T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ENGELLİ ÇALIŞMALARI ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ



ENGELLİ TURİZMİ: ÇANAKKALE

MURAT BALCI

TEZ DANIŞMANI

PROF.DR. YEŞİM FAZLIOĞLU

EDİRNE, 2021

Tezin Adı: Engelli Turizmi: Çanakkale

Yazar Adı: Murat BALCI

ÖZET

İşitme, görme ve bedensel engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde aktif bir şekilde ikinci şahısların yardımları olmaksızın yer alabilmeleri için turistik bölgeleri meydana getiren turizm paydaşlarının hem kendi içlerinde hem de destinasyon bölgesi ile bir bütün halinde değerlendirilmeleri gerekmektedir. Bu doğrultuda gerek turizm işletmelerini meydana getiren konaklama, ulaşım, yeme-içme, eğlence, müze, plaj gerekse de destinasyon alanında bulunan doğal ve arkeolojik alanlarda gerekli düzenlemelerin yapılarak erişilebilir hale getirilmeleri gerekmektedir. Bununla birlikte turizm paydaşları arasındaki sürecin işlerliği, işbirliği, koordinasyonunda önemli bir pozisyonda bulunan turizm işletmecilerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireyleri dolayısıyla da engelli turizmini tanımaları, ihtiyaçları konusunda bilgi sahibi olmaları işitme, bedensel ve görme engelli bireylere sunulacak hizmetlerin kalitesini ve etkisini artıracaktır.

Engelli Turizmi: Çanakkale konulu tez çalışmasında Çanakkale şehri esas alınarak Çanakkale şehrinde bulunan turizm işletme belgeli üç ve üzeri yıldızlı oteller bedensel, işitme ve görme engelli bireylere uygunlukları açısından incelenmiş, konaklama ve müze yöneticilerinin engelli turizm konusundaki beklenti ve görüşlerine dayalı olarak engelli turizmine bakış açıları nasıldır? sorusu ile bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin engelli turizmine bakış açıları nasıldır? sorunsalları yanıtlanmaya çalışılmıştır.

Bu doğrultuda gerçekleştirilen Engelli Turizmi: Çanakkale konulu tez çalışmasında ulusal ve uluslararası alan yazın taraması gerçekleştirilerek birinci kısımda engelli kavramı, ikinci kısımda ise engelsiz turizm kavramı üzerinde durularak

açıklanmıştır. Tezin son bölümü olan üçüncü kısmı ise alan çalışmasının bulgularını içermektedir. Verilere ulaşmak için anket tekniği kullanılmıştır. Çanakkale'de üç ve üzeri yıldızlı otellerde çalışan 50 işletme yöneticisine ile Çanakkale genelinde bulunan özel ve devlet müzelerinde görevli 52 müze yöneticisine engelli turizmi konusundaki farkındalıklarını belirlemeye dönük olarak anket çalışması uygulanmıştır. Bununla birlikte üç, dört, beş yıldızlı 21 adet otele otellerin bedensel, görme ve işitme engelli standartlarına uygunluğunu belirlemek amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Son olarak da bedensel, işitme ve görme engelli 150 bireye engelli bireylerin engelli turizmine bakış açılarını değerlendirmeye yönelik (turistik ürün/katılım/beklenti/destinasyon/konaklama/müze/plaj/seyahat engelleri) anket formu uygulanmıştır.

Gerçekleştirilen çalışma sonucunda Çanakkale İlinin engelli bireylere yönelik destinasyon olarak büyük bir potansiyele sahip olmakla birlikte, gerek tesis gerek işgörenler gerekse de şehirde gerçekleştirilen mekânsal düzenlemeler olarak "Engelli Turizmine" henüz hazır olmadığı sonucu ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimler: Engelli Turizm, Engelli Birey, Çanakkale, Konaklama İşletmesi, Müzeler

Name of Thesis: Disabled Tourism: Canakkale
Prepared by: Murat BALCI

ABSTRACT

In order for individuals with hearing, visual and physical disabilities to actively participate in tourism mobility without the assistance of second parties, it is necessary to evaluate tourism stakeholders as a whole both within themselves and with the destination region and to make them accessible by making necessary arrangements both in the natural and archaeological areas and in the accommodation, transportation, eating, drinking, entertainment, museum, beach and destination areas that form the basis for tourism businesses. In addition, the fact that tourism operators, who have an important position in the operability, cooperation and coordination of the process among tourism stakeholders, have information about accessible tourism and individuals with hearing, visual and physical disabilities and their needs will increase the quality and impact of the services to be provided to those individuals.

Disabled Tourism: In this thesis, based on the city of Çanakkale, three, four and five star hotels operating in Çanakkale were examined in terms of their suitability for individuals with physical, hearing and visual disabilities. In this thesis, the perspectives of accommodation and museum managers about accessible tourism were investigated in relation to their expectations and views. This thesis also analysed the perspectives of individuals with physical, hearing and visual disabilities about accessible tourism.

In this context, similar academic studies in the national and international literature were reviewed. In the first part, the concept of disability was explained with an emphasis on the concept of accessible tourism in the second part. The third part of the thesis contains the findings of the field study. Questionnaire technique was used to access the data. In order to determine their level of awareness about accessible tourism,

a questionnaire was conducted with 50 business managers working in three, four and five star hotels in Çanakkale and 52 museum managers working in private and state museums across Çanakkale. In addition, a survey was conducted to determine the suitability of 35 three, four and five star hotels to the needs and standards of individuals with physical, hearing and visual disabilities. Finally, a survey form (touristic product / participation / expectation / destination / accommodation / museum / beach / travel barriers) was applied to 150 individuals with physical, hearing and visual disabilities to evaluate their perspective on accessible tourism.

As a result of the study, it was revealed that Çanakkale Province had a great potential as a destination for disabled individuals and that it was not yet ready for "Accessible Tourism" in terms of facilities, employers and spatial arrangements in the city.

Keywords: Disabled Tourism, Disabled Individual, Çanakkale, Hospitality Management, Museums

ÖN SÖZ

Tez çalışmam boyunca bana vermiş olduğu sonsuz destek ve yardımları ile her zaman paylaştığı engin bilgi ve tecrübelerinden ötürü tez danışmanım ve saygıdeğer hocam Prof. Dr. Yeşim FAZLIOĞLU'na, çalışmam süresince beni özellikle araştırma kısmı ile ilgili olarak yönlendiren ve engin bilgilerini paylaşan saygıdeğer hocam Prof. Dr. Emel Gönenç GÜLER'e, diğer akademik çalışmalarımda olduğu gibi bu tez çalışmasında da beni sürekli destekleyen ve yönlendiren saygıdeğer hocam Prof. Dr. İbrahim COŞKUN'a katkılarından dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca, tüm yaşamım süresince olduğu gibi doktora tez çalışmam süresince de maddi ve manevi yanımda olan; sevgi, ilgi, desteklerini ve en önemliside sabırlarını esirgemeyen sevgili ailem, eşim Erten BALCI ve oğlum Yağız Destan Balcı'ya sonsuz teşekkür ederim.

Murat BALCI

Edirne, Haziran 2021

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **iii**
ÖN SÖZ ..... **v**
İÇİNDEKİLER ..... **vi**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **xi**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **xiv**
KISALTMALAR ..... **xv**
BÖLÜM I **1**
1. GİRİŞ **1**
1.1. Problem 3
1.2. Amaç 4
1.3. Alt Amaçlar 6
1.4. Önem 7
1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları 9
BÖLÜM II **11**
2. KURAMSAL ÇERÇEVE **11**
2. 1. Engellilik Kavramı, Tanımı ve Özellikleri 11
2.2. Engelli Türleri 20
2.2.1. Ortopedik Engelli 22
2.2.2. Görme Engelli 24
2.2.3. İşitme Engelli 26
2.2.4. Zihinsel Engelliler 28
2.3. Engellilerin Toplum İçindeki Oranları 29
2.3.1. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları 29
2.3.2. Türkiye'deki Engelli Nüfusu ve Oranları 32
2.4. Türkiye'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler 34
2.4.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme 41
2.4.2. Özürlüler Kanunu 44
2.4.3. Diğer Yasal Düzenlemeler 45
2.4.4. Engelliler İle İlgili Uluslararası Semboller 50

2.5. Engelli Turizmi Kavramı, Tanımı ve Özelikleri 53
2.6. Engelliler İçin Turizm Olanaklarının Yaratılması 69
2.6.1. Terminal, İstasyon ve Ulaşım Araçları 72
2.6.2. Kültürel Miras, Müzeler ve Ören Yerleri 78
2.6.3. Otel, Tatil Köyleri ve Pansiyonlar 83
2.6.4. Seyahat Acenteleri 87
2.6.5. Turizm İşletmelerinde Çalışan Personelin Engellilere Dönük Eğitimi 94
2.6.6. Engellilerin Seyahat Hakkı 97
2.7. Dünyada Engelli Turizmi 100
2.8. Türkiye'de Engelli Turizmi 101
2.9. Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Erişebilirliği 102
2.9.1. Otel Binası İçinde, Otel Binası Dışında, Otele Ait Rekreasyon ile Yeme-İçme Alanlarında, Otel Odalarında Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 104
2.9.1.1. Otel Binası Dışındaki Alanlarda Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 104
2.9.1.1.1. Otoparklar 104
2.9.1.1.2. Yaya Yolları ve Kaldırımlar 105
2.9.1.1.3. Rampalar 105
2.9.1.1.4. Basamaklar, Merdivenler ve Asansörler 106
2.9.1.1.5. Girişler 107
2.9.1.1.6. Çevre Düzenlemeleri (Ağaçlandırma, Bahçe Düzenlemeleri, Işıklandırma, Oturma Grupları, Çöp Tenekeleri vb) 108
2.9.1.2. Otel Binası İçinde Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapısal Düzenlemeler 109
2.9.1.2.1. Resepsiyonlardaki Düzenlemeler 109
2.9.1.2.2. Konferans Alanlarının Düzenlenmesi 109
2.9.1.2.3. Genel Alanlardaki Düzenlemeler (Telefonlar, Genel Tuvaletler, Koridorlar) 110
2.9.1.2.4. Havuz-Spa-Sauna Alanları 110
2.9.1.2.5. Kumsallar 111
2.9.1.3. Otele Ait Yeme-İçme Alanlarında Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Bireylere Yönelik Yapısal Düzenlemeler 111

2.9.1.4. Engelli Odalarında Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 112
2.9.1.4.1. Konum 113
2.9.1.4.2. Kapılar 113
2.9.1.4.3. Banyolar 114
BÖLÜM III 115
3. MATERYAL VE YÖNTEM 115
3.1. Araştırma Modeli 115
3.2 Evren ve Örneklem 115
3.3. Veri Toplama Teknikleri 119
3.4. Verilerin Analizi 123
BÖLÜM IV 124
4. BULGULAR 124
4.1. Araştırma Kapsamında Yer Alan Bedensel Engelli Bireylerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular 124
4.1.1. Bedensel Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunlarınların İlişkin Bulgular 128
4.2. Görme Engelli Bireyler ile İlgili Araştırma Verileri 149
4.2.1. Görme Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri 149
4.2.2. Görme Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunları 152
4.3. Araştırma Kapsamında Yer alan İşitme Engelli Bireylere İlişkin Bulgular ile İlgili Araştırma Verileri 173
4.3.1. İşitme Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri 173
4.3.2. İşitme Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunları 176
4.4. Otel Yöneticileri İle İlgili Araştırma Verileri 197
4.4.1. Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri ve Otellerin Özellikler 197
4.4.2. Otel Yöneticilerinin Engeller ve Engelliler İle İlgili Görüşleri 203
4.5. Konaklama İşletmeleri ile İlgili Araştırma Verileri 218
4.6. Müze Yöneticileri İle İlgili Araştırma Bulguları 241
4.7. Araştırma Kapsamında Yer Alan Dış Mekân Ve Ulaşım Hizmetlerine İlişkin Bulgular 247

4.7.1. Çanakkale Yiyecek İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemelere İlişkin Bulgular 248
4.7.1.1. Restoran 1 248
4.7.1.2. Restoran 2 249
4.7.1.3. Restoran 3 250
4.7.1.4. Kafe 1 251
4.7.1.5. Kafe 2 252
4.7.2. Çanakkale Ulaştırama İşletmelerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 252
4.7.2.1. Çanakkale Havalimanında Yapılması Gereken Düzenlemeler 253
4.7.2.2. Çanakkale Karayolu Ulaşımı Düzenlemeleri 257
4.7.2.2.1. Çanakkale Otogarında Yapılması Gereken Düzenlemeler 258
4.7.2.3. Çanakkale Denizyolu Ulaşımı Düzenlemeleri 261
4.7.2.3.1. Çanakkale Feribot İskelesi ve Feribotlarda Yapılması Gereken Düzenlemeler 264
4.7.2.4. Çanakkale Şehir İçi Ulaşımında Kullanılan Araçlarda Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 273
4.7.2.4.1. Otobüs Düzenlemeleri 275
4.7.2.4.2. Taksi Düzenlemeleri 276
4.7.3. Çanakkale Müzelerde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 276
4.7.3.1. Çanakkale Kent Müzesi 279
4.7.3.2. Çanakkale Deniz Müzesi 280
4.7.4. Çanakkale Ören Yerlerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 282
4.7.4.1. Kalelerde Yapılması Gereken Düzenlemeler 283
4.7.4.1.1. Çimenlik Kalesi 284
4.7.4.2. Tarihi Çarşı, Han, Camı, Türbe, Kiliselerde Yapılması Gereken Düzenlemeler 285
4.7.4.2.1. Aynalı Çarşı 286
4.7.4.2.2. Yalıhanı 287
4.7.4.2.3. Yalı Camisi (Çanakkale Merkez) 287
4.7.5. Çanakkale Alış Veriş Merkezlerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 288
4.7.5.1. AVM 1 290

4.7.5.2. AVM 2 293
4.7.6. Çanakkale Plajlarında Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler 295
4.7.6.1. Çanakkale Halk Plajı 297
4.7.6.2. Çanakkale Güzelyalı Plajı 299
4.7.7. Çanakkale Cadde ve Kaldırım Düzenlemeleri 300
4.7.7.1. Kordon Caddesi 301
4.7.7.2. Yeni Kordon Caddesi 303
4.7.7.3. Demircioğlu Caddesi 304
4.7.7.4. Bankalar Caddesi 305
4.7.8. Çanakkale Umumi Tuvaletler, Çeşmeler, Telefon Kulübeleri, Bankamatik Düzenlemeleri 306
4.7.8.1. Umumi Tuvaletler Düzenlemeleri 306
4.7.8.1.1. Çanakkale Umumi Tuvaletleri 308
4.7.8.2. Umumi Çeşme Düzenlemeleri 309
4.7.8.2.1. Çanakkale Çeşme Düzenlemeleri 309
4.7.8.3. Telefon Kulübeleri Düzenlemeleri 311
4.7.8.3.1. Çanakkale Telefon Kulübe Düzenlemeleri 311
4.7.8.4. Bankamatik Düzenlemeleri 311
4.7.8.4.1. Çanakkale Bankamatik Düzenlemeleri 312
BÖLÜM V 313
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER 313
5.1. Sonuç 313
5.2. Tartışma 366
5.3. Öneriler 379
KAYNAKÇA 381
EKLER 404

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Yetersizlik (Impairment), Özürlülük (Handicap) ve Engellilik (Disability) Kavramlarının Uluslararası Sınıflandırılması 12
Tablo 2.2. Asya Pasifikte Yer Alan Devletlerin Engelli Nüfus Yüzdeleri..... 30
Tablo 2.3. Avrupa Kıtasında Yer Alan Devletlerin Engelli Nüfus Yüzdeleri 31
Tablo 2.4. Engelli Nüfus Oranları 2002 33
Tablo 2.5. Engelli Nüfus Oranları 2011 33
Tablo 2.6. Engellilerin Erişebilirliğine Yönelik Yasalar..... 46
Tablo 2.7. Uluslararası Erişim Sembolleri 51
Tablo 2.8. Engelli Turizm Tanımlamaları..... 54
Tablo 3.1. Örneklem Tablosu..... 116
Tablo 4.1. Bedensel Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri..... 124
Tablo 4.2. Bedensel Engellilerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları 125
Tablo 4.3. Bedensel Engelli Bireylerin Son Beş Yıl İçinde Tatil Yapma Sıklıklarına Göre Dağılımları 125
Tablo 4.4. Bedensel Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları..... 126
Tablo 4.5. Bedensel Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları 126
Tablo 4.6. Bedensel Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları..... 128
Tablo 4.7. Bedensel Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri 131
Tablo 4.8. Bedensel Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engelleri 133
Tablo 4.9. Bedensel Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri . 140
Tablo 4.10. Bedensel Engellilerin Müzelerinde Yaşadıkları Problemler..... 142
Tablo 4.11. Bedensel Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi 147
Tablo 4.12. Görme Engelli Bireylerin Demogarfik Özellikleri 149
Tablo 4.13. Görme Engelli Bireylerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları 150
Tablo 4.14. Görme Engellilerin Tatile Çıkma Sıklıklarına Göre Dağılımları..... 150
Tablo 4.15. Görme Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları 151
Tablo 4.16. Görme Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları..... 151
Tablo 4.17. Görme Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları..... 153
Tablo 4.18. Görme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri..... 155
Tablo 4.19. Görme Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engelleri..... 157
Tablo 4.20. Görme Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri... 163
Tablo 4.21. Görme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar 165
Tablo 4.22. Görme Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi 171
Tablo 4.23. İşitme Engelli Bireylerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları 173

Tablo 4.24. İşitme Engelli Bireylerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları 174
Tablo 4.25. İşitme Engelli Bireylerin Son Beş Yıl İçinde Tatil Yapma Sıklıklarına Göre Dağılımları 174
Tablo 4.26. İşitme Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları 175
Tablo 4.27. İşitme Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları 175
Tablo 4.28. İşitme Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları 177
Tablo 4 29. İşitme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri 179
Tablo 4.30. İşitme Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engellerinin Dağılımları 181
Tablo 4.31. İşletme Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri .. 188
Tablo 4.32. İşitme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar 190
Tablo 4.33. İşitme Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi 195
Tablo 4.34. Otel Yöneticilerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları 197
Tablo 4.35. Otel Yöenticilerinin Konaklama İşletmesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları 198
Tablo 4.36. Otel Yöneticilerin İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Dağılımları 199
Tablo 4.37. Otel Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Yıldız Sayısına Göre Dağılımları 200
Tablo 4.38. Konaklama İşletmelerinin Türü, Sektördeki Çalışma Süresi ve Engelli Oda Sayısına Göre Dağılımları 200
Tablo 4.39. Engelli Odalarının Katlara Göre Dağılımları 201
Tablo 4.40. Bir Yıl İçinde Konaklayan Engelli Bireylerin Sayısı 202
Tablo 4.41. Otel Yöneticilerin Tesisler İle İlgili Görüşleri 203
Tablo 4.42. Otel Yöneticilerinin Tesisler İle İlgili Görüşleri 206
Tablo 4.43. Konaklama İşletmelerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Turizmi İle İlgili Beklentileri 209
Tablo 4.44. İşletme Yöneticilerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engellilerin Seyahate Katılmaları Konusundaki Görüşleri 214
Tablo 4.45. İşletme Yöneticilerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelmeleri İçin Yapılması Gerekenler Konusundaki Görüşleri 216
Tablo 4.46. Konaklama İşletmelerin Demografik Özellikleri 218
Tablo 4.47. Tesise Rehber Köpek Kabul Etme Durumları 219
Tablo 4.48. Tesiste Tekerlekli Sandalye Bulundurma Durumları 220
Tablo 4.49. Tesis Personeline Engellilerle İletişim Konusunda Eğitimler Verilmesi .. 220
Tablo 4.50. Tesiste Havuz Olma Durumu 220
Tablo 4 51. Tesiste Plaj Olma Durumu 221
Tablo 4.52. Tesiste Otopark Olma Durumu 221
Tablo 4.53. Konaklama İşletmeleri Anketinde Sunulan Otoparklara İlişkin Yargılar . 222

Tablo 4.54. Konaklama İşletmelerinin Tesis Girişine İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 223
Tablo 4.55. Konaklama İşletmelerinin Resepsiyon Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 225
Tablo 4.56. Konaklama İşletmelerinin Asansör Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 226
Tablo 4.57. Konaklama İşletmelerinin Koridor Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 229
Tablo 4.58. Konaklama İşletmelerinin Merdiven Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 230
Tablo 4.59. Konaklama İşletmelerinin Ortak Kullanım Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 232
Tablo 4.60. Konaklama İşletmelerinin Odalardaki Kullanım Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 233
Tablo 4.61. Konaklama İşletmelerinin Tuvalet ve Banyo Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 235
Tablo 4.62. Konaklama İşletmelerinin Banyo Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 237
Tablo 4.63. Konaklama İşletmelerinin Restoranlara İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları 239
Tablo 4.64. Müzelerdeki Yapısal/Fiziksel Düzenlemelere İlişkin Müze Yöneticilerinin Görüşlerinin Dağılımları 241
Tablo 4.65. Müzelerdeki Yapısal/Fiziksel Düzenlemelere İlişkin Müze Yöneticilerinin Görüşlerinin Dağılımları 244
Tablo 4.66. İncelenen Mekânlar ve Sayıları 247
Tablo 4.67. Yiyecek İçecek İşletmeleri 248
Tablo 4.68. Ulaştırma İşletmeleri 253
Tablo 4.69. Havaalanında Yer Alan Düzenlemeler 253
Tablo 4.70. Müzelerde Yer Alması Gereken Düzenlemeler 277

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Engelli Turizm Erişilebilirlik Şeması 13
Şekil 2.2. Seyahat Acentesi Destinasyon Modellemesi 90
Şekil 2.3. Engelli Turizm Erişilebilirlik Şeması 104

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ACT	Access Centres Türkiye
ADA	Americans with Disabilities Act
ADNKS	Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi
AİHM	Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
ATM	İngilizce Automatic Teller Machine
AVM	Alış Veriş Merkezi
BKZ	Bakınız
BTHG	Almanya Federal Katılım Yasası
DDA	İngiltere Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasasına
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
DİK	Devlet İstatistik Kurumu
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
ICF	Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflaması
ICIDH	Uluslararası Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik Sınıflamasını
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
ISTAT	İtalya Ulusal İstatistik Enstitüsü
OSSATE	One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe
ÖİB	Özürlüler İdaresi Başkanlığı
RATP	Bölgesel Bilgilendirme Merkezi
RNID	Kraliyet Ulusal Sağırlar Enstitüsü
SNCF	Banliyö Tren Servisleri
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SSA	Sosyal Güvenlik İdaresi
STK	Sivi Toplum Kuruluşu
TC	Türkiye Cumhuriyeti
TOFD	Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği
TS	Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UN	Birleşmiş Milletler
UNESCAP	Birleşmiş Milletler Asya Pasifik Ekonomik ve Sosyal
VAMPO	Finland’s Disability Policy Programme
VB	Ve Benzeri
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Turizm olgusu, toplumu oluşturan tüm bireylerin bir engelleri olsun ya da olmasın turizmi meydana getiren paydaşlardan eşit koşullar altında yararlanılmasını ve kullanılmasını hedeflemektedir.

