

# ENGELLİ TURİSTLERE YÖNELİK OTEL UYGULAMALARI: ANTALYA YÖRESİ ÖRNEĞİ

Fazıl ŞENOL\*

Kutay OKTAY\*\*

Meliha ÖZMEN\*\*\*

## Özet:

Araştırmanın amacı, Türkiye’de turizmin başkenti olarak bilinen Antalya Bölgesi’nde yer alan konaklama işletmelerinde engellilere yönelik uygulamaların değerlendirilmesi, eksikliklerinin belirlenmesi ve karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri geliştirmektir. Çalışmayla engellilerin turizm faaliyetlerinde karşılaştıkları sorunlara dikkat çekmek, daha duyarlı davranılması için sektörde ve toplumda farkındalığın artırılması hedeflenmiştir. Araştırmada literatürdeki ikincil veri kaynaklardan elde edilen bulgular değerlendirmeye alınmış ve birincil veri olarak Antalya’da bulunan 21 otel işletmesi yöneticileri üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Anket sorularının analizinden; Otellerin inşaatı aşamasında dışarıdan uzman görüşüne başvurulduğu ancak nihai kararlarda üst yönetimin görüşlerinin etkili olduğu bu nedenle de işletmenin faaliyete geçtikten sonra planlama yanlışlıklarından dolayı sorunlarla karşılaştığı, bu sorunların başında da restoran ile mutfak arasındaki mesafelerin uygunsuzluğun başı çektiği, engelli oda sayısı belirlenirken ülkedeki yasal mevzuatta belirtilen sayının gözetildiği ve daha fazlasına ihtiyaç duyulmadığı, yöneticilerin otel içerisinde engelli misafirler için yapılan düzenlemelerde eksiklikler olduğunu ve bazı uygulamaların da göstermelik olduğunu kabul ettikleri, otelde tekerlekli sandalye bulundurmuş ve banyoya bir engelli WC taşı yerleştirmiş olmayı engelliler için tasarlanmış oda olarak gördükleri bilgisi elde edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli Turizmi, Otel İşletmeleri, Engelli Turist, Engelli Turist İçin Hotel Uygulamaları, Antalya

**JEL Kodu: M 00**

## HOTEL PRACTICES FOR DISABLED TOURISTS: A RESEARCH IN HOTELS IN ANTALYA

---

\* Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Erbaa Meslek Yüksekokulu, S. yazar, Yrd.Doç.Dr., fazilsenol@yahoo.com

\*\* Doç.Dr. Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesi, kuti75@hotmail.com

\*\*\* Turizmci Otel Personeli, Antalya, meliha.ozmen@mail.ru

**Abstract:**

The purpose of the research is to examine the practices for disabled customers, determine the deficiencies and develop solutions to the encountered problems at hospitality enterprises in Antalya which is well known as the capital of tourism in Turkey. Drawing attention to problems faced by people with disabilities in tourism activities and raising awareness among the public and the tourism sector to encourage them to act more sensitively. The findings obtained from secondary data sources in the literature were evaluated in the study and questionnaire surveys were conducted with hotel managers to get the primary data in 21 hotels in Antalya.

From the analysis of the survey questions, it is found that; Although hotels consult outside experts in the construction phase of the hotel, senior managers' views were more effective in the final decisions and therefore hotels have faced significant problems arising from the planning mistakes, the inconvenient distance between the restaurants and the kitchens has the first rank in problems list, only the minimum number specified in the legislation of the country has been considered while determining the number of handicapped rooms, apart from all, the hotel managers accept that the several shortcomings exist in the arrangements made for disabled guests and they agreed that some arrangements are in fact a showpiece, Hotel managers understand the specifically designed rooms for the disabled customers as having wheelchairs in the hotel and placing a special toilet for disabled customers in the bathroom.

**Key Words:** Disabled Tourism, Hotels, Disabled Tourists, For the Disabled Tourist Hotels Practices, Antalya

**1. Giriş**

Kişilerin doğuştan veya sonradan doğal afetler, yetersiz beslenme, hastalıklar veya kazalar sonucu bedensel, ruhsal, duysal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle engelli olması, yaşamsal aktivitelerini kısmi veya tam olarak engellemekte ve en önemlisi sosyal yaşamlarını sürdürmelerini zorlaştırmaktadır. Dünya'nın çeşitli yerlerinde bireyler büyük oranda tedavi edilemeyen, belirli fonksiyonları yerine getirebilme yeteneklerinin kayb olduğu ya da engellendiği fizyolojik eksikliklerle yaşamak zorundadır.

Engelli bireyler, konutlarından başlayarak tüm mekanlarda ve bunlara ulaşım sürecinde sayısız engellerle karşılaşmaktadır. Bu engeller, engelli insanlarda işlevsel performans yetersizlikleri ve değişik problemler doğurmakta, onların yaşam kalitelerini düşürmekte, çeşitli psikolojik ve sosyal sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Engelli insanların sorunları, küresel insan hakları sorunudur ve ülkemizde de özellikle toplumla bütünleşme yönünde farklı sorunlarla karşı karşıya kaldıkları bilinmektedir. Yaşamın pek çok alanına yayılan bu sorunlar engelli bireylerin içinde yaşadıkları toplumla işlevsel bir bütünlük içinde yaşamalarını güçleştirmektedir. Bu sosyal sorunun çözülebilmesi için engelli bireylerin dış mekanlarda ki etkinliklere erişebilmesi ve oradaki sosyal ortamlara katılabilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda engelli bireylerin günümüzün sosyal ve kültürel etkinliklerinden birisi olan turizm hareketinin dışında kalması beklenemez. Engelli bireylerin bu önemli etkinliğin içinde yer almaları onların yaşamlarını zenginleştirmenin yanı sıra, ülkelerin turizm gelirlerinin artması ve turizm potansiyelinin gelişmesi açısından çok büyük önem taşımaktadır.

**2. Teorik Çerçeve**

Engelli kavramı beraberinde sakat, özürü gibi kavramları da çağrıştırmaktadır. Engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri ifade etmektedir (Burnett ve Baker, 2001:5).

Bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi “engelli”dir (Eryılmaz, 2010:52). Dünya Sağlık Örgütü’nün (WHO) tanımına göre; Engellilik bir bozukluk veya özür nedeniyle yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması ya da yerine getirilmemesi halidir. Dolayısıyla insanlar doğuştan engelli olmasalar da her an doğal afetler, trafik ve iş kazaları, terör eylemleri gibi ihtimaller nedeniyle her zaman potansiyel bir engellidirler.

Engelliliği sosyolojik bakış açısıyla ele alan pek çok çalışmanın (Finkelstein, 1987; Swain, Finkelstein, French ve Oliver, 1993; Whyte ve Ingstad, 1995; Peters, 2000; Sotnik ve Jeweski, 2005). ortak noktası engelliliğin nasıl tanımlandığının, engelli bireylerin ihtiyaç ve sorunlarının tespitinin ve sorunlarına ilişkin çözümlerin kültürel söylemle ilişkili olduğu yönündedir. Bu bağlamda engellilik zihinsel ya da fiziksel sakatlığı değil, bir engellenmişliği ifade etmektedir. Morris’in belirttiği gibi, engelli bireyin, bulunduğu sosyal organizasyon ve kültürel çerçeve uyarınca nasıl engellendiği önemlidir (aktaran, Burcu, 2011:5).

Engellilik kültürünün gelişmesi için, engelli bireylerin kendi kimliğinin yeniden tanımlanması ile ilgili girişimlerde bulunmalıdır, bu da çok kültürlü bir dünyaya katılmadan önce farklı grup kimliğinin kabul edilmesi ile söz konusudur. Kültürel yapıdaki olumsuz tanımlamaların toplumdan topluma farklılaştığı söylene de, bu kalıp yargıların zaman içinde çok da fazla değişmediği gözlemlenmektedir. Bu yargılar doğrultusunda, toplumsal tutumlar genellikle acıma, merak ve cehalet içermektedir. Wolfe, Antonak ve Livneh’in belirttiği gibi, toplumun engellilere ilişkin olumsuz tanımlamaları, zaten dezavantajlı olan bu grubun üretme ve sosyal hayata katılımına engel olmaktadır (Burcu, 2006:11). Öncelikle özürlü, özürlü ailesi ve toplumun, özürlülükle ilgili bilgilenmesi ve bilinçlenmesi, toplumun bu konuda duyarlı, farklılıkları olduğu gibi kabul eden ve ayrımcılık yapmayan bir düzeye ulaşması, özürlü, özürlü ailesi ve toplum arasında sağlıklı ilişki kurulabilmesi açısından ön şarttır (Ufku Ötesi Bilim Dergisi, 2005:1).

Dünyanın en büyük azınlığı olan engelliler dünyanın en büyük turizm pazarından birini meydana getirmektedir. Bu nedenle Dünya turizm pazarının en önemli hedeflerinden biri de; engelli turizmdir. Engelli turizmi, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde turizm işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir.

Engelli insanların da tıpkı engelsiz müşteriler gibi aileleri, iş ve sosyal hayatta arkadaşları vardır. Turizm tesislerine ve hizmetlere erişmedeki yetersizlik durumunun çarpan etkisi; engelli bireyle birlikte kendisine eşlik eden bireyleri de etkilemesidir. Engelli müşterilere hizmet vermediklerini belirten bir tesis yönetimi aslında benzer hizmetler talep eden küçük çocuklu ailelerin ve diğer müşterilerin oluşturduğu büyük bir pazarın varlığını göz ardı etmiş olmaktadır (Eryılmaz, 2010).

Dünya Turizm Örgütü (WTO) 1 Ekim 1999 tarihinde “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi” ni kabul etmiştir. Bu ilkeler kapsamında, “Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır” ve turizme katılma hakkı çerçevesinde “dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açıktır, engellilerin turizm hareketine katılımı kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir” maddeleri bulunmaktadır (WTO,1999).



2008 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’nin hazırladığı raporda İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe – Avrupa’da Erişilebilir Turizm) adlı araştırmanın sonuçlarına yer verilmiş ve Avrupa’daki engelli nüfusun yaklaşık %70’inin seyahat ettiği belirtilmiştir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa’da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Euro’dan fazla olduğu ifade edilmektedir. Avrupa’nın istatistik örgütü durumundaki EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre, Avrupa’da

toplam 50 milyon engelli bulunmaktadır. Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmakta, 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahat etmekte, 22 milyon engelli günübirlik turizm faaliyeti gerçekleştirmektedir. Bu turizm aktivitesinin engellinin yanında en az bir refakatçi ile gerçekleştiği hesap edildiğinde, engellilerin 35 milyon kez seyahat ettikleri ve 630 milyon geceleme ürettikleri ortaya çıkmaktadır (TÜRSAB, 2008).

Engelli turizm pazarı dünya genelinde hızla gelişen bir pazardır. Zira rahatlama amacıyla seyahat etmek, iyi vakit geçirmek ve gezmek engelli olmayan kişilerin hakkı olduğu gibi engelli kişilerin de hakkıdır (Öztürk, 2008:382).

Engellilerin Avrupa nüfusu içinde nasıl bir yeri olduğuna ilişkin çok kesin rakamlar bulunmasa da Avrupa’nın yetişkin nüfusunun %11’i engelli olarak tanımlanmaktadır (EUROSTAT, 2004). Bugün Avrupa’da toplam engelli nüfusun 50 milyonu aştığı varsayılmaktadır. Ancak bu nüfusun büyük bölümü sağlık veya ekonomik nedenlerle seyahat edebilecek durumda değildir. Bir kısmı da işsiz statüsündedir. Bu unsurlar göz önüne alındığında Avrupa’da seyahat endüstrisi için verimli olabilecek bu pazardaki nüfusun 36 milyon kişi olduğu tahmin edilmektedir. Avrupa Komisyonu’nun 1993 yılında yaptırdığı bir araştırmaya göre; Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahatine çıkmaktadır. 15 milyon engelli Avrupalı kendi ülkesinde seyahat etmektedir ve 22 milyon engelli kendi ülkelerinde günübirlik gezilere katılmaktadır (TÜRSAB 2000). Yine dünyanın büyüyen ekonomisi Çin’de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon), Japonya’da 5 milyon (18 yaşın üzerinde 3 milyon) engelli vardır. Engelli insanlara eşlik edecek kişiler de dikkate alındığında pazarın boyutunun önemi anlaşılmaktadır. Bu pazarın büyümesinin nedeni, engelli insana sunulan her turizm hizmetinin aynı zamanda bu insanların eşine, çocuklarına, ailesine arkadaşlarına ya da refakatçısına da sunuluyor olmasındandır. Sadece Avrupa ve ABD’de 100 milyona yaklaşan özel bir pazar anlamına gelen engellilerin seyahat edebilmesi, başta ABD ve İngiltere olmak üzere birçok batılı ülkede yasalarla belirlenmiş bir haktr.

Ancak Dünya’da engellilere ve özel hizmet ve donanım gerektiren müşterilere yönelik konaklama imkanlarının beklentileri karşılayacak düzeyde olduğunu söylemek zordur. Tekerlekli sandalyeyle girilebilecek odaların adedi azdır. Self-servis sunan pek az otel bu faaliyetleri engellilere göre düzenlemiştir. Dolayısıyla pek çok engelli insan seyahatlerinde zemin katta standart bir odaya ve birkaç merdiven basamağına razı olabilmekte, bazen bir-iki gecelik bir seyahat için ortaya çıkabilecek bir çok problemi göze alınabilmektedir. Bazen de çok iyi şartlar sunan ancak bu seferde yüksek fiyatlar nedeniyle fiyatı daha uygun ancak daha kısıtlı şartlar sunan bir oteli tercih edebilmektedirler (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Bazı tur operatörleri kendi broşürlerinde engelliler için uygun olanaklar sunulduğunu göstermekte ancak çoğu zaman bu bilgiler de gerçeği yansıtmaktan uzak olabilmektedir. Bazı destinasyonlarla ilgili engelli örgütleri tarafından hazırlanan broşür ve kataloglar yayımlanmaktadır ve değişik engellilik türleri için de ayrı bilgi veren bu kataloglar nispeten daha güvenilir bilgiler sunmaktadır. Ancak bunların çoğu finansal güçlükleri bulunan gönüllü örgütler tarafından gerçekleştirilmekte olduğundan her yıl güncellenememesi nedeniyle içerdiği bilgiler zaman aşımına uğramış olabilmektedir.

Türkiye tarafından imzalanan ve 3/12/2008 tarih ve 5825 sayılı kanunla onaylanması uygun bulunan Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin 18. maddesinde “Seyahat Özgürlüğü ve Uyraklık” başlığı altında “Taraflar devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğüne ve uyraklık hakkına sahip olduğunu kabul eder” denilmektedir (www.ozida.gov.tr). Türkiye tarafından da imzalanan bu sözleşme taraf olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getirmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin “Asli konaklama tesislerinin genel nitelikleri” başlıklı 18/c bendi; “Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1’i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır” şeklinde düzenlenmiştir (Resmi Gazete, 2005). Oysa Avrupa’da engellilere yönelik yasalarda değişiklik yapılarak konaklama işletmelerinde engelli oda sayısı %10’a kadar çıkarılmıştır. Bu ülkelerde engelliler, özel seyahat acenteleri, özel tasarlanmış ulaşım araçları, özel eğitimli elemanlar ve çok sayıda tatil seçeneğiyle tatil ihtiyaçlarını sınırsız bir şekilde gidermektedirler (Dağcı, 2009:6). Hatta bu ülkelerde tatile gidememek ve diğer boş zaman aktivitelerinde yer almamak, toplumun ortak kabul edilen yaşam tarzına ayak uydurmada bir yetersizlik olarak görülmektedir (Eryılmaz, 2010). Gelişmiş ülkelerdeki bu gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli konukların ülkede “engelsiz seyahat” edebilmelerine yardımcı

olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur. Komite bünyesinde, seyahat acentalarının yanı sıra engellilere yönelik hizmet veren Alternatif Yaşam Derneği gibi sivil toplum kuruluşlarından temsilciler de danışman olarak hizmet vermektedir. İşletme belgeli tesislerde engellilere yönelik oluşturulan oda sayılarının sayısı gittikçe artmaktadır ancak engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığı yönünde beyanlar vermektedirler. Engelliler için yapıldığı iddia edilen özel odalarda ya da diğer düzenlemelerin engellilerin kullanımında problemlere neden olduğu sıkça vurgulanmaktadır.

Türkiye’de engelli oda sayısı bakımından Antalya 605 engelli odası ile birinci sırada bulunmaktadır, Muğla 159 engelli odası ile ikinci sıradadır, İstanbul 147 yatak kapasitesiyle üçüncü sırada yer almaktadır. Sadece Avrupa’daki 46 milyonluk engelli pazar potansiyeli düşünüldüğünde dünyada çok daha büyük bir engelli turizm pazarının Türkiye açısından yeni fırsatlar sunduğunu söylemek gerekir. Ancak 2013 yılına kadar Türkiye bütün uluslararası acentaların engelliler ile ilgili çalışmalarındaki kataloglarında yer alamamıştır. Türkiye ancak 2013 yılı itibarıyla, engelli turizmi pazarlayan uluslararası firmaların kataloglarına girebilmiştir. Bu da Türkiye için son derece önemlidir (www.turizmtrend.com).

Türkiye’deki yaklaşık 8 milyon engelli insanın ailelerini, yakınları da dikkate alındığında Türkiye’de ki iç turizm engelli pazarının da oldukça büyük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla gereken önem verildiğinde engelli turizminin Türkiye ekonomisine büyük katkısının olacağı muhakkaktır. Ancak Türkiye’de engelli turizminin yaygınlaşması ve engelli insanların aktif bir şekilde turizme katılabilmesi için yeterli düzeyde yeni düzenlemelerin yapılmasının gerekliliği ortadadır.

### 3. Alan Araştırması ve Yöntem

Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Hazırlanan anketler formlarındaki soruların Antalya Bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin üst düzey yöneticileri ile yüz yüze görüşülerek doldurtulması sağlanmıştır. Araştırmanın evrenini Antalya Bölgesindeki oteller oluşturmaktadır. Türkiye’de konaklama yüzdeleri bakımından en yoğun ilimizin Antalya olması nedeniyle araştırma bu ilimizde yapılmıştır. Araştırmalara aşına olmaları, anket formları için zaman ayırma konusunda daha istekli olacakları düşüncesi ve engelli misafirler için mevzuat gereği oda düzenleme zorunlulukları olması nedeniyle araştırmaya Antalya bölgesindeki 5 yıldızlı oteller dahil edilmiştir. Resmi istatistiklere göre Türkiye’de 5 yıldızlı 267 otelin 186’sı Antalya bölgesinde yer almaktadır. Her bir otele ulaşmanın zaman ve maliyet açısından imkansızlığı evrenden örneklem almayı gerekli kılmış ve anket yapma talebine olumlu cevap veren 21 adet 5 yıldızlı otel işletmesi araştırmaya dahil edilmiştir.

Konaklama sayılarının yüksek olduğu bölge illerinde 4 ve 5 yıldızlı oteller arasından tesadüfi örneklem yöntemiyle yapılan seçimin evrenin tamamını temsil edeceği düşünülmektedir. Ancak her araştırmanın hesaba katılan ya da katılmayan kısıtlarının olması söz konusudur, önemli olan bunun örneklem içerisinde katlanılabilir olarak görülen nispi standart hata oranları aralığında kalmış olmasıdır. Araştırmalar için kabul edilebilir bu oran araştırmanın nitel ve nicelliğine göre % 3-10 aralığındadır. Eğer araştırmacılar, örneklemin seçileceği evrenin standart sapmasını kestirebilecek kadar tanıyor ve sonucun öngörülen hata aralığı içinde kalma olasılığını veren bir güven düzeyini seçebiliyorsa örneklem büyüklüğünü sayısal olarak saptayabilirler (Sencer, 1989 ve Altunışık vd. 2005’den akt: Şenol, 2010:173) Dolayısıyla araştırma kapsamındaki 5 yıldızlı bu 21 sayısının bölgedeki 5 yıldızlı tüm otelleri temsil edebileceği varsayılmıştır.

Anket formu toplam 23 sorudan oluşmaktadır. İlk bölümdeki 4 soru katılımcılar ile ilgili bilgileri, ikinci bölümdeki 5 soru otelin engelli düzenlemeleri ile ilgili bilgileri, üçüncü bölümdeki 14 soru ise otelin engellilere sunduğu hizmetler ya da engelli konuklara yönelik uygulamalarını ve bu konudaki düşüncelerini içermektedir. Bu sorular ‘Kesinlikle katılmıyorum’, ‘Katılmıyorum’, ‘Kararsızım’, ‘Katılıyorum’, ‘Kesinlikle katılıyorum’ şeklinde 5’li likert ölçeğinde hazırlanmıştır.

Anket verilerinin analizinde ‘Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur’ önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ ‘Katılmıyorum’ ‘Kararsızım’ ‘Katılmıyorum’ ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, şeklinde verilen cevaplar değerlendirilmeye alınmıştır. Bunun nedeni aslında bu önermenin test edilmesini amaçlamaktadır. Bu ifade ile Otel

yöneticilerinin otelin engelliler için uygun olup olmadığı konusundaki düşünce ve diğer sorulara verecekleri cevaplarla da bu yöndeki samimiyetleri sorgulamaktadır.

#### 4. Analiz ve Bulgular

Araştırma ile elde edilen katılımcılara ilişkin demografik veriler Tabl.1’de gösterilmiştir

**Tablo 1. Araştırmaya Dahil Otel Yöneticilerine İlişkin Demografik Bulgular**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Bayan	8	38,1
Bay	13	61,9
<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
18-25	2	35,8
26-30	5	20,7
31-40	13	17,7
41-50	1	12,8
<b>Eğitim</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Ortaokul	1	4,8
Lise	6	28,6
Üniversite	13	61,9
<b>Meslek</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Önbüro Müdürü	5	23,8
Kat Şefi	2	9,5
Kat Hizmetleri Müdürü	4	19,0
Önbüro Müdür Yrd.	2	9,5
Kat Hizmetleri Müd.Yrdı.	4	19,0
İnsan Kaynakları Personeli	2	9,5
Kalite Müdürü	1	4,8
Gece Müdürü	1	4,8
<b>TOPLAM</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

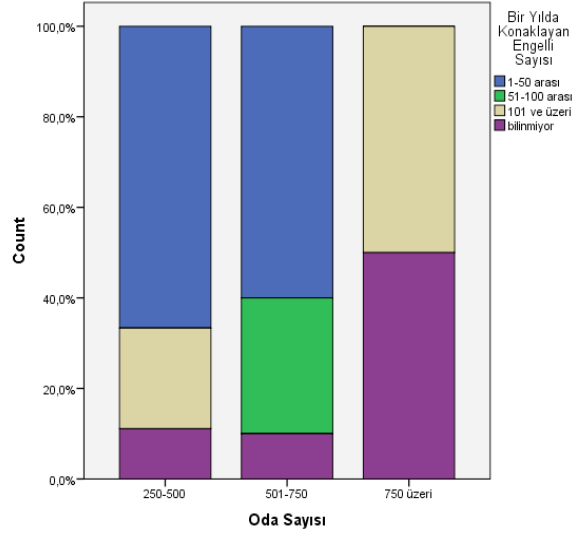
Tablo 1’de görüldüğü üzere araştırma yapılan konaklama işletmelerinde anket çalışmasına katılanların %38,1’ini bayanlar, %61,9’unu baylar oluşturmaktadır. Katılımcıların %35,8 gibi en büyük dilimi 18-25 yaş aralığındadır. Sorularımız cevaplandırılan yöneticilerin % 61,9 üniversite mezunudur. Yöneticilerin oteldeki pozisyonları yönüyle görevlerine bakıldığında Önbüro Müdürleri ve Kat Hizmetleri Müdürlerinin ağırlıklı oldukları gözlemlenmektedir.

**Tablo 2. Otellerdeki Engelli Oda Sayıları**

<b>Oda Sayısı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
0	1	4,8
2	2	9,5
3	2	9,5
4	3	14,3
5	5	23,8
6	2	9,5
7	4	19,0
8	2	9,5
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

Tablo 2’ de görüleceği üzere araştırma yapılan konaklama işletmelerinden “bizde engelli oda sayısı 5 tane” diyen otel sayısı 5’dir ve bu sonuca göre otellerin % 23,8’inde engelli misafirler için 5 oda, %9,5’inde ise engelliler için dizayn edilen oda sayısı 8’dir. Bu sonuca göre araştırmaya dahi olan otellerde en az engelli oda sayısı 2, en fazla 8’dir.

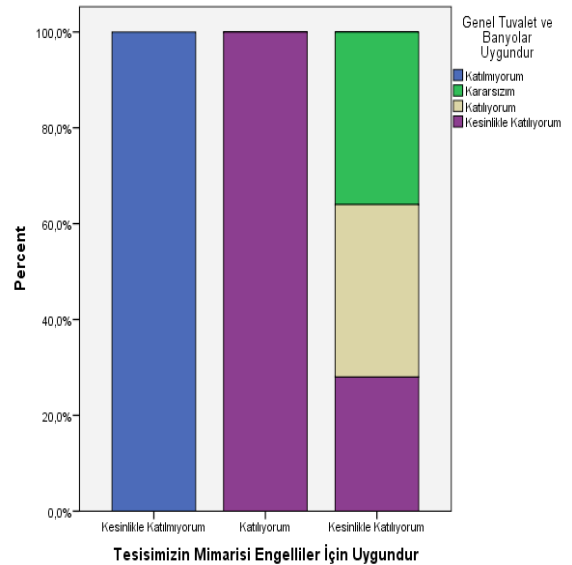
**Şekil 1. Toplam Oda Sayısı ve Bir Yılda Konaklayan Engelli Sayısı**



Şekil 1’de görüldüğü gibi ‘Toplam Oda Sayısı’ 250-500 arası olan otellerin % 65’i bir yıldaki engelli konaklama sayısını ‘1-50 arası’, %25’i ‘101 ve üzeri’, % 10’u ise ‘bilinmiyor’ demıştır. Toplam Oda Sayısı” ‘501-750’ arası olan otellerin %60’ı bir yıldaki konaklayan engelli sayısını ‘1-50 arası’, %30’u ‘51-100 arası’, % 10’u ise ‘bilinmiyor’ olarak işaretlemiştir. “Toplam Oda Sayısı” ‘750 üzeri’ olan otellerin %55’i ‘101 ve üzeri’, %45’i ise ‘bilinmiyor’ şeklinde cevap vermişlerdir.

Araştırmaya dahil olan otellerin bu soruya verdikleri cevapların analizinden bir yılda konaklayan engelli sayısının 1-50 arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Araştırmaya dahil olan 21 otelin 12 tanesinde (%58’inde) yıllık konaklayan engelli sayısı 1-50 arasında, 3 tanesinde (%14’ünde) 51-100 arasında, 3 tanesinde (%14’ünde) 101 ve üzeri diğer 3’ünde ise (%14’ünde) ise rakamın kesin olarak bilinmediği belirtilmemiştir. Bu durumda ortalama 500 yataklı bir otelin yıl boyu %50 doluluk oranı ile çalıştığı varsayılrsa  $500 \times 365 = 182.000$  adet konaklamanın sadece 50 adeti engellilerce gerçekleştirildiği bunun da oran olarak %0.027’dir. Yaklaşık olarak onbinde 3 kişi yapmaktadır.

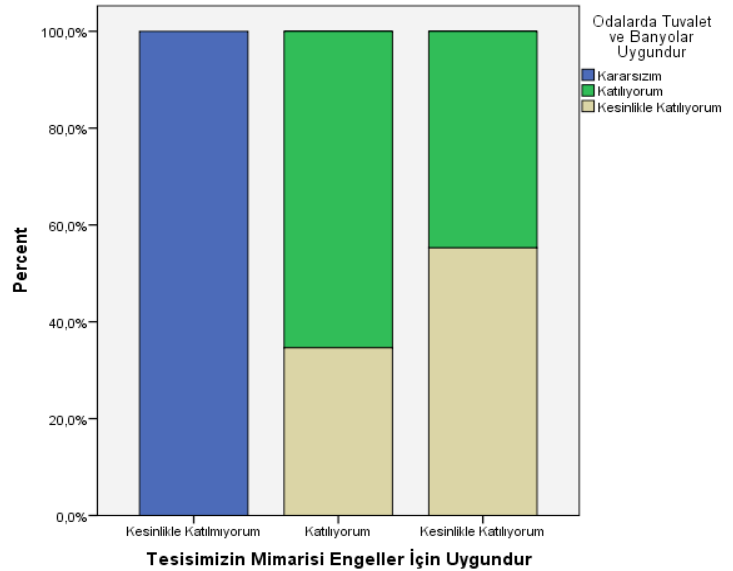
**Şekil 2. Otel Mimarisi ve Genel Mahallerdeki Tuvalet ve Banyoların Engellilerin Kullanımına Uygunluğu**



Şekilde 2’de görüleceği üzere “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle

Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Oteldeki Genel Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için ‘Katılmıyorum’ şeklinde görüş bildirmişlerdir.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Katılıyorum’ diyenlerin %100’ü “Oteldeki Genel Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde görüş bildirirken “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Oteldeki Genel Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için %35’i ‘Kararsızım’, %35’i ‘Katılıyorum’, %30’u ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde görüş bildirmişlerdir. Bu veriler bize ülkedeki otellerdeki genel banyo ve tuvaletlerin engellilerin kullanımına uygun olmadığı, tasarımda bu konunun gözardı edildiğini ve yönetimlerin de bu konudaki eksikliklerinin farkında olduklarını göstermektedir.

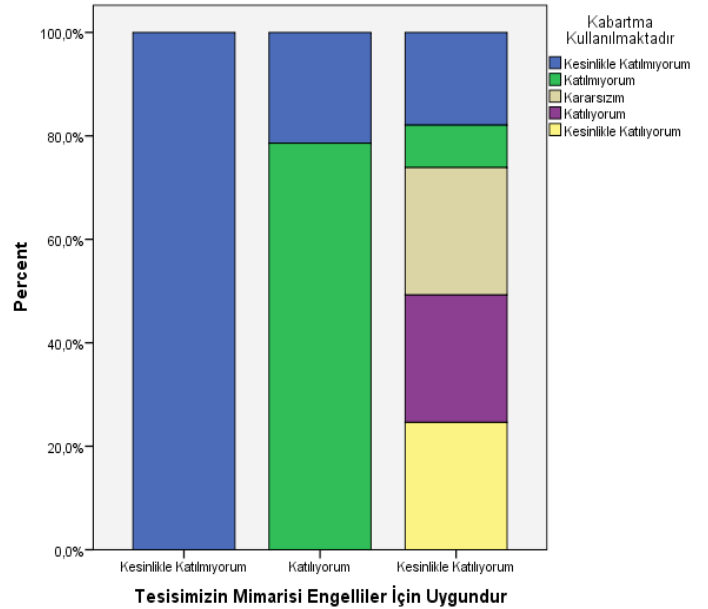


**Şekil 3. Otel Mimarisi ve Engelli Odalarındaki Tuvalet - Banyoların Engelli Kullanımına Uygunluğu**

Şekilde 3’de, “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” şeklindeki önermeye ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Odalardaki Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için ‘Kararsızım’ demiştir. Bu veriden hareketle otellerde odalardaki banyo ve tuvaletlerin engellilerin ihtiyaçlarına yönelik beklentileri karşılamadığı konusunda hemfikir oldukları söylenebilir. Diğer bir yaklaşımla elde edilen bu sonuç oda içerisindeki banyo ve tuvalet düzenlemelerinin aslında göstermelik olduğunun itiraf edilmesidir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Katılıyorum’ diyenlerin “Odalardaki Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için %65’i ‘Katılıyorum’, %35’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ seçeneğini tercih etmişlerdir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Odalardaki Tuvalet ve Banyolar Engellilerin Kullanımı İçin Uygundur” ifadesi için %45’i ‘Katılıyorum’, %55’i ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde görüş ifade etmişlerdir. Bu veriler bize ülkedeki otellerdeki genel banyo ve tuvaletlerin engellilerin kullanımına uygun olmadığı, tasarımda bu konunun gözardı edildiğini ve yönetimlerin de bu konudaki eksikliklerinin farkında olduklarını göstermektedir.



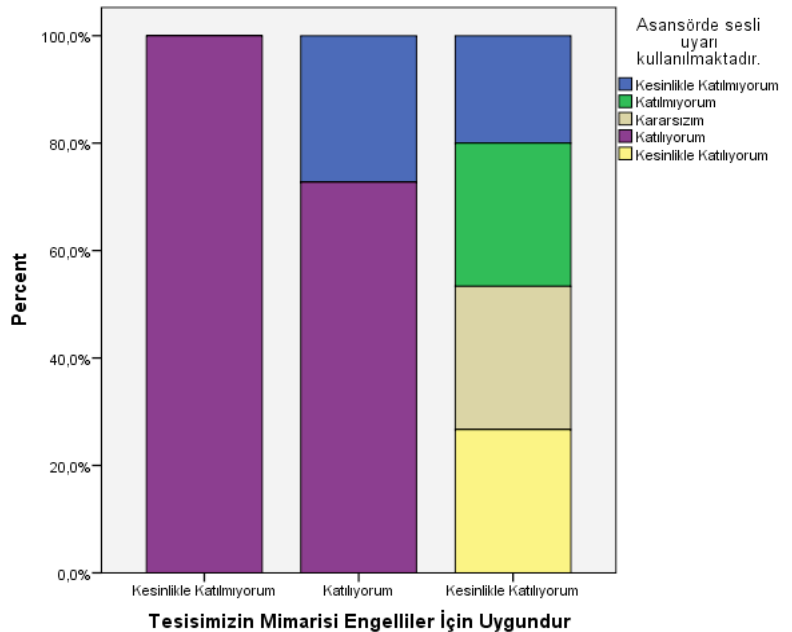
**Şekil 4. Araştırmaya Dahil Otellerdeki Mimari'nin Uygunluğu ve Görme Engelliler İçin Gerekli Yerlerde Kabartma Yazısı Kullanılması**



Şekil 4’de görüleceği üzere “Tesisimizin Mimarisini Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “İlgili Alanlarda Kabartma Yazısı Kullanılmıştır” ifadesi için ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ cevabını vermişlerdir. Yani otellerinde görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmadığını itiraf etmektedirler. “Tesisimizin Mimarisini Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Katılıyorum’ diyenlerin %20’si “İlgili Alanlarda Kabartma Yazısı Kullanılmıştır” ifadesi için ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, %80’i ise ‘Katılmıyorum’ şeklinde cevap vermişlerdir.

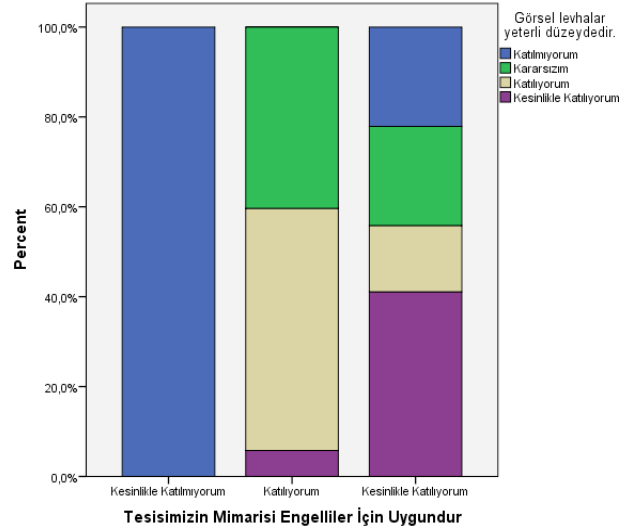
“Tesisimizin Mimarisini Engelliler İçin Uygundur” yargısına ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerin “İlgili Alanlarda Kabartma Yazısı Kullanılmıştır” ifadesi için ise % 20’si ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, %10’u ‘Katılmıyorum’, %20’si ‘Kararsızım’, %25’i ‘Katılıyorum’ ve %25’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermişlerdir. Katılımcıların tamamı üzerinden bir analiz yapıldığında ‘Otelde engelliler için İlgili Alanlarda Kabartma Yazısı Kullanılmıştır’ ifadesi hakkındaki genel kanaatin olumsuz olduğu söylenebilir.

**Şekil 5. Konaklama İşletmelerindeki Mimari'nin Uygunluğu ve Asansörlerde Sesli Uyarı Sistemleri**



Şekil 5’de “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Asansörde Sesli Uyarı Kullanılmaktadır” ifadesi için ‘Katılıyorum’ cevabını vermişlerdir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Katılıyorum’ diyenlerin %25’i “Asansörde Sesli Uyarı Kullanılmaktadır” ifadesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ %75’i ise ‘Katılıyorum’ demişlerdir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Asansörde Sesli Uyarı Kullanılmaktadır” ifadesi için %20’si ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, %25’i ‘Katılmıyorum’ ve %30’u ‘Kararsızım’, %25’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermiştir.

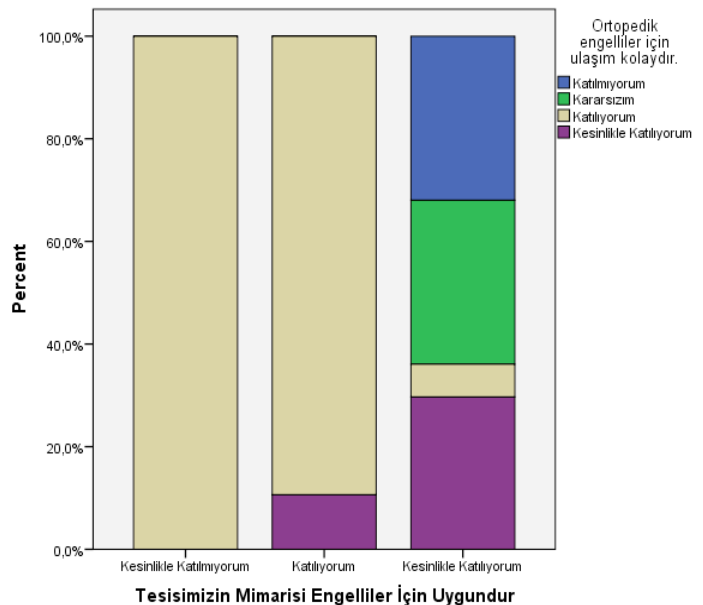
**Şekil 6. Konaklama İşletmelerindeki Mimari’nin Uygunluğu ve İşitme Engelliler İçin Görsel Levhalar Yeterliliği**



Şekil 6’da görüleceği üzere “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” yargısına ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Görsel Yön Levhaları Yeterli Düzeydedir” ifadesi için ‘Katılmıyorum’ derken, “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” yargısına ‘Katılıyorum’ şeklinde cevaba verenlerin “Görsel Yön Levhaları Yeterli Düzeydedir” ifadesi için %40’ı ‘Kararsızım’, %55’i ‘Katılıyorum’ %5’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ demiştir.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerin “Görsel Yön Levhaları Yeterli Düzeydedir” ifadesi için %20’si ‘Katılmıyorum’, %25’i ‘Kararsızım’ %15’i ‘Katılıyorum’ ve %40’ı ise ‘Kesinlikle katılıyorum’ seçeneğini tercih etmişlerdir.

**Şekil 7. Otellerdeki Mimari’nin Uygunluğu ve İşitme Engelliler İçin Ulaşım Kolaylığı**

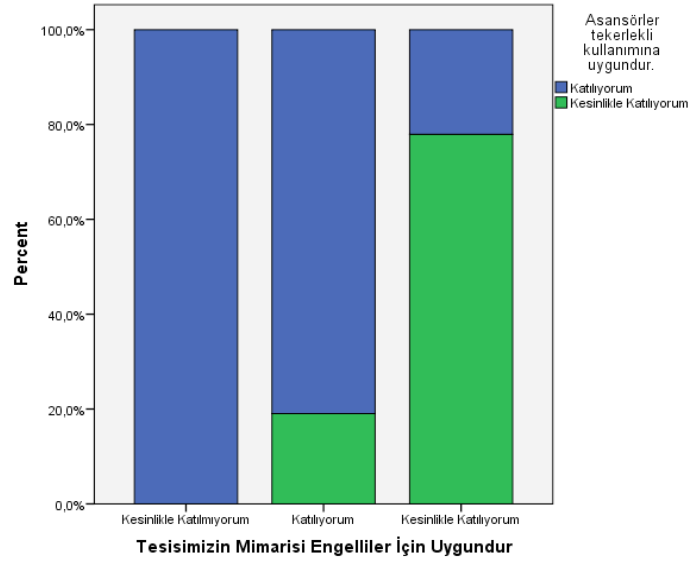


Şekil 7'ye göz atıldığında “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Ortopedik Engelliler İçin Ulaşım Kolaydır” ifadesine ‘Katılıyorum’ cevabını verdikleri görülmektedir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Katılıyorum’ şeklinde cevap verenlerin “Ortopedik Engelliler İçin Ulaşım Kolaydır” ifadesi için % 90’ı ‘Katılıyorum’ derken %10’u ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermişlerdir.

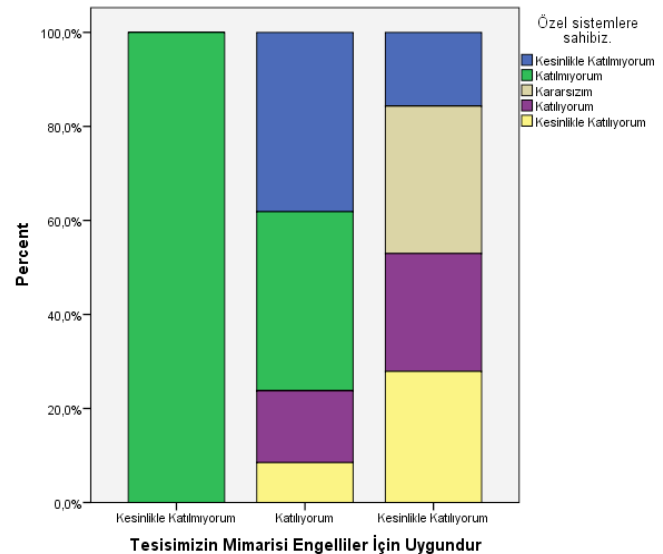
“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Ortopedik Engelliler İçin Ulaşım Kolaydır” ifadesi için %35’i ‘Katılmıyorum’ %30’u ‘Kararsızım’ %5’i ‘Katılıyorum’ ve %30’u da ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermişlerdir.

**Şekil 8. Konaklama İşletmelerindeki Mimari'nin Uygunluğu ve Asansörlerde Tekerlekli Sandalye Kullanımı**

Şekil 8’de görüleceği üzere “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” yargısına ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Asansörlerde Tekerlekli Sandalye Kullanımına Uygundur” ifadesi için ‘Katılıyorum’ derken, “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” yargısına ‘Katılıyorum’ şeklinde görüş bildirenlerin “Asansörlerde Tekerlekli Sandalye Kullanımına Uygundur” ifadesi için %80’i ‘Katılıyorum’, %20’si ‘Kesinlikle Katılıyorum’ demişlerdir. “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Asansörlerde Tekerlekli Sandalye Kullanımına Uygundur” ifadesi için %20’si ‘Katılıyorum’, %80’i ise ‘Kesinlikle katılıyorum’ seçeneğini tercih etmiştir.



**Şekil 9. Konaklama İşletmelerindeki Mimari'nin Uygunluğu ve Ortopedik Engellilerin Havuza Girişini Sağlamak Amacıyla Özel Sistem Kullanımı**

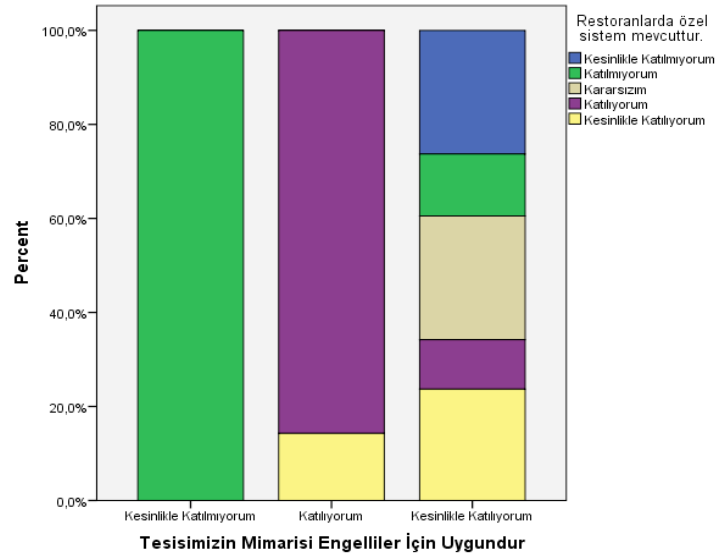


Şekil 9’da “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü ‘Ortopedik Engellilerin Havuza Girişini Sağlamak Amacıyla Özel Sistemlere Sahibiz’ ifadesi için ‘Katılmıyorum’ demiştir.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Katılıyorum’ diyenlerin %40’ı ‘Ortopedik Engellilerin Havuza Girişini Sağlamak Amacıyla Özel Sistemlere Sahibiz’ ifadesi için ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, %35’i ‘Katılmıyorum’, %15’i ‘Katılıyorum’, %10’u ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevaplamıştır.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesi için ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden ‘Ortopedik Engellilerin Havuza Girişini Sağlamak Amacıyla Özel Sistemlere Sahibiz’ ifadesi için %15’i ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, %30’u ‘Kararsızım’, %30’u ‘Katılıyorum’ ve %25’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ demişlerdir.

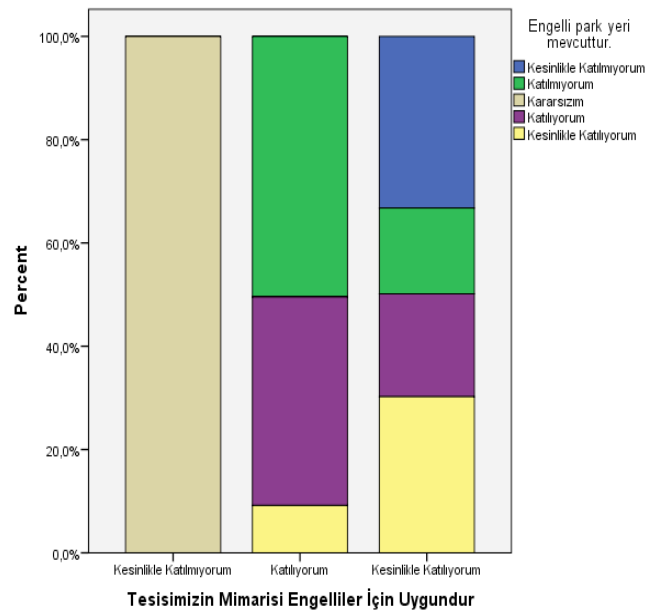
**Şekil 10. Konaklama İşletmelerindeki Mimari’nin Uygunluğu ve Engelliler İçin Restoranlarda Özel Düzenlemenin Mevcudiyeti İle İlgili Bulgular**



Şekil 10 üzerindeki verilerde “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü ‘Engelliler İçin Restoranlarda Özel Düzenleme Mevcuttur’ ifadesi için ‘Katılmıyorum’ cevabını verdikleri görülmektedir.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Katılıyorum’ diyenlerden ‘Engelliler İçin Restoranlarda Özel Düzenleme Mevcuttur’ ifadesi için %85’i ‘Katılıyorum’, %15’i ‘Kesinlikle Katılıyorum’ derken “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesi için ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerin “Engelliler İçin Restoranlarda Özel Düzenleme Mevcuttur” ifadesine %25’i ‘Kesinlikle Katılıyorum’, %15’i ‘Katılmıyorum’ %25’i ‘Kararsızım’, %10’u ‘Katılıyorum’ ve %25’i de ‘Kesinlikle katılıyorum’ demiştir.

**Şekil 11. Konaklama İşletmelerindeki Mimari’nin Uygunluğu ve Otoparkta Engelli Park Yeri Bulunması**

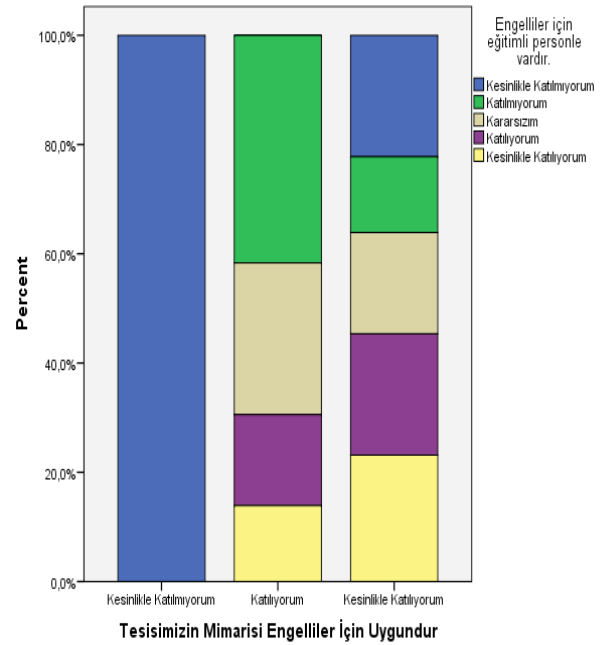


Şekil 11’de görüldüğü gibi “Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” ifadesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerin %100’ü “Otoparkta Engelli Park Yeri Mevcuttur” ifadesi için ‘Kararsızım’ cevabını vermiştir. ‘Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin

Uygundur' önermesine 'Katılıyorum' diyenlerden 'Otoparkta Engelli Park Yeri Mevcuttur' ifadesi için %50'si 'Katılmıyorum' %40'ı 'Katılıyorum' %10'u ise 'Kesinlikle Katılıyorum' demiştir. "Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" ifadesine 'Kesinlikle Katılıyorum' diyenlerin %35'i 'Kesinlikle Katılmıyorum, %15'i 'Katılmıyorum' %20'si 'Katılıyorum' %30'u ise 'Kesinlikle Katılıyorum' cevabı vermiştir.

### Şekil 12. Konaklama İşletmelerinin Mimari'nin Uygunluğu ve Engellilere Hizmet Etmek İçin Yeterli Özel Eğitimli Personelin Varlığı

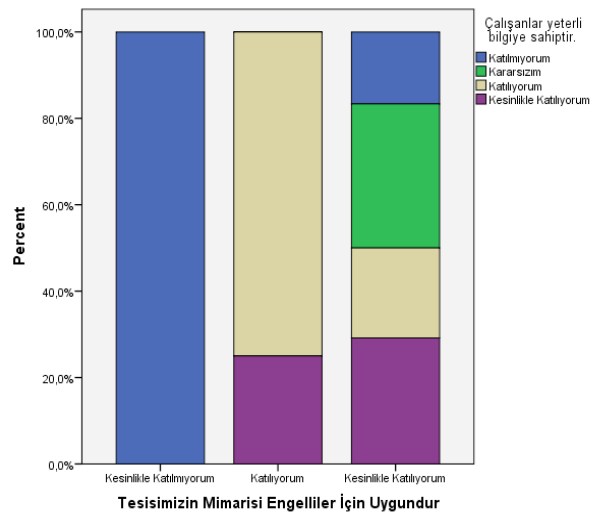
Şekil 12'de görüleceği üzere "Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" önermesine 'Kesinlikle Katılmıyorum' diyenlerin %100'ü 'Engellilere Hizmet Etmek İçin Yeterli Özel Eğitimli Personelimiz vardır' şeklindeki ifade için 'Kesinlikle Katılmıyorum' demiştir. "Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" ifadesi için 'Katılıyorum' diyenlerden 'Engellilere Hizmet Etmek İçin Yeterli Özel Eğitimli Personelimiz vardır' ifadesi için %40'ı 'Katılmıyorum', %30'u 'Kararsızım', %15'i 'Katılıyorum', %15'i 'Kesinlikle Katılıyorum' seçeneğini tercih etmiştir.



"Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" ifadesine 'Kesinlikle Katılıyorum' diyenlerden 'Engellilere Hizmet Etmek İçin Yeterli Özel Eğitimli Personelimiz Vardır' ifadesine %25'i 'Kesinlikle Katılıyorum', %10'u 'Katılmıyorum', %20'si 'Kararsızım', %20'si 'Katılıyorum' ve %25'i ise 'Kesinlikle Katılıyorum' şeklinde cevap vermiştir.

### Şekil 13. Mimari'nin Uygunluğu ve Çalışanların Engelli Müşterilere Hizmet Vermede Yeterlilikler

Şekil 13'de görüldüğü gibi "Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" ifadesine 'Kesinlikle Katılmıyorum' diyenlerin %100'ü "Çalışanlarımız Engelli Müşterilere Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahiptir" ifadesi için 'Katılmıyorum' cevabını vermişlerdir.

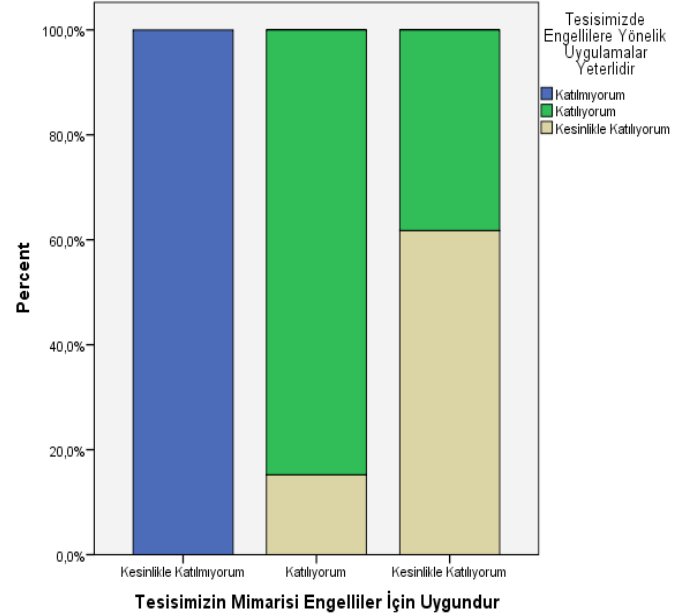


"Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur" ifadesine 'Katılıyorum' şeklinde cevap verenlerin "Çalışanlarımız Engelli Müşterilere Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahiptir" ifadesine %75'i 'Katılıyorum' %25'i 'Kesinlikle Katılıyorum' demiştir.

“Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur” önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden “Çalışanlarımız Engelli Müşterilere Hizmet Vermeye Yeterli Bilgiye Sahiptir” ifadesine %15’i ‘Katılmıyorum’, %30’u ‘Kararsızım’, %20’si ‘Katılıyorum’, %25’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermişlerdir.

#### Şekil 14. Konaklama İşletmelerindeki Mimari’nin Uygunluğu ve Tesisin Engellilere Yönelik Uygulamaların Yeterliliği

Şekil 14’de görüleceği üzere ‘Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur’ önermesine ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ diyenlerden ‘Tesisimizde Engellilere Yönelik Uygulamalar Yeterlidir’ şeklindeki ifade için %100’ü ‘Katılmıyorum’ demmiştir. ‘Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur’ ifadesi için ‘Katılıyorum’ şeklinde cevap verenlerin ‘Tesisimizde Engellilere Yönelik Uygulamalar Yeterlidir’ ifadesi için %85’i ‘Katılıyorum’, %15’i ise ‘Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde cevap vermiştir.



‘Tesisimizin Mimarisi Engelliler İçin Uygundur’ önermesine ‘Kesinlikle Katılıyorum’ diyenlerden ‘Tesisimizde Engellilere Yönelik Uygulamalar Yeterlidir’ şeklindeki ifade için %40’ı ‘Katılıyorum’ derken %60’ı ‘Kesinlikle Katılıyorum’ demmiştir.

**Tablo 3. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerindeki Engelli Düzenlemelerine İlişkin Bulgular**

	Net	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur.	21	4,00	5,00	4,8095	,40237
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur.	21	3,00	5,00	4,7619	,53896
Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur.	21	2,00	5,00	4,7143	,78376
Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur.	21	1,00	5,00	4,6190	,92066
Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır.	21	2,00	5,00	4,5238	,81358
Tesisimizde engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir.	21	2,00	5,00	4,5238	,74960

İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir.	21	2,00	5,00	4,3810	1,02353
Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir.	21	2,00	5,00	4,0476	,97346
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur.	21	1,00	5,00	4,0000	1,37840
Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlememiz mevcuttur.	21	1,00	5,00	4,0000	1,22474
Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz.	21	1,00	5,00	3,8095	1,36452
Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır.	21	1,00	5,00	3,2381	1,57812
Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır.	21	1,00	5,00	2,8095	1,74983
Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır.	21	1,00	5,00	2,1429	1,49284

Tablo 3.'de görüleceği üzere araştırma yapılan konaklama işletmelerindeki frekanslar 4,00 ve üzeri bir rakamda yoğunlaşmaktadır. Son dört soru ise 4,00'ün altında bir değer almıştır ki buradan son dört önermenin araştırma yapılan konaklama işletmeleri için daha az önem taşıdığı sonucu çıkarılabilir. Tablonun geneli değerlendirildiğinde araştırmaya dahil olan otellerin engelliler için özel düzenlemelere önem verdikleri, işletmeyi engellilerin rahat edebilecekleri ve memnun olabilecekleri bir yer haline getirme konusunda istekli oldukları söylenebilir.

## 5. Sonuç ve Tartışma

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinin sorulara verdikleri cevapların analizinden görülmektedir ki otellerin fiziksel tasarımı engelliler için yeterli değildir. Otellerin pek azında engellilere uygun bazı düzenlemeler söz konusudur. Türkiye genelinde en fazla 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yer aldığı Antalya bölgesi haliyle en fazla engelli oda sayısının bulunduğu bölge olma özelliğine sahiptir. Buna rağmen araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre bölgede engelli düzenlemeleri konusunda büyük eksiklikler mevcuttur. Oysa yıldızlı tesislerde engelliler için oda düzenlemesi yasal bir zorunluluk olmasına rağmen ülkede konaklamaların en yoğun olduğu Antalya ilimizde engelli düzenlemelerine gerekli itinanın gösterilmediğini göstermektedir. Türkiye'de engelli konaklama kapasitesi, bir işletmenin toplam konaklama kapasitesinin sadece %1'ine denk gelmektedir. Devlet ise en fazla % 3'lük bir engelli konaklama kapasitesine izin vermektedir. Bunun sonucunda konaklama işletmelerinin büyük çoğunluğu engelli konaklama kapasitesini %1 oranda tutmaktadır. Nitekim bu da konaklama işletmelerinin işine gelmektedir. Çünkü engelliler için hazırlanacak odaların masrafı işletmelere bir maliyet getirirken bu odaların boş kalma ihtimali de bir kayıp olarak görülebilmektedir. Dolayısıyla mevcut durumda engelliler için yapılan düzenlemeler sadece basit bir düzenleme olup, engelli insanların tatmin olması bir yana, temel ihtiyaçlarını bile yeterli ölçüde karşılamamaktadır. Engelliler için tasarlanan odalar tamamen engelliler için değil gerektiğinde diğer konuklara da satılabilecek bir oda şeklinde düzenlenmesi yoluna gidilmektedir.

Avrupa'daki yasal mevzuat konaklama işletmelerinde engelli oda sayısı kapasitenin %10'udur. Dolayısıyla Türkiye'de yıldızlı tesislerdeki engelli oda sayısı için belirlenen %'lik kapasite oranı yükseltilmelidir. Türkiye'de 7,5-8 milyon engelli mevcuttur. Buna rağmen Türkiye'de konaklama işletmelerinde toplam 1.176 adet engelli odası var gözükmemektedir. Avrupa'da ise 46 milyon engelli turist potansiyelinin olduğu bilinmektedir. Bu açıdan ele alındığında Türkiye'de kendi engelli insanlarını bile ağırlayabileceği kadar engelli konaklama kapasitesine sahip olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla Türkiye konaklama işletmelerinin engelli kapasitelerini yükseltip bu konudaki düzenlemeleri geliştirmeli ve Avrupa'daki bu potansiyelden yararlanmanın yollarını aramalıdır. Bu vesileyle ülkede hem engelli düzenlemeleri geliştirilmiş hem de yeni bir turizm potansiyeli yaratılmış olacaktır.

Araştırmaya dahil olan konaklama işletmeleri engelliler konusundaki en önemli eksikliklerinin engelli misafirlerin seyahati için tasarlanmış uygun otobüs ve ulaşım araçlarının olmamasını dile getirirken engelliler konusunda otellerin şu konularda adım atmaları gerektiğini belirlemiştir;

-Engelli misafirlerin kendilerini özel hissetmeleri amacıyla fiyatlarda özel indirimler uygulanmalı

-Engelliler ile ilgili lokal aktiviteler olmalıdır.

Araştırma bulgularında hareketle Türkiye'de konaklama işletmelerinde kalacak engelliler konusunda atılması gerekli adımları şu şekilde özetlemek mümkündür;

-Konaklama işletmelerinin, işletme belgeleri içerisinde engellilere yönelik özel uygulamaların eklenmesi gerekmektedir.

-Konaklama işletmelerindeki engelli oda sayısı oranının yükseltilmesi gerekmektedir.

-Türkiye'de hem iç hem de dış turizm olarak engelli turizminin geliştirilmesi için engelli turist taleplerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

-Konaklama işletmelerindeki personel engelli misafirler konusunda yeterince bilgilendirilmeli ve gerekli eğitimi almaları sağlanmalıdır.

-Konaklama işletmelerinin iç mekanlarının yanında dış çevrelerinin de engellilere uygun şekilde düzenlenmesi ve gerekli uygulamaların yapılması gerekmektedir.

-Konaklama işletmelerinde engelliler için tasarlanan odalar ve diğer mekanlar göstermelik değil ihtiyaca uygun şekliyle yapıлып yapılmadığı yöneticilerin inisiyatifine bırakılmamalıdır.

Konaklama işletmeleri engelliler için yeterli düzenlemeleri yapması durumunda turizme katılan engelli turist sayısı artarken Türkiye bu turizmden gereken payı da alacaktır.

## **Kaynakça**

Artaç, Yıldız ve Karabacakoğlu, Çağla (2003), "Türkiye'de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Altyapı İmkanlarının Araştırılması", 89



**Engellilerin Toplumsal Gelişimin Yönelik Proje Dünya Engelliler Vakfı.** Ankara, 4 Ocak 2013, (Düzenleme:Nejdet Öztürk),1, 1-35  
[http://engelliyonetmeligi.blogspot.com/2013/01/engellilerin-toplumsal-gelisimin\\_4.html?m=1](http://engelliyonetmeligi.blogspot.com/2013/01/engellilerin-toplumsal-gelisimin_4.html?m=1)

Burnet, John J ve Heather, Bender, Baker (2001), “Assesing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer”, **Journal of Travel Research**, 40, 4-11

Burcu, Esra (2011),” Türkiye’deki Engelli Bireylere İlişkin Kültürel Tanımlamalar:Ankara Örneği”, **Hacettepe Ün. Edebiyat Dergisi**, 1(28),1-20  
<http://kutuphane.dogus.edu.tr/makale/13015737/2011/cilt28/sayi1/M0012468.pdf>

Dağcı, Ergül (2009),” Engelsiz Tatil Mümkün Mü?”, **Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi**, 2, 1-18

Eryılmaz, Burak (2010), “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi Ve Bodrum Örneği”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

EUROSTAT (European Commission Statistics). Avrupa Birliği Üye Ülkelerin Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları”,  
[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe\\_in\\_figures\\_-Eurostat\\_yearbook](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe_in_figures_-Eurostat_yearbook)

Öztürk, Mustafa (2008), **Türkiye’de Engelli Gerçeği**, İstanbul: MÜSİAD Cep Kitapları

Şenol, Fazıl (2010), Motivasyon Araçlarının Algılanmasında İşgüvencesinin Etkisi, **Yayınlanmamış Doktora Tezi** AKÜ, Sosyal Bilimler Ens.

TÜRSAB, (2008), **Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Dergisi**

TÜRSAB, (2000), **Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Dergisi**

**T.C. Resmi Gazete**, (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Nite-liklerine İlişkin Yönetmelik, 21 Haziran 2005

**Ufkun Ötesi Bilim Dergisi.** (2005). Cilt.1 Sayı.5 Mayıs, 2005  
[https://drive.google.com/file/d/0B\\_Ynlomipv-hMXFPWIBob3YzYms/view?pli=1](https://drive.google.com/file/d/0B_Ynlomipv-hMXFPWIBob3YzYms/view?pli=1)

WTO, (1999), **Dünya Turizm Örgütü**

Zengin Burhanettin ve Eryılmaz, Burak (2013), “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, 6 (11), 51-74

## Web Adresleri

<http://www.ozida.gov.tr>

[http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari\\_487.html](http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html)

<http://www.worlddisabilityunion.org>

[http://www.eyh.gov.tr/uploadozurluveyasli.gov.tr/mceeski\\_siteozveriozveri\\_7.2.pdf#page=66](http://www.eyh.gov.tr/uploadozurluveyasli.gov.tr/mceeski_siteozveriozveri_7.2.pdf#page=66)

<http://www.zihinselengellilervakfi.org/zengeltanimi.html>

<http://www.cozumx.com/bedensel-engelliler-hakkinda-bilgi/>

<http://engelliler.gen.tr/f2/bedensel-engelliligin-tanimi-cesitleri-ve-nedenleri-107/>

<http://engelsizkent.org/tasarim-rehberi/merdivenler/>