolçak yerleri vardır. Şimdi ben bunu size sunduğum zaman siz de aynı parayı veriyorsunuz, ben de aynı parayı ödüyorum, niye ben gidip o odada kalayım, başka oda verdersiniz bana. Rahatsız olursunuz. Çok mükemmeliz ya biz, onların odaları bizi rahatsız eder. Yani dolayısıyla herkese aynı odayı veremiyorsunuz, istemiyorlar. O zaman da ne yapıyorsunuz? Boş kalıyor oda."

(Mülakat 3)

"Reaksiyon gösteriyorlar. Bana neden bu odayı verdiniz, ben engelli değilim diyorlar. Ki biz zaten normalde check-in sırasında kendilerine söylüyoruz, yani sürpriz olmuyor. Zaten satış anında da bunu söylüyoruz. Diyelim ki otelde doluluk oranı çok yüksek ve talep var, elimizde 2 odamız kaldı, bunlar son odalarımız ve engelliler için adapte edilmiş odalar diye belirtiyoruz. Bu bilgiyi kendilerine veriyoruz ama bazen bilgi şahsa ulaşmıyor. Komünikasyonda böyledir, birisine bir şey söylersin, o da başkasına söylerken mesajın yarısı kaybolur veya yarısından fazlası eklenir. Bazen kaybolabiliyor, o zaman da reaksiyon gösteriyorlar."

(Mülakat 6)

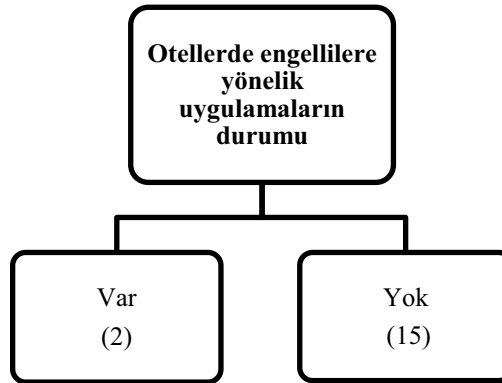
"Diğer misafirlere bu odalar veriliyor. Kalmayı tercih etmediklerini biliyorum ve hissediyorum. Son aşamada veriliyor bu odalar ve misafire bunu belirtiyoruz. En sona kaldığında ve bu odayı vermek zorunda kaldığımızda sorun çıkabiliyor, % 10-15 oranında. Ama pek tercih edilmiyor. Şu an sadece tahmin yürütüyorum, yalnızca engellilerin bu odalarda kalma oranı binde bir, binde iki falandır."

(Mülakat 17)

f. Otellerde Engellilere Özel Uygulamaların Durumu

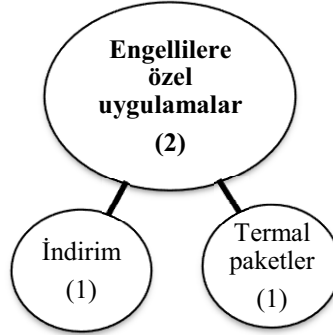
Çalışma kapsamında yöneticilere otellerinde engellilere yönelik uygulamalar olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan cevaplar Şekil 57'de gösterilmektedir.

Şekil 57: Otellerde Engellilere Özel Uygulamaların Durumu



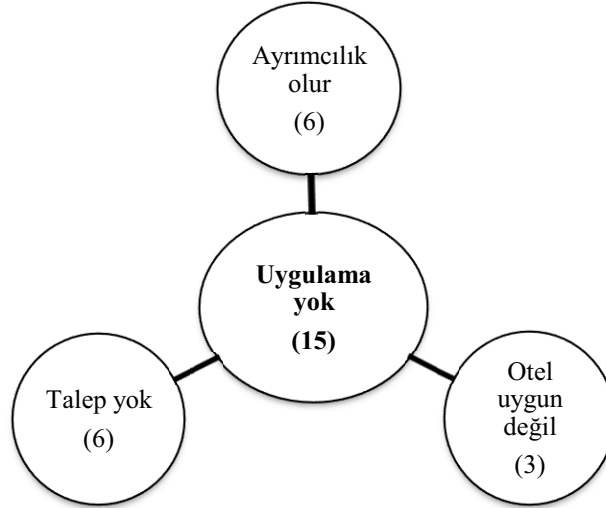
Şekil incelendiğinde, görüşme yapılan yöneticilerin çalışmakta oldukları otellerden yalnızca 2 tanesinde "engellilere yönelik bazı uygulamalar olduğu", geriye kalan 15 otelde ise "engellilere özel bir uygulama olmadığı" anlaşılmaktadır. Otellerdeki engellilere yönelik uygulamalar Şekil 58'de ayrıca verilmiştir. Buna göre alınan cevaplarda, 1 otel yöneticisi engellilere özel % 25'lik bir "indirim" uygulamaları olduğunu belirtirken, diğer 1 yönetici otellerinin termal bölümünde engellilere yönelik uygulamaları olduğunu ve onlara özel "termal bakım paketleri" hazırlandığını ifade etmiştir. Bunun dışında görüşme yapılan otellerde engellilere yönelik herhangi bir uygulama tespit edilememiştir.

Şekil 58: Otellerde Engellilere Özel Yapılan Uygulamalar



Otellerinde engellilere yönelik bir uygulama olmadığını belirten katılımcılar, bunun farklı sebeplerine değinmiştir. Bu konu ile ilgili alınan yanıtlar Şekil 59'da gösterilmektedir.

Şekil 59: Otellerde Engellilere Özel Uygulamalar Olmaması



Şekil 59 incelendiğinde, katılımcılara göre, otelde engellilere yönelik bir uygulama olmamasının nedeni, "ayrımcılık olur", "talep yok" ve "otel engellilere uygun değil" şeklinde açıklanmıştır. Otelde sadece engellilere özel uygulamaların yapılmasını ayrımcılık olarak nitelendiren bir katılımcı, görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir:

"Otelimizde engelli olduğu için kişilerin özel indirimleri yok. Ben zaten buna karşıyım. O da bir ayrımcılıktır çünkü. Onlar ayrımcılık istemiyorlar zaten. Örneğin Avrupa'da bir kişinin tekerlekli

sandalyesini itmek çok yanlıştır, bunu kesinlikle istemiyorlar. Bizde bu çok vardır. Ama bizim ülkemizde insanlar sesini çıkartamıyor pek. Rahatsız oluyorlar aslında ama bir şey diyemiyorlar. O yüzden herhangi bir ayrımcılık istemiyorlar kesinlikle."

(Mülakat 9)

Başka bir katılımcı, engellilerin otellerine çok az geldiğini yani talebin oldukça düşük olduğunu ya da hiç olmadığını, bu sebepten ötürü de otellerinde engellilere yönelik düzenlemelerin olmadığını şu şekilde anlatmıştır:

"Açıkçası bugüne kadar otelimizde engellilere yönelik bir uygulama olmadı. Başından beri dediğim gibi herşey arz-talep dengesine dönüyor. Yani biz 10 senede belki 10 tane engelli misafir ağırlamışızdır. Bunun da bir getirisinin olmayacağı düşünüldüğü için böyle bir promosyona da gidilmiyor açıkçası."

(Mülakat 4)

Son olarak 1 katılımcı engellilere yönelik uygulamalar yapmanın iyi olacağını ancak otel standartları engellilere uygun olmadığı için böyle bir uygulamaya gerek duymadıklarını şu şekilde belirtmiştir:

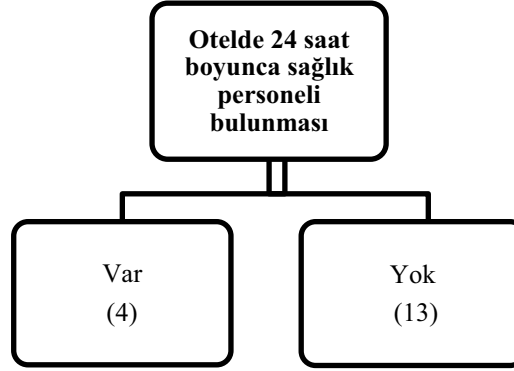
"O çok iyi olur aslında. Çünkü zaten çalışamıyorlar, para kazanç durumları belki biraz daha düşük olabilir ya da devlet destekli olabilir. Ama öyle bir kampanyayı da burada yapamayız çünkü o insanlarla dalga geçer gibi birşey olur. Çünkü zaten burada rahat edemeyecek bizim şartlarımız uygun olmadığı için ama şartları uygun olan bir otel böyle bir şeyi kesin yapmalı zaten. Bu örnek olmalı."

(Mülakat 12)

g. Otelerde 24 Saat Boyunca Sağlık Personeli Bulundurulması

Her misafir gibi engelli misafirlerin de otelerde her an bir sağlık görevlisine ihtiyaç duyabileceği olası bir durumdur. Engelli kişilerde gerek hareket, gerekse diğer engellerinden ötürü bu ihtiyacın daha fazla olabileceği düşüncesi ile araştırma yapılan otel yöneticilerine otellerinde 24 saat sağlık görevlisi bulundurup bulundurmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Alınan cevaplar Şekil 60'ta verilmiştir.

Şekil 60: Otelde 24 Saat Boyunca Sağlık Personeli Bulundurulması



Şekil incelendiğinde, görüşme yapılan otellerin 4'ünde 24 saat boyunca sağlık personeli bulunduğu, 13'ünde ise 24 saat boyunca sağlık personeli bulunmadığı belirlenmiştir. Otellerinde 24 saat boyunca sağlık personeli bulundurduğunu söyleyen 4 otel yöneticisinden 2'si fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti sağlayan termal otelerde görev yapmakta iken, diğer 2'si bu sağlık görevlilerinin hemşire olduklarını ve ihtiyaç duyulması halinde anlaşmalı oldukları doktorları çağırdıklarını ifade etmiştir. Otellerinde 24 saat boyunca sağlık personeli bulundurmayan otel yöneticileri ise ya sadece mesai saatleri içinde, ya tamamen anlaşmalı doktor sistemi şeklinde, ya 112 acil servis aracılığı ile ya da en yakın hastaneden faydalanarak sağlık personeli temin ettiklerini belirtmiştir.

3.5.2.3.3. Yöneticilerin Engelli Turizmine Bakış Açıları ile İlgili

Diğer Bulgular

Engelli turizmi konusunun daha ayrıntılı bir biçimde incelenebilmesi amacı ile yöneticilere birtakım ek sorular yöneltilmiştir. Buna göre, otelde engelli misafirleri ağırlamak, engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişim, otel

personelinin engelliler ile iletişimi, engelli otellerine yönelik tercih durumu, bir pazar dilimi olarak engelli turizmi ve engellilerin turizm faaliyetlerinden faydalanabilmesi için yapılması gerekenler bu bölümde yer almaktadır.

a. Otellerinde Engelli Misafirleri Ağırlamaları ile İlgili Yönetici Görüşleri

Çalışma kapsamında otel yöneticilerine otellerinde engellileri ağırladıklarında nasıl hissettikleri sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan alınan yanıtlar Tablo 51'de gösterilmektedir.

Tablo 51: Yöneticilerin Engelli Misafirleri Ağırlama ile İlgili Görüşleri

Engelli Misafirleri Ağırlama	Tekrarlanma Sayısı
Diğer misafirlerden bir farkı yok.	9
Beni etkilemez.	7
Mutlu oluyorum.	5
Bizi daha çok geliştiriyor.	1
İçim burkuluyor.	1
Asla hor görmüyorum.	1
Zihinsel özürllülerde insan kötü oluyor.	1
Takip etme ihtiyacı duyuyorum.	1

Tablo incelendiğinde, yöneticilerin çoğunun otelde engelli misafirleri ağırlamanın "diğer misafirleri ağırlamaktan bir farkı yok" görüşünde olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum yöneticilerin şu sözleri ile ifade edilmiştir:

"Bizim için diğer misafirlerden bir farkı yok, herkes aynı yani."

(Mülakat 4)

"Gayet normal yani herhangi bir insan gibi onları görmek. Ne eksisi var, ne artısı var. Misafir yani."

(Mülakat 9)

"Ya ben diğer insanlardan farklı düşünmüyorum, kendi adıma söyleyeyim. Diğer insanlar nasılsa, engellileri de aynı şekilde değerlendiriyorum."

(Mülakat 10)

"Açıkçası her misafir bizim için aynıdır. Biz hep aynı mentalitede ilerliyoruz."

(Mülakat 16)

Engelli misafirleri otellerinde ağırladıklarında kendilerini nasıl hissettikleri sorusuna, görüşme yapılan yöneticilerin bazıları "beni etkilemez" yanıtını vermiştir. Bu görüşlere örnek olarak aşağıdaki ifadeler gösterilebilir:

"Beni hiçbir şekilde etkilemez çünkü engellilerin bizden hiçbir farkı olmadığını düşünüyorum. Yani sadece onlara yaşamını kolaylaştıracak bazı hizmetlerin verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Hiçbir şekilde etkilemez beni olumsuz açıdan."

(Mülakat 1)

"Hiçbir şekilde etkilemiyor beni, belki sizden keyif almıyorumdur da onlardan alıyorumdur."

(Mülakat 3)

"Hiçbir şekilde etkilemiyor beni. O da her misafir gibi..."

(Mülakat 12)

Yöneticilerin bir kısmı ise otellerinde engelli misafirleri ağırlamaktan "mutlu olduğunu" şu şekilde dile getirmiştir:

"Aslında şöyle söyleyeyim kötü olarak hiçbir etkisi yok. Biz daha çok memnun oluyoruz. Rahat edebiliyorlar ki tercih ediyorlar diye düşünüyoruz, bu da bizi memnun ediyor."

(Mülakat 7)

"Kendi açımdan konuşursam onlara hizmet verebilmek benim hoşuma gidiyor, onları mutlu edebilmek benim hoşuma gidiyor çünkü onların daha fazla handikapları var normal bir insana göre."

(Mülakat 14)

"Ben kendi adıma söyleyecek olursam eğer mutluluk verici buluyorum. Sonuçta biz hepimiz birlikte yaşıyoruz ve herhangi bir ayrım görmüyorum. Onlar da bizlerden biri ve bizim için onları aramızda, otelimizde görmek güzel bir şey. Onlara böyle bir altyapı ile imkan sunmak bana mutluluk verici geliyor."

(Mülakat 17)

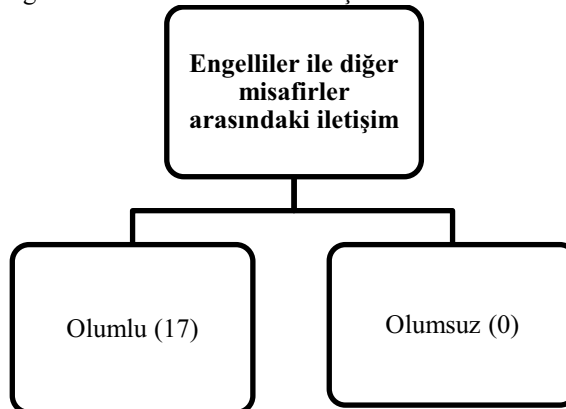
Yöneticilerin engelli misafirleri otellerinde ağırladıklarında nasıl hissettikleri sorusuna verdikleri cevaplar arasında ayrıca "bizi daha çok geliştiriyor", "içim burkuluyor", "asla hor görmüyorum", "zihinsel özürlülerde insan kötü oluyor", "takip etme ihtiyacı duyuyorum" şeklinde ifadeler de yer almaktadır.

Buradan elde edilen sonuç, yöneticilerin otellerinde engellileri ağırlamak ile ilgili negatif bir düşünceleri olmadığı, aksine otellerinde engelli misafirleri ağırlamayı olumlu karşıladıkları yönündedir.

b. Engelliler ile Diğer Misafirler Arasındaki İletişim ile İlgili Yönetici Görüşleri

Engelli turizmi kapsamında "iletişim" konusu son derece önem arz etmektedir. Bu noktadan yola çıkılarak çalışmada, engelliler ile diğer otel misafirleri arasındaki iletişim hakkında otel yöneticilerinin gözlemlerinden faydalanılmış ve alınan cevaplar Şekil 61'de verilmiştir.

Şekil 61: Engelliler ile Diğer Misafirler Arasındaki İletişim



Şekil incelendiğinde, görüşülen otel yöneticilerinin tamamının engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişimi "olumlu" olarak değerlendirdiği anlaşılmaktadır. Yöneticiler, engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişim ile ilgili herhangi bir problem ile karşılaşmamış ve gelecekte de böyle bir sorun ile karşılaşmayacağı fikrindedirler. Dolayısı ile iletişimin "olumsuz" olduğu yönünde herhangi bir görüşe rastlanmamıştır. Otel yöneticilerinin engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişim hakkındaki değerlendirmeleri şu şekildedir:

"Ben 25 senedir bu işteyim. Hiçbir personelin ya da hiçbir otel müşterisinin engellilerle birarada olmaktan rahatsız olduğu bir ortamı görmedim. Kesinlikle rahatsız olduklarını düşünmüyorum. Ben bunca yıllık otel yaşantımda hiçbir müşteriden böyle bir serzeniş duymadım. Tabi bu bir zihinsel özürlü olup da etrafı rahatsız edici bir boyuttaysa o farklı. Bugüne kadar engelli bir kişi ile aynı ortamda bulunmak istemeyen kimse olmadı bizim otelimizde."

(Mülakat 1)

"Diğer misafirlerin engellilerden rahatsız olduklarını bugüne kadar hiç görmedim. Bence rahatsız olmanın aksine yardımcı olmaya çalışıyorlar. İnsanlar çünkü günlük hayatlarında genellikle stresliler, burada tatilde birisine yardım etmeyi daha çok seviyorlar. Diyelim ki asansör beklerken engelli bir kimse gelirse, insanlar hemen yol veriyor. Bu yüzden rahatsız olduklarını hiç düşünmüyorum. Ya da 5 yıldır hiç görmedim böyle bir şeyi."

(Mülakat 12)

"Ben burada kısa bir süredir çalışıyorum belki ama yıllardır turizmin içerisindeyim ve herhangi bir olumsuzluk ne duydum, ne hissettim, ne de gördüm yani. Bize yansıyan olumsuz bir durum söz konusu değil."

(Mülakat 13)

Engelliler ile diğer misafirler arasındaki iletişim hakkında olumsuz bir görüş ya da olay yaşanmamışsa da Mülakat 1'de olduğu gibi diğer misafirlerin zihinsel engelli misafirler ile birtakım sorunlar yaşayabileceği de yöneticiler tarafından belirtilmiştir. Bu konuya değinen yöneticilerden bazılarının görüşleri şöyledir:

"Eğer engelli ağır değilse hiçbir sorun yok. Yani toplum onu artık kabul ediyor, bu çok güzel bir şey. O dışlayan bakışlar ya da yanında oturmamalım gibi bir şey yok. Ağır vaka engellilerde ise başlarında refakatçisi olduğu sürece onlarda da sorun yok. Yani rahatsızlık gibi bir durum söz konusu değil."

(Mülakat 2)

"... Zihinsel engelli misafirlere karşı ise rahatsızlık duyduğunu söyleyenler olabilir. Üzücü belki ama doğruyu söylemekte fayda var, gittiği yerde bağırıp çağırıp, rahatsız edecek bir durum olduğu zaman insanlar rahatsızlık duyabilir. Misafir portföyüne baktığınız zaman bunu düşünenler olabilir diye düşünüyorum. Belki bu noktada daha anlayışlı olunması gerekir ama genelde insanların beklentileri zaten kısıtlı oluyor. Belli bir süreliğine tatile geliyorlar. Bu sebeple olumlu olacağını çok düşünmüyorum. Malesef durum böyle."

(Mülakat 16)

Bir diğer yönetici ise tarafımızca da doğru olduğu düşünülen bir başka konuya değinmiştir. Buna göre, engelli misafirler için gerekli düzenlemeler yapılmadığı takdirde bu kişilerin otelde olumsuzluk yaşayacağı ve diğer misafirlerin de bu durumdan olumsuz etkilenecekleri bir yönetici tarafından şu şekilde aktarılmıştır:

"Eğer siz engellilere sağlıklı hizmet veremezseniz yani onların fiziksel koşullarını, tekerlekli sandalye ile istedikleri yere ulaşımını sağlayamazsanız ve engelliler o tesiste güçlük çekiyorlarsa tabi

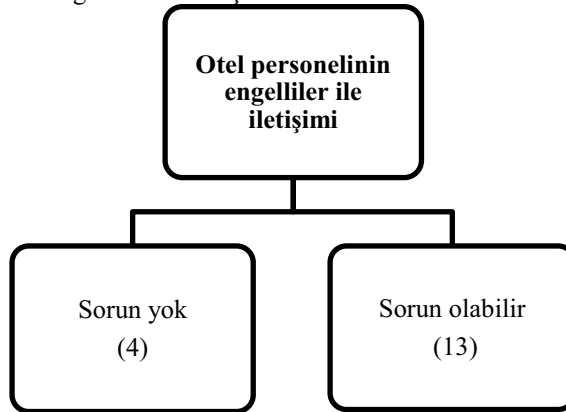
diğer müşteriler de olumsuz etkilenir. Engelli asansörü olması gereken bir yerde engelli asansörü yoksa ve bu insanlar güçlükle oradan kaldırılmaya çalışılıyorsa, bunlar diğer insanları olumsuz etkiler. Engelliler bazı alanlardan yararlanamıyorsa, havuza girecek örneğin, havuzdaki lift donanımları, diğer teknolojik altyapılar yoksa veya en azından o mekanlar güvenli bir şekilde onlar için dizayn edilmemişse bundan diğer müşteriler de olumsuz etkilenir. Yani onlara gerekli olan konfor şartlarını, standartları sağlamak lazım."

(Mülakat 5)

c. Otel Personelinin Engelliler ile İletişimine Yöneticilerin Bakış Açısı

Engelliler ile iletişimin bir diğer boyutunu personelin engelliler ile olan iletişimi oluşturmaktadır. Personelin engelli misafirleri doğru anlaması, bilgilendirmesi, yönlendirmesi ve sağlıklı ilişki kurabilmesi engelli misafirler açısından büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, personelin engelliler ile nasıl doğru iletişim kuracağı hakkında bilgi sahibi olup olmadığı, bu konuda eğitimlerin verilip verilmediği ve sonuç olarak da sorun yaşayıp yaşamadıkları otel yöneticilerine sorulmuş, yapılan değerlendirmeler Şekil 62'de gösterilmiştir.

Şekil 62: Otel Personelinin Engelliler ile İletişimi



Yapılan görüşmelerde, otel yöneticilerinin tamamına yakını, personelin engelliler ile doğru iletişim kurmak için profesyonel anlamda uzmanlardan herhangi bir eğitim almadığını söylemiştir. Yalnızca 2 yönetici, fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti sağlayan termal otellerde çalışıyor olmalarından ötürü, çalışanların kesinlikle

eğitim aldıklarını ancak bu eğitimlerin fiziksel engelliler ile alakalı tedaviye yönelik eğitimler olduğunu ve bu kapsamda iletişim ile ilgili konulara da değinildiğini belirtmiştir. Ancak bu eğitimlerin otellerin konseptlerinden de dolayı sadece fiziksel engeli olan misafirlere yönelik olduğu ve diğer engelli grupları ile doğru iletişim kurmaya dair herhangi bir eğitimin olmadığını da ayrıca ifade etmiştir. Yöneticilerin birçoğu personelin engelli misafirlere nasıl davranması gerektiğini içgüdüsel olarak zaten bildiğini ve dolayısıyla da eğitimlere gerek kalmadığını aktarmış, bazı yöneticiler ise profesyonel anlamda olmasa da kendi departmanlarında personeline bu tarz eğitimler sağladığını söylemiştir. Çalışmada iletişim konusundaki bir diğer etkenin engelli misafirlerin refakatçileri olduğu da tespit edilmiştir. Yöneticilerin bir kısmı, çoğu zaman engelli misafirler ile iletişim bile kurulmadığını ve genellikle refakatçilerin aradaki tüm iletişimi sağladığını dile getirmiştir.

Şekil 3.16'da görüldüğü üzere, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu personelin engelli misafirler ile iletişim kurarken herhangi bir sorun yaşamadığı ve yaşamayacağı görüşündedir. Personelin başlıca görevinin misafirlere hizmet etmek olmasından ötürü iletişim konusunda hassasiyet göstermesi ve dolayısıyla da sorun yaşanmadığı ve yaşanmayacağı bu durumun sebebi olarak ifade edilmiştir. Yöneticilerin bu konu hakkındaki yorumları şu şekildedir:

"Sorun yaşayacaklarını zannetmiyorum çünkü ben otellerdeki personelin de bu konuda duyarlı olduğunu düşünüyorum. Neden? Çünkü otel personelinin birinci amacı otel misafirine hizmet etmektir."

(Mülakat 1)

"Kesinlikle sorun yaşamıyorlar iletişimle ilgili. Ancak doğru iletişim hakkında pek eğitim aldıklarını söyleyemem ama en azından o kadar çok özürlü insan görüyorlar ki -sizin normal hayatınızda gördüğünüzden çok fazlası- dolayısıyla artık farkında olmadan o insanlarla iletişime geçebiliyorlar, biliyorlar yani nasıl olduğunu. Şimdi ayrıca benim buradaki personelim zorluk çekmiyor çünkü zaten her özürünün bir refakatçisi oluyor. Onların

personelle muhattap olduğu bir durum yok. Zaten özürliyse eğer tek başına gelmez."

(Mülakat 3)

"Bizim personelimiz o konuda iyidir. Normal misafirlere nasıl davranması gerekiyorsa, aynı ilgiyi zaten engellilere de gösterir. Aslında -otel sonuçta hizmet sektöründe olduğu için- normal misafire nasıl davranılıyor, o özen gösteriliyor, farklı bir şey yapılmıyor. Zaten çok rahatsız edici ölçüde farklı davranmamak gerekir psikolojik açıdan diye de düşünüyorum."

(Mülakat 8)

Görüşme yapılan yöneticilerin küçük bir kısmı da personelin engelliler ile iletişim konusunda sorun yaşayabileceğini şu şekilde ifade etmiştir:

"Şu ana kadar engellilerle iletişim konusunda bir sorun yaşanmadı ama mesela şu olsaydı, işitme engelli biri otele gelseydi, o zaman sorun yaşayabilirdi. Çünkü işaret dili bilen personelimiz yok ya da görme engelliler ile nasıl iletişim kurulabileceği bilinmiyor. Ama öyle bir misafirimiz olmadığı için iletişim konusunda bir sıkıntı olmuyor. Personele bu konuda verilen herhangi bir eğitim de olmadı şimdiye kadar."

(Mülakat 7)

"Sorun yaşayabilirler, çünkü bizde personele bu konuda eğitim verilmiyor. Ama o bakımdan şanslıyız biz Türk milleti olarak. Türk insanı biraz daha sağduyuludur, Avrupalı insanlara göre. O kendi inisiyatifini koyar, aileden aldığımız eğitim ve saygıdan dolayı. Avrupalı insan bunun eğitimini görüyor, daha profesyonel davranıyor engellilere karşı, biz içgüdüsel davranıyoruz."

(Mülakat 9)

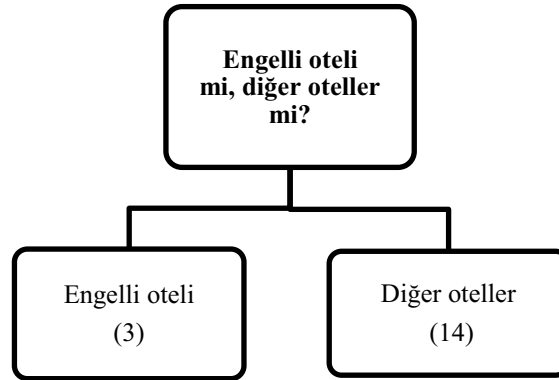
"Personel hiç yeterli değil. Kör de gelse, sağır da gelse, dilsiz de gelse, tekerlekli sandalyeli de gölse hiçbiri için yeterli değil. Malesef bizde herhangi bir eğitim yok ama yurtdışında var."

(Mülakat 15)

d. Engelli Otellerine Yönelik Tercih ile İlgili Yönetici Görüşleri

Araştırma kapsamında otel yöneticilerine engellilerin daha rahat koşullarda ve daha engelsiz tatil yapabilmesi için engelli otellerini mi, yoksa diğer otelleri mi tercih etmeleri gerektiği sorusu yöneltmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri Şekil 63'te yer almaktadır.

Şekil 63: Engelli Otellerine Yönelik Tercih ile İlgili Yönetici Görüşleri



Şekile göre, otel yöneticilerinin çoğu engellilerin “diğer otelleri” tercih etmeleri gerektiğini düşünürken, 3 yönetici "engelli otellerinde" daha rahat edecekleri görüşündedir.

Engellilerin diğer otelleri tercih etmesi gerektiğini savunan otel yöneticileri, engelli odalarının olduğu, oteldeki tüm alanlarda engellilere uygun standartların sağlandığı, engellilere yönelik aktivitelerin bulunduğu ve engellilerin diğer insanlar ile sosyal bir ortam içerisinde bir arada olacakları diğer otellerde kalması gerektiğini şu sözlerle belirtmiştir:

"Bence her yaştan insanla aynı ortamda kalmalılar, o nedenle de tüm tesisler engellilere uygun dizayn edilmeli. Uygun projelendirilmeli. Başında da söylediğim gibi engellilere uygun

dizayn edilen tesisler aynı zamanda engelsiz insanlara da uygun oluyor. Yani rampasız bir zemin engelsiz insanlar için de çok uygun oluyor. Bu nedenle onların herkesle, her insanla, ailelerin, gençlerin, herkesin yararlandığı şekilde yararlanmalarının doğru olduğunu düşünüyorum. Bizim felsefemiz en azından bu. Biz kendi tesisimizi o şekilde bir yöne doğru geliştiriyoruz."

(Mülakat 5)

"Hayır kesinlikle. Normal otellerde, insanlarla birarada kalmalılar. Kesinlikle izole etmeyeceksin, kesinlikle diğer misafirlerle beraber kalmalılar."

(Mülakat 9)

"Bence engelli kişiler her yerde kalabilmeli. Onların eksikleri olması, haklarının eksikleri olması anlamına gelmemeli. Engellenmeden engelsiz bir şekilde tatilini yapabilmeli."

(Mülakat 13)

Görüşme yapılan 3 yönetici ise engelli otellerinde tüm düzenlemelerin engellilere uygun yapıldığı, personelin engellilere yönelik olduğu ve kendileri gibi engelli olan kişilerle daha iyi iletişim kurabilecekleri için engellilerin engelli otellerinde daha rahat edeceklerini şu sözlerle ifade etmiştir:

"Engelli otellerinde mutlaka mimarlar bunun üzerine düşünmüşlerdir ve her şartta bu tip otellerde belli bazı standartlar var engelli misafirler için uygulanması gereken, diğer otellerde ekstra masraf anlamına geldiği için minimum seviyede tutuluyor bu standartlar. Engelli otelinde ise en ince ayrıntısına kadar zaten herşey düşünülmüştür, çalışanlar da buna yöneliktir ve bunun eğitimini almıştır. Mesela bizde işaret dilini bilen kimse yok. Orada vardır mutlaka ya da olması gerekir diye düşünüyorum. Oralarda daha rahat olurlar tabi. Sosyal açıdan da -tabi ki yanlarında refakatçi olmadığını düşünelim, oraya gelenlerin hepsi engelli

olduğu için, herkes aynı statüde, engelli olacak. O sebeple ben daha rahat edebileceklerini düşünüyorum."

(Mülakat 4)

"Aslında bu güzel bir soru, şöyle örnek vereyim, kapalı misafirlerimizi düşünelim, benim otelimde kalıyor olsalar benim havuzuma giremeyecekler, benim plajımı kullanamayacaklar. E ne yapıyorlar? Kendilerine yönelik otelleri tercih ediyorlar. Neden? Daha rahatlar. Orada daha rahat tatillerini yapıyorlar. Engelliler için de bu bir ayrım mı olur diye düşünürseniz, bu bir ayrım değil. Engelliler için daha güzel olanakların olduğu ve onlar gibi olan arkadaşları ve onları daha iyi anlayanlarla birlikte tatil yapacaklar. Yani herkes onun yerine kendini koymaz ki. Yani her insan ona yardımcı olmaz ki. Engelli olanla olmayan tamam aynı otelde kalsın, belki yine güzel geçirir tatilini ama onu anlayacak insanlarla, onun paylaştıklarını paylaşan insanlarla yapacak tatilini ve herkes ona göre daha özenli olacak, personel tamamen onlara yönelik olacak. Tamamen onlarla ilgilenecekler. Bütü donanım onlara göre olacak. Daha rahat etmezler mi? Dahat rahat eder."

(Mülakat 7)

e. Bir Pazar Dilimi Olarak Engelli Turizmi ile İlgili Yönetici Görüşleri

Çalışma kapsamında mülakat yapılan otel yöneticilerinden bir pazar dilimi olarak engelli turizmini değerlendirmeleri istenmiş, alınan cevaplar Tablo 52'de gösterilmiştir.

Tablo 52: Engelli Turizmi Pazarı ile İlgili Yönetici Görüşleri

Bir Pazar Dilimi Olarak Engelli Turizmi	Tekrarlanma Sayısı
Talep az	5
Türkiye uygun değil	5
Rant yok	4
Ekonomik getirisi var	2
Üzerinde durulması gereken bir pazar	2
Böyle bir ayrıma gerek yok	2
Büyük bir potansiyel	1

Tablo incelendiğinde, yöneticilerin engelli turizmi pazarı ile ilgili farklı görüşlere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Engelli turizmi ile ilgili en fazla üzerinde durulan konular "engelli turizmüne yönelik talebin az oluşu" ve "Türkiye'nin engelli turizmi için uygun olmadığı" şeklindedir. Yöneticilerden bir bölümü engelli turizmde "rant olmadığı" ve dolayısıyla para kazandırmadığı görüşündedir. Bu görüşün aksine 2 yönetici ise engelli turizminin "ekonomik açıdan kar getirdiği" ve para kazandırdığını savunmaktadır. Mülakata katılanlar arasında 2 yönetici engelli turizmini "üzerinde durulması gereken bir pazar" olarak değerlendirirken, 1 diğer yönetici bu pazar diliminin oldukça "büyük bir potansiyel taşıdığını" belirtmiştir. Son olarak 2 yönetici de bu durumun aksine "böyle bir pazar ayırmasına gitmenin gereksiz olduğunu" ve engelli turizmini ayrı bir pazar olarak görmediğini ifade etmiştir.

f. Engellilerin Turizm Faaliyetlerinden Faydalanabilmesi İçin Yapılması Gerekenler ile İlgili Yönetici Bakış Açısı

Görüşme yapılan otel yöneticilerine engellilerin turizm faaliyetlerinden daha fazla yararlanabilmesi ve dolayısı ile otellere yönelik engelli talebinin arttırılabilmesi için yapılması gerekenler sorulmuş, alınan cevaplar Tablo 53'te verilmiştir.

Tablo 53: Engellilerin Turizm Faaliyetlerinden Faydalanabilmesi için Yapılması Gerekenler ile İlgili Yönetici Bakış Açısı

Yapılması gerekenler	Tekrarlanma Sayısı
Devlet	
Yasal düzenleme/yaptırım	16
Denetleme	7
Destek/teşvik	7
Engelli istihdamı	4
Engellileri gündemde tutmak	4
Entegre ulaşılabilirlik	3
Yerel yönetimler ile işbirliği	1
Toplam	42
Sivil Toplum Kuruluşları	
Etkinlikler	4
Kampanyalar	1
Bilinçlendirme	1
Toplam	6
Kurumlar (Turizm Aracıları)	
Destek	3
Sosyal sorumluluk projeleri	2
Toplam	5
Bireyler	
Duyarlılık	2
Toplam	2

Tablo incelendiğinde, engellilerin turizm faaliyetlerinden faydalanabilmesi için yapılması gerekenler ile ilgili katılımcıların 4 konu üzerinde durduğu görülmektedir. Buna göre, "devlet", "sivil toplum kuruluşları", "kurumlar" (turizm araçları) ve "bireylere" görevler düşmektedir. Katılımcılara göre engellilerin turizm faaliyetlerinden faydalanabilmesi için en büyük görev devlete düşmektedir. *Yasal düzenleme/yaptırım, denetleme, destek/teşvik, engelli istihdamı, engellileri gündemde tutmak, entegre ulaşılabilirlik ve yerel yönetimler ile işbirliği* bu görevler arasında sayılmaktadır. Katılımcılara göre devletin yapması gereken en önemli konu ise *yasal düzenleme* ve *yaptırımlardır*. Görüşme yapılan yöneticilerin çoğu yasal yaptırım, düzenleme ya da zorunluluk olmadığı takdirde hiçbir otelin minimum standartlar dışında kendisine ekstra maliyet getiren bir uygulamayı yapmayacağı ve engellilere yönelik düzenlemelerin de buna dahil olduğu görüşündedir. Yöneticiler bu durumu şu şekilde ifade etmektedir:

"Bence yasal yaptırım olmadan hiçbir şey olmuyor Türkiye’de. Malesef bu acı ama gerçek. Yani biz bile o kadar özürllülere, - bedensel özürllülere- duyarlı olduğumuzu gösteren birçok unsuru barındırmaya çalıştık, ayrıca işletmemizin sahibinin bu konuya olan hassasiyetini de biliyorum fakat gel gelelim otelin konumu, yapısı ve mimarisi bunu engelledi. Ama engellemeyen otellerin çoğunda da bu göz ardı ediliyor malesef. Onun için biz tabi ki herkesi ağırlayabiliyoruz ama hizmeti tam anlamıyla verebiliyor musunuz dersiniz tabi ki hayır."

(Mülakat 1)

"Bunlar da tabi devletin ve yerel yönetimin görevleri. Bir defa kentsel altyapının standartlarını devlet ona göre belirlemeli. Yani örneğin engelli rampalarının tüm standartlara uygun olması lazım. Otobüs duraklarının engellilere uygun olması lazım. Engellinin otobüse binebilmesi için otobüslerin ona göre dizayn edilmesi lazım. Tüm otobüslerin ve halka hizmet veren tüm ulaşım araçlarının engellilere uygun olması lazım. Zaten Türkiye’de

engellilerle ilgili en büyük sorun ulaşım. Otellerin de engelli standartlarına uygun hale gelmesi için yasal yaptırım olması lazım. 80 oda, 50 oda falan olmaz. Tüm mekanların engellilere uygun olması lazım. Restoran olur, başka bir alan olur kapasite farketmez. Bu da ancak yasal düzenlemelerle yapılabilir."

(Mülakat 5)

"Bence devlet birtakım yaptırımlarda bulunmalı. Çünkü bazı şeyler yaptırımlarla oluyor. Şöyle bir yaptırım var örneğin; çalıştırdığınız işçi sayısına göre orantısal olarak bir sayıda engelli çalıştırmak zorundasınız. Bu bir yaptırımdır. Siz bu yaptırımı kaldırın, yemin ediyorum % 70-80'i işsiz kalır engellilerin. % 80 çıkarılır, işten atılır. Verimlilik derler, şu derler, bu derler. Birtakım şeylerin yaptırımlarla yapılması lazım. Bence minimum standartlar dediğimiz şeyler daha da genişletilebilir, denilebilir ki şunları da uygulamak zorundasınız..."

(Mülakat 6)

Yasal yaptırımların ardından devletin *denetleme* organlarının devreye girmesi gerektiği bazı yöneticiler tarafından ifade edilmiştir. Otellerde engellilere yönelik birtakım standartlar mevcut olsa da bunların denetlenmediği, dolayısı ile bazı düzenlemelerin usulen yapıldığı, denetleme olmadığı için de uygun olmayan koşulların belirlenemediği dile getirilmiştir. Katılımcılar tarafından üzerinde durulan bir diğer konu ise engelli bireylerin maddi ve manevi anlamda devlet tarafından *desteklenmesi* ve kurumların da gerek yatırım projeleri gerekse engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması konusunda *teşvik* edilmesi gerektiğidir. Bu görüşte olan katılımcılar aynı zamanda devlet tarafından sağlanan teşvik tatilleri gibi uygulamalar ile engelli kişilerin tatil olanaklarının arttırılabileceği kanısındadır. Bunlar dışında *engellilerin istihdam edilmesinin* oldukça önemli olduğunu belirten bazı yöneticiler, bu sayede ekonomik özgürlükleri artan engellilerin daha çok tatil yapabileceğini düşünmektedir. Katılımcıların bir kısmı *engellilerin gündemde tutulması* gerektiğini dile getirirken, bir kısmı da -turizm bütünleşik bir olay olduğundan ötürü- engelliler

ile ilgili yapılacak düzenlemelerin hava alanlarından, ulaşım araçlarına, otellerden, örenyerlere kadar her alanda yani ulaşılabilirliğin *entegre* olması gerektiğini vurgulamıştır. Bir başka yönetici ise devletin *yerel yönetimler ile işbirliği* içinde olması gerektiğini aktarmıştır.

Engellilerin turizm faaliyetlerinden daha iyi faydalanabilmesi için devletin yanısıra sivil toplum kuruluşlarının engelliler ile ilgili *etkinlikler* ve *kampanyalar* düzenlemesi ve hem engellileri hem de halkı bu konuda *bilinçlendirmeye yönelik çalışmalar* yapmak gibi görevleri olduğu, kurumların ise engellilere maddi ve manevi anlamda *destek olması* ve *sosyal sorumluluk projeleri geliştirmeleri* gerektiği ve son olarak da bireylerin engelliler konusunda daha *duyarlı olmaları* yöneticiler tarafından üzerinde odaklanılan konulardır.

SONUÇ

İzmir ili otel işletmelerinin engelliler açısından fiziksel ulaşılabilirliğinin ve otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açısının irdelendiği bu tez çalışmasında, elde edilen bulgular doğrultusunda çıkan sonuçlar iki aşamalıdır. İlk aşama, otellerin fiziksel uygunluğudur. Buna göre, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm tesislerine ilişkin yönetmeliğinde belirtildiği üzere, araştırma kapsamındaki 80 oda üzerindeki otellerde, oda sayıları ile orantılı biçimde engelli odası bulunmaktadır. Otellerin bazılarının kapasitesine oranla daha fazla engelli odasına sahip olduğu, bazılarının ise herhangi bir yasal yükümlülüğü olmamasına rağmen engelli odası bulundurduğu tespit edilmiştir ve bu durum engelli turizmi açısından oldukça sevindiricidir.

Araştırma kapsamındaki otellere ait otoparklar ile ilgili elde edilen veriler, otellerin büyük çoğunluğunun gerek park yerleri gerekse yolcu indirme-bindirme alanlarının boyutları açısından engellilerin kullanımına **uygun olmadığını** göstermiştir. Otoparkların ulaşılabilirlik standartlarına uygun olmamasının arkasında yatan bir sebep de otellerin bir kısmının şehir merkezinde yer alması ve otopark için uygun alana sahip olmamasıdır. Otellerden birçoğu, engelli misafirler de dahil olmak üzere otele gelen misafirlere ait araçları otel görevlilerine park ettirerek otopark sorununu telafi etmeye çalışmaktadır.

Otellere ait yaya yolları, kaldırımlar, basamaklar ve merdivenlerin engellilere uygunluk durumu incelendiğinde, **olumlu bir tablo** ile karşılaşılmıştır. Sadece birkaç otelde gerekli ölçütler sağlanmadığı için bu alanların engellilerin kullanımına **uygun olmadığını** tespit edilmiştir. Ancak bahsedilen alanlardaki ölçülerin uygunluğu tekerlekli sandalye kullanan bireyler için geçerlidir, malesef hiçbir otelde görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzeylere rastlanamamıştır.

Otel girişleri ile ilgili elde edilen veriler, otellerin yarıya yakınının engelliler için tercih edilen düz bir girişe sahip olduğunu gösterirken, geriye kalan otellerde eğimli ya da basamaklı girişler bulunmaktadır. Basamaklı olan girişlerden birkaçı üzerinde rampa ya da merdiven asansörü gibi kolaylaştırıcı unsurların bulunmadığı görülmüştür. Bu eksiklik özellikle tekerlekli sandalye kullanan ve yürüme zorluğu çeken misafirlerin otele girişini zorlaştırmakta, belki de imkansızlaştırmaktadır. Bu sebeple engelli misafirlerin otele ulaşılabilirliğinde en önemli adım olan girişlerdeki

bu eksikliğinin mutlaka giderilmesi gerekmektedir. Çalışma kapsamındaki otellerden çoğu, ana giriş kapısı olarak otomatik kapıları kullanmaktadır. Otomatik kapılar, engelliler için tercih sebebi olması bakımından bu rakam sevindiricidir. Döner kapıya sahip otellerin tamamında alternatif bir kapı daha bulunduğu tespit edilmiştir. Alternatif bu kapıların bulunması engellilerin kullanımını kolaylaştırması bakımından oldukça önemlidir. Ana giriş kapılarında boyut açısından, tek 1 otele ait kapının engellilerin kullanımına **uygun olmadığı** görölmüştür; bu durum, otele gelen tekerlekli sandalyeli bir bireyin otele adım dahi atamaması anlamına gelmektedir. Otellerin bu konuya özellikle önem vermesi gerekmektedir.

Otellerdeki rampalar engelliler açısından mutlaka değerlendirilmesi gereken alanlar arasında yer almaktadır. Araştırma kapsamındaki otellerin yarısında rampaların ulaşılabilirlik standartlarına **uygun olduğu** bilinmektedir; diğer yarısında ise ya rampa yoktur ya da yanlış rampa ölçüleri veya rampa üzerinde tırabzanlar bulunmaması gibi sebeplerle rampaların engellilerin kullanımına **uygun olmadığı** tespit edilmiştir. Rampalar otel içinde ve dışında tekerlekli sandalye kullanan bireylerin sirkülasyonu için büyük önem taşımaktadır, dolayısı ile doğru ölçüler ve gerekli yerlerde tırabzanlar kullanılması engelliler için çok faydalı olacaktır. Rampa kullanımının mümkün olmadığı alanlarda ise portatif rampalar ya da engellilere özel merdiven asansörleri ile dolaşım alanlarının ulaşılabilirliklerini arttırmak mümkün olabilir.

Genel kullanım alanlarının başında gelen lobiler, ulaşılabilirlik standartları açısından incelendiğinde, oturma alanlarının ölçüleri ya da bu alanlara geçiş mesafeleri gibi sebeplerle otellerdeki oturma alanlarında engellilere **uygun olmayan** birtakım düzenlemeler olduğu tespit edilmiştir. Birkaç otelde de kablolu ya da asılı eşyaların baş kurtarma mesafesinin altında, orta yerde ve sabitlenmemiş durumda olması gibi durumların görme engelliler için tehlike yaratabileceği düşünülmektedir. Ayrıca hiçbir otelin lobisinde işitme engelliler için görüntülü ya da yazılı telefon bulunmadığı görölmüştür. Çalışma dahilindeki otellerden sadece birkaç tanesinin resepsiyonunda tekerlekli sandalye kullanan bireyler için alçaltılmış banko bulunmaktadır ve görme zorluğu çeken misafirler için genel olarak renk kontrastlarına dikkat edilmediği tespit edilmiştir. Dolayısı ile otellerin çoğunda resepsiyon alanlarında **engellilerin düşünülmediği** anlaşılmaktadır. Engelli

bireylerin daha kolay iletişim kurabilmesi ve işlemlerini daha rahat gerçekleştirebilmesi için bu alanların ulaşılabilirliğinin artırılması gerekmektedir.

Otel işletmelerindeki misafir asansörlerinin ulaşılabilirlikleri kapsamında, asansör boyutları ve kontrol düğmeleri açısından asansörlerden çoğunun engellilerin kullanımına **uygun olduğu** görülmüş; ancak kabin içlerinin aynalarla kaplı olmasından meydana gelecek yansımalar ve hangi kata geldiğini anons eden sesli uyarı sistemlerinin olmaması gibi sebeplerle asansörlerin neredeyse hiçbirinin görme engelli misafirler açısından **uygun olmadığı** tespit edilmiştir.

Otellerdeki koridorların neredeyse tamamının yeterli genişlik ve geçiş mesafesine sahip olmasından ötürü tekerlekli sandalye kullanan bireyler için **uygun olduğu** görülmüş ancak hiçbir otelin koridorlarında engelliler için tutunma barları olmadığı ve ayrıca bazısında zeminin halı ile kaplı olduğu ve tekerlekli sandalye kullanan kişilerin rahat hareket edebilmesini engelleyebilecek unsurların bulunduğu belirlenmiştir. Bunlarla birlikte hiçbir otelin koridorlarında görme engelli misafirler için zeminde işaretlemelerin yapılmadığı ve renk kontrastları kullanılmadığı bilinmektedir, bu sebeple bu alanlarda bir takım renovasyonlara gitmek hem görme hem de hareket engelli misafirler açısından faydalı olacaktır.

Otellerdeki cam kapılar üzerinde herhangi bir uyarıcı işaretin olmaması her misafir için tehlikeli olabilirken, özellikle görme zorluğu çeken misafirler için daha büyük sorun yaratabilmektedir. Bu kapsamda, çalışma dahilindeki otellerden büyük kısmındaki cam kapılar, engelliler için **uygundur** ancak sayısı az da olsa engelliler için **uygun olmayan** cam kapıların bulunduğu otellerin bu konuda mutlaka önlem almaları gerekmektedir.

Oteller arasında özellikle 5 yıldızlı otellerin bir kısmında engelliler için ayrı olarak düzenlenmiş engelli tuvaletlerinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bunlar dışında kalan otellere ait genel tuvaletler ise standart ölçülere sahiptir ve engellilere yönelik düzenlemeler bulunmamaktadır. Genel tuvaletlerin engellilerin kullanımı açısından uygunluğu incelendiğinde, oranın neredeyse yarı yarıya olduğu göze çarpmıştır. Dolayısı ile oteller genel tuvaletlerin engelliler tarafından rahatlıkla kullanılabilmesi için özellikle tuvalet ve kabin içi boyutlar ve tırabzanlarla ilgili yapılacak düzenlemelere daha çok önem vermelidir.

Engelli odalarının ulaşılabilirlik standartlarına uygunluk durumu ise pek çok

kriter ele alınarak değerlendirilmiştir ve bu odalardan bir kısmının -misafirlere engelli odası olarak satılmasına rağmen- doğru olmayan ya da eksik birtakım düzenlemeler sebebiyle engellilerin kullanımına **uygun olmadığı** tespit edilmiştir. Otellerde engelli odalarıyla ilgili yapılması ya da yeniden düzenlemesi gereken veya eksik olan en önemli hususlar, sırasıyla işitme engelli misafirler için telefon ve televizyonlarda kullanılan **ses yükseltici sistemler** ile **uyarı** ve **alarm sistemleri**, **banyolar**, **duş alanları**, **yataklar**, **kontrol düğmeleri** ve **prizler** olarak saptanmıştır. Ayrıca bazı otellerde **engelli odalarının konumuna** da dikkat edilmediği görülmüştür. Örneğin acil bir durum anında engellilerin tahliye edilmesinin oldukça zor olması bakımından engelli odalarının üst katlarda değil zemin ya da 1. katlarda yer alması gerekmektedir. Aynı şekilde asansöre uzak konumlandırılmış engelli odaları da hem görme engelli hem de tekerlekli sandalye kullanan misafirler açısından zorluk yaratmaktadır. Bu sebeple engelli odaları planlanırken konuma özellikle dikkat edilmelidir.

Otel bünyesindeki **restoran ve barlarda** yer alan self-servis, açık büfe ve bar ünitelerinden çoğunun engellilerin kullanımına **uygun olmadığı** görülmüştür. Ayrıca masa ve bar koltuklarının boyutlarında da engelliler için **uygun olmayan** otel sayısı neredeyse yarı yarıyadır. Görme engelli misafirlerin özellikle açık büfe alanlarında zorluk çektiği bilinmektedir, bu sebeple bu misafirlerin oturdukları yerden menüde neler olduğunu anlamalarına yardımcı olacak Braille alfabesi ile hazırlanmış menüler olması gerekmektedir, ancak çalışma esnasında hiçbir otelde böyle bir menüye rastlanılamamıştır. Fakat bu çalışma esnasında edindikleri bilgi sayesinde birkaç otelin restoranları için Braille alfabeli menü hazırlatmış oldukları da belirtilmelidir. Dolayısı ile işletme sahibi, yöneticisi ve çalışanların farkındalığının artırılması ve bilinçlendirilmesi engelli turizmi ve otellerin ulaşılabilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Sonuç olarak, otellerde yer alan restoran ve barlarda engellilere yönelik uygulama ve düzenlemelerin artırılması gerekmektedir. Yeme-içme alanlarında ayrıca tutması ve kavraması kolay çatal, kaşık, bıçak ile kırılmayan tabak, bardak gibi gereçler ve kaymayan masa örtüleri, tabak altlıkları gibi engelli misafirlerin kullanımını kolaylaştırıcı birtakım araç ve gereçler bulundurulması da misafirler için kolaylık sağlayacaktır.

Otellerin çoğunda yer alan spa, termal tesis, spor salonu, eğlence yerleri ve

diğer rekreatif alanlarının engellilerin kullanımına **uygun olmadığı** belirlenmiştir. Aynı zamanda araştırma kapsamındaki otellerin büyük bir kısmında şehir oteli olmalarından da ötürü plaj ya da havuz bulunmadığı tespit edilmiştir. Plajı ve havuzu bulunan otellerin ise büyük bir çoğunluğu engelli standartlarına **uygun değildir**. Dolayısı ile ulaşılabilirlik kapsamında tüm bu alanların yeniden gözden geçirilmesinde fayda vardır, çünkü engelli bireyler sadece otel odasında konaklamak için bir otele gelmezler; iyi vakit geçirmek, dinlenmek, rahatlamak, diledikleri gibi tatil yapmak ve oteldeki etkinliklere katılmak onların da arzusu ve en doğal hakkıdır.

Çalışma kapsamındaki otellerden büyük kısmı yürüme zorluğu çeken ortopedik engelli bireyler için tekerlekli sandalye bulundurmaktadır. Bu durum oldukça sevindiricidir.

Otellere ait web sitelerinin tasarımında görme engellilerin kullandığı programların dikkate alınarak hazırlanması ve ayrıca sitelere sesli tanıtım opsiyonu eklenmesi görme engelli bireyler için oldukça önemlidir. Ancak çalışma sonucunda elde edilen veriler, hiçbir otelde görme engellilere yönelik bu şekilde bir düzenleme **olmadığını** göstermektedir. Görme engellilerin yanı sıra, engellilere yönelik hizmet, uygulama ve düzenlemelere sahip otellerin de otel ve özellikle engelli odalarının standartları ile ilgili bilgileri detaylı bir biçimde web sitelerinde açıklamaları engelli misafirlerin otel seçimlerinde daha rahat davranmalarını sağlayacak ve belki de tatil motivasyonlarını arttıracaktır.

Yurtdışında oldukça yaygın olan, ülkemizde ise çok fazla görülmeyen rehber köpekler, görme engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmaktadır. Bu köpekler çalışma dahilindeki otellerden yalnızca birkaçında kabul edilmektedir. Birkaç otel ise bu konuda belki bir opsiyon olabileceğini belirtmiştir, bu rakamın artması özellikle yurtdışından gelen görme engelli misafirler için talebi arttırıcı bir rol oynayabilir.

Literatürden ve engelli bireylerle yapılan görüşmelerden elde edilen verilere göre, ulaşılabilirlik kapsamında ele alınması gereken konulardan birisi de **iletişimdir**. Çünkü engelli bireylerin otellerde yaşadığı en büyük sorunlardan biri de çalışanlarla yaşadıkları iletişim problemleridir. Bu kapsamda personelin engellilerle doğru iletişim kurabilmesi çok önemlidir. Çalışma dahilindeki otellerden sadece birkaçında personele iletişim konusunda eğitim verildiği tespit edilmiştir. Oldukça düşük olan

bu rakamın ve eğitime verilen önemin artması otellerin ulaşılabilirliği ve dolayısı ile engelli turizmi açısından oldukça gereklidir.

Çalışmanın ikinci aşamasını otel yöneticilerinin engelli turizmine bakış açısı oluşturmaktadır. Çalışma kapsamındaki otel yöneticileri, otellerinde en fazla **ortopedik engellileri** ağırlamaktadır. Engellilerle ilgili istatistiklere göre, bu grup zaten engelliler içindeki en büyük orana sahiptir, bu sebeple sonucun bu şekilde olması normaldir. Ortopedik engellilerin ardından zihinsel engelliler gelmektedir ve yöneticilerden büyük çoğunluğu işitme ve görme engelli misafirleri otellerinde ya hiç ağırlamamış ya da sadece bir-iki kez ağırlamıştır. Yöneticiler ortopedik, zihinsel, işitme ve görme engelliler dışında az da olsa diyabet hastaları ve kronik hastalığa sahip misafirleri de otellerinde ağırlamaktadır. Otellerine yönelik engelli misafir talebinin fazla olduğunu söyleyen yöneticilerin ise termal ya da tedavi amaçlı otellerde görev yapıyor olduğu dikkat çekmektedir.

Yöneticilerin tamamına yakını engellilerin kolaylıkla tatil yapamadığı görüşüne sahiptir ve engellilerin tatil yapabilmelerinin önündeki en büyük seyahat engelleri, **otellerde engellilere yönelik düzenlemelerdeki yetersizlik** ile **kentsel altyapı** ve **üstyapı yetersizliği** olarak görülmektedir. Literatürde yer alan bazı çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Murray ve Sproats, 1990; Erdoğan, 1994). Bunların dışında refakatçi zorunluluğu, devlet desteğinin olmayışı, ekonomik yetersizlik, kişisel etkenler, ailenin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel yapısı, hizmet yetersizliği, güvenlik endişesi, çevresel etkenler ve engellilik derecesi de engellilerin tatil yapmalarını kısıtlayan etmenlerdir. Yöneticilerin büyük bir çoğunluğuna göre, engellilerin tatil ya da otel tercihlerinde diğer insanlardan farklı tercihleri yoktur ancak engelliler en fazla **ulaşılabilirliğe** önem vermektedir. Bunun yanı sıra, kişisel tercihler, önyargı ve bakışlardan uzak bir ortam, engelli otelleri, sosyal ortam ve termal oteller engellilerin tatil ya da otel tercihlerinde rol oynamaktadır.

Otel yöneticilerine göre, engellilerin otellerden en büyük beklentisi, **engellilere yönelik düzenlemelerdir**. Bu kapsamda ulaşılabilirlik kavramı önem kazanmaktadır. Eşitlik, ilgi, hizmet, önyargı ve bakışlardan uzak olmak, iletişim, engellilere yönelik aktiviteler, güvenlik, bilgi ve temizlik de engellilerin otellerden beklentileri arasında yer almaktadır. Engellilerin otellerde karşılaştıkları en büyük sorun yine **ulaşılabilirlik** ile ilgilidir. Takeda ve Card (2002), Guerra

(2003), Shaw ve Coles (2004) ve Bi, Card ve Cole (2007) da çalışmalarında benzer şekilde, engellilerin çok büyük bir kısmının kaldıkları otel işletmesinde ulaşılabilirlik ile ilgili problemler yaşadığını belirtmiştir. Bu kapsamda altyapı ve üstyapı yetersizliği, fiziksel koşullardaki eksiklik ve teknik donanım yetersizliğinden kaynaklanan problemler öne çıkmaktadır. Engelliler otellerde ayrıca iletişim, önyargı ve diğerlerinin bakışları ve güvenlik gibi sorunlarla karşılaşmaktadır.

Yöneticilerden tamamına yakını çalışmakta oldukları oteli **engellilere uygun** olarak görmektedir ancak oteldeki bazı alanlarda engellilere yönelik eksiklikler olduğu da ifade edilmektedir. Otellerin bazısında ortopedik engellilerle ilgili, bazısında ise özellikle ortopedik engelliler dışındaki diğer engelli grupları ile ilgili eksiklikler olduğu görüşmelerin otellere bizzat gidilerek yapılmasından ötürü tarafımızca da tespit edilmiştir. Özellikle engellilerin havuz ve denize girebilmeleri için yapılması gereken platform, havuz ya da deniz asansörü ve diğer düzenlemeler birkaç otel dışında hiç dikkate alınmamıştır. Bu durum kontrol listelerinden elde edilen bulgularla da paralellik göstermektedir.

Çalışma kapsamında otellerin büyük çoğunluğunda sadece **ortopedik engellilere yönelik birtakım düzenlemeler** olduğu ve yalnızca birkaç otelde işitme ve görme engelli misafirlere yönelik de düzenlemelerin mevcut olduğu görülmüştür. Ancak hiçbir otelde bunlar dışındaki engelli gruplarına ilişkin bir düzenlemeyle karşılaşılmamıştır. Ortopedik engellilere yönelik yapılan düzenlemeler arasında engelli odalarındaki oda ve banyo içi düzenlemeler, otel içi ve dışındaki basamaklı alanlarda yer alan portatif ve kalıcı rampalar, engelli asansörleri, tekerlekli sandalye boyuna göre düzenlenmiş elektrik düğmeleri ve diğer kontrol panelleri örnek olarak verilebilir. Otellerde ayrıca işitme ve görme engelliler için **indüksiyon** ve **alarm sistemleri**, katlara gelindiğinde uyarı veren **asansör içi anons sistemleri** ile **hissedilebilir yüzey uygulamaları** ve asansörlerdeki **Braille alfabesiyle yazılı kontrol panelleri** gibi örneklerle de rastlanmıştır. Ortopedik engelliler dışında bulunan engelli gruplarına yönelik düzenlemelerdeki eksikliğin sebebi, bu grupların otellere yönelik talebinin az olması ya da hiç olmaması ile açıklanmaktadır. Otellerin büyük bir çoğunluğunda engellilere özel herhangi bir uygulama olmadığı da tespit edilmiştir. Bunun sebebi ayrımcılık düşüncesi, talep olmaması ve otelin engellilere uygun olmaması olarak belirtilmiştir ve sadece birkaç otelde **indirim** ya da **termal**

bakım paketleri gibi engellilere yönelik bazı özel uygulamalar olduğu görülmüştür.

Çalışma kapsamındaki hiçbir yöneticinin oteldeki tüm odaları engelli standartlarına uygun hale getirmeyi istemediği tespit edilmiştir. Otellere yönelik engelli misafir talebinin az olması, tüm odaların engelli misafirlere uygun hale getirilmesi halinde otele gelen diğer misafirlere haksızlık olacağı düşüncesi ve odanın engelli standartlarına uygun hale getirilmesi durumunda diğer misafirlerin kullanımının kısıtlanacağı ve odanın diğer misafirlere uygun olmayacağı ya da engelli olmayan misafirlerin bu odalarda kalmak istemediği görüşü bu durumun gerekçeleri olarak sayılmaktadır. Ancak engelli turizminin gelişimi ve engelli misafirlerin daha rahat ve huzurlu bir tatil yapabilmeleri açısından, hastane odasına benzemeyen engelli odalarının yapılmasının mümkün olduğu da düşünülmektedir.

Engelli olmayan kişilerin engelli odalarında kalma durumları incelendiğinde, kesin bir ayrıma varılamamıştır, çünkü çalışma kapsamındaki otellerden yarısında bu kişilerin engelli odalarında kalmaları ile ilgili bir problem yaşanmazken, diğer yarısında bu odaların engelli standartlarına uygun yapıldığı ve dolayısıyla engelli olmayan kişilerin kullanımına uygun olmadığı ya da bu kişilerin kendilerini kötü hissetmeleri engelli odalarında kalmak istememe sebepleri olarak açıklanmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 'Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne göre kapasitesi beş yüz yatak ve üzerinde olan konaklama tesislerinde sürekli doktor hizmeti bulunur, sürekli hemşire bulundurulur ve ayrıca revir düzenlemesi yapılır. Bu doğrultuda, çalışmada sadece birkaç otelde 24 saat boyunca sağlık personeli bulunduğu ve bunların bir kısmının fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti sağlayan termal oteller olduğu tespit edilmiştir. Diğer kısımda sağlık görevlisi olarak çalışanlar hemşirelerdir ve ihtiyaç duyulması halinde anlaşmalı doktorlar çağırılmaktadır. 24 saat boyunca sağlık personeli bulunmayan otellerde ise sadece mesai saatleri içinde, tamamen anlaşmalı doktor sistemi şeklinde, 112 acil servis aracılığı ile ya da en yakın hastaneden faydalanılarak sağlık personeli temin edilmektedir.

Otelde engelli misafirleri ağırlamak, **diğer misafirleri ağırlamaktan farksızdır** ve yöneticileri etkilememektedir ve hatta yöneticilerden bir kısmı engelli misafirleri otellerinde ağırlamaktan oldukça mutludur. Ayrıca **engellilerle diğer**

misafirler arasındaki iletişim olumlu görülmektedir; bu konuda herhangi bir problemle karşılaşmamıştır, ancak zihinsel engelli misafirlerle ilgili sorunlar yaşanmasının mümkün olabileceğine de değinilmiştir. Otellerin tamamına yakınında **personelin engelliler ile doğru iletişim kurmak** için profesyonel anlamda bir **eğitim** almadığı tespit edilmiştir. Sadece fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti sağlayan termal otelde çalışıyor olmalarından ötürü tedaviye yönelik eğitimler alan ve bu kapsamda iletişim ile ilgili konulara da değinen birkaç personel olduğu bilinmektedir. Ancak bu eğitimlerin otellerin konseptlerinden de dolayı sadece fiziksel engeli olan misafirlere yönelik olduğu ve diğer engelli grupları ile doğru iletişim kurmaya dair herhangi bir eğitim olmadığı da ayrıca belirtilmelidir. Personelin eğitimi ile ilgili gerekliliğe daha önce de değinilmiştir.

Otel yöneticilerinin çoğuna göre, engelliler, **engelli otellerinden** ziyade diğer insanlar ile sosyal bir ortam içerisinde bir arada olacakları diğer otelleri tercih etmelidir, ancak sayıca az da olsa, bazı yöneticilere göre, engelli otellerinde tüm düzenlemelerin engellilere uygun yapılması, personelin engellilere yönelik olması ve kendileri gibi engelli olan kişilerle daha iyi iletişim kurabilmeleri açısından engelli bireylerin engelli otellerini tercih etmeleri gerekmektedir.

Otel yöneticilerinin engelli turizmi pazarına yönelik görüşlerinden elde edilen veriler, **talebin az olduğu** ve **Türkiye'nin engelli turizmi için uygun olmadığı** yönündedir. Ayrıca, engelli turizmi piyasasında rant olmadığı ve dolayısıyla para kazandırmadığı iddiası ve bunun aksine engelli turizminin ekonomik açıdan kar getirdiği de savunulan konular arasındadır.

Engellilerin turizm faaliyetlerinden daha fazla yararlanabilmesi ve dolayısı ile otellere yönelik engelli talebinin artırılabilmesi için yapılması gerekenler **devlet, sivil toplum kuruluşları, kurumlar** (turizm aracıları) ve **bireylere düşen görevler** olarak belirlenmiştir. Buna göre, en büyük görev devlete düşmektedir ve yasal düzenleme/yaptırım, denetleme, destek/teşvik, engelli istihdamı, engellileri gündemde tutmak, entegre ulaşılabilirlik ve yerel yönetimler ile işbirliği bu görevler arasında sayılmaktadır. **Yasal düzenleme** ve **yaptırımlar** olmadığı takdirde hiçbir otelin minimum standartlar dışında kendisine ekstra maliyet getiren bir uygulamayı yapmayacağı ve engellilere yönelik düzenlemelerin de buna dahil olduğu bilinmektedir. Yöneticilere göre, sivil toplum kuruluşlarının engellilerle ilgili etkinlik

ve kampanyalar düzenlemek, hem engellileri hem de halkı bu konuda bilinçlendirmeye yönelik çalışmalar yapmak; kurumların engellilere maddi ve manevi anlamda destek olmak ve sosyal sorumluluk projeleri geliştirmek ve bireylerin ise engelliler konusunda daha duyarlı olmak gibi görevleri vardır.

Özetlemek gerekirse, literatürde elde edilen sonuçlara paralel olarak, engelli denildiğinde ilk akla gelen tekerlekli sandalye kullanan bireyler olmuştur. Otellerin bir kısmı yasal yükümlülükleri gereği engellilerin kullanımına uygun birtakım düzenlemeler yaparken, bu düzenlemeler de sadece tekerlekli sandalye kullanan ortopedik engelliler için uygun durumdadır ve diğer engelli gruplarına yönelik düzenlemeler ya hiç yoktur ya da oldukça azdır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm tesislerinin niteliklerine ilişkin yönetmeliğinde sadece bedensel engelli grubuna yönelik birtakım yaptırımlar olması ve diğer engelli gruplarına yönelik bir madde bulunmaması bu durumun sebebi olarak görülmektedir. Dolayısı ile bakanlığın engelliler ile ilgili yapılması gereken düzenlemelere diğer engelli gruplarını da ilave etmesi bu grupların otellerdeki ulaşılabilirliğini doğrudan etkileyecek ve arttıracaktır. Bunların yanında otellerde engelliler için mevcut durumda ulaşılabilirlik standartlarına uygun olmayan düzenlemeler bulunmaktadır ve bu konuda yasal denetim eksikliği söz konusudur. Bu durum ise engelli misafirlerin mağduriyeti ile sonuçlanmaktadır. Dolayısı ile otel işletmelerinde engelliler ile ilgili düzenlemelerin düzenli aralıklarla denetlenmesi engelli turizmi açısından büyük önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

ADA (Americans with Disabilities Act). (1990). *Text of the Americans with Disabilities Act of 1990*. <http://www.ada.gov/archive/adastat91.htm>, (08.02.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (1994). *ADA Standards for Accessible Design*. <http://www.ada.gov/archive>, (03.01.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2006). *Accessible Customer Service Practices for Hotel and Lodging Guests with Disabilities*.
<http://www.ada.gov/accesscust.htm>, (19.12.2012).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2008). *Current text of the Americans with Disabilities Act of 1990 incorporating the changes made by the ADA Amendments Act of 2008*. <http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.pdf>, (08.02.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2009). *Accessible Information Exchange: Meeting on a Level Playing Field*.
<http://www.ada.gov/business/accessiblemtg.pdf>, (10.02.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2010). *2010 ADA Standards for Accessible Design*. http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf, (08.02.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2011). *ADA Checklist for Readily Achievable Barrier Removal*. www.ADAchecklist.org, (18.02.2013).

ADA (Americans with Disabilities Act). (2013). *Guide for Places of Lodging: Serving Guests Who are Blind or Who have Low Vision*.
<http://www.ada.gov/lodblind.pdf>, (02.05.2013).

AFB (American Foundation of Blind). (2013). *ADA Checklist for Hotels & Motels Ensuring Access to Services & Facilities by Customers Who are Blind, Deaf-Blind or Visually Impaired*.

<http://www.afb.org/section.aspx?FolderID=3&SectionID=3&TopicID=110&DocumentID=531>, (10.05.2013).

Akgüngör, S., Candemir, A. ve Göksu Özgen, I. (1998). *Turizmde Yeni Bir Boyut Özürlüler için Turizm Olanakları: Ege Bölgesi Alan Araştırması*. Ege Üniversitesi Araştırma Fon Saymanlığı 98/ İkt001 No'lu Proje.

APGEM (Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi). (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Yiğitler Grup Reklam.

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

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.

Batman TV. (2013). http://www.batmantv.net/gorme-engelliler-icin-hissedilir-yuzey_h7338.html, (29.04.2013).

Baucom, A. H. (1996). *Hospitality Design for the Graying Generation: Meeting the Needs of a Growing Market*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Bi, Y., Card, J. A. ve Cole, S. T. (2007). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9: 205–216.

Bizjak, B., Knežević, M. ve Cvetrežnik, S. (2011). Attitude Change towards Guests with Disabilities: Reflections from Tourism Students. *Annals of Tourism Research*, 38(3): 842–857.

BluePath ve Northwest ADA Center. (2011). *Accessibility Checklist for Hotels*. http://blue-path.com/pdf/Checklist_BluePath_Hotels.pdf , (30.01.2013).

Buhalis, D. ve Darcy, S. (2011). Conceptualising Disability. (*Aspects of Tourism Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 38-45). Editors Dimitrios Buhalis and Simon Darcy. UK: Channel View Publication.

Burnett, J. J. ve Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40(4): 4-11.

Card, J. A., Cole, S. T. ve Humphrey, A. H. (2006). A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and Travelers with Physical Disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2): 161-175.

Chang, Y. C. ve Chen, C. F. (2011). Identifying Mobility Service Needs for Disabled Air Passengers. *Tourism Management*, 32: 1214-1217.

Chang, Y. C. ve Chen, C. F. (2012). Meeting the Needs of Disabled Air Passengers: Factors that Facilitate Help From Airlines and Airports. *Tourism Management*, 33: 529-536.

Condrill, J. ve Bough, B. (2000). *101 İletişim Yolu*. Çev. Aslı Şahin. İstanbul: Beyaz Yayınları.

Çınarlı, S. (2008). *Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Engelli Hakları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

Danner, D. (1993). The Americans with Disabilities Act: A Checklist for Compliance. *Executive Housekeeping Today*, 14(6): 12.

DAO (Disability Access Office). (2011). *Disability Access Office Etiquette Handbook*. Department of Public Works, City of San Antonio.
www.sanantonio.gov/ada, (07.05.2013).

Darcy, S. (2010). Inherent Complexity: Disability, Accessibility Tourism and Accommodation Information Preferences. *Tourism Management*, 33: 816-826.

Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515-537.

Davies, T. D. ve Beasley, A. K. (1988). *Design for Hospitality: Planning for Accessible Hotels and Motels*. New York: Nichols Publishing.

Davies, T. D. ve Beasley, A. K. (1994). *Accessible Design for Hospitality: Planning Accessible Hotels, Motels and Other Recreational Facilities*. USA: McGraw-Hill, Inc.

DDA (Disability Discrimination Act). (1995).
<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>, (10.01.2013).

DEV (Dünya Engelliler Vakfı). (2010). *Engelsiz Tasarım Kılavuzu*. (Çeviri ve Düzenleme Canan Koca). İstanbul: DEV Türkiye.
<http://www.devturkiye.org/upload/files/Engelsiz-Tasarim-Klavuzu.pdf>, (19.03.2013).

DİE (Devlet İstatistik Enstitüsü). (2009). *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*. Ankara: DİE.

Disability Consultants. (2013)

<http://www.disabilityconsultants.com.au/userfiles/COMMUNICATING%20WITH%20PEOPLE%20WITH%20DISABILITIES.pdf>, (12.08.2013).

DOL (United States Department of Labor). (2013). *Communicating with and About People with Disabilities*. <http://www.dol.gov/odep/pubs/fact/comucate.htm>, (10.08.2013)

Düğer, T. ve Kayıhan, H. (2001). Tekerlekli Sandalye Kullanan Kişiler İçin Çevresel Mimari Engellerin İncelenmesi. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 1(1); 8-15.

ENGELSİZMİR. (2013). *İzmir Büyükşehir Belediyesi Engelsiz İzmir Kırmızı Bayrak Teknik Şartnamesi*. İzmir: Sosyal Projeler Daire Başkanlığı.

EngelsizKent.org (2013). <http://engelsizkent.org/sincanda-gorme-engelliler-icin-ozel-kabartmali-takip-yolu/>, (17.02.2013).

Erdoğan, A. (1994). *Turizm Çeşitlendirmesinde Bir Alternatif: Özürlüler Turizmi ve Türk Turizmindeki Durumu*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EU (European Union). (1996). *Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities Handbook for the Tourism Industry*. European Commission Directorate General XXIII - Tourism Unit. Luxembourg: EU.

EU (European Union). (2010). *People with disabilities have equal rights. The European Disability Strategy 2010-2020*. Brussels: EU.
http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/index_en.htm, (01.03.2013).

Fiske, J. (1996). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Çev. Süleyman İrvan. Ankara: Ark Yayınları.

Foggin, B. (2011). Tourism in the Leisure Lives of People with Disability. (*Aspects of Tourism*) *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 98-122). Editors Dimitrios Buhalis and Simon Darcy. UK: Channel View Publishing.

Garvin, S. L. (1998). Better Doors and Windows for the Elderly and Disabled. *Structural Survey*, 16(1): 23-24.

Guerra, L. S. (2003). *Tourism for All: Organising Trips for Physically Disabled Customers*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

<http://www.du.se/PageFiles/5050/ETM%20Thesis%20SanchezGuerra.pdf>, (12.01.2013).

Harris, F. ve de Chernatony, L. (2001). Corporate Branding and Corporate Brand Performance. *European Journal of Marketing*, 35(3/4): 441-456.

ILO (International Labour Organization). (2003). *Time for Equality at Work Global Report under the Follow-up to the ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work*. International Labour Conference 91st Session 2003 Report I (B). Geneva: ILO. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221128717_en.pdf, (13.04.2013).

ILO (International Labour Organization). (2008). *Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention (No. 159) and Recommendation (No. 168)*. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Geneva: ILO.

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_103529.pdf, (14.04.2013).

ITB (Internationale Tourismus Börse-Berlin). (2012). *ITB World Travel Trends Report 2012/2013*. Munich: IPK International. http://www.itb-berlin.de/media/itbk/itbk_media/itbk_pdf/WTTR_Report_2013_web.pdf, (18.05.2013).

Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Kızıлтаş, M. (2012). *Engellilerle 360° İletişim*. Ankara: Elma Yayınevi.

Kim, S. E. ve Lehto, X. Y. (2012). The Voice of Tourists with Mobility Disabilities: Insights From Online Customer Complaint Websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3): 451-476.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2011). *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*. Resmi Gazete Tarihi: 21.06.2005. Resmi Gazete Sayısı: 25852. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html>, (08.04.2012).

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2013). *Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler Listesi*. <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri-islemleri.html>, (02.06.2013).

Mısırlı, İ. (2003). *Genel İletişim: İlkeler, Yöntemler, Teknikler*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Mil, B. (2007). Nitel Araştırma Tekniği Olarak Görüşme. *Nitel Araştırma: Neden, Nasıl, Niçin?* (ss. 3-26). Editörler Atilla Yüksel, Burak Mil ve Yasin Bilim. Ankara: Detay Yayıncılık.

Mills, E. D. (1983). *Design for Holidays and Tourism*. UK: Butterworths Publishing.

Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*, 1: 9-14.

Murmann, S. (1992). The Americans with Disabilities Act: Perspectives on Reasonable Accommodation. *Journal of International Academy of Hospitality Research*, 5:2-13.

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

Ohlin, J. B. (1993). Creative Approaches to the Americans with Disabilities Act. *Cornell H.R.A. Quarterly*, 34(5): 19-22.

OFD (Omurilik Felçlileri Derneği). (2004). *Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Klavuzu*, İstanbul.

ÖYHGM (Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü). (2008). *Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi: Örnek Uygulama Rehberi*. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Yayın No. 48. Ankara: Anıl Matbaacılık.

Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1): 323-343.

ÖZİDA (Özürlüler İdaresi Başkanlığı). (2010). *Yerel Yönetimler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Teknik El Kitabı*. T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Genel Yayın No 49. Ankara: Anıl Matbaacılık.

Öztürk, H. (2013). Engelli Asansörleri. *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*, 52(610): 85-88.

Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006). Türkiye'deki Konaklama İşletmeleri ve A Grubu Seyahat Acentaları Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Sempozyum Kitabı* (ss. 17-35). Düzenleyen Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu. Balıkesir. 20-22 Nisan 2006.

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

Özürlüler Vakfı. (2009). *Mimari Erişilebilirlik Kılavuzu*. İstanbul: Viraj Reklam.

Pehlivanoglu, B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4): 27-35.

Playforth, S. (2003). Meeting Disabled People. Resource Disability Portfolio Guide 2. London: Resource. www.resource.gov.uk, (22.04.2013).

Ray, N. M. ve Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" Tourism: an Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-disabled. *Tourism Management*, 24: 57-72.

Richards, V., Pritchard, A. ve Morgan, N. (2010). (Re)Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Travel Research*, 37(4): 1097-1116.

Rutes, A. W. ve Penner, R. H. (1985). *Hotel Planning and Design*. New York: Whitney Library of Design.

Shaw, G. ve Coles, T. (2004). Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*, 25: 397-403.

Small, J., Darcy, S. ve Packer, T. (2012). The Embodied Tourist Experiences of People with Vision Impairment: Management Implications Beyond the Visual Gaze. *Tourism Management*, 33: 941-950.

Stipanuk, D. M. ve Roffman, H. (1996). *Facilities Management*. Michigan: Ahma Publishing.

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

Takeda, K. ve Card, J. A. (2002). U.S. Tour Operators and Travel Agencies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1): 47-61.

TS (Türk Standardı). (1991). *TS 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları*. Ankara: TSE.

TS (Türk Standardı). (1999). *TS 12576 Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemlerin Tasarım Kuralları*. Ankara: TSE.

Turco, D. M. ve Stumbo, N. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks&Recreation*, 33(9): 78.

Türk İşaret Dili. (2013). <http://www.turkisaretdili.org/isitme-engelli-bireylerle-nasil-iletisim-kurmaliyiz/>, (20.08.2013).

TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği). (2008). *Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı*. TÜRSAB Ar-ge Departmanı.
http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html, (17.01.2013)

UN (United Nations). (1948). Universal Declaration of Human Rights. *General Assembly Resolution*, 217 A (III). Paris: UN.
<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Introduction.aspx>, (12.01.2013).

UN (United Nations). (1975). Declarations on the Rights of Disabled Persons. *Resolutions adopted by the General Assembly at its 30th session, 3447 of 9 December 1975*. New York: UN. <http://www.un.org/Depts/dhl/resguide/r30.htm>, (25.03.2013).

UN (United Nations). (2004). *Accessibility for the Disabled A Design Manual for a Barrier Free Environment*. New York: UN Department of Economic and Social Affairs, Division for Social Policy and Development.

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/AD2-01.htm>, (08.12.2012).

UN (United Nations). (2013). *Factsheet on Persons with Disabilities*. United Nations Enable: Development and human rights for all. New York.

<http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=18>, (27.03.2013).

UNESCAP (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific). (2003). *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. New York: UN.

UNICEF (The United Nations Children's Fund). (2007). Promoting the Rights of Children with Disabilities. *Innocenti Digest*, 13. Denmark: UNICEF.

USA (United Spinal Association). (2011). *Disability Etiquette: Tips On Interacting With People With Disabilities*. New York: United Spinal Association.

www.unitedspinal.org/publications, (07.06.2013).

Var, T., Yeşiltaş, M., Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2011). A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(6): 599-618.

WHO (World Health Organization). (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*. Geneva: WHO.

http://whqlibdoc.who.int/publications/1980/9241541261_eng.pdf, (28.03.2013).

WHO (World Health Organization). (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health. The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. Geneva: WHO.

WHO (World Health Organization). (2011). *World Report On Disability*. Geneva: WHO. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/index.html, (28.03.2013).

WHO (World Health Organization). (2012). *Disability Report by Secretariat*. Executive Board, 132nd Session. Geneva: WHO. http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA66/A66_12-en.pdf, (30.04.2013).

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

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 87-98.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

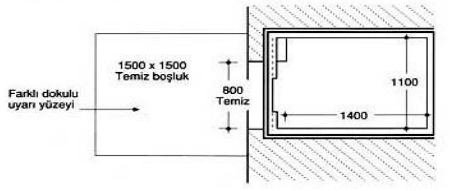
Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

EKLER

EK 1: Konaklama İşletmelerinin Engelli Standartlarına Uygunluğunu Değerlendirme Formu

Otel ile İlgili Genel Bilgiler					
Otelin Adı:		Otelin Sınıfı:			
Toplam Oda Sayısı:		Otelin Yeri:			
Engelliler İçin Ayrılan Oda Sayısı:					
Sorular		Evet	Hayır	Açıklama	
1.	Otelinizde engelli otoparkı var mıdır?			* Var ise engelliler için ayrılmış kaç adet park yeri olduğunu belirtiniz.	
	1.1. Yolcu indirme-bindirme alanlarındaki genişlik ne kadardır?				
2.	Yaya yolları veya kaldırımların boyutları ne kadardır?*	Genişlik			
		Yükseklik			
		Uzunluk			
3.	Otelinizdeki basamak ve merdiven ölçüleri ne kadardır?	Bina Dışı Basamaklar		Bina İçi Basamaklar	
		Yükseklik		Yükseklik	
		Derinlik		Derinlik	
		Genişlik		Genişlik	
4.	Otelin ana girişi nasıldır?	Düz		*Lütfen belirtiniz.	
		Eğimli			
		Basamaklı			
		Diğer*			
	4.1. Giriş eğimli veya basamaklı ise bunlar üzerinde bir rampa ya da merdiven asansörü (lift) var mıdır?	Evet	Hayır		

5.	Oteldeki rampaların ölçüleri nedir?	Rampa Genişliği	Rampa Uzunluğu	*Rampanın en yüksek noktasının yerden yüksekliği ne kadardır?
	5.1. Rampa ve merdiven asansöründe tutunma barları ya da trabzan var mıdır?	Evet	Hayır	*Tutunma barlarının yerden yüksekliği ne kadardır?
6.	Otelin ana giriş kapısı nasıldır? ***Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.	Döner kapı		
		Otomatik kapı		
		İtmeli-çekmeli kapı		
	6.1. Ana giriş kapısı döner kapı ise yanında alternatif bir kapı daha var mıdır?*	Evet	Hayır	*Var ise kapı genişliği ne kadardır?
	6.2. Ana giriş kapısının ölçüsü ne kadardır?			
7.	Lobinin özellikleri nelerdir?			
	7.1. Lobideki oturma yerlerinin özellikleri nelerdir?	Oturma yerlerinin yüksekliği ne kadardır?		
		Koltuklar yanındaki genişlik ne kadardır?		
	7.2. Lobideki lamba ya da diğer nesnelerin kabloları sabitlenmiş durumda mıdır?	Evet	Hayır	
	7.3. Lobide -işitme engelliler için- görüntülü ya da yazılı telefon var mıdır?	Evet	Hayır	
8.	Resepsiyonun özellikleri nelerdir?			
	8.1. Resepsiyonda engelliler için alçaltılmış banko var mıdır?*	Evet	Hayır	* Var ise banko yüksekliği ne kadardır?
	8.2. Resepsiyonda renk kontrastları var mıdır?	Evet	Hayır	

9.	Otelinizdeki ana misafir asansörü kaç kişiliktir?					
	9.1. Asansör içinde ayna var mıdır?	Evet	Hayır			
	9.2. Asansörün boyutları ne kadardır?	Asansör önü alan		ASANSÖRLER 		
		Kapı açıklığı				
		İç boyutlar				
Tutunma barlarının yüksekliği						
Kapanma süresi						
9.3. Asansörde hangi kata geldiğini belirten sesli uyarı sistemi var mıdır?	Evet	Hayır				
	9.4. Asansör düğmelerinin yerden yüksekliği ne kadardır?*			* Özellikleri nelerdir? (Braille, kabartmalı vs.)		
10.	Otel içindeki koridorların genişliği ne kadardır?					
11.	Umumi tuvaletlerin özellikleri neledir?	İç alan ölçüleri		Lavabo yüksekliği		
		Diz boşluğu yüksekliği		Ayna yüksekliği		
	11.1. Tuvalet kapıları hangi tarafa açılmaktadır?	İçeri	Dışarı			
	11.2. Tuvaletlerin ölçüleri ne kadardır?*	İç alan		*Tuvalet içinde tutunma barları (trabzan) var mıdır?		
		Klozet yüksekliği				
Duvara uzaklık						
12.	Otelinizdeki cam kapılarda kontrast renkler içeren ve kolay görülebilen uyarı şeritleri var mıdır?	Evet	Hayır			

13.	Otelinizde engelli odası var mıdır?*	Evet	Hayır	* Var ise kaç adettir?		
	13.1. Engelli odaları hangi kattadır?	Evet	Hayır			
	13.2. Engelli odaları asansöre yakın mıdır?	Evet	Hayır			
	13.3. Otel odalarının kapı genişliği ne kadardır?					
	13.4. Oda kapılarında eşik var mıdır?*	Evet	Hayır	*Var ise yüksekliği ne kadardır?		
	13.5. Odalardaki dolaplar ve soyunma alanının özellikleri nelerdir?	Dolap kapısı	Sürgülü	Sürgülü değil	*Dolaplardaki askıların yerden yüksekliği ne kadardır?	
	13.6. Odalardaki yatakların özellikleri nelerdir?*	Yatak yüksekliği			*Yatağın iki tarafında boşluk var mıdır?	
		Geçiş mesafesi			Evet	Hayır
13.7. Odalardaki telefon ve televizyonlarda ses yükseltici sistemler uyguluyor musunuz?	Evet	Hayır				
13.8. Odalarda titreşimli veya yanıp sönen saat ya da alarm sistemi uygulamanız var mıdır?*	Evet	Hayır	*Var ise hangileri olduğunu belirtiniz.			
13.9. Odalardaki kontrol düğmeleri ile asılı nesnelerin yerden yükseklikleri ne kadardır?						
13.10. Odalardaki banyoların özellikleri nelerdir?	Lavabo yüksekliği					
	Diz boşluğu					
	Dikey tırabzan yüksekliği					
	Yatay tırabzan yüksekliği					

	13.11. Odalardaki banyoların duş alanları nasıldır?	Duşakabin		*Özellikleri nelerdir?
		Küvet		
		Düz zemin		
14.	Restoran ve diğer yemek alanlarındaki self-servis, bar, açık büfe ünitelerinin yerden yüksekliği ne kadardır?			
	14.1. Restoran ve diğer yemek alanlarında kullandığınız masa türleri nelerdir?*		Sayıları	*Masa ölçüleri ne kadardır?
		Kare		
		Yuvarlak		
		Dikdörtgen		
	14.2. Restoran ve diğer yemek alanlarındaki masaların ölçüleri ne kadardır?*	Masa Yüksekliği		*Masalar arası mesafe ne kadardır?
		Masaya yaklaşma mesafesi		
	14.3. Bar koltuklarının yerden yüksekliği ne kadardır?			
	14.4. Restoran ve diğer yemek alanlarında kullanılan menülerin özellikleri nelerdir?			
	14.5. Braille alfabeli ya da kabartmalı menünüz var mıdır?	Evet	Hayır	
15.	Yukarıda belirtilen özellikler doğrultusunda spa, termal, spor salonları engelliler için uygun mudur?	Evet	Hayır	
16.	Yukarıda belirtilen özellikler doğrultusunda eğlence ve diğer aktivite alanları engelliler için uygun mudur?	Evet	Hayır	
17.	Otelinizde havuz var mıdır? ***Cevabınız hayır ise 18. soruya geçiniz.	Evet	Hayır	
	17.1. Havuzlara girişte rampa, dayanma duvarı ya da havuz asansörü var mıdır?*	Evet	Hayır	*Var ise hangisi olduğunu belirtiniz.

18.	Otelinize ait bir plaj var ise denize girişte bir platform ya da iskele üzerinde deniz asansörü var mıdır?	Evet	Hayır	
19.	Otelinize ait bir websitesi var ise burada engellilere yönelik uygulamalarınız var mıdır?*	Evet	Hayır	*Var ise hangi uygulamalar olduğunu belirtiniz.
20.	Personelinize engelliler ile iletişim konusunda eğitim veriyor musunuz?*	Evet	Hayır	*Cevabınız evet ise ne tür uygulamalar yaptığınızı belirtiniz.
21.	Otelinizde tekerlekli sandalye bulunduruyor musunuz?	Evet	Hayır	
22.	Otelinize rehber köpek kabul ediyor musunuz?	Evet	Hayır	

EK 2: Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik Soru Formu

Yöneticiler ile İlgili Demografik Sorular

1. Yaşınız:
2. Cinsiyet:
3. Eğitim durumunuz:
4. Ne kadar zamandır bu işletmede çalışıyorsunuz?:
5. Çevrenizde (eş, dost, akraba, çalışan vb.) engelli bir tanıdığınız var mı?

Otel ile İlgili Demografik Sorular

1. Otelin sınıfı:
2. Otelin türü (Uluslararası zincir, ulusal zincir, yerel işletme):
3. Otelin faaliyet süresi:
4. Otelinizde engelli odası var mı? Evet ☐ Hayır ☐
5. (Var ise) Otelinizde kaç adet engelli odası var?
6. **Engelli odaları ile ilgili istatistikler nelerdir? (Doluluk oranları, turist tipleri)

Ana Sorular

1. Otelinizde engelli misafirleri ağırlıyor musunuz? Evet ☐ Hayır ☐
2. (Evet ise) Hangi engelli tiplerine hizmet sağlıyorsunuz?

Bedensel engelliler	☐	Zihinsel engelliler	☐
Görme engelliler	☐	Astım, alerjik	☐
İşitme engelliler	☐	Diğer	☐
3. Otelinizin engelli misafirlere uygunluk durumu nedir?

Otopark	☐	Odalar	☐
Ana giriş	☐	Banyolar	☐
Resepsiyon	☐	Restoranlar	☐
Genel kullanım alanları	☐	Yüzme havuzları	☐
Genel tuvaletler	☐	Barlar	☐
Asansörler	☐	Hamam, sanuna, fitness	☐
Merdivenler	☐	Diğer alanlar	☐

4. Otelinizde engelli kişileri görmek sizi nasıl etkilemektedir?
5. Engellilerin tatil yapma olanakları ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
 - a. Kolayca tatil yapabiliyorlar mı?
 - (Evet ise) Tatillerini nasıl gerçekleştiriyorlar? (Refakatçi zorunluluğu?)
 - b. Tatil yapamıyorlar ise önlerindeki engeller nelerdir? (Fiziki, sosyo-ekonomik, çevresel vb.)
6. Tatil imkanına sahip engelli kişiler sizce ne tür (nerede, nasıl) bir tatil yapmak isterler? (Otel açısından da ele alınız.)
7. Engellilerin bir otelden beklentileri ya da gereksinimleri nelerdir ya da neler olabilir?
8. Engelli misafirlerin otellerde karşılaştıkları sorunlar nelerdir ya da neler olabilir?
9. Engellilerin otellerde karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik önerileriniz nelerdir?
10. Engelli kişilerin turizm hizmetlerinden faydalanabilmesi için turizm aracıları (seyahat acentaları, tur operatörleri), engelli sivil toplum kuruluşları ve devletin ilgili organlarına ne gibi görevler düşmektedir?
11. Personeliniz engelli misafirler ile iletişim kurarken sorun yaşıyor mu?
12. Personelinize engelliler ile doğru iletişim kurabilmeleri için eğitimler veriyor musunuz?
13. Otelinizde 24 saat boyunca sağlık personeli bulunuyor mu?
14. Sizce engelli kişiler engelli otellerinde mi yoksa engeli olmayan insanlar ile birarada aynı otellerde mi kalmalıdır?
15. Otelinizdeki diğer misafirler ile engelli misafirler arasındaki ilişki/iletişim hakkında neler düşünüyorsunuz? Sizce çevrelerinde engelli misafirleri görmek diğer insanları nasıl etkiliyor? Gözlemleriniz nelerdir?
16. Hastane odalarına benzemeyen engelli odalarının yapılabileceğini düşünüyor musunuz?
 - Otelinizdeki tüm odaları engelli standartlarına uygun hale getirmek ister misiniz? Neden?
17. Otelinizde engelli misafirlere özel uygulamalar (indirimler, özel paketler, programlar vb.) yapmayı düşünür müsünüz?
18. Sizce engelli turizmi üzerinde durulması gereken bir pazar dilimi midir?