Teknoloji ve dolayısıyla sağlık alanında yaşanan gelişmeler doğum ile görülebilen engel türlerini ve sayılarını (fiziksel, görme, işitme ve zihinsel vb gibi) önemli derecede azaltmıştır. Ancak bu olumlu gelişmelere karşın iş kazaları, gündelik kazalar, yaşam süresinin uzaması ve bunun doğal bir sonucu olarak da yaşlılığa bağlı olarak görülen kronik hastalıkların ve rahatsızlıkların sayısında önemli artışların görülmesini de beraberinde getirmiştir (Çaha, 2016: 124).

2019 verilerine göre dünya nüfusunun yaklaşık olarak %15'in bedensel, görme, işitme, zihinsel, kronik hastalıklar, yaşlılığa bağlı engellilik gibi her hangi bir sebepten bir engel durumu ile yaşadığı ve önümüzdeki on yıllar içinde dünya nüfusunun yaşlanması ile birlikte bu sayının artacağı öngörülmektedir (Bulgan, 2014: 1). Dolayısıyla bu sayısal veriler dünyanın en büyük azınlığını meydana getiren engellilerin oluşturduğu topluluğunun ihtiyaçlarının, gereksinimlerinin dikkate alınmasını ve önemsenmesini zorunlu kılmaktadır. Yasal zorunluluktan öte bu durum insan olmanın ve her bireyin insanlar için sunulan imkânlardan ve hizmetlerden koşulsuz olarak eşit şartlar altında yararlanabilmesinin gereğidir (Arıkan, 2002: 12)

Özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren engellilere yönelik olarak dünya genelinde pek çok ülkede çeşitli yasal düzenlemelerin hayata geçtiği yıllar olmakla beraber bu alandaki asıl gelişmeler yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinde BM "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme"yi yayınlaması ve ülkelerin bu sözleşmeyi kabul etmeleriyle ivme kazanmıştır. 20. yüzyılın son çeyreğinde başlayan engelli

bireylere dönük yasal düzenlemelerin hedefinde engelli bireylerin tam, eşit ve bağımsız olarak toplumsal yaşama katılmalarını sağlamak yatmaktadır.

Engelli bireylerin engelli olmayan bireyler gibi toplumsal yaşamın her alanında yardımsız ve tam bağımsız olarak yer alma hakları insan olmanın gereği en temel haklarıdır. İşte bu sebeple engelli bireylerin toplumsal, sosyal, kültürel, eğitim, turizm yaşamında sınırlar, sınırlamalar ve engeller olmaksızın katılabilmelerine dönük düzenlemelerin ve yasal altyapının oluşturulması taraflar arasında toplumsal barışın sağlanması açısından da hayati bir öneme sahiptir.

Toplumu oluşturan her bir bireyin herhangi bir engeli olsun ya da olmasın fark etmeksizin bir işte çalışma, eğitim alma, kültürel ve sosyal etkinliklere katılma, alışveriş yapma, yolculuğa çıkma, turizm etkinliğinin içinde yer alma, tatile çıkma gibi gereksinimleri bulunmaktadır. Ancak engelli bir bireyin bu temel ihtiyaçları karşılamada pek çok zorlukla karşılaşmakta ve çoğu zaman ikinci kişilerin yardımları olmaksızın bu zorlukların üstesinden gelememektedir. Özelliklede seyahat, konaklama, eğlence, alışveriş gibi pek çok unsuru bünyesinde barındıran aynı zamanda da sosyal ilişki ve iletişimin yoğun olarak gerçekleştiği turizm etkinlikleri engelli bireylerin katılımda en zorlandıkları toplumsal etkinlik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bıçkı, Ak, Özgökçeler (2013: 52) engelli bireylerin yaşadıkları topluma entegre olabilmeleri için engelli olmayan bireyler gibi en temel haklarından olan seyahat etme, tatile çıkma, turistik etkinliklere katılma gibi toplumsal yaşama ve içinde yaşadıkları topluma uyumlarını kolaylaştıran faaliyetlerde yer almaları ve aktif şekilde katılmaları son derece önem arz etmektedir. Bu açıdan engelli turizmi engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarını sağlaması açısından önemlidir.

Engelli turizmin bir de ekonomik boyutu bulunmaktadır. Sadece Avrupa kıtasında toplam nüfusun yüzde onu oranında yaklaşık olarak elli milyon civarında engelli bireyin yaşadığı ve %70'nin düzenli olarak turizm etkinliklerine katıltmak için

seyahat ettikleri ve bu seyahatlerinden kaynaklı 85 milyar Avroluk turistik bir pazar oluşturmaktadırlar (Buhalis vd., 2005:64).

Gerçekleştirilmiş olan bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak toplumun önemli bir kesimini oluşturan engelli bireylerin sorunlarına ilişkin farkındalık yaratmak, engelli turizmin sağlayacağı katma değer konusunda önerilerde bulunmak amaçlanmıştır. Bununla birlikte konuşma, işitme, bedensel engelli bireyler ile otel ve müze yöneticilerinin engelli turizmine bakış açılarını belirlemek, konaklama işletmelerinin engelli standartlarına uygunluğunu tespit etmek amaçlanmıştır.

Tez çalışması beş bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde tezin problem, amaç ve alt amaçları yer almaktadır. İkinci ve üçüncü bölümde engellilik ve engelli turizmine dönük kavramsal ve kurumasal literatüre ilişkin detaylı açıklamalarda bulunulmuştur. Tezin dördüncü bölümünde verilere ilişkin bulgular yer alırken, beşinci ve son bölümde ise bulgulara dayanarak ortaya konan sonuçlar ve öneriler yer almıştır.

1.1. Problem

Bedensel, görme ve işitme engelli bireyler yaşamın her alanındaki faaliyetlere katılma hakkına sahipken şehirsel, mekânsal, ulaşımsal alanlardaki düzenlemelerin sadece engelsiz bireylere göre tasarlandığı dolayısıyla da bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yaşamın içinde olma haklarından mahrum bırakıldıkları görülmektedir.

Oysaki yapılan çalışmalar gösteriyor ki bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin oluşturduğu "engelli turizmi" son yıllarda hızla gelişen ve büyüyen bir "niş pazar" konumuna gelmiş ve önemli bir ekonomik güç konumuna ulaşmıştır. Ancak yine yazın taraması sonucunda ulaşılan verilerin ortaya koyduğu bir diğer sonuç Türkiye'nin önemli bir ekonomik güç olan bu "niş pazar"dan yeterince ve gereğince faydalanamadığıdır. İstanbul, İzmir ve Bursa gibi büyük şehirlere yakın bir konumda bulunan ve pek çok önemli turistik destinasyona sahip olan Çanakkale'nin kentsel,

ulaşımsal, mimari ve de hizmet sağlayan personel odaklı eksikliklerinin olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki sorunsaldan hareket ederek bu çalışmada bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin mimari, ulaşımsal, kentsel ve işgören odaklı ne tür sorun ve problemler yaşadıklarını ya da yaşamadıklarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada otel ve müze yöneticilerinin çalışma örneklemini temsil eden engelli gruplarından özellikle bedensel, görme ve işitme engellilere ve bu engelli grupların oluşturduğu "engelli turizm pazarı" hakkındaki düşüncelerini ortaya koymak, konaklama işletmelerinin bu turizm türü açısından ve yukarıda belirtilen örneklem grubuna dâhil olan engelliler açısından konaklamalarına uygunluğunu tespit etmek, ayrıca kentsel alanların ve bu alanlarda yer alan yapılar ile işgören odaklı yaşadıkları erişimsel sorunları belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Bu sebeplerden dolayı bu çalışmanın temel problem cümlesini "Çanakkale'de bedensel, görme ve işitme engelli bireylere şehirsel, mekânsal, ulaşımsal ve sosyal alanlarda yeterli düzeyde engelsiz bir yaşam alanı sağlanıyor mu / sağlanmıyor mu?" sorusu oluşturmaktadır.

1.2. Amaç

Araştırmada Çanakkale'de bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin turizme katılımındaki olası zorlukları belirleyerek ve ortadan kaldırarak, engelli turizmi alanında bölgede yer alan destinasyonlar ile kentsel alanların ve başta turizm alanında olmak üzere sektörün (konaklama, yeme-içme, ulaştırma) eksik yönlerinin belirlenerek Çanakkale'nin bedensel, görme ve işitme engelli turizm pazarındaki payının ve gelirin artırılması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda;

- Çanakkale destinasyonlarını ziyaret eden bedensel, görme ve işitme engelli turistlerin turizm faaliyetlerinden yararlanabilmeleri için destinasyonların, kentsel alanların, konaklama, yeme-içme ve ulaştırma işletmelerinin her türlü erişilebilirlik düzeylerinin belirlenmesi,

- Otellerin bedensel, görme ve işitme engelli turistlere sağladıkları hizmetler hakkında otel yöneticilerinin görüş ve düşüncelerinin belirlenmesi,
- Engelsiz bir turizm için, Çanakkale İl merkezi içindeki destinasyon ile kentsel alanların, konaklama, yeme-içme, ulaştırma hizmetlerinin bedensel, görme ve işitme engellilere yönelik düzenlemelerin yeterliliğinin belirlenmesi,
- Çanakkale ilinde yer alan konaklama, müze ve ulaştırma işletmeleri yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli turisti ve turizmini nasıl algıladıkları ve tanımladıklarıyla ilgili bulguların sunulması,
- Çanakkale İl merkezi içinde yer alan destinasyon ile kentsel alanlarında konaklama, yeme-içme ve ulaştırma hizmetlerindeki engelli turizmi açısından olası problemleri, avantaj ve dezavantajları belirleyerek bunların ortadan kaldırılmasına dönük turizm sektöründe faaliyette bulunan aktörlere katkı sağlanması,
- Bedensel, görme ve işitme engelli turistlerin Çanakkale'deki turizm etkinliklerine ne derecede katılabildiklerini belirleyerek bu konu hakkında istatiksel veriler ortaya koymak, gelecekte bedensel, işitme ve görme engelli turizm için sektörel bazlı önlemlerin alınması ve Çanakkale'nin bedenseli görme ve işitme engelli turizmden elde ettiği gelirlerini artırıcı bir etki yaratılması için turizm alanında faaliyet gösteren özel, kamu kurum ve kuruluşlara önerilerde bulunulması,
- Ayrıca, yapılan ön araştırmada, bedensel, görme ve işitme engelli turizmine yönelik ülkemizde yeterli sayıda araştırmaların gerçekleştirilmediği belirlenmiştir. Tez çalışmasının engelli turizm adı altında geçen yazın açığının kapatılmasına dönük katkıda bulunacağı, ayrıca bu alanda yapılacak diğer çalışmalara yardımcı olması planlanmaktadır.

1.3. Alt Amaçlar

Bu araştırmanın amacı; bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük olarak "engelsiz turizm"in gerçekleşebilmesi için şehirsel, mekânsal, ulaşımsal, sosyal ve işgören odaklı alanlarda engellilerin turizme katılımındaki olası zorluk, problem ve sorunlar ile mevcut durumu tespit ederek, ortadan kaldırmaya dönük önerilerde bulunmak ve gerekenleri öncelikle belirlemektir. Diğer yandan çalışmada şu hipotezler üzerinde durulmaktadır:

- Engelsiz bir turizm için, Çanakkale'de bedensel, görme ve işitme engellilere yönelik düzenlemeler yeterlidir.
- Çanakkale'de bedensel, görme ve işitme engelli bireylere yönelik "engelli turizm"in gelişme potansiyeli bulunmaktadır.
- Çanakkale'de bedensel, görme ve işitme engelli turizmin sahip olduğu potansiyel kapsamında gereği gibi değerlendirilmesi bu alanda faaliyette bulunan gerek özel işletmelerin gerek devlet kurumlarımım gerekse de engelli derneklerinin aralarındaki iletişiminin, koordinasyonunun ve birlikte çalışma kültürünün gereği gibi işlemesi gereksinimi bulunmaktadır.
- Çanakkale'deki konaklama, ulaştırma, müze ve işletme yöneticileri "engelli pazar"ının farkındadırlar.
- Çanakkale şehri sahip olduğu destinasyonlar ile engelli turizmi için son derece idealdir.
- Çanakkale şehirsel, mekânsal, ulaşımsal ile sosyal alanlarda engelli bireylerin ihtiyaçlarına cevap verecek düzenlemelerin yapılabilmesi açısından gerekli fiziki şartları yerine getirebilir.

1.4. Önem

Yapılan yazın araştırmasında Türkiye'de turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi, otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarının değerlendirilmesi ve otel yöneticilerinin engelli turizmine bakışı; engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görmelerine yönelik algı; engellilere yönelik turistik ürünlerin oluşturulması; engelli bireylerin turizm algıları; engelli bireylere yönelik müşteri memnuniyeti ilişkisi; engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri; otel işletmelerinin engelli turizmine bakışı; engelli bireylerin otel işletmelerine yönelik algı ve görüşleri; otel işletmelerinde engellilere yönelik yapılması gereken düzenlemeler; konaklama yapılarında engellilere yönelik oda düzenlemeleri; engelli turizmin otel bazında değerlendirilmesi; bedensel ve çeşitli derecelerde görme sorunları yaşayan ya da körlük derecesinde hiç göremeyenleri kapsaycak şekilde otellerde yerine getirilmesi zaruri olan uygulamaların, işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri; müzelerin görme engelliler açısından uygunluğunun saptanması; Çanakkale'de bulunan plajların, ulaşılabilirlilik - erişilebilirlik açısından değerlendirilmesi, destinasyon bölgelerinin pazarlanmasında cazibe unsuru olarak kullanılan müzelerin engellilerin yardım almaksının ne derece de engelsiz olduklarının belirlenme çalışmalarının yapılması, engellilerin turizmi deneyimlemeleri sonucunda ulaştıkları beklentilerinin değerlendirilmesine; erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemeleri ile ilgili çeşitli çalışmaların yapıldığı belirlenmiştir (Kırlar, 2013; Yenişehirlioğlu, 2013; Tozlu, 2012; Öndül, 2015; Baş, 2012; Karacaoğlu, 2012; Atak, 2008; Bulgan, 2014; Olcay-Giritlioğlu-Parlak, 2014; Pehlivanoğlu, 2012; Bulgan-Çarıkçı, 2015; Şahin-Erkal, 2011; Ayyıldız-Yazıcı-Atay, 2014; Yeşilyurt-Kırlar-Lale, 2014; Birdir-Dalgıç-Kale, 2014; Şen-Yetim-Bilici, 2014; Akıncı-Sönmez, 2015; Toker-Kaçmaz, 2014; Olcay-Giritlioğlu-Parlak, 2014). Yurtdışında ise engellilerin turizm faaliyetlerine katılması; ulaşılabilir turizm; turizm işletmelerinde ulaşılabilirlik; turizm hareketliliği içinde yer alan engelli insanların sorunları; görme engelli bireylerin turizm deneyimleri; engelli bir turist için turistik tesis operatörlerinin tutumları ve engelli turistler ve ailelerinin seyahat tutumları; konaklama işletmelerinin odalarının erişebilirliliğinin belirlenmesi; engelliler için seyahat ve turizmin olanaklarının

incelenmesi; engellilerin tatil yapmalarına dönük sektör araştırması; engelli turistlerin turizm alışkanlıkları inceleyen çeşitli çalışmaların bulunduğu görülmüştür (Allan, 2013; Popiel, 2014; Israeli, 2002; Loi-Sar, 2013; Yau-McKercher-Packer, 2004; Murray-Sproats, 1990; Darcy, 2009; Cavınato-Cuckovıch, 2016; Shaw-Coles, 2004; Domínguez-Fraiz-Alén, 2013).

Yapılmış olan bu çalışmalar Türkiye'de bedensel, görme ve işitme engelli bireyleri içine alan, işletme ve müze yönetici görüşlerini kapsayan ve bir şehrindeki tüm destinasyonlar ile kentsel kullanım alanlarını ve bu alanlara ulaşımı sağlayan araçları bedensel, görme ve işitme engelliler açısından değerlendiren ve engelsiz bir turizm şehri oluşturulmasına dönük önerileri içeren geniş kapsamlı bir araştırmanın yapılmadığını göstermektedir.

Gerçekleştirilen çalışma sonunda elde edilecek istatistik bilgiler ile amaçlanan Çanakkale şehrini ziyaret edecek olan bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin, şehre ulaştıkları (hava-kara-deniz yolu ile) andan itibaren şehirde bulundukları süre içerisinde (konaklama, seyahat, ulaşım, eğlence, alışveriş, müze ve ören yerleri ziyaretleri vb), şehirdeki tüm destinasyon alanlarına engelsiz, yardımsız ve özgürce ulaşım olanaklarını sağlama ya da sağlanamaması durumlarının belirlenmesidir. Bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin Çanakkale şehirde bulundukları süre içerisinde turizm faaliyetlerinde bulunmaları esnasında yaşadıkları mekânsal, ulaşımsal, şehirsel, sosyal, personel odaklı sorunların ve ihtiyaçların belirlenmesi, konaklama ve müze işletme yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli turistler ile bedensel, görme ve işitme engelli turizmine dönük görüşlerinin belirlenmesi ve ortaya konan sorun ve problemlerin giderilmesine dönük çözüm önerileri oluşturularak Çanakkale'nin sahip olduğu potansiyel açığa çıkarılarak yukarıda bahsi geçen turizm türünden mümkün olan en üst düzeyde ekonomik gelir edebilmesi için engelsiz bir şehrin oluşturulması için özel ile kamu kurum ve kuruluşlarına yol göstermektir.

1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük olarak "engelsiz turizm"in gerçekleşebilmesi için şehirsel, mekânsal, kentsel, ulaşımsal, sosyal ve işgören odaklı alanlarda engellilerin turizme katılımındaki olası zorluk, problem ve sorunları belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, maliyet, zaman, kaynak ve ulaşılabilirlilik gibi çeşitli faktörler dikkate alınarak araştırma kapsamına dâhil edilmek istenen konaklama işletmeleri, konaklama ve müze yöneticileri, kentsel mekânlar ile bedensel, görme ve işitme engelli birey sayısı sınırlandırılma yoluna gidilmiştir. Zaman, kaynak, maliyet, ulaşılabilirlilik gibi belirleyici faktörler ile konaklama işletmelerine, işletme yöneticilerine, bedensel, görme ve işitme engelli bireylere ulaşma ve birlikte çalışmada yaşanan zorluklar dikkate alınarak gerçekleştirilen araştırmada sınırlılıklar aşağıdaki gibi şekillenmiştir:

- Araştırma alanı; zaman kısıtlığı, kaynak, maliyet ve ulaşılabilirlilik gibi nedenlerle Çanakkale il merkezi ve il merkezinde yer alan konaklama işletmeleri, müzeler, konaklama işletmesi ve müze yöneticileri, kentsel mekânlar ve ulaşım araçları ile sınırlı tutulmuştur.

- Araştırmaya sadece Çanakkale ilinde yaşayan ve Çanakkale ilini ziyaret eden bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin dâhil edilmesi çalışmanın bir diğer önemli sınırlılığını oluşturmaktadır.

- Çanakkale ilinde yaşayan ya da Çanakkale ilini ziyaret eden bedensel, görme ve işitme engelli bireylere ilişkin demografik bilgilere ulaşılamadığı için örneklem grubuna dâhil edilen bedensel, görme ve işitme engelli bireylere bağlı bulundukları dernek, federasyon vb gibi STK'lar aracılığıyla ulaşılmaya çalışılmış bu da araştırmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmuştur.

- Araştırma, çalışmaya katılan bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin, otel ve müze yöneticilerinin uygulanan anket çalışmasına (örneklem grubunun anket sorularını doğru cevapladıkları varsayımından hareket edilmiştir) verdikleri

cevaplar ile sınırlıdır. Diğer bir sınırlılık ise çalışma yapıldığı zaman dilimindeki geçerlidir.

- Çalışmanın Çanakkale il merkezinde yer alan "turizm işletme belgeli" 3-4-5 yıldızlı konaklama işletmeleri ve bu işletmelerinin yöneticileri ile sınırlı tutulması çalışmanın kısıtlarından birini oluşturmaktadır. Çalışma kapsamına sadece 3-4-5 yıldız otellerin dâhil edilmesinin temel nedeni bu işletmelerin diğer işletmelere göre daha kurumsal bir yapıya sahip olmalarıdır.

- 2019 senesine ait istatistiksel verilerine göre Çanakkale'de faaliyette bulunan ve turizm işletme belgesine sahip olan konaklama alanındaki işletme sayısı Çanakkale İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne göre 21'dir. Araştırmada bu işletmelerden 21'ine ulaşılabilinmiştir. Dolayısı ile araştırma bulguları ulaşılabilinen bu 21 konaklama işletmesi ve işletme yöneticilerinin görüş ve düşünceleri ile sınırlıdır.

- Bununla birlikte konaklama işletmelerinin araştırma kapsamında uygulanmak istenen anket çalışmasının zaman alacağı ve kamuoyunda işletmeleri ile ilgili olumsuz bir yargı oluşabileceği gibi sebeplerle çalışmaya katılmak istememeleri araştırmanın bir önemli sınırlılığını oluşturmaktadır.

- Ayrıca konaklama işletmeleri çalışmada yer almalarının bir sonucu olarak araştırma sonunda elde edilecek bilgi ve bulgular sonucunda konaklama işletmelerinin eksiklerinin belirleneceği ve bunun sonrasında o eksiklerle ilgili cezai yaptırımlarla karşı karşıya kalabilecekleri endişesi araştırmanın bir diğer önemli sınırlılığını oluşturmuştur.

BÖLÜM II

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Engellilik kavramı sofistike, hareketli, çok yönlü ve üzerinde fikir birliğine varılması güç bir olgudur. Bu sebeple üzerinde fikir birliğine varılmış ve hukuki sınırları çizilmiş evrensel bir engelli kavramı ve tanımı bulunmamaktadır. Bununla birlikte çeşitli uluslararası kuruluşlar ve ülkeler yasal bir çerçeve oluşturabilmek için kendi sosyo-kültürel yapı ve yaşamları doğrultusunda engelli kavramını tanımlama yoluna gitmişlerdir (Dünya Sağlık Örgütü, 2011: 3). Bu bölümde engelliğin kavramsal bir çerçevesini oluşturabilmek için ulusal ve uluslararası literatürden faydalanılarak çeşitli ülke ve kuruluşların engelli ve engellilik ilgili tanımlamalarına yer verilecektir.

2. 1. Engellilik Kavramı, Tanımı ve Özellikleri

Literatürde uluslararası ve ulusal pek çok örgüt ve kurum; uluslararası örgütlere örnek: İnsan Hakları Örgütü, Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Birleşmiş Milletler (UN), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve ulusal örgütlere örnek: Devlet İstatistik Kurumu (DİK), Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖİB) gibi çeşitli kuruluşlar engellilik konusunda çeşitli tanımlamalarda bulunmuşlardır. Ancak gerçekleştirilen bu tanımlamalarda "engelli" kelimesi ile birlikte özürlülük, sakatlık, noksanlık gibi pek çok benzer ancak önemli farklılıkları bulunan kavramların kullanılması, çoğu zaman bu kavramların iç içe geçmesi, "engelli" ile birlikte engelliliği tanımlamak için kullanılan benzer kavramlarının belirgin ve ayırt edici sınırlarının olmaması, ayrıca engellilikle ilgili ülkeden ülkeye değişen toplumsal normlardan kaynaklı anlayış farklılığı nedeniyle istenilen sonuca ulaşılamamış ve ortak evrensel bir engelli tanımı yapılamamıştır (Bilsin-Başbakkal, 2014: 66).

Bu sebeple literatürde benzer ve farklılıklar içeren pek çok engelli tanımlaması bulunmaktadır. Her ne kadar engelli kavramı ve bu kavram doğrultusunda engellilerle ilgili yapılan tanım, kanun, yasa, düzenlemeler ve mevzuatlar ülkeden ülkeye değişse de Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 1980 yılında ortak bir yol haritası oluşturabilmek ve

hukuki sınırları belirlemek için literatürde sıkça kullanılan bu kavramlara bazı açıklamalar getirmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engelliliğin sağlık yönüne ağırlık vererek bu kavramı "Engellilik (Disability)", "Özürlülük (Handicap)" ve "Yetersizlik (Impairment)" olmak üzere üç kategoride sınıflamış ve tanımlamıştır. Dünya Sağlık Örgütünün tanımına göre (WHO, 1980: 27-29);

Engellilik (Disability): Bir kaza, sakatlık, hastalık ya da doğum öncesi veya doğum sonrasında çeşitli sebepler sonucu ortaya çıkan, geçici veya kalıcı olan, toplumu oluşturan diğer bireyler için olağan ve sıradan olan etkinlik veya faaliyeti yapma kabiliyetinden kaynaklanan herhangi bir kısıtlama veya eksiklik durumu olarak tanımlanmaktadır (WHO, 1980: 28).

Yetersizlik (Impairment): "Ruhsal, zihinsel, bilişsel veya bedensel yapı ile bunlara ait organ ve bu organların işlevlerinin birinde veya bunların birden fazlasında meydana gelen işlev kaybı, bozulma, noksanlık veya anormallik" olarak tanımlanmaktadır (WHO, 1980: 27).

Özürlülük (Handicap): "Yetersizlik, özürlülük, kaza veya yaşanan bir hastalık ile kişinin yaş, cinsiyet, sosyokültürel faktörlerle ilişkili ve toplumun kalanı için olağan ve sıradan olarak adlandırılacak faaliyet, tutum ve davranışları gerçekleştirmesini sınırlayan veya engelleyen bir dezavantaj" olarak tanımlanmaktadır (WHO, 1980: 29).

Tablo 2.1. Yetersizlik (Impairment), Özürlülük (Handicap) ve Engellilik (Disability) Kavramlarının Uluslararası Sınıflandırılması

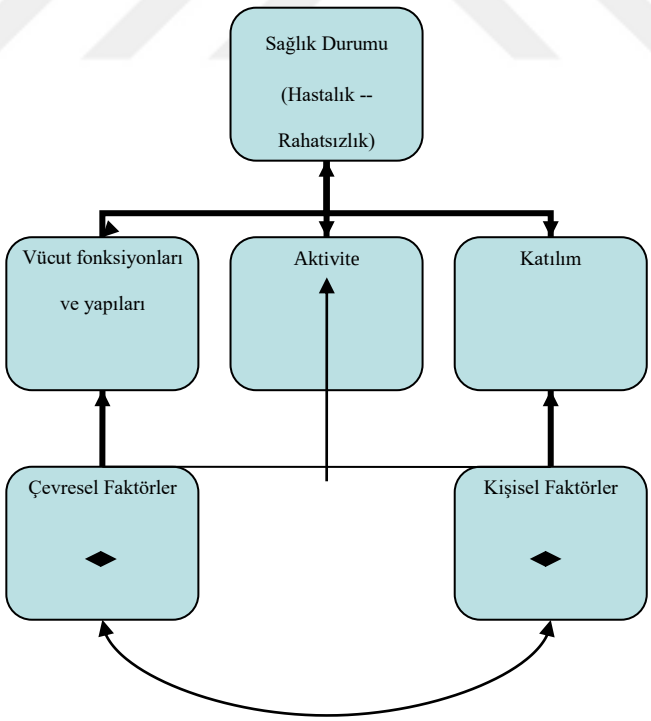
Terim	**Yetersizlik**	**Özürlülük**	**Engellilik**
Derece	Organ	Kişi	Sosyal çevre
Yetersizlik	Vücut yapısı ve fonksiyonu	Aktivite	Roller
Örnek	Bir gözün olmaması	Derin görüşte kısıtlanma	Sürücü belgesi alamama

Kaynak: (World Health Organızatıon (WHO), "International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps", Geneva 1980, s. 29; aktaran: Hande Şahin, "Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi",

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara 2012, s. 15).

Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilikle ilgili yapılan tanımlamalar ve sınıflamalar Dünya Sağlık Örgütü tarafından uluslararası alanda yapılan akademik çalışmalara bağlı olarak gözden geçirilmekte ve yenilenmektedir. Nitekim bu alanda söz sahibi olan ve uluslararası örgütlerin tepe noktasında yer alan Dünya Sağlık Örgütü (WHO) daha önceden gerçekleştirdiği "Uluslararası Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik Sınıflamasını (ICIDH)" yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinde 2001 yılında revize ederek ve günün şartlarına uyarlayarak "Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflaması (ICF)" şeklinde Şekil 2.1'de yer aldığı gibi kabul etmiştir. 2001'de revize edilen yeni tanımlama ve sınıflamanın birbirleri ile etkileşimi Şekil 2.1'de gösterilmektedir.

Şekil 2.1. Uluslararası Engellilik Sınıflaması



Kaynak: World Health Organization (WHO), "International classification of functioning, disability and health (ICF)", Geneva 2001, s.18.

Gökbay, Ergen, Özdemir (2011: 1) Dünya Sağlık Örgütünün güncellediği (WHO) ve yayınladığı bu yeni içeriğe göre engellilik; *"zihinsel, bilişsel, ruhsal veya fiziksel özelliklerde geçici ya da sürekli olarak oluşan, yaşamını idame ettirmede, hareket ve davranışlarda kısıtlığa yol açan, diğer bireylerin yaşamlarını sürdürmede ve toplumsal normlara uyum sağlamaları açısından olağan kabul edilen davranış ve hareketleri sergileyememe"* durumları şeklinde tanımlanmaktadır.

Birleşmiş Milletler (BM) ise engelliliği; "Faaliyet sınırlamalarını ve katılım kısıtlamalarını kapsayan bir çatı terimi olarak kabul eder ve uzun süreli bedensel, zihinsel, ruhsal ve algısal problemler yaşayan ve hem toplumda hem de toplumsal yaşantıda tam, etkili ve eşit katılımı için çeşitli engellerle karşılaşan kişiler" olarak ifade etmektedir (UN General Assembly, 1975: 1-2). Bununla birlikte Birleşmiş Milletlerin 1975 yılında gerçekleştirdiği Genel Kurulda yukarıda yer alan tanımlamadaki tüm içeriği kabul ederek engellilik tanımlamasını daha da genişletmiş ve bu genişletilmiş tanımlamayı "Engelli Kişilerin Hakları" adı altında aynı yıl içerisinde 9 Aralık 1975'te yasallaştırmıştır. Genişletilmiş bu tanımlamaya göre engelli kişi; "Bir bireyin mensup olduğu uyruk, ten rengi, kabul ettiği inancı, savunduğu siyasi görüş, ırksal köken, servet durumu, eğitim düzeyi, doğduğu yer ve yaşadığı ülke, cinsel tercihi sebebi ile ilgili olarak ayrıma maruz kalmaksızın fiziksel veya zihinsel olarak kendi başına yerine getirmesi gereken toplumsal norm ve işleri, sosyal yaşamın gereklerini, doğum öncesi, esnası ve sonrasında yaşanan bir nedenden kaynaklı bedensel, zihinsel veya fiziksel nedenden dolayı kısman ya da tamamen yerine getiremeyen kişi" olarak tanımlar (UN General Assembly, 1975: 1-2).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ise engelli kavramını; "Mesleki bir sakatlığa bakılmaksızın zihinsel, fiziksel ve duyusal işlevlerinde kısmen ya da tamamen azalma olan ve bu sebeplerden dolayı çevresel, kültürel, sosyal, fiziksel ve ekonomik olarak kişinin günlük hayatta yerine getirmesi gereken işleri gerçekleştirmesini sağlayacak, kendine uygun bir iş ya da mesleği sürdürmesine engel olunan durum" olarak ifade etmektedir (ILO, 1998).

İngiltere'nin 1995 yılında yayınladığı İngiltere Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasasına (DDA) göre engelli kişi; "Uzun süreli olarak (en az 12 ay) bir bireyin normal olarak kabul edilen günlük faaliyetleri yerine getirebilme becerisinden fiziksel veya zihinsel olarak yoksun olma durumu" olarak açıklanmaktadır (Department for Work and Pensions, Disability Rights Commission, Monitoring the Research Disability Discrimination Act (DDA), 1995:249).

Amerika Birleşik Devletlerinde 1990 yılında çıkarılan Amerikan Engelliler Yasası'nda ise engelli tanımı; "Yemek yeme, uyku, yürüme, ayakta durma, bir şeyi kaldırma, eğme, konuşma, nefes alma, öğrenme, okuma, konsantre olma, düşünme, iletişim kurma, çalışma, kendine bakmak, elle iş yapmak, görme, işitme gibi yaşamsal faaliyetler ile bağışıklık sistemi, normal hücre büyümesi, sindirim, bağırsak, mesane, nörolojik, beyin, solunum, dolaşım, endokrin ve üreme gibi temel bedensel ve biyolojik fonksiyonların yanı sıra zihinsel özürlülük gibi yaşam aktivitesini büyük oranda sınırlayan bir ya da birden fazla bozukluk" olarak belirtilmektedir (Americans with Disabilities Act, 1990: 7-8).

Meier, Nagl, Guidic, Yankers (2017: 8) Almanya Federal Katılım Yasası (BTHG) engelliliğin doğuştan mı yoksa bir kaza ya da hastalık sonucumu olduğuna bakmaksızın engelli bireyi; "Fiziksel ve zihinsel işlevler ve yeteneklerinde meydana gelen azalma veya kısıtlama sonucu bireyin toplumsal yaşantının her alında yer alma hakkından mahrum bırakılması" olarak tanımlamaktadır. Almanya Federal Katılım Yasasına (BTHG) göre bir bireyin engelli olarak tanımlanabilmesi için o kişinin mutlaka bir tekerlekli sandalyede oturması ya da görme engelli olması gerekmez, kişiler yaşam biçimlerinden dolayı da kısıtlamalarla karşılaşıp dezavantajlı duruma düşebilirler. Bu sebeple bir bireyin yaşam ömrünün tipik durumunda sapma meydana geliyor ve bu nedenle de toplumsal hayatın içinde yer alamıyor ve toplumsal yaşantıların gereklerine uyamıyorsa o kişi engelli olarak kabul edilmekte ve tanımlanmaktadır (Federal Ayrımcılıkla Mücadele Birimi, 2010).

Türkiye'de engellilere yönelik ilk birim olarak kurulan ve kuruluş yılı 1986 yılına uzanan "Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurul'unun" gerçekleştirdiği tanımda; Fiziksel, zihinsel, bilişsel ve ruhsal yapılarında oluşan ve bunun sonucunda tamamen ya da kısmen meydana gelen, organ yetmezliği ile sonuçlanan ve yaşanan bu durumdan dolayı diğer bireyler için son derece sıradan kabul edilen günlük yaşam aktivitelerini yerine getiremeyecek derecede kısıtlamaları bulunan kişiye "engelli" ve bu sonuçla karşılaşmasına neden olan duruma da "engellilik" denilmektedir (Güler, 2005: 11).

2002 yılında yapılmış olan, Türkiye'de 81 ili içine alan, Devlet İstatistik Kurumu tarafından gerçekleştirilen ve Türkiye'de bu alanda yapılmış en geniş kapsamlı çalışmalardan biri olma özelliğini taşıyan "Türkiye Özürlüler Araştırması" sonuçlarına göre engelli birey; "doğum öncesi hamilelik sürecinde ya da doğum anında veya doğum sonrası yaşanan ve çeşitli derecelerde fiziksel, zihinsel, bilişsel, ruhsal kabiliyetlerde kısman ya da tamamen düşünsel ve davranışsal yokluğa yol açan, gündelik hayatın olmazsa olmaz etkinliklerini yerine getirmede zorlanan ya da hiç getiremeyen bireyler" şeklinde tanımlanmaktadır (BÖİB, 2002: 9-11).

Sekiz yıl arayla 2005 (5378 sayılı kanun) ve 2013 (6462 sayılı kanun) yıllarında çıkarılan iki yasa ile Türkiye'de engellilik ve engelli birey tanımlamaları, içerikleri ve kapsama alanları genişletilmiş ve güncellenmiştir. Bu değişikliklere göre engelli birey; "Yaşamının herhangi bir döneminde her hangi bir sebeple hastalık, kaza, doğum öncesi, doğum anı ve doğum sonrasında yaşanan komplikasyonlardan kaynaklı olarak bireyin fiziksel, zihinsel, bilişsel ve ruhsal yeteneklerinde yaşanacak kayıplar nedeniyle toplumsal yaşamın içinde ikinci kişilerin yardımları olmaksızın yer alamayan birey" olarak tanımlanmıştır (Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat, 2008: 34).

Engelliliğin tanımlanmasında Türk Standartları Enstitüsü farklı bir bakış acısı getirerek, 2011 yılında yayınladığı ve binaların engelliler açısından erişilebilirlilik kriterlerini belirlediği çalışmada, engelliliğin; "Sadece uzuv kaybı ya da yeti yitimi olmadığını engelliliğin aynı zamanda toplumu oluşturan bireylerin sahip oldukları

engellerden dolayı toplumun kendilerine biçtikleri ve sosyo-kültürel açıdan yerine getirilmesi gereken tutum ve davranışları gereği gibi sergileyememesi" şeklinde ifade etmektedir (TS, 2011: 8-9).

Kavaklı ve Özkara (2012: 66), engelliliğin yaşamın herhangi bir anında olabileceğine dikkat çekerek, engelliliğin sadece doğum anında yaşanan bir durumdan kaynaklı olmadığını, ev ve iş kazaları sonucu bir engelli olunabilineceği gibi çeşitli hastalıklar sonucu da engelli olunabileceğini, engelliliğin fiziksel yeterlilikte kayıplara yol açmasının yanı sıra zihinsel, bilişsel ve duyusal yeterliliklerde de kayıplara yol açabileceğini bunun sonucunda bireyin olağan kabul edilen yaşamsal etkinlikleri yerine getiremeyeceğini belirterek bu durumu yaşayan bireyleri engelli olarak tanımlar.

Ali Seyyar (2008: 344) engelliliği; genetiksel bir hastalık, hamilelik süresince ya da doğum esnasında yaşanan komplikasyonlar nedeniyle oluşan veya doğum sonrasındaki yaşantı sırasında oluşabilecek hastalıklardan kaynaklanabileceği gibi ileriki yaşma döngüsü içerisindeki kazalardan da kaynaklanabileceğini vurgulamaktadır. Ali Seyyar'a (2008: 344) göre engellilik yukarıda belirtilen nedenlerden kaynaklı olarak bedensel, fiziksel, bilişsel, ruhsal, zihinsel yetilerde meydana gelen ve bireyin normal yaşantısını yardım almaksızın sürdürmesini engelleyen, güçleştiren, özbakım normlarını yerine getirmesinde karşılaşılan yetersizlik sonucunda ikinci kişilerinin yardımına gereksinim duyulması şeklinde tanımlamaktadır (Seyyar, 2008: 344).

Lenard Davis (Lenard Davis akt: Braddock; Parish, 2011: 101-102) ise engelliliği bedensel, işitsel, görme, bilişsel, ruhsal engellilikten kaynaklı duyusal veya fiziksel bir noksanlık olarak görülmesi yerine bu farklılıkların toplumun içsel bir yapısı olarak görülmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Lenard Davis engelliliğin doğal bir süreç olarak görülmesi gerektiğini, bireyde herhangi bir sebeple oluşan engelliliğin fiziksel bir gerçeklik olduğunu, ancak buna bağlı olarak toplumsal yaşantıda oluşan ve bireyin yaşamını herhangi bir şekilde kısıtlayan engellerin toplumlar tarafından meydana getirildiğini belirtmektedir. Örneğin bireyin hareket yeteneklerinde meydana gelen bir

bozukluk bir yeti yitimidir. Ancak bunun bir engelle dönüşmesi toplumların inşası ile olur (Lenard Davis akt: Braddock; Parish, 2011: 101-102).

Momm ve Geiecker ise engelliliğin sadece bir kişinin özniteliği değil sosyal bir kavram olduğunu, bu kavramın aynı zamanda oldukça heterojen bir olgu olduğu için de homojen bir tanımlamayı neredeyse imkânsız hale getirdiğini belirtir. Momm ve Geiecker göre- kör bir bilgisayarı uzmanı, kazançlı bir meslekte istihdam ediliyor, ulaşım sorunlarını çözüyor, ihtiyaçlarına cevap veren bir konutta oturuyorsa bu kişi halen engelli bir birey olarak mı tanımlanacak ya da un alerjisi nedeniyle mesleğini artık yerine getirmeyen bir fırıncı engelli sınıfına mı sokulacak - sorunsalından yolla çıkarak engelliliği; "Diğer faktörlerle etkileşim halinde ve belirli bir toplumsal bağlamda kişisel, sosyal veya mesleki yaşamında bir kişinin aşırı bir dezavantaja neden olabileceği bir bozukluğun çevresel olarak belirlenmiş etkisi" olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifade ile bir bireyin çeşitli faaliyetlerde bulunma yeteneğinin kısıtlanmasının engellilik olduğunu belirtmektedirler (www.ilocis.org).

Kutal (1978: 7) ve Aytaç (2010: 126) ise engellilik kavramını daha çok yaşamsal fonksiyonlar olarak adlandırabileceğimiz anatomik açıdan ele alarak, bireyin toplumsal yaşantıda başkalarının yardımı olmaksızın özgürce yer alabilmelerini sağlayan yetenek ve yeterliliklerinde meydana gelen ve kendi kendilerine yetebilmeyi olanaksız hale getiren, kalıcı olan fiziksel, bilişsel ve psikolojik rahatsızlıklar olarak tanımlar.

Bulgan ve Çarıkçı ise engelliğin sadece doğum öncesi ve sonrası nedenlere bağlı kalınarak açıklanamayacağını, bu tür bir yaklaşımın çok da kapsayıcı olmayacağını belirterek engellilik kavramının tüm aktörleri ile birlikte değerlendirilmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Bu aktörler; sağlığa ve sağlık kuruluşlarına ulaşımdan tutunda bireysel farklılıklardan kaynaklanan etkenlerin yanı sıra çevresel koşulları da kapsayan, bazen bir bütün olarak tüm aktörlerin bir arada bazense tüm aktörlerin ayrı ayrı değerlendirilmesi gereken bir olgu olduğu belirtmektedirler. Bulgan ve Çarıkçı'ya göre engelliğe neden olan asıl sebeplerden biri, bir veya daha fazla bedensel işlevde ya da bu işlevleri yerine getirmede hayati öneme sahip olan organlarda meydana gelen

kabiliyet eksikliğidir. Dolayısı ile oluşan bu kabiliyet eksikliği bireyin fiziksel, bilişsel, zihinsel ve psikolojik hareket ve öngörülerinde yetersizliğe neden olacaktır (Bulgan-Çarıkçı, 2016: 16-17).

Degener (2006: 4) ise engelliliği; "Bir bireyin fiziksel, zihinsel veya psikolojik bozukluk nedeniyle günlük faaliyetlerini (çalışmak, eğitim almak, sosyal ilişkiler geliştirmek veya mesleki eğitimden geçmek gibi) kısmen ya da tamamen üstlenemeyen, sosyal ilişkileri sürdüremeyen, özrü nedeniyle dezavantajlı duruma düşen kişi" şeklinde tanımlamaktadır (Degener, 2006: 4).

Bir başka tanıma göre ise engellilik; "Kişinin yaşamı boyunca kendisine toplum tarafından verilen ve yaşamın farklı dönemlerinde sergilemesi beklenen tutum ve davranışları, sahip oldukları engellerden dolayı ikinci kişilerin yardımları olmaksızın gerçekleştirememesi" durumudur. Kısacası herhangi kalıcı bir engele sahip olan bireyin kendisinden yapılması ve yerine getirilmesi beklenen bir davranış ya da tutum örüntüsünü sahip olduğu engeller sebebiyle belirlenen zaman dilimde başaramamasıdır (Ulutaşdemir, 2007: 120).

Yapılan tüm bu tanımlamaların ortak yön ve benzerliklerinden yola çıkarak bir tanım oluşturacak olursak şunu varsayabiliriz ki, engel ya da engellilik; "Hem biyolojik hem sosyal hem de toplumsal bir kavram olup, genetik veya sonradan olabilen (doğum öncesi anne karında ya da kaza veya hastalık sonrası) süreklilik arz eden ve bir bireyin fiziksel, zihinsel, ruhsal, duyusal ve sosyal normlarından birinde ya da birden fazlasında, cinsiyet, ekonomik, sosyo-kültürel etkenlerden kaynaklı toplumu oluşturan diğer bireyler için sıradan veya olağan görülen ve gerçekleştirilen toplumsal rol ve görevleri kısmen ya da tamamen yerine getirmesini sınırlayan, engelleyen ve bireyi dezavantajlı bir konuma sokan durum" olarak tanımlayabiliriz.

2.2. Engelli Türleri

Engellilerle ilgili kavramsal bir çerçeve oluşturabilmek, pek çok ülkede gerek akademik gerekse de devlet tarafından gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda elde edilen bilgilerden bir veri tabanı oluşturabilmek, engelli bireyleri engellilerle ilgili yasal düzenlemeler hakkında bilgilendirmek ve yine engellilerin yasal düzenlemelerle kazandıkları haklarını kullanabilmelerini sağlamak için engellilik kriterlerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda engelli sınıflandırılmalarının yapılması bir gereklilik oluşturmaktadır.

Bu amaçla "Dünya Sağlık Örgütü", herkes tarafından benimsenecek ve kullanılabilecek ortak ve belirleyici kriterlere sahip kapsayıcı aynı zamanda da çok yönlü bir engelli sınıflandırmasını yirminci yüzyılın son çeyreğinde, 1980 yılında gerçekleştirmiş ve gerçekleştirdiği engellilere yönelik bu sınıflandırmayı iki binli yıllarda revize ederek bugün kullanılan "Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflaması" dönüştürmüştür (İnan, Peker, Tekiner, Ak, Dağlı, 2013: 724) ve engelli sınıflaması sekiz ana başlık altında gruplandırılmıştır. Bu gruplandırma aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

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

2002 yılında Türkiye'nin tamamını kapsayan ve yapılmış en geniş kapsamlı ve detaylı araştırma olan "Türkiye Özürlüler Araştırması" ile engelli bireylerin gerek demografik gerekse de ekonomik ve sosyal durumlarına ilişkin detaylı verilere ulaşılmış ve Türkiye'de yaşayan engelli bireylere yönelik bir sınıflama gerçekleştirilmiştir. Bu gruplandırma aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır (BÖİB, 2009: 10-11).

- Ortopedik Engelli
- Görme Engelli
- İşitme Engelli
- Dil ve Konuşma Engelli
- Zihinsel Engelli
- Süreğen (sürekli) Hastalık

Engellilerin gruplandırılmasına dönük olarak gerçekleştirilen pek çok sınıflama bulunmaktadır. Bu sınıflamalarda dikkate alınan belirleyici unsurlar genelde engelli bireylerde ki engelin oluş şekli ve buna etik eden nedenler ilk sırada yer almaktadır. Bununla birlikte Burnett-Baker (2001) ve Buhalis-Eichhorn (2005) yukarıda yer alan engelli sınıflandırma basamakları ile birlikte aynı zamanda yaşlanmanın doğal bir sonucu olarak meydana gelen kronik rahatsızlıkların ve ayriyeten de yaşlılığın kendisinin bir engelli türü olarak değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmekte ve 7 ana engellilik türü tanımlanmaktadır. Bunlar (akt: Cengiz-Aksöz, 2018: 127-128):

- Fiziksel engelliler ve hareket güçlüğü çeken bireyler,
- Çeşitli derecelerde görme bozuklukları olanlar ile tamamen kör olanlar,
- Çeşitli derecelerde duyma kaybı yaşayanlar ile hiç duymayanlar,
- Çeşitli derecelerde konuşma bozuklukları yaşayanlar ile hiç konuşamayanlar,
- Zihinsel engelliler ve öğrenme güçlüğü çeken bireyler,
- Kronik rahatsızlıkları olanlar,
- 3. cü yaş grubu olarak adlandırılan 65 yaş ve üstü olanlar.

2.2.1. Ortopedik Engelli

Basitçe tanımlamak gerekirse bedensel yani fiziksel engelli; "bir veya birden fazla vücut fonksiyonlarında meydana gelen ve yaşamsal aktivitelerini önemli ölçüde etkileyen ve sınırlayan" bir durumdur. Tabi ki bu oldukça geniş kapsamlı bir değerlendirme olmakla birlikte fiziksel anomali durumları, ortaya çıkış veya oluş sebepleri, nedenleri ve kişinin yaşamını etkileme biçimleri her bir bireyde farklılık oluşturmakla birlikte asıl dikkate alınması gereken durum fiziksel bozukluğun oluş sebebinden çok o olumsuzluğun bireyin hayatını nasıl etkilediği ve sınırladığıdır.

Türkiye'nin en geniş kapsamlı engelli araştırması olan ve tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde gerçekleştirilen 2002 yılındaki "Özürlüler Araştırmasının" gerçekleştirdiği bedensel yani fiziksel engelli sınıflamasına göre; "vücudu oluşturan kas veya kemik yapısında meydana gelen ve bireyin hareket kabiliyetini sınırlayan ya da engelleyen noksanlık" olarak tanımlanmakta, ayrıca bu tanım yine aynı araştırma bulgularına göre pek çok kemik, iskelet ve adale hastalığını da örneğin MS, felç vb gibi kalıcı rahatsızlıkları da bu sınıflamaya dâhil edilerek yapılan tanımın kapsamı genişletilmiştir (Devlet İstatistik Enstitüsü, 2009: 10).

Türk Standartları Enstitüsü, Devlet İstatistik Kurumun gerçekleştirdiği bu tanıma katılmakla birlikte yayınladığı "Engelliler ve Bedensel Davranış Kabiliyetlerinde Azalma ve Güçlük Çeken Bireylere Yönelik Olarak Yapılarda Ulaşılabilirlik" standartlarında ortopedik engelliyi; "bedensel kabiliyetlerde ve yeteneklerinde yaşadığı kayıplar nedeniyle hiç yürüyemeyen ve bu sebeple tekerlekli sandalye kullanmak zorunda kalan bireyler" ile "bedensel kabiliyetlerinde azalma yaşamasına karşın yinede yürüyebilen" bireyler şeklinde iki kategoride sınıflandırmakta ve tekerlekli sandalye kullanan engelliler herhangi bir sebeple kalıcı olarak yürüyemeyeler olarak tanımlanırken yürüteç, çeşitli protezler ve bastonlar ile benzeri fiziksel yardımcı araç, nesne ve gereçleri kalıcı olarak kullanan bireyler ise yürüyebilen engelliler olarak tanımlanmaktadır (Türk Standarları Enstitüsü, 2011: 8-9).

Kumtepe (2001: 19) ise ortopedik engelli kavramını tek bir çatı alında toplayarak kategorize etmemekte ve daha genel bir yaklaşım sergilemekte ve ortopedik engelli bireyleri; "toplumsal yaşamda yer alabilmek, hayatın içinde olabilmek için sahip olunması gereken ve olağan kabul edilen fiziksel ve bedensel davranış örüntülerini doğum öncesi, doğum esnası, kaza, hastalık sonucunda bireyin vücudunda meydana gelen, vücudun tamamını ya da bir kısmını etkileyen, kalıcı olan bedensel sakatlıklardan dolayı gündelik hayatını idame ettirmede, yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamada ikinci kişilerin yarım ve desteklerine gereksinim duyan bireyler" olarak tanımlamaktadır.

Bir diğer tanıma göre ise ortopedik engelli; "doğumsal anomali, hastalık veya kaza sonrası meydana gelen, ortopedik ya da nöromotor bozukluklara yol açan, aynı zamanda kaba (yürüme, ayakta durma vb.) ve ince motor (yazma, makasla kesme vb.) ile oral motor (arkadaşlık, sosyal statü, değer vb.) becerilerine olumsuz etki eden, bireyin vücudunu kullanma kabiliyetini sınırlayan, dezavantajlı duruma düşüren, olumsuz yönde etkileyen, performans kaybı ve hareket kısıtlığına yol açan durum" olarak ifade edilmektedir (Best, 2008: 10-11).

Williams College (2010); "bedensel, fiziksel bozukluk, estetik şekil bozukluğu ile vücut sistemlerinden birinin veya birden daha çoğunu etkileyen anatomik kaybı (sinir sistemi kaynaklı, kas-iskelet sistemi, organ kaybı [iletişim organları dâhil], kardiyovasküler, üreme, sindirim, genitoüriner, kemik, lenfatik, cilt ve endokrin)" ortopedik engellilik olarak değerlendirmektedir (www.academic-resources.williams.edu).

Rusk ve Taylor (1948: 1382-1383) ortopedik engelliyi "kalıcı özürlülük" olarak tanımlamakta ve bireyin iskeletinin bir kısmının doğal kullanımından yoksun bırakılması şeklinde ifade etmektedir. "İskelet" terimi ile kemikler, dokular, eklemler, doku ve eklemlerin işlevler, ilgili nöromüsküler mekânizmalar ve sakatlık, felç veya bedensel deformasyona sahip bireyleri de bu kavram içine alarak tanımını genişletmektedir.

Ortopedik engellilikle ilgili en geniş ve kapsamlı tanımlamayı 2011 yılında "New Brunswick İnsan Hakları Komisyonu"nca gerçekleştirilmiştir. "New Brunswick İnsan Hakları Komisyonu"na göre ortopedik engellilik şu şekilde tanımlanmıştır; "bedensel yaralanma, hastalık veya doğum kusurundan kaynaklanan fiziksel nitelikteki her türlü sakatlık, zayıflık, malformasyon (oluşum bozukluğu) veya şekil bozukluğu ve bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir felç derecesi veya diyabet, epilepsi, amputasyon (iyileşmesi olanaksız görülen bir organın tamamını ya da bir kısmını cerrahi müdahale ile alınması), eksiklikten kaynaklanan bir sakatlık, sağırlık veya işitme engeli, muteness (dilsizlik) veya konuşma engeli veya bir kılavuz köpeğe veya bir tekerlekli sandalye, baston, koltuk değneği veya diğer telafi cihazlarına fiziksel dayanma" (www.unb.ca).

2.2.2. Görme Engelli

Görme engelliliği ile ilgili olarak yapılan tanımlamalar ülkeden ülkeye değiştiği gibi kurumdan kuruma da farklılık göstermektedir. Bu farklılığın nedeni ülke ya da kurumların kendi sosyokültürel, toplumsal, ekonomik ve iş yaşamları doğrultusunda oluşturdukları kriterlere göre görme engelliliğini tanımlamaya çalışmalarından kaynaklanmaktadır.

Pek çok uluslararası kuruluş görme bozuklukları ile ilgili olarak çeşitli tanımlamalar gerçekleştirmiş ve görme bozuklukları ile ilgili çeşitli kriterler oluşturmuşlardır. Ancak bu alanda en yetkili kurumların başında gelen Dünya Sağlık Örgütünün gerçekleştirdiği ve 2006 yılında kamuoyuna duyurduğu tanımlamaya bağlı olarak görme kaybı ve bozuklukları dört ana başlık altında tanımlanmıştır. Bunlar;

1. Standart görme yetisi,

2. Standart görme yetisinin altında kalan seviyede (düşük) görme kaybı,

3. Standart görme yetisinin altında kalan ileri seviyede (yüksek) görme kaybı,

4. Standart görme yetisine hiç kullanamayan (kör), görme yetisine sahip olmayanlar (WHO, 2009: 1).

Engelli hakları konusunda gelişmiş düzenlemelere sahip olan ABD'de, görme yetisindeki kayıp ve bozuklukları iki derecede değerlendirmektedir. İlki "merkezi görüş kaybı" olarak adlandırılan ve ileri derecede görme yetisinin azalması olarak açıklanabilecek "okuma, ince işleri yapma, ayrıntıyı ayırt etme ve ayrıntıları seçebilmede" gibi zorlukları kapsayan görme bozukluklarını içerirken, "periferal" olarak adlandırılan ikinci sınıflamada ise kişinin özgürce ve yardımsız olarak kendi başına hareket etme yetisinin kısıtlanmasıdır. Her iki durum da görme engelliliğin belirleyicisi olarak kullanılır (Keener, 2004: 22-23).

Türk Standartları Enstitüsü görme engelliliğini; "görme yetisinin doğuştan ya da sonradan her hangi bir sebeple her iki ya da tek gözde meydana gelen, kalıcı olan, görme yetisinin tamamen ortadan kalkması ya da standart göreme yetisinin altında kalması sebebiyle bireyin yaşam kalitesini düşüren" durum olarak ifade etmektedir. Türk Standartları Enstitüsü, "belirlenen standartların altında görme yetisine sahip olanlar" ve "görme yetisine hiç sahip olamayanlar" olarak görme engelliliğini iki kategoride sınıflandırmaktadır. Görme kabiliyetleri belirlenen standartların altında kalan ve dolayısı ile normal görüş kabiliyetine sahip bir birey ile kıyaslandığında daha kısıtlı ve düşük bir görüş mesafesine sahip olan, aynı zamanda da nesneleri ana hatlarıyla algılayabilenleri "az görenler", görme yetisine hiç sahip olmayan ve bulundukları alanlara ilişkin bilgileri yardımcı araçlarla algılayabilenleride "körler" şekilde tanımlamaktadır (TS, 9111, 2011).

Catherine Meads-Christopher Hyde (2003: 1201) ise insanlardaki görme bozukluklarını dikkate almadan görme engelliliğini tek bir tanımın çaltısı altında toplamakta ve görme engelliliğini; "yaşamsal aktivitelerini hiçbir koşul altında yerine getiremeyecek kadar görme yeteneğinden yoksun kişiler" olarak tanımlamaktadır.

Fuhr ve Norden (2002: 9) göre görme engelliliği; "Kısmen düzeltilebilen ya da düzeltilemeyen görme yeteneğindeki kayıpların bireyin günlük yaşam becerilerini, yaşam kalitesini, gündelik yaşamda etkileşime girmesini olumsuz yönde etkileyen, aynı zamanda bireyin ekonomik, sosyal ya da fiziksel kayıplar yaşamasına neden olan,

bağımsızlığını ortadan kaldıran ve görme kaybı nedeniyle dezavantajlı durum düşmesi" şeklinde ifade etmektedir.

Türkiye'deki yasal tanımsa görme engelli:

"Tüm düzeltmelerle birlikte olağan görme gücünün 1/10'ine yani 20/200'lik görme keskinliğine ya da daha azına sahip olan ya da görme alanı yirmi derecelik açıyı aşmayan kişilere denir. 20/200'nin anlamı; normal görme gücüne sahip bir kişinin 200 ayaklık (1 ayak: 0,3048 cm.) uzaklıktan görebildiği bir şeyi, görme engelli kişinin ancak 20 ayaklık uzaklıktan ya da daha yakından görmesidir. Diğer bir deyişle; normal gören kişinin 6,1 metreden görebildiği büyüklükteki bir şeyi yaklaşık 60 cm. den ya da daha kısa bir uzaklıktan gören ya da hiç bir uzaklıktan göremeyen kişi görme engellidir. Normal görme keskinliğine sahip olmakla birlikte ancak anahtar deliğinden ya da kapı aralığından bakıldığında görülebildiği kadarıyla görebilen kişi olarak tanımlanır. Kör olarak tanımlanan kişi; nesneleri karaltılar halinde ya da nesnelerin bir bölümünü görebilen ya da hiç göremeyen kişidir" (Özyürek, 1998: 129-130).

2.2.3. İşitme Engelli

Dünya nüfusunun yaklaşık olarak % 5'i - 360 milyon kişi - işitme engelli (328 milyon yetişkin ve 32 milyon çocuk) olarak kabul edilmektedir. Bir bireyin işitme engelli olarak kabul edilebilmesi için öncelikli olarak bir veya her iki işitme organının da belirlenen standartların altında bir duyma yetisine sahip olması gerekmektedir. Belirlenen bu standartlar her iki işitme organı içinde 25 DB'dir (www.who.int).

Literatürde işitme engelliliği konusunda pek çok sınıflandırmanın yapıldığı görülmektedir. Ancak bunlar içinde "işiten-işitme engelli" ile "işitmeyen-ağır işiten engelli" sınıflama sisteminin en sık kullanılanları olduğunu görülmektedir.

Tüfekçioğlu (1998: 108) da bu ifadeye katılmakta ve işitme engelliliğin geniş kapsamlı bir terim olduğunu ve kendi içinde işitme engelli ve ağır işiteme engelli olarak gruplandırıldığını belirtmektedir. Tüfekçioğlu'na göre işitme engelli; "bir veya her iki

işitme organında da doğum öncesi ya da doğum sonrası kaza, hastalık ve benzeri nedenlerden kaynaklı olarak oluşan, kalıcı olan, belirlenen standartların altında ya da dışında kalan, herhangi bir yardımcı araç kullanmaksızın sadece işitme organları ile yaşadığı ülkede kullanılan dile ilişkin verileri işleyemeyerek tepki ve davranışta bulunamayan birey" şeklinde tanımlar.

Türk Standartları Enstitüsü işitme engelliğini; "bireyin bir veya her iki işitme organında, duyma yetisi ile ilgili olarak belirlenen standart ve kriterlerin altında kalan kişi" olarak ifade etmekte ve bir veya her iki işitme organında da duymasına yardımcı olacak araçlara sahip bireylerinde bu tanımlama içine girdiğini belirtmektedir. Ayrıca Türk Standartları Enstitüsü işitme engellileri yapılı çevredeki gereksinimleri bakımından iki grupta incelemekte, "duyma yetilerindeki kayıp ve azalmalar nedeniyle işitmelerine yardımcı olacak çeşitli işitsel ve görsel yardımcı araçları kullanarak içinde bulundukları çevreyi algılayabilenleri" az işitenler, sadece "görsel bilgiler veren donanımlarla bilgi edinirleri" ise hiç işitemeyenler yani sağırlar olarak tanımlamaktadır (TS, 9111, 2011).

Dünya Sağlık Örgütü, işitme engelliliğin hafif ila şiddetli arasında değişen işitme kaybına sahip kişileri işaret ettiğini, işitme kaybının hafif, orta veya şiddetli olabileceğini belirtir. İşitme engelliliği yaşayan bireylerin bir veya her iki kulağının duyma ve sesleri ayırt etme derecesinin, konuşmasının etkilenebileceğini veya yüksek sesleri duymakta güçlük çekebileceklerini ifade eder. Dünya Sağlık Örgütü işitme engelli bireyleri "işitmesi zor" ve "sağır" olan bireyler olarak ikiye ayırmaktadır. İşitmesi zor olan kişiler genellikle; "konuşma dili ile iletişim kurar, işitme cihazları, koklear implantlar ve diğer yardımcı cihazların yanı sıra alt yazılardan" da yararlanabilirler. "Sağır" olarak adlandırılan işitme engelli bireyler ise; "çoğunlukla işitme kaybı çok fazla veya hiç olmayan bireyleri" tanımlamada kullanılır ve iletişim kurmak için genellikle işaret dilini kullandıkları Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirtilmektedir (www.who.int).

Daha genel bir tanım yaparak işitme engelliliğini; “kişinin bir veya her iki işitme organında yaşam döngüsü içerisinde herhangi bir zaman ve yerde oluşan herhangi bir sebepten ötürü işitme yetisinin belirlenen kriterlerin altında kalarak bireyin işitme azalması ve kayıpları yaşamasına yol açan bir durum” şeklinde tanımlanmaktadır (Girgin 2005’den akt: Tüfekçioğlu, 1992: 175).

2.2.4. Zihinsel Engelliler

Zihinsel engellilerin tanımlanmasında üzerinde fikir birliğine varılmış ve tüm ülkeler tarafından benimsen, kullanılan ortak bir tanımla bulunmamaktadır. Ortak tanımlama yoluna gidilememesindeki en büyük engel her ülkenin kendi kültürel normlarına göre zihinsel engellileri tanımlamaya çalışmalarından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte zihinsel engelliler kendi içlerinde de bireyden bireye önemli farklılıklar gösterdikleri ve bu farklılıklarından ötürü homojen bir yapıya sahip olmadıkları için ortak bir tanımlama yapılması oldukça güç olmaktadır (www.megep.meb.gov.tr).

Genel bir tanımlama yapılacak olursa denilebilir ki zihinsel engellilik; zihinsel işlevler olarak adlandırılan alt zihinsel beceriler (yemek yemek, uyumak) ile üst zihinsel beceriler (konuşmak yani dilsel yetenek, akıl yürütmek, neden sonuç ilişkisi kurmak, düşünmek yani dikkat, matematiksel işlemler yapmak) ve uyumsal/toplumsal beceriler (diş fırçalamak, tuvalet alışkanlığı kazanmak vb gibi) gerektiren günlük yaşantıyı kolaylaştıran ve başka insanlarla olan ilişkileri geliştiren yeterliliklerde görülen eksikliklerdir (AAIDD 2010’dan akt: Çetin-Ulugöl, 2017: 215).

Zihinsel engellilikle ilgili tanım ve sınıflamaların gerçekleştirildiği ve Türkiye’de 2006 yılında yayımlanan “Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği” zihinsel engelliliği, “18 yaşından önce ortaya çıkan, özel eğitime ihtiyaç duyan, alt ve üst zihinsel beceriler açısından; konuşma, akıl yürütme, matematiksel işlemler, düşünme vb gibi belirlenen kriterler açısından belirlenen standartların atında kalarak normal gelişimi devam eden bireylerden farklılık gösteren, toplumsal ve sosyal yaşama uyumda zihinsel açıdan zorluklar yaşayan, bu becerilerin kazanılamaması sonucunda da yetersizlikler yaşayan bireyleri” ifade eder (Pınar, Melekoğlu, Yıldız, Düzkantar, Cangi, Kartal, Güçyeter, Erdem, Balıkçı, Tutuk, Demircan, Toraman, 2018: 101).

Zihinsel engelli bireylerin sınıflandırılmasında kullanılan en yaygın yöntem, zihinsel engelli bireylerin zihinsel becerilerini kullanma kapasitelerinin dikkate alınarak yapılan sınıflamadır. Bu sınıflamaya göre düşük, orta, ağır ve derin olarak dört ana başlık altında değerlendirilmektedirler (Özer 2010'dan akt: Günaydın, 2016: 14-15).

2.3. Engellilerin Toplum İçindeki Oranları

Uluslararası kuruluşlar ve ülkeler engelli birey sayısını tespit etmek için çeşitli çalışmalar gerçekleştirmekle birlikte ülkedeki tüm engel gruplarına ulaşılabilmesi ve kayıt altına alınabilmesi oldukça güç olmaktadır. Ancak bununla birlikte özellikle Dünya Sağlık Örgütünün gerçekleştirdiği çalışmalar sayesinde Dünya engelli nüfus hakkında önemli verilere ulaşılmıştır Bu konuda geniş kapsamlı ve ayrıntılı çalışmaları ile tanınan Dünya Sağlık Örgütünün tespitleri esas alınarak denilebilir ki ortalama olarak ülkelerin sahip oldukları toplam nüfuslarının yüzde onu kadar bir oran engellilerden oluşturmaktadır ve bu oran savaşlar, hastalıklar, kazalar vb nedenlerden dolayı sürekli olarak artmaktadır.

2.3.1. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları

Dünya nüfus parametreleri incelendiğinde yaklaşık olarak (2020 dünya nüfusu verileri esas alındığında, ortalama bir değer vermek gerekirse nüfusun % 15'nin) bir milyar iki yüz milyonun üzerinde bir birey sayısının kalıcı bir engelle sahip olduğu düşünülmektedir. Tıbbi gelişmeler kişilerin yaşam kalitesini ve süresini artırırken, aynı zamanda da engelli sayısını yükseltmektedir (Dünya Engellilik Raporu, 2011: 1).

UNESCAP (Birleşmiş Milletler Asya Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu) 2000 yılı verilerine göre bir ülkenin toplam nüfusunun yaklaşık % 5 ile % 20'si arasını engelliler oluşturmaktadır. İngiltere'de 10 milyon engelli yaşamaktadır (toplam nüfusun % 20'si). Bu oranın Fransa'da 2,5 milyon, İtalya'da 2 Milyon, Almanya'da 8 milyon, Avusturya'da 1,5 milyon, Hollanda'da 3,5 milyon olduğu tahmin edilmektedir (Öztürk, Yaylı, Yeşiltaş, 2008: 382).

İngiltere Guildford'da bulunan Surrey üniversitenin Avrupa genelinde gerçekleştirdiği "Avrupa'da Erişilebilir Turizm" araştırmasına göre herhangi bir nedenle kalıcı bir engele sahip olan birey sayısı yaklaşık olarak 45 milyon kişidir. Bu sayıya fiziksel, zihinsel, bilişsel, duyusal ya da ruhsal yönden çeşitli kronik hastalıklara sahip olan bireyler de eklendiğinde ki bu rakam yaklaşık olarak 35 Milyon kişidir, yaklaşık olarak 80 Milyon kişinin Avrupa genelinde bir engel ile yaşadığını ortaya koymaktadır. Bu rakama 3. yaş grubu olarak adlandırılan 65 yaş ve üstü bireyler, çocuklu aileler, hamilelerde eklendiğinde yaklaşık olarak 150 milyon kişinin meydana getirdiği devasa bir azınlık grubu olarak karşımıza çıkmaktadır (Eryılmaz, 2010: 17).

Çin Engelliler Konfederasyonunun 2003 yılında ülke genelinde yaptığı çalışmaya göre Çin nüfusunun yaklaşık olarak %5 herhangi bir sebepten ötürü bir engel durumu yaşamaktadır. Başka bir ifade ile Çin'de yaşayan engelli sayısı 60 milyon civarındadır. Yine bu sayının yaklaşık olarak 11 milyonunu fiziksel engellilerin oluşturduğu tahmin edilmektedir (Bi, Card, Cole, 2007: 205).

Tablo 2.2. Asya Pasifikte Yer Alan Devletlerin Engelli Nüfus Yüzdeleri

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı (%)	Engelli Sayısı
Çin	1.335.290.000	6.3	84.123.270
Hindistan	1.175.620.000	2.1	24.688.02
Bangladeş	161.221.000	5.6	9.084.376
Japonya	127.530.000	5	6.376.500
Vietnam	85.789.573	6.4	5.490.532
Avustralya	22.117.000	20	4.423.400
Yeni Zelenda	4.350.600	20	4.350.600
Pakistan	168.483.500	2.5	4.212.087
Endonezya	231.369.500	1	2.313.695
Kore	47.640.000	4.6	2.191.440
Sri Lanka	20.238.000	7	1.416.660
Myanmar	50.020.000	2.8	1.400.560
Filipinler	92.226.600	1.2	1.106.719
Tayland	63.389.730	1.7	1.077.625
Kamboçya	14.805.000	4.5	666.225
Kazakistan	15.776.492	3	473.294
Nepal	29.331.000	1.6	469.296
Azerbaycan	8.992.300	4.9	437.192

Malezya	28.306.700	1	283.067
Hong Kong	7.008.900	4	280.356
Singapur	4.987.600	3	149.628
Ermenistan	3.230.100	4	129.204
Moğolistan	2.671.000	3.5	93.485
Fiji	849.000	10	84.900
Bhutan	697.000	3.5	24.395

Kaynak: Birleşmiş Milletler Asya ve Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu (UNESCAP) verilerinden derlenmiştir (2009); aktaran: Burak Eryılmaz. "*Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*", (Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya, 2010, s.18.

Avrupa Birliği'nin istatistik örgütü olan EUROSTAT paylaştığı istatistiksel bilgilere bağlı kalınarak Avrupa genelinde yaklaşık olarak 50 milyon civarında engelli bireyin yaşadığı belirlenmiştir. Tablo 2.3'te Asya Pasifikte Yer Alan Devletlerin Engelli Nüfus Yüzdeleri verilmiştir.

Tablo 2.3. Avrupa Kıtasında Yer Alan Devletlerin Engelli Nüfus Yüzdeleri

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı (%)	Engelli Sayısı
İngiltere	62.426.000	27.2	16.979.872
Fransa	65.73.000	24.6	16.007.958
Almanya	81.882.000	11.2	9.170.784
Polonya	38.164.000	11.7	4.465.188
Hollanda	16.577.000	25.4	4.210.558
İspanya	46.876.000	8.7	4.078.212
İtalya	60.397.000	6.6	3.986.202
Çek Cum.	10.512.000	20.2	2.123.424
Portekiz	10.637.000	19.9	2.116.763
Belçika	10.828.000	18.4	1.992.352
İsveç	9.348.000	19.9	1.860.252
Finlandiya	5.351.000	32.2	1.723.022
Romanya	21.466.000	5.8	1.245.028
Yunanistan	11.306.000	10.3	1.164.518
Macaristan	10.014	11.4	1.141.596
Danimarka	5.547.000	19.9	1.103.853
Avusturya	8.373.000	12.8	1.071.744
İrlanda	4.451.000	11	489.610

Slovekya	5.424.000	8.2	444.768
Slovenya	2.054.000	19.5	400.530
Estonya	1.340.000	23.7	317.580
Litvanya	3.329.000	8.4	279.636
Bulgaristan	7.577.000	3.3	250.041
Letonya	2.249.000	5	112.450
Kıbrıs Rum Kesimi	802.000	12.2	97.844
Lüksemburg	502.000	11.7	58.734
Malta	416.000	8.5	35.360

Kaynak: Eurostat (AB İstatistik Bürosu) Verilerinden Derlenmiştir (2009); aktaran: Burak Eryılmaz. "*Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*", (Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya, 2010, s.19.

2.3.2. Türkiye'deki Engelli Nüfusu ve Oranları

2002 yılında gerçekleştirilen araştırmaya kadar Türkiye'de engellilere yönelik olarak gerçekleştirilen geniş kapsamlı bir çalışma olmadığı için Türkiye'de yaşayan engellilere ilgili gerçekçi veriler elde edilememiş, istatiksel veriler tutulamamıştır. Bu sebeple Türkiye'de yaşayan engelli bireylerin demografik özellikleri "yaş, cinsiyet, engelin oluş şekli, eğitim durumları, çalışma durumları, aylık gelirleri, engellerinin türleri gibi" ciddi bir bilgi açığı oluşmuştur. İstatiksel veri eksikliğinden kaynaklı bu belirsizlik engellilerin sorunlarının çözümüne ilişkin politikaların üretilmesinde büyük bir sorun teşkil etmektedir. Bu sebeple Türkiye'deki engellilere ilişkin bilgi eksikliğinin giderilmesi ve bir veri tabanı oluşturulması için bu alandaki çalışmalar 2002 yılında tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde Devlet İstatistik Enstitüsü himayesinde gerçekleştirmiştir. Böylece 2002 yılındaki "Türkiye Özürlüler Araştırması" ile ilk kez Türkiye'de yaşayan engelli nüfusa ilişkin birinci elden gerçekçi bilgilere ulaşılmış oldu.

Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) 2002 yılında gerçekleştirdiği bu geniş kapsamlı çalışmaların sonucunda ulaşılan ilk çarpıcı bulgu Türkiye'deki engelli nüfusunun 12 milyon civarında olmasıydı. Bu da oransal olarak Türkiye nüfusunun yaklaşık olarak % 12'sinin herhangi bir sebeple bir engel durumuna sahip olduğunu göstermektedir. (Oral, Aydın, Ketenci, Akyüz, Sindel, Yalıman, 2016: 84-85).

Tablo 2.4. Engelli Nüfus Oranları 2002

	Genel Nüfus	Engelli Nüfusu	Oran
Toplam	68.622.599	8.431.937	% 12,29
Erkek	34.069.984	3.783.197	% 11,10
Kadın	34.552.575	4.648.740	% 13,45

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), "Nüfus ve Konut Araştırması 2011", Ankara 2011.

2002 yılında gerçekleştirilen "Türkiye Özürlüler Araştırması" ile önemli bilgilere ulaşılmakla birlikte istenilen düzeyde geniş kapsamlı bir araştırma olamamıştır. Bu sebeple 2011 yılında TUİK tarafından ikinci bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu ikinci çalışmada ilk çalışma ile ulaşılamayan verilere ulaşmak ve daha gerçekçi sonuçları il bazında elde etmek için gerçekleştirilmiştir. TUİK tarafından 2011 yılında gerçekleştirilen bu çalışma ile Türkiye nüfus hanesinin yaklaşık olarak % 3'ne tesadüfi örnekleme yöntemi ile ulaşılmış ve verileri araştırma kapsamında değerlendirilmiştir. Bu çalışma ile Türkiye nüfusunun %10'luk bir kesimi yani 9 milyon bireye ilişkin veriler birinci elden elde edilmiş ve işlenmiştir. Bu araştırma ile son derece çarpıcı bulgulara ulaşılmış ve Türkiye nüfusunun yaklaşık olarak %7'nin bir engel durumunun olduğu tespit edilmiştir. Engelli birey oranları cinsiyet bazında incelendiğinde ise yaklaşık olarak 4 milyon engellinin erkek, 6 milyon engellinin de kadın olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistiki Bilgiler, Araştırma Geliştirme ve Proje Dairesi Başkanlığı, İstatistik Bülteni, 2017: 20-21).

Tablo 2.5. Engelli Nüfus Oranları 2011

	Genel Nüfus	Engelli Nüfusu	Oran
Toplam	74 525 696	4 876 000	% 6,9
Erkek	37 431 004	2 208 429	% 5,9
Kadın	37 094 692	2 930 480	% 7,9

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), "Nüfus ve Konut Araştırması 2011", Ankara 2011.

Adrese dayalı nüfus verileri incelendiğinde Türkiye'deki engelli nüfusunun yaklaşık 5 milyon civarında olduğu görülmektedir. Bu sayıya, engelli bireylerin aileleri ve yakınları da dâhil edildiğinde yaklaşık 20 milyon kişinin bu durumdan etkilendiğini görülmektedir.

Bu sebeple engelli nüfusunun kayıt altına alınması ve engel türlerine göre sayısal tespitlerin yapılması ülke bazında engelli politikaları oluşturulması açısından son derece önemli olduğu görülmektedir.

2.4. Türkiye'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda 1948'de yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi tüm ülkeler için bir dönüm noktası olmuştur. Çünkü bu beyanname altında imza atan ülkeler bireyin savunduğu ve desteklediği politik görüş, yaşam bicimi, cinsel tercihi, sahip oldukları ya da olmadıkları, mensup olduğu uyruk, servet durumu, fiziksel dış görüşünden kaynaklı vb. ayırmaksızın tüm insanların eşit hak ve özgürlüklere sahip olduğunu, herkesin eğitim, tıbbi bakım, refah ve sosyal olanaklar gibi birçok konuda eşit haklarının bulunduğunu kabul etmişlerdir (www.un.org).

Engellilere yönelik algı ve bakış açısı ülkeden ülkeye değişebildiği gibi bazen aynı ülkede bölgesel farklılıklar ve değişiklikler de gösterebilmektedir. Bunun sonucu olarak da yasal uygulamalar ve düzenlemelerde de ülkeler arası farklılıklar görülebilmektedir. Bununla birlikte özellikle 19. yüzyıldan itibaren teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle birlikte Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütünün öncülüğünde pek çok ülke, ülkelerindeki engelli bireylerin toplumsal hayatın içinde, toplumla barışık, toplumu oluşturan ve bir engel durumu yaşamayan diğer bireylerle herhangi bir engel durumu ile karşılaşmadan özgürce yer alabilmelerine yönelik yasal mevzuatlarında değişiklikler gerçekleştirmişler, engelli bireyleri toplumsal hayata dâhil etmeye çalışmışlardır.

İçinde yaşadığımız yüzyılda bilim, teknoloji ve sağlık alanında yaşanan gelişmeler, kısa bir süre öncesine kadar engellilikle ilgili doğru olarak bilinen pek çok görüş, uygulama ve metodun değiştirilmesine ve yeni bir bakış açısı ve felsefi yaklaşımla tanımlanmasına yol açmıştır. Günümüzde artık engelliliğin sadece fizikisel, bedensel, zihinsel ya da ruhsal kaynaklı olmadığı, daha kompleks bir yapıya sahip çok yönlü bir olgu olduğu tartışılmaksızın kabul görmektedir. Artık engelli bireylerin karşılaştıkları veya maruz kaldıkları sorunlara yalnızca tıbbi açıdan yaklaşmanın yeterli

olmadığı, bu sorunun aynı zamanda da insan hakları açısından değerlendirilmesi gerektiği felsefesi giderek güç kazanan bir görüş olmaktadır. Dolaysıyla pek çok ülkede olduğu gibi, Türkiye de değişen bu anlayış kapsamında yeni yasal düzenlemeleri hayata geçirmektedir (Metin, 2017: 320).

Türkiye'de engelli bireylere ve engelli haklarına ilişkin gerçekleştirilen en önemli düzenlemelerin başında hiç şüphesiz 5378 sayılı kanun olarak adlandırılan ve engelliliği tanımlayan yasanı üçüncü maddesi gelmektedir. Bu yasal düzenlemeye göre engellilik:

"Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıp bulunan ve bundan dolayı toplum içerisinde diğer bireyler ile eşit koşullarda görülmeyen, toplumsal hayata tam ve etkin katılım sağlayamayan ayrıca birtakım tutumsal ve çevresel koşullardan etkilenenlerdir" (Engelliler Hakkında Kanun, 2005: 9463).

Gerçekleştirilen bu tanımlamadan da anlaşılacağı gibi ister doğuştan ister yaşanan kaza ya da hastalıklar sonrasında olsun oluşan engel durumları bu engel durumuna maruz kalan bireyin yaşam kalitesini önemli derecede etkilemekte ve toplumsal yaşantıyı paylaştığı toplumun diğer fertlerinden onu ayırmaktadır. Bu ayrım engelli bireyin toplumla ve toplumsal yaşamla bütünleşmesini, gündelik hayatın "eğitim, iş, sağlık hizmetlerinden yararlanmak gibi" içerisine dâhil olmasını zorlaştırmaktadır. Engelli bireyin toplumsal yaşamın her alanında etkin bir şekilde yer almalarının önündeki diğer önemli etken hiç şüphesiz engelli bireylere yönelik toplumsal algı ve bakış oluşturmaktadır. Oysaki kamu ya da özel fark etmeksizin toplum için sunulan her türlü toplumsal imkândan, toplumsal yaşam alanlarından yararlanmak, gündelik yaşamın içerisine katılabilmek, bir başkasının yardımına ihtiyaç duymaksızın hareket edebilmek, temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek engelli olmayan bireylerin sahip olduğu temel hak ve özgürlükler olduğu kadar hiç de azımsanmayacak geniş toplumsal bir kitleyi oluşturan engelli bireylerinde en temele haklarını oluşturmaktadırlar (Hüseyinli, Göçmen, Nasibov, 2017: 138).

Temelde Türkiye'de engelli bireylere dönük olarak gerçekleştirilen düzenlemeler uzun bir geçmişe sahip olsa da, engelli bireylerin haklarının korunması ve onların yaşadıkları toplumla bütünleştirme çabalarının bir devlet politikası haline gelmesi ve sunulan hakların yasal güvence altına alınması gerçek anlamda yeni Türk Cumhuriyetinin kurulması ve sosyal politikaların hayata geçirilmesi ile hız ve anlam kazandığı söylenebilir (Kara, 2016: 250).

Dünyanın pek çok ülkesi ve özelikle de Avrupa Birliği ülkeleri ile kıyaslanınca Türkiye'nin engelli bireylerin toplumsal yaşamın her alanında yer almalarına dönük çalışmaların biraz daha geç başladığı söylenebilir. Türkiye'de engelli bireylere yönelik çalışmalar yirminci yüzyılın son on yılı içerisinde ivme kazanmış ancak asıl gelişmeler yirmi birinci yüzyılın ilk yılları içerisinde gerçekleşmiştir. Bu dönem aynı zamanda engellilik alanda faaliyette bulunan derneklerin etkin çalışmalarının gerçekleştiği, toplumsal dikkatlerin çekildiği, kongre ve konferansların gerekleştiği yıllar olmuştur. Engelli derneklerinin bu yoğun çabalarının sonucunda oluşan kamuoyu baskısı ile yaşanan en önemli gelişme hiç şüphesiz "Özürlüler İdaresi Başkanlığı"nın devlet bünyesinde kurulması olmuştur. Yaşanan bu önemli gelişmeyi takiben aynı yıllar içerisinde "Özürlüler Şurası"nın gerçekleştirilmesi engelli bireylere yönelik yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesinin sağlanmasında bir diğer önemli gelişme olmuştur (Şişman, 2011: 171).

Bununla birlikte Türkiye'de 2000 yılındaki "Genel Nüfus Sayımı"na kadar engelli nüfusa ilişkin sistematik bir bilginin olmadığı görülmektedir. Türkiye'de ilk olarak 2000 yılındaki "Genel Nüfus Sayımı" ile engelli nüfusa ilişkin sistematik bilgiler elde edilmiştir. Daha önceki yıllarda gerçekleştirilen nüfus sayımlarında ve diğer istatistiki verilerde engelli nüfusa ilişkin herhangi bir bilgi toplanmamıştır. Bununla birlikte 2000 yılında gerçekleştirilen "Genel Nüfus Sayımı"nda da engellilere dönük olarak elde edilen verilerin sadece engelli nüfusun demografik niteliklerini içerdiği görülmektedir (Burcu, 2006: 74).

Engellilerle ilgili veri eksikliği, engellilere dönük olarak oluşturulacak sosyal hakların ve politikaların geliştirilmesi, kurumsal ve yasal altyapının oluşturulması önündeki en büyük sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Veri eksikliği sağlık, eğitim, istihdam, entegrasyon, rehabilitasyon, sosyal güvenlik, erişebilirlilik ve toplumsal yaşantıya dönük olarak hazırlanacak uygulamaların başarısı üzerinden doğrudan etkili olmaktadır. Engellilere yönelik geliştirilecek devlet politikalarının başarılı olabilmesi, engellilerin demografik özelliklerine ait istatistiksel bulguların düzenli aralıklarla güncellenmesi ve kayıt altında tutulmasınadan geçmektedir. Engellilerin sosyal ve ekonomik durumlarına yönelik veriler olmadan çıkarılacak yasalar ve mevzuatlar, yapılacak düzenlemeler ve hizmetler sonuca ulaşmayacaktır.

Bu sebeple 2002 yılında Türkiye'nin tamamını kapsayan ve il bazında engelli bireylere dönük bulgulara ulaşmayı hedefleyen, ulaşılan bulgulara dayanarak engelli bireylere yönelik gerçekçi çalışmaların altyapısının ve yasal çerçevesinin oluşturulması, sınırlı kaynakların en doğru ve çözüm odaklı olarak kullanılmasını sağlamak için Türkiye'nin en yetkili kurumlarından üçü "Devlet İstatistik Enstitüsü", "Özürlüler İdaresi Başkanlığı", "Devlet Planlama Teşkilatı" bir araya gelerek Türkiye'de bir ilki, "Türkiye Özürlüler Araştırması" gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırma sonrasında elde edilen istatistikî bilgilere dayanarak Türkiye'de engellilere dönük pek çok yasal düzenleme yapılmıştır. Türkiye'de engellilere dönük olarak gerçekleştirilen yasal düzenlemeler incelenecek olursa;

2000'li yıllarla birlikte tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de engelli bireylerin haklarına ilişkin yasal düzenlemelerin hız kazandığı yıllar olmuştur. Bu yıllar içerisinde engelli bireylerin toplumsal yaşamın her alanında özgürce yer alabilmelerine dönük yasalar gerek belediyeler gerekse de ülke bazında uygulanmaya çalışılmıştır. Özellikle 2002-2013 yılları arasındaki zaman diliminde engelli bireylerin haklarının korunmasına dönük olarak hayata geçirilen en önemli değişiklik ve uygulama hiç şüphesiz 1982 Anayasasında gerçekleştirilen değişiklik olmuştur. Türkiye Anayasasının 10. maddesini kapsayan bu değişikliğe göre, 2010 yılından itibaren sosyal, kültürel,

ekonomik, eğitim, iş, ulaşım vb gibi alanlarda engelli bireylerin yaşamın her alanında toplumun diğer bireyleri gibi özgürce ve her hangi bir sınırlama ya da engelle karşılaşmadan yer almalarına dönük olarak gerçekleştirilecek değişiklikler ve çıkarılacak yasalar anayasanın eşitlik ilkesinin ihlali olarak kabul edilmeyecek olmasıdır (Azarkan-Benzer, 2018: 18).

Engelli bireylerin sahip oldukları hakların korunması ve daha da geliştirilebilmesi için pek çok yasal düzenlemenin yapılmasına gidilmiş ve bu yasal düzenlemelerle engelli bireylerin temel haklarının yanı sıra engellilere sağlanan sosyal ve ekonomik yardımların, sosyal devlet güvencesi altına alınması ve ihtiyaç sahibi engelli bireylere dönük doğrudan yardımların gerçekleştirilmesini de kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Ayrıca 2014'te gerçekleştirilen 5378 sayılı kanundaki bir diğer önemli değişiklik şehri içi toplu ulaşım imkânları ile şehirlerarası toplu ulaşım imkânlarının (uçak, tren ve otobüs yolculukları gibi) engelli bireylere uygun hale getirilmesi zorunluluğu olmuştur. Çıkarılan ve uygulanmaya çalışılan bu yasal düzenlemeler önemli olmakla birlikte bu yasal düzenlemelerdeki asıl önemli nokta engelli bireylere dönük olarak yapılacak her türlü düzenlemede engelli bireylerin lehine olacak şekilde pozitif ayrımcılığın desteklenmesidir. Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinde engelli bireylere yönelik olarak çıkarılan iki önemli yasadan ilki 2014 tarihini taşıyan 6518 sayılı kanun diğeri ise yine aynı yıl çıkarılmış olan 5378 sayılı kanundur. Bu iki kanun ile birlikte yukarıda bahsi geçen yasal düzenlemelere ilişkin devlet güvencesi sağlanmıştır (Akbulut, Özgül, Tezcan, 2014: s. 24).

Yirmi birinci yüzyılda yaşanan önemli gelişmelerden bir diğeri de 2006 yılında BM Genel Kurulunda kabul edilen ve 2009 yılında TBMM tarafından onaylanarak yaşama geçirilen "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme"nin kabul edilmesidir. Bu yasal düzenleme ile Türkiye uluslararası arenada engellilere ilişkin yükümlülüklerini eksiksiz ve tam olarak sağlanmasının devlet tarafından "bütüncül bir koruma yaklaşımı ile gerçekleştirilmesi" kabul edilmektedir (Şişman, Kocabaş, Yazıcı, 2011: 13-15, akt. Aytaç, Murat, Dursun, Şen, Bağdoğan, Işıklı, Çelen, 2017: 225).

Türkiye'de engelli bireylerin ekonomik hayata katılımına ilişkin çeşitli uygulamalar yirminci yüzyılın ilk yarısından sonraki dönemlerde yavaş yavaş gündeme gelmeye başlamış olsa da 1970'li yıllara kadar gerek Anayasal gerekse de kanun düzeyinde bu alanda gerçekleştirilen bir yasal düzenlemeye rastlanmamaktadır. Engelli bireylerin ekonomik yaşama katılmalarına ilişkin ilk ciddi düzenleme denizcilik alanında faaliyet gösteren işletmelere 1967 yılında "deniz iş kanunu" ile getirilen engelli birey çalıştırma kotası olmuştur. 1967 yılında çıkarılan ve ilk yıllarda sadece denizcilik alanında faaliyet gösteren işletmeler için zorunlu olan kota sisteminin kapsama alanı zamanla genişletilmiş ve 1970'li yıllardan itibaren Türkiye'de faaliyet gösteren tüm özel ve kamu kurum ve kuruluşlarında zorunlu hale getirilmiştir (Aral, Gürsoy, Şimşek, 2017: 66).

Türkiye'deki çalışmalar bu tarihten sonra da devam etmiş, engellilere yönelik pek çok alanı kapsayan yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiş, ancak gerçekleştirilen bu yasal düzenlemelerin pratikteki uygulaması aynı oranda yaşama yansımamıştır. Bunun sonucunda engelli bireylerin haklarına ilişkin gerçekleştirilen düzenlemeleri mercek altına almak, eksikleri belirlemek ve yaşama uyarlanmasını sağlamak için "I. Özürlüler Şurası" Hacettepe Üniversitesi himayesinde 1999 yılında Ankara'da bir araya gelmiştir. Ankara'da düzenlenen "I. Özürlüler Şurası" kamuoyunda oldukça yankı bulmuş ve bu şuranın Türkiye'ye kazandırdığı en önemli çıkarım engelli bireylere dönük kanunun TBMM tarafından çıkarılması olmuştur (Küçükali, 2015: 106). 20. yüzyılın üçüncü çeyreği engellilerle ilgili iyileştirici aynı zamanda da toplumla bütünleştirici çalışmaların yapıldığı yıllar olmuş ve bu çalışmaların neticesinde engelli bireylerin sorunlarını kamuoyuna duyuru amaçlı pek çok bilimsel çalışma gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu bilimsel çalışmalar ve oluşturulan kamuoyunu sonucunda Türkiye'de 29 Kasım 1998 yılında I. Özürlüler Şurası Ankara'da "Özürlüler ve Yerel Yönetimler" başlığı altında gerçekleştirildi. Bu önemli şura Türkiye'de "Özürlüler Kanunu"nun çıkmasının altyapısını oluşturup süreci hızlandırdığı gibi aynı zamanda da belediyelerin engelli bireylere yönelik toplumla ve toplumsal yaşantıyla bütünleştirici politikalar geliştirmelerine ve hayata geçirmelerine öncülük etmiştir (Seyyar, 2008: 81).

2000'li yıllar engelli haklarında yaşama ne derecede uyarlanabildikleri ayrı bir tartışma konusu olsa da en azından yasal olarak pek çok kanunun ve düzenlemenin yapıldığı yıllar olmuştur. 2000'li yıllarda gerçekleştirilen iki önemli yasal düzenleme 2005 ve 2006 tarihlerinde çıkarılan ve belediyelerin engelli bireylere yönelik verdikleri ve verecekleri hizmetlerin ana hatlarını ve uygulamalarının sınırlarını belirleyen yasalar olmuştur. Çıkarılan bu yasalarla merkezi hükümet engelli bireylere ilişkin yapılması gereken sosyal, ekonomik, kültürel ve toplumsal sorumluluklarını belediyelerle paylaşarak engelli bireylere yönelik hizmetlerin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi amacını gütmüştür. Çıkarılan bu iki yasa ile belediyelere yüklenen görevlerin başında belediyelerin gerçekleştirdiği sosyo-kültürel etkinliklerin engelli bireylerinde katılımına olanak verecek şekilde düzenlemeleri olmuştur. Bir diğer hizmet ise engelli bireylerin ekonomik yaşama katılmalarına dönük olarak engelli bireylere ücretsiz olarak verilecek meslek kursları oluşturmaktadır. Bir diğer hizmet ise engelli bireylerin soru ve sorunlarını, ihtiyaçlarını, gereksinimlerini ilk elden iletebildikleri ve belediye bünyesinde kurulan engelli merkezlerini faaliyete geçirmektir. Yine yaşam alanlarının erişilebilir - ulaşılabilir olarak düzenlenmesi bu konuda gerekli değişikliklerin yapılması ve engelsiz yaşam alanlarının oluşturulması belediyelerin yürütmesi ve karşılaması gereken hizmetlerden bir diğerini oluşturmaktadır (Metin, 2017: 336-337).

Yirmi birinci yüzyılın ilk yıllarında gerek merkezi hükümetler olarak gerekse de belediyeler olarak çıkarılan engelli bireylerin yaşamını kolaylaştırmaya ve toplumla bütünleşmelerine dönük yasal düzenlemelere karşın engelliler açısından bu alanda yapılan en önemli düzenleme hiç şüphesiz kapsadığı konu başlıkları ve bu alandaki yaptırımları nedeniyle 2005 yılında çıkarılan 5378 sayılı yasa oluşturmaktadır. Bu yasa ile engelli bireylerin yardımsız ve özgürce, herhangi bir engelle karışlaşmadan, yaşamsal alan ve mekânların tümünü diğer bireylerle eşitlik ilkesi kapsamında kullanabilmelerine dönük altyapıların oluşturulması amaçlanmaktadır. 5378 sayılı kanunu özel kılan bir diğer unsur ise yasanın sadece engelli bireylere yönelik yapılması gereken düzenlemeleri kapsamasında değil aynı zamanda uygulanacak sağlık tedbirleri ile mümkün olduğunca doğum kaynaklı engelliliğin önlenmesine yönelik çalışmalar kapsamasındandır (Kara, 2016: 254).

Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreği engelli bireylere yönelik olarak devlet bünyesinde pek çok kurum ya da müdürlüğünün oluşturulduğu bir dönemdir aynı zamanda. Bu çok başlılık aynı amaca hizmet etmeye çalışan kurum ve müdürlüklerin sık sık görev ve kapsama alanları nedeni ile karşı karşıya gelmelerine aynı zamanda da engellilere yönelik olarak yerine getirilmesi gereken hizmetlerin aksamasına neden olmuştur. Görev tanımlarının, alanlarının iç içe geçmesi, koordinasyon ve iletişim eksikliği engellilere yönelik hizmetlerin amacına ulaşmasını güçleştirmiştir. Bu sebeple 2013 yılında engellilere yönelik hizmet veren tüm kurum ve müdürlükler tek bir çatı altında toplanmış ve oluşturulan bu kurum adı "Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü" olmuştur. Böylece engelli bireylere yönelik olarak yürütülecek hizmetlerin tek elde toplanması ve daha hızlı bir sonuç elde edilmesi hedeflenmiştir (Çınarlı, 2008: 117).

2.4.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme

Dünya genelinde engelli bireylere yönelik olarak gerçekleştirilen en geniş kapsamlı yasal çalışma hiç tartışmasız Birleşmiş Milletlere mensup Türkiye'nin de taraf olduğu üye ülkelerinin tamamının katılımı ile kabul edilen ve Birleşmiş Milletler nezdinde yasal bağlayıcılığı ve yaptırımı bulunan "Engelli Hakları Sözleşmesi"dir. Bu sözleşme TBMM tarafından 2008 yılında oybirliği ile kabul edilmiş ve yine aynı yıl uygulamaya sokulmuştur (Eryılmaz, 2010: 32).

Birleşmiş Milletler anlaşmayı onaylayan ülkelerden engelli bireylerin toplumsal yaşama dâhil olabilmelerine yönelik olarak yerine getirmesini beklediği belli başlı kriterler bulunmaktadır. Bunlar (Hukuk ve Engellilik, 2008):

- Engelli bireylere gerek kendi yaşamları ile ilgili gerekse de kamusal yaşamla ilgili konularda tercih ve seçme hakkının tanınması, kararlarının eleştirilmememsi, seçimlerine saygı duyulması,
- Engelli bireylere yönelik olarak her alanda gerçekleştirilecek ayrımcılığın ve dışlanmanın önlenmesi,

- Engelli bireylerin diğer bireylerle eşit şartlar altında toplumsal yaşama dâhil olmaları yönünde gerekli tedbirlerin alınması, yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin pratiğe geçirilmesi,
- Her bireyin bir diğerinden farklı olduğu gerçeğini göz önünde bulundurularak, farklılıkların bir zenginlik olduğunun, engelli bireylerinde bu zenginliğin bir parçası olduğunun kabul edilmesi,
- Engelli bireylerin engelli olmayan bireylerle rekabet edebilmelerine yönelik olarak fırsat eşitliğini sağlamaya dönük şartların oluşturulması,
- Özel ve kamunun sunduğu tüm hizmet, ürün ve imkânlara eşitlik ilkesi çerçevesinde erişilebilirliğin - ulaşabilirliğin sağlanması,
- Engelli bireyler ile engelli olmayan bireyler arasında her alanda eşitliğin sağlanmasına dönük çalışmaların gerçekleştirilmesi, aynı zamanda da engelli bireylerin kendi aralarında cinsiyet farklılığından doğan eşitsizliğin önlenmesi ve giderilmesi,
- Engelli çocukların erken tanı ve teşhislerinin sağlanarak, bireysel gelişimlerini, özgüvenlerini, benlik saygılarını en üst seviyeye çıkaracak çalışmaların yapılması.

Sözleşmenin 1. maddesinde yer alan ifade şu şekildedir:

"Engelli bireylerin, diğer bireylerle herhangi bir ayrım olmaksızın, tüm temel insan hakları ve özgürlüklerinden eksiksiz şekilde ve tam bir eşitliğe uyarak yararlanmasını desteklemek, garanti altına almak ve her insanın doğuştan sahip olduğu onuruna saygıyı daha ileri bir düzeye taşımaktır" (Azarkan-Benzer, 2018: 7).

Bu sözleşmeyi diğer uluslararası sözleşmelerden ayıran önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bunlardan ilki sözleşmeyi imzalayan ülkelerin sözleşmelerde yer alan yükümlülüklerini yerine getirmelerine dönük taahhüt bulunmalarıdır. Ayrıca sözleşmede yer alan yükümlülüklerin altına imza atan ülkeler aynı zamanda da sözleşmenin yerine getirilmememsi durumda karşılaşacakları uluslararası yaptırımları da peşinen kabul etmiş sayılmaktadırlar. Bu açıdan bu uluslararası sözleşme sahip

olduğu yaptırım gücü açısından engelli hakları ile ilgili olarak yapılmış benzer diğer sözleşmelerden ayrılmaktadır (Eryılmaz, 2010: 32).

Sözleşmedeki ikinci önemli farklılık ise sözleşmenin sahip olduğu denetim mekânizmasıdır. Sözleşmeyi imzalayan ülkeler aynı zamanda da konunun uzmanları tarafından oluşturulacak bir kurul tarafından engelli bireylere yönelik yükümlülüklerinin uygulanıp uygulanmadığının denetlenmesine izin vermekle yükümlüdürler. Ayrıca bu kurulun öngöreceği zaman aralıklarında ilgili ülke sözleşme kapsamında engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen çalışmaları içeren ayrıntılı raporlama faaliyetlerini kurula teslim etmeleri zorunlulukları bulunmaktadır. Bu uygulamalarla gerçekleştirilmek istenen sözleşmeyi imzalayan taraf ülkelerin engellilerin tam, eşit ve özgür bir biçimde toplumsal yaşamda yer almalarına dönük her türlü yasa, kanun ve tüzüğün çıkarılmasının sağlanması ve en önemlisi de çıkarılan bu yasaların kâğıt üzerinde kalmayarak yaşama aktarılması ve engelli bireylere yönelik uygulanan dışlanmışlığın, ayrımcılığının ve çifte standartların ortadan kaldırılmasının sağlanmasıdır (Çalık 2004'den akt. Eryılmaz, 2010: 33).

Bu uluslararası sözleşmenin Türkiye'de yaşayan engelli bireyler açısından getirdiği en önemli değişiklik ve yenilik ise sözleşmenin uluslararası arenadaki bağlayıcılığıdır. Türkiye uluslararası sözleşmede yer alan engelli bireylere yönelik olarak tüm yükümlülükleri yerine getirmeyi kabul ve taahhüt etmektedir. Çünkü sözleşme gereği engelli bireyler Türkiye'de herhangi bir ayrımcılıkla karşılaştıklarında ya da eşitlik ilkesine aykırı bir davranış ya da uygulamaya maruz kaldıklarında, doğrudan Birleşmiş Milletler bazında başvuru yaparak gerekli incelemelerin yapılması ardından ilgili hukuki yaptırım ve süreçlerin başlatılmasını talep edebilmektedirler (Eryılmaz, 2010: 33).

2.4.2. Özürlüler Kanunu

Engellilere yönelik gerçekleştirilen en önemli yasal düzenlemelerden ilki hiç şüphesi 1982 anayasasında yapılan ve engelli bireylerin toplumsal yaşamanın her alanında yer almalarına dönük olarak gerçekleştirilecek olan düzenlemelerde pozitif ayrımcılığı desteklemeye dönük 10. maddedeki değişikliktir.

Bu düzenleme ile birlikte engellilere yönelik gerçekleştirilen en önemli yasal düzenlemelerden bir diğeri 2005 yılında çıkarılan ve aynı yıl TBMM tarafından kabul edilen 5378 sayılı yasadır.

5378 sayılı yasaya göre:

"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 yapmak" (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

2005 yılında çıkarılan 5378 sayılı kanunda ayrıca engellilere karşı uygulanacak her türlü ayrımcılığa karşı anayasal güvence sağlanmıştır:

"Devlet, insan onur ve haysiyetinin dokunulmazlığı temelinde, engellilerin ve engelliliğin her tür istismarına karşı sosyal politikalar geliştirir. Engelliler aleyhine ayrımcılık yapılamaz; ayrımcılıkla mücadele engellilere yönelik politikaların temel esasıdır" (http://www.resmigazete.gov.tr.).

2000'li yıllardan itibaren Türkiye'de engellilerin toplumsal yaşamda yer alabilmeleri için çeşitli yasalar düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Ancak gerçekleştirilen yasal düzenlemeler önemli olmakla birlikte engellilerin toplumsal hayat içerisinde sağlıklı bireyler gibi herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan yer alabilmeleri, yaşam kalitelerini artırabilmeleri, sahip oldukları hak ve hizmetlerden faydalanabilmeleri,

engellilerin bu yasa, hak ve hizmetlere yönelik farkındalık düzeylerinin artırılması ile gerçekleştirilebilir.

Çünkü engelli bireylerin onlara sunulan hak veya hizmetlerden faydalanabilmeleri için öncelikli olarak sahip oldukları hakların neler olduklarını, neleri kapsadıklarını, hangi düzenlemeleri içerdiğini, bu hakların aleyhinde davranıldığını durumlarda hangi mercilere başvurmaları gerektiğini bilmelerinden geçmektedir.

Ancak bu şekilde engelli bireylerin her birey gibi insan olmadan kaynaklı ve Anayasa ile güvence altında alınmış, doğum ile kazanılmış hakları, özgürlükleri, eşitlikleri kuvvetlendirilerek, yaşamın her alanında tam katılımcılık ilkesi uyarınca erişilebilirlikleri - ulaşılabilirlikleri sağlanarak özgür, engelsiz, ikinci kişilerin yardımları olmaksızın ve diğer bireylerle eşit şartlar altında yer almaları sağlanabilir. Yalnızca bu şekilde gerçek anlamda özgür bireyler olarak toplumsal hayatın, toplumsal yaşamın kısacası hayatın içinde birer birey olarak yer alabilirler (Küçükali, 2015: 100).

2.4.3. Diğer Yasal Düzenlemeler

Engelli haklarında yaşanan gelimler ve bu hakların yasal güvenceler altına alınması ve sonrasında bu yasaların mümkün olduğunca gerçek yaşama aktarılmasına dönük çalışmalar kapsamında Türkiye'de devlet bünyesindeki pek çok kurumda engellilerle ilgili müdürlükler kurulmuştur. Ancak bu iyi niyetli çalışmalar zaman içinde kurulan birim ve müdürlüklerin sık sık mevzuat ve yetki alanları nedeniyle karşı karşı gelmelerine ve engelliler ilgili yapılmak istenen düzenlemelerin aksamasına neden olmuştur. Bu sebeple 1997 yılında çıkarılan ve 571 sayılı yasa olarak adlandırılan kanun ile bu alanda ki çok başlılık ortadan kaldırılarak engellilerle ilgili kurulan çeşitli birim ve müdürlükler lağvedilerek "Özürlüler İdaresi Başkanlığı" oluşturulmuştur. Özürlüler İdaresi Başkanlığının kurulmasındaki temel amaç; ülke genelinde engelli bireylerin karşılaştıkları ya da karşılaşabilecekleri sorunları tespit ederek bu sorunların ortadan kaldırılması, engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmaya dönük ülke politikalarının oluşturulması, ülke içinde oluşturulmuş olan dernek, kurum ve müdürlükler arasında etkin ve gerçekçi bir işbirliğinin sağlanması, aynı zamanda da ulusal kuruluşların

uluslararası kuruluşlarla koordinasyon sağlanmasına dönük çalışmaların yürütülmesi, engelli bireylere sunulan ya da sunulacak olan hizmetlerin planlanarak hızlı bir şekilde sonuçlandırılmasıdır (www.mevzuat.gov.tr).

Engelli bireylerin kendilerini içinde yaşadıkları topluma ait hissedebilmeleri ve o toplumla bütünleşebilmeleri için öncelikli olarak toplumsal yaşam olarak adlandırılan iş, spor, eğitim, sosyal, kültürel ve sağlıkla ilgili hizmetlere ve bu alanlarda düzenlenen etkinliklerin içinde özgürce herhangi bir yardım ya da kısıtlamaya maruz kalmadan yer alabilmeleri için erişilebilirlik - ulaşılabilirlik açısından içinde yaşanılan fiziki çevrenin ve bu fiziki alanlara ulaşımı sağlayan toplu ulaşım araçlarının önemi yadsınamaz. Bu sebeple Tablo 2.6'da bu alanlarda yapılan ve çıkarılan yasal düzenlemelere yer verilmiştir (Tiyek, Eryiğit, Baş, 2016: 230).

Tablo 2.6. Engellilerin Erişebilirliğine Yönelik Yasalar

Yıl	Yasa	İçerik
1997	**572 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname**	Engellilerin erişebilirliğine yönelik yapılan ilk yasal düzenlemedir.
1999	**3194 Sayılı İmar Kanunu**	572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 3194 sayılı İmar Kanununa "Fiziksel çevrenin engelliler için ulaşılabilir ve yaşanabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda Türk Standartları Enstitüsü'nün ilgili standartlarına uyulması zorunludur" maddesinin eklenmesi.
1999	**Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği**	Yapılarda, açık alanlarda, bunlar üzerindeki ulaşım ve haberleşme noktalarında ve peyzaj elemanlarında engellilerin ulaşabilirliğinin sağlanması için TSE'nin engellilerle ilgili standartların (Bkz: TS 23599, TS 12576, TS 9111, TS 12460, TS 12574, TS 12575, TS 12637 ve TS 12694) dikkate alınması koşulunun getirilmesi.
1999	**Plan Yapımına Ait Esaslara Dair Yönetmelik**	Planlarda engellilerin kentsel kullanımlar, sosyal ve teknik alt yapı alanlarında ulaşabilirliğini sağlayıcı tedbirlerin alınması amacıyla engellilere yönelik her türlü mevzuat ve TSE standartları dikkate alınması koşulunun getirilmesi.
2004	**Toplu Taşıma Araçları Tip Onay Yönetmeliği (2001/85/AT)**	Hareket Engelli Yolcuların Araca Giriş-Çıkışlarını Kolaylaştıran Teknik Donanımla İlgili Şartlara uyularak Araç Tip Onayı alma zorunluluğu.

2005	**5378 sayılı Kanun**	Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar bu kapsamda değerlendirilir. Ayrıca mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları da bu kapsamda yer alır. Benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapıların kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren yedi yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun hale getirilme zorunluluğudur.
2005	**5378 sayılı Kanun**	Yerel yönetimler tarafından şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan toplu taşıma hizmetlerinin Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren yedi yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun hale getirme zorunluluğu.
2006	**2006/18 sayılı Başbakanlık Genelgesi**	Yerel yönetimlerin 2005 yılında başlayan 7 yıllık sürecin; kısa, orta ve uzun vadede hazırlanacak eylem planları doğrultusunda, özellikle belediyelerin satın alacakları, kiralayacakları veya denetimlerinde bulunan toplu taşıma araçlarının TSE'nin ilgili standartlarına uyularak engellilerin erişebilirliğine uygun olmasının sağlanması.
2011	**Şehir içi Toplu Ulaşım Hizmetinde Yer Alan Otobüsler İle İlgili İçişleri Bakanlığı Genelgesi**	Belediyelerin İşletilmesi ve denetimi altındaki Sınıf 1 ve Sınıf 2 otobüslerin teknik şartlara uygun duruma getirilmesi, şehir içi toplu ulaşımda kullanılan otobüs durak yerlerinin ve engellilerin iniş ve binişlerinin kolaylaştıracak fiziksel şartların sağlanması, otobüslerin içindeki bilgilendirmeyi sağlayan sesli ve görsel uyarı sistemlerinin eklenmesi gerekliliği.
2012	**6353 sayılı Kanun**	5378 sayılı Kanunun Geçici 2.ve 3. maddesinde belirtilen 7 yıllık sürenin 8 yıl olacak şekilde değiştirilmesi.
2012	**6353 sayılı Kanun**	Erişilebilirlik standartlarının uygulanmasının izlenmesi ve denetiminin her ilde Aile ve Sosyal Politikalar, İçişleri, Çevre ve Şehircilik, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlıkları ile engelliler ile ilgili konfederasyonların temsilcilerinden oluşan komisyon tarafından yapılması, eksikleri tamamlaması için 8 yıllık sürenin bitiminden itibaren iki yılı geçmemek üzere ek süre verilebileceği .
2013	**Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği**	Umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu kapsamda yer alır. Ayrıca açık alanlar ile toplu taşıma araçlarında erişilebilirliğin izleme ve denetimini yapacak olan komisyonların teşkili, çalışma usul ve esasları, Kanun ile

	belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi için ek süre verilmesine, idari para cezalarının uygulanmasına ve genel bütçeye gelir kaydedilen idari para cezası tutarlarının kullanılması.

Kaynak: Tiyek, Eryiğit, Baş. "Engellilerin Erişilebilirlik Sorunu ve TSE Standartları Çerçevesinde Bir Araştırma", Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:12, 2016, s. 230-232.

"571 sayılı kanun"un dışında "Türk Standartları Enstitüsü"nce uluslararası standartlar dikkate alınarak bina içi, bina yakın çevre ve açık alanları da içine alan bir dizi standartlar oluşturulmuştur. Başlıcalar (Tekin, 2013: 8-9; Tiyek, Eryiğit, Baş, 2016: 261);

- TS 9111: Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları,
- TS 12576: Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemenin Tasarım Kuralları,
- TS 12460 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 5: Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları,
- TS 23599: Görme Engelli veya Az Görenler İçin Yardımcı Mamuller - Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi İşaretleri,
- TS 12574 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 10: İstasyon İçi İşaret ve Grafik Tasarım Kuralları,
- TS 12575: Bölüm 14: Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri İstasyon Platformu Oturma Elemanları,
- TS 12637: Şehiriçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri-Bölüm 22: Bilet Şekilleri Tasarım Kuralları,
- TS 12694: Demiryolu Taşıtları-Yolcu Vagonları-Özürlü Yolcuların Tekerlekli Sandalye ile Seyahatine Uygun Vagon Düzenlemeleri.
- Erişilebilirlikle ve engellilerle doğrudan ilgili olmayıp, içinde gerekli bazı bölümler bulunan standartların isimleri (Tekin 2013: 17-18). TS 7635: Şehir İçi Yollar/Yaya Geçitleri Seçim Esasları

- TS 12127: Şehir İçi Yollar/Raylı Taşıma Sistemleri, Bölüm 1: Yeraltı İstasyon Tesisleri Tasarım Kuralları,
- TS 12186: Şehir İçi Yollar/Raylı Taşıma Sistemleri, Bölüm: 2 Yer Üstü İstasyon Tesisleri Tasarım Kuralları,
- TS 7768: Şehir İçi Yollar - Pelikan Yaya Geçitleri Yapım ve İşleyiş Kuralları,
- TS 10551: Şehir İçi Yollar - Otolar İçin Otopark Tasarım Kuralları,
- TS 8237: Asansörler - Yerleştirme İle İlgili Boyutlar Sınıf I-II-III Asansörleri,
- TS 8022: Şehir İçi Yollar - Yaya Alt Geçitleri,
- TS 11937: Şehir İçi Yollar - Işık Kontrollü (Sinyalize) Hemzemin Kavşak Tasarım Esasları,
- TS: 12254 Şehir İçi Yollar - Yolda ve Yol Kenarında Yapılan İnşaat ve Tamirat İşlerinde Alınacak Emniyet Tedbirleri,
- TS 8357: Halka veya Müşterilere Açık tuvaletlerin Sınıflandırılması ve Özellikleri,
- TS 10082: Konaklama Tesisleri – Oteller Sınıflandırma ve Özellikler,
- TS 11400: Huzur Evi - Genel Kurallar,
- TS 11594: Otobüs İşletmeciliği -Şehirlerarası Terminal Hizmeti Olan – Genel Kurallar,
- TS 11642: Dinlenme Tesisleri - Karayolları Üzerinde - Genel Kurallar,
- TS 12006: Kamu Binalarında Mekân İhtiyacı - Terimler ve Tarifler,
- TS 12574: Şehir İçi Yollar – Raylı Taşıma Sistemleri, Bölüm 10: İstasyon İçi İşaret ve Grafik Tasarım Kuralları,
- TS 12575: Şehir İçi Yollar – Raylı Taşıma Sistemleri, Bölüm 11: Sistem Bilgi ve İlan Panoları - Genel Kuralları,
- TS 12527: Şehir İçi Yollar – Raylı Taşıma Sistemleri, Bölüm 14: İstasyon Platformu Oturma Elemanları - Tasarım ve Yerleştirme Kuralları.

2.4.4. Engelliler İle İlgili Uluslararası Semboller

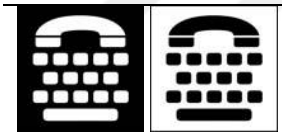
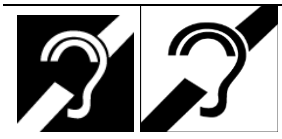
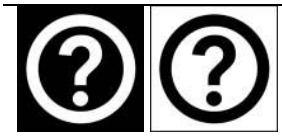
Uluslararası semboller ve işaretler gündelik yaşamda, toplumsal mekânlarda ve kentsel alanlarda engelli bireylerin mümkün olduğunca hayatlarını kolaylaştırmak için kullanılan işaretleyicilerdir. Bu semboller ve işaretler sayesinde engelli bireyler parklar, müzeler, restoranlar, alış veriş merkezleri, yay yolları, toplu ulaşım araçları, konaklama işletmeleri, kamu binaları vb gibi pek çok alanda, yapıda ve fiziksel çevrede yardım almaksızın bağımsız olarak kentsel yaşama dâhil olabilmekte ve ihtiyaçlarını karşılayabilmektedirler.

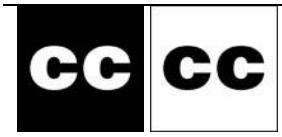
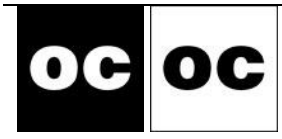
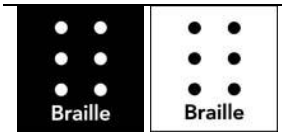
Kentsel yaşam kalitesi, kentin sunduklarına bütün bireylerin eşit şekilde katılıp etkileşime girmesiyle artmaktadır. Bu sebeple herhangi bir engelle sahip olmayan kişilerin kamuya açık yerlerde bulunma ve bu kamuya açık yerleri kullanabilme özgürlükleri olduğu gibi, engelli bireylerinde aynı şekilde eşitlik ilkesi çerçevesinde bu alanlara ikinci kişilerin yardımları olmaksızın engelsiz, özgürce erişebilme hakları bulunmaktadır. Erişim hakkının, evrensel tasarımlarda tüm bireylere yönelik kapsayıcılığını göz ardı ederek, engelli bireyleri dikkate almadan yapılması, bu tasarımları, sorunlu mekânlara dönüştürerek erişim ve kullanımda engellilere yönelik yeni problem alanları oluşturduğu görülmektedir. Bu sebeple yapılaşan alanların/mekânların tüm bireylere dönük olarak erişilebilir olmasının sağlanması gerekmektedir (Arat; Sayar 2016: 1). Uluslararası sembol ve işaretler kentsel yaşamın her alanında % 100 erişebilirlik sağlamasa da, pek çok alanda engellilerin hayatını kolaylaştırması açısından önem teşkil etmektedir.

Bu kapsamda uluslararası semboller kentsel yaşam alanlarında pek çok kez hayatı engelli olsun ya da olmasın fark etmeksizin bireyler açısından kolaylaştıran, kentsel alanları, fiziki mekânları ve bu alan ile mekânlarla ilişkili çevresel unsurları o kentte yaşayan ya da kenti ziyarete gelenler açısından kullanım kolaylığı sunduğu, olanaklar oluşturduğu ve aynı zamanda engellileri bağımsız hareket edebilmeleri konusunda cesaretlendirdiği için önemlidir (Ergenoğlu 2013: 1).

Moshe ve Powellb (2007: 492-505), (Sultan 2013: 1) ile Foster ve Noe (2008: 82-83) görme, işitme ve bedensel engelliler için kentsel yaşam alanlarında kullanılan uluslararası erişim sembollerini Tablo 2.7'de listelemişlerdir.

Tablo 2.7. Uluslararası Erişim Sembolleri

Sembol	Açıklaması
	Bu sembol, tekerlekli sandalye kullanan kişiler için uygun olan alanları gösterir.
	Bu sembol, çeşitli derecelerde görme problemleri yaşayan ya da hiç göremeyen bireylere yönelik uygun olan alanları gösterir.
	Bu sembol, kör veya az gören kişiler için, eğitimli bir ses tanımlayıcısı tarafından sağlanan (kulaklık ve küçük bir verici gibi) araçlarla canlı yorum veya anlatım sunulan alan ve nesneleri gösterir (performans sanatları, görsel sanatlar, televizyon, video, tiyatro ve film gibi).
	Bu sembol, işitme engelli veya az işiten kişilerle iletişim kurmak için telefonla birlikte kullanılan bir cihazın varlığını belirtir.
	Bu sembol, güçlendirilmiş ses ve/veya ayarlanabilir ses kontrollerine sahip telefonların bulunduğu telefonları gösterir.
	Bu sembol, işitme cihazları ve/veya diğer cihazlar için kulaklıkları aracılığıyla güçlendirilmiş sesi iletilebileceğini gösterir.
	Bu sembol, bir konuşma, tur, film, performans, konferans veya başka bir program için İşaret Dili Yorumu sağlandığını gösterir.
	Bu sembol, kitaplarda, broşürlerde, müze rehberlerinde, tiyatro metinlerinde, büyük baskı (18 punto ve üzeri) kullanıldığını gösterir.
	Bilgi sembolü, "Büyük Baskı" materyallerini, sesli kaseti kayıtlarını veya işaret dili destekli turlara erişim gibi belirli bilgi veya materyalleri nereden temin edebileceğinizi gösterir.

	Bu sembol, "Kapalı Altyazı" olarak bilinir, işitme engelli veya az işiten kişilerin video, film, sergi veya başka bir sunumun ses bölümünden bir doküman ya da metni okurken diğer ilgili sesleri keser.
	Bu sembol, "Açık Altyazı" olarak bilinir, işitme engelli veya az işiten bireyler için, çeşitli programlarda ki diyalogları, sesleri altyazılara çevirir.
	Bu sembol, basılı materyallerin sergi etiketleri, yayınlar ve tabelalar dâhil olmak üzere Braille'de mevcut olduğunu gösterir.

Kaynak: Moshe, L., B.-Powellb J., J., W. "Sign of our times? Revis(it)ing the International Symbol of Access", Disability & Society, 22(5), 2007, s. 489-505.

Tablo 2.7'de gösterildiği gibi uluslararası erişim sembolleri, engelli bireylerin günlük yaşamlarına yön vermesi, hayatlarını kolaylaştırması ve bulundukları alanlardaki fiziksel çevrenin erişilebilirliğini göstermesi açısından son derece önemlidir. Ancak uluslararası erişim sembolleri hazırlanırken ve mekânsal alanlara yerleştirilirken dikkat edilmesi gereken önemli bir husus bu sembollerin açıklayıcı bilgilerle desteklenmesidir. Örneğin engelli tuvaleti, engelli duşu, engelli asansörü, engelli otoparkı, engelli rampası, engelli sığınağı, engelli acil çıkış noktası vb gibi. Aksi takdirde tek başına engelli işaretinin kullanılması bir anlam içermeyecektir.

Bununla birlikte bilgi, yön ya da mekânları işaret eden bu tabelalar ve benzer işaretler oluşturulurken genel olarak göze çarpan, kolay okunabilen, belirgin ve fazla yazı içermeyen şekilde düzenlenmelidir. Bu bağlamda uluslararası işaretler ve sahip olmaları gereken özellikler aşağıda verilmiştir (Kırlar, 2013: 83):

<u>Yön İşaretleri:</u>

- Tutarlı ve tam olmalı,
- En iyi okuma yüksekliği olan 90-140 cm. arasında olmalı,
- Not asılan pano ile çerçevesi arasında renk farkı olmalı ve not asılan panoda üst başlık olmalı,

- 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 İşaretler:

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

Mekânları İşaret Eden Tabelalar:

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

Yukarıda verilen özeliklere dikkatte alınmadan hazırlanacak ve gelişigüzel olarak yerleştirilecek olan uluslararası erişim sembolleri engelli bireylerin hayatlarını kolaylaştırmaktan çok, daha fazla erişilebilirlik ve kullanılabilirlik sorunlarına yol açacağı bir gerçektir.

2.5. Engelli Turizmi Kavramı, Tanımı ve Özelikleri

Engelli turizmi konu itibarı ile çok yeni bir araştırma alanı olarak ilk kez 1970'li yıllarda ele alınmaya başlanmış, sonrasında özelikle yirminci yüzyılın son yirmi yılı içerisinde çeşitli araştırma ve çalışmalara konu olmaya başlamış, engelli haklarının gündeme gelmesiyle de bu alanda yapılan araştırmalar hız kazanmıştır (Poria, Reichel, Brandt, 2011: 573). Ancak tüm bu gelişmelere rağmen henüz üzerinde fikir birliğine varılmış ortak bir engelli turizm kavramı yapılamamıştır. Engelli turizm konusunda her kesim tarafından benimsenen ortak bir kavramın oluşturulamamış olmasındaki en büyük etken, engelli turizm kavramının ortaya çıkış yıllarından itibaren bu alanda çalışmalar yürüten araştırmacıların her birinin elde ettikleri bulgular doğrultusunda kendi perspektiflerine göre bir engelli turizm tanımlaması yapmış olmaları, bu tanımlamalarda engelli turizm yerine benzer ya da eş anlamlı kelimler kullanmış olmalarından kaynaklanmaktadır. Bunun doğal bir sonucu olarak da engelli turizm konusunda tüm araştırmacıların ortak bir noktada buluşabilecekleri bir tanımlama yapılamamıştır (Yıldız, Yıldız, Bozyer, 2018: 104-105).

20. yüzyılın başından itibaren gelişmeye başlayan ve bu alanda yapılan pek çok çalışmaya konu olan bir olgu olan engelli turizmini açıklamaya, içerik ve kriterlerini tanımlamaya dönük bu alanda çalışmalar yürüten araştırmacılar tarafından onaylanan, herkes tarafından kabul gören bir tanımlama henüz literatürde yer almamaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde engelli turizm kavramını tanımlamada "erişilebilir turizm", "kapsayıcı turizm", "uyarlanmış turizm", "herkes için turizm", "kolay erişim turizmi" ve "bariyersiz turizm" gibi pek çok eşanlamlı terimin kullanıldığı görülmektedir.

Dolayısıyla aynı temel olgunun "engelli turizmin" farklı başlıklar altında tanımlanması konunun anlaşılmasını, ortak ve genel bir tanım etrafında birleşilmesini güçleştirmektedir.

Engelli turizm kavramını açıklamak amacıyla yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu alanda çalışmalar yürüten araştırmacıların adı geçen turizm türünü çalışma alanlarının aynı olmasına karşı farklı şekillerde adlandırdıkları görülmektedir. Araştırmacıların aynı alanda çalıma yürütmelerine karşın farklı şekilde adlandırmalarının sebebi, çalışma alanlarının kapsamından dolayı çalışma alanına dâhil ettikleri hedef kitlenin istek ve beklentilerinin değişiyor olmasından kaynaklanmaktadır. Tablo 3.1. de engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar ve bu çalışmalarda kullanılan kavramlar gösterilmiştir (Diker-Çetinkaya, 2016: 114).

Tablo 2.8. Engelli Turizm Tanımlamaları

Tanım	Araştırmacı
Engelli Turizmi (Disabled/ Disability Tourism)	Buhalis, 2005 Burnett ve Bender-Baker, 2001 Daniels vd., 2005 Darcy, 2002 O'Neill ve Ali Knight, 2000 Shaw ve Coles, 2004 Yau vd., 2004
Kolay Erişim Turizmi (Easy Access Tourism)	Cameron, 2000 Tourism New South Wales, 2005
Engelsiz Turizm (Barrier-Free Tourism)	Cameron vd., 2003

	ESCAP, 2000 Foggin vd., 2003 Vignuda, 2001
Kapsayıcı Turizm (Inclusive Tourism)	Buhalis vd., 2005 Shaw, 2007 Yates, 2007
Erişilebilir Turizm (Accessible Tourism)	Buhalis vd., 2006 Darcy vd. 2008 Darcy ve Dickson, 2009 Shaw, 2007 Wu ve Cheng, 2008

Kaynak: Buhalis-Darcy 2010'dan akt. Oğuz Diker-Adnan Çetinkaya, "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi", *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı 2, Karabük 2016, s. 111-125.

Engelli turizm kavramını tanımlamaya dönük mevcut literatüre bakıldığında, bu alanda yapılan çalışmalarda "engelli turizm" kavramının zaman içerisinde evrimleşerek "erişilebilir turizm" kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Evci-Şahin, 2017: 682).

Dünya Turizm Örgütü engelli turizmini; "bireylerin sahip oldukları engellerden dolayı turizm hareketliliği içersinde yer alırken sahip oldukları bu engellerden kaynaklı turizm paydaşlarını oluşturan konaklama, ulaştırma, yeme-içme, eğlence sektörünün sunduğu turistik ürün, hizmet ve olanaklardan yararlanırken özel gereksinimler duyan bireyleri içeren bir turizm faaliyeti" olduğu ifade etmektedir (Şen, Yetim, Bilici, 2014: 2).

Engelli turizmi ile ilgili yapılan en genel tanımlama Darcy ve Buhalis (2011: 10-11) aittir. Darcy ve Buhalis engelli turizmini; "evrensel tasarım ilkelerinin benimsendiği, bireylerin erişiminin yalıtılmış olmadığı, turizm paydaşlarının ortak hareket ettiği, hareket, işitme ve erişimin bilişsel boyutları dâhil olmak üzere turizm ürün ve hizmetlerine koşulsuz ulaşım imkânının sağlandığı, bağımsızlık, eşitlik, özgürlük, haysiyet ve işlevselliğin temel alındığı işbirlikçi süreçleri içeren bir turizm

türü" şeklinde tanımlamaktadır. Darcy ve Buhalis gerçekleştirdikleri tanıma sadece bedensel ve zihinsel engelli bireylerin dâhil olmadığını, bu tanımın aynı zamanda geçici engellik durumu yaşayan bireyleri, yaşlıları, obezleri, hamileleri ve küçük çocukları olan aileleri de kapsamadığını ifade etmektedirler. Darcy ve Buhalis göre engelli turizmi insanların sadece hayatlarının belirli döngülerinde dâhil oldukları bir süreç olmayıp, tam tersi yaşamları boyunca erişilebilir turizm hizmetlerinden faydalandıkları bir "yaşam yaklaşımı" olarak benimsenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir (Darcy-Buhalis, 2011: 10-11)

Tozlu ve Atay (2011: 606) ise konuya daha dar bir çerçeveden yaklaşarak engelli turizmini sadece bedensel ve zihinsel engel durumu açısından değerlendirmiş ve engelli turizmini; fiziki yani bedensel yeti kayıpları, bilişsel yani konuşma ve duyma bozuklukları ve kayıpları, zihinsel yani ruhsal rahatsızlıklar açısından değerlendirerek bu ve buna benzer rahatsızlıklar sonucu yeti kaybı yaşayan bireylere dönük olarak hayata geçirilen turistik etkinlik, ürün, aktivite, hizmet ve çalışmaları kapsayan turizm türü olduğunu ifade etmişlerdir.

Evci ve Şahin (2017:682) ise engelli turizmini; "farklı kişisel özellikleri bulunan insanların ki buna sadece bedensel, işitsel ya da görme engelli bireylerin dâhil olmadığını, bu kavramın biraz daha geniş bir perspektiften değerlendirilmesi gerektiğini ifade ederek bu tanım içerisine 3. yaş olarak adlandırılan 65 yaş ve üstü kişilerin, kronik rahatsızlıkları bulunanların, kalıcı olduğu kadar geçici bir engel durumu da yaşayanların, çocuklu ailelerin, hamile kadınların, herhangi bir sebepten ötürü çevrelerinde yer alanları kullanırken ikinci kişilerin yardımlarına ihtiyaç duyan kişileri kapsadığını belirterek, bireylerin özgür ve bir engel ile karşılaşmadan, yardım almaksızın turizm ile ilgili ürün, hizmet, etkinlik ve aktivitelerden yararlanabilmesi" şeklinde tanımlamışlardır.

Kozak ve Turan (2014: 1177-1178) engelli turizmde ulaşılabilirliği ön plana çıkaran bir tanımlama yapmakta ve engelli turizminde devlet, toplum, eğitim kurumları, yerel idareler, sivil toplum örgütleri ve turistik işletmelerin işbirliğinin son derece

önemli olduğunu belirtmektedirler. Kozak ve Turan; "engellilerin, daimi olarak ikamet ettikleri alanlardan ayrılarak o veya bu sebeple tatillerini geçirmek amacıyla, o tatil bölgesine seyahatleri sürecinde, ulaşımdan konaklamaya kadar her şeyin, örneğin otel odaları, havayolu transferi, internet siteleri, restoranlar, kamuya açık alanlar, tuvaletler, konuyla ilgili tavsiye veren personel, engellilerin kullanması gereken tüm ekipmanlar da dâhil olmak üzere engelli turizm" kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedirler.

Aydın (2012: 92) ise engelli turizmine farklı bir pencereden bakmakta, engelli turizmini sağlık turizmi içerisinde onun bir alt dalı olarak tanımlamaktadır. Aydın'a (2012: 92) göre engelli turizmi; "herhangi bir sebeple mevcut sağlığını korumak ya da geri kazanmak amacıyla farklı bölgelerde bulunan ve doğal kaynak olarak adlandırılan kaynakları kullanarak oluşturulan turist işletmelerde belirli süreler konaklayarak çeşitli turistik aktivitelere katılan insanların oluşturduğu" bir turizm türüdür. Tanımdan da anlaşılacağı gibi sağlık turizminde belirli hastalıklarda ya da geçici engel durumlarında bir iyileşme beklentisi ile tedavisi söz konusudur. Oysa kalıcı bedensel, zihinsel ve ruhsal bozuklukları olanlarla yaşlı, hamile, tedavi edilemeyen kronik rahatsızlıkları bulunanları ve hareket kısıtlılığı yaşayanları bu tanım altında değerlendirmek yanlış olacaktır. Çünkü engelli turizminde bireylerin sahip olduğu engelle ilgili bir iyileşme beklentisi bulunmamaktadır. Engelli turizminde amaç kalıcı ya da geçici bedensel, zihinsel ve ruhsal engel durumu yaşayan bireyler ile birlikte 65 yaş üstü yaşlıların, hamile kadınların, küçük çocuklu ailelerin, çeşitli kronik rahatsızlıkları bulunanların ve çeşitli sebeplerle hareket kısıtlığı yaşayanların herhangi bir engel durumu ile karşılamadan turistik ürün, hizmet ve faaliyetlerin tamamından faydalanabilmeleridir.

Bozok, Kaya, Açıksözlü (2014: 6) engelli turizmini; "geçici ya da kalıcı fark etmeksizin herhangi bir engel durumu yaşayan bireylerin, içinde yaşadıkların toplumun toplumsal yaşantılarına ikinci bireylerin yardımı olmaksızın özgürce dâhil olma anlayışından hareket ederek, engelli bireylerin herhangi bir kısıtlamaya tabi olmadan toplumu oluşturan diğer bireyler gibi fiziksel çevreye, ulaşım araçlarına, dijital ya da değil her türlü bilgiye, iletişim araçlarına, halka açık yerlere ve aynı zamanda da turistik

ürün ve hizmetlere diğer bireylerle eşit şartlarda, yardımsız ve özgürce ulaşıp, kullanabilmesi ve toplumsal yaşama etkin bir şekilde dâhil olması" şeklinde ifade etmektedirler.

Darcy ve Dickson (2009: 34) engelli turizmini; bedensel, görme, işitme, zihinsel, bilişsel engellere sahip olan bireylerin yanı sıra dil, din, etnik köken, yaşam ve düşüce tarzından dolayı engellerle karışlaşan bireylerin, turistik ürün, hizmet, etkinlik ve aktivitelerinden ikinci kişilerin yardımları olmaksızın, özgürce ve herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan, toplumun büyük bir kesimini oluşturan ve bir engelli bulunmayan diğer kişilerle aynı koşullar kapsamında yararlanmasını, bu doğrultuda turistik etkinlikler içinde yer alan tüm paydaşların evrensel tasarım ilkesi doğrultusunda düzenlenmesi şeklinde tanımlamaktadır.

Yılmazdoğan ve Temizkan (2014: 162) bu tanımlamaya katılmakla birlikte engelli turizm kavramını, engelli bireylerin sahip oldukları fiziksel, ruhsal, bilişsel, sosyal engellerden dolayı turizm etkinlikleri içinde yer almada zorlandıklarını, bu sebeple çevresel faktörlerin turizm hareketliliği içerisinde yer almak isteyen engelli bireyler için artı birer engelle dönüşmemesi gerektiğini, engelli bireylerin karşılaşacakları çevresel etkenlerin asgariye indirilmesi gerektiğini, bu koşulların sağlanması durumunda bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin turizm hareketliliğine yer almalarının sağlanacağını ve bu hareketlilikten doğan olayında engelli turizmi olarak adlandırılabileceğini ifade etmektedirler.

Dalkıran (2017: 168) engelli turizmini insan ve vatandaşlık hakkını temele alarak tanımlamakta, turizm etkinliği içerisinde yer almanın temel insan ve vatandaşlık hakkı olduğunu belirtmektedir. Dalkıran (2017: 168)'a göre engelli turizmi; "engelli bireylerin temel hizmetlere ulaşımının yanında turistik hizmet, ürün, faaliyetlere ulaşımı için turizm hareketliliği içersinde yer alması beklenen bireylere ilişkin çevrenin erişilebilirlik - ulaşılabilirlik açısından gerekli düzenlemelere sahip olması aynı zamanda da işgörenlerin engellilerle iletişim ve hizmet konularında bilgi açısından yeterli donanıma sahip olmaları gerekmektedir".

Akıncı ve Sönmez (2015: 98) göre ise engelli turizmi; "oluşturulan turistik ürünlerin ya da sunulan hizmetlerin tür ve çeşidine bakılmaksızın, o hizmet ve ürünlerden yararlanmak isteyenlerin bedensel, zihinsel ya ruhsal kısıtlamalara sahip olma dereceleri dikkatte alınmadan isteklerinin yerine getirilmesi" olarak tanımlanmaktadır.

Japonya'nın Gifu vilayetinde 2009 yılında UNESCAP tarafından gerçekleştirilen ESCAP-Takayama 2009 Kongresinde ifade edildiği gibi engelli turizmi; "bedensel, zihinsel, ruhsal ya da bilişsel engellere sahip olan bireyler kadar aynı zamanda sosyal statü, etnik kimlik, inanç veya yaşlılık gibi herhangi bir engelle sahip olsun olmasın tüm insanların eşit şartlar altında turizm hareketliliği içerisinde yer alması ve özgürce herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan seyahat edebilmesi" olarak tanımlamıştır (Akıncı-Sönmez, 2015: 101).

Engelli turizmi; "tüm bireylerin bir engelleri olsun ya da olmasın herhangi bir ayrım yapılmaksızın ya da bir ayrıma maruz kalmaksızın, diğer bireylerle eşit koşul ve haklara sahip olmalarından kaynaklı olarak turizm hareketliliği içerisinde yer alarak turistik ürün, hizmet, etkinlik ve aktivitelerden yardımsız ve engelsiz bir şekilde yararlanmaları için gerekli çevresel koşulların ve fiziki alt yapının oluşturulması ile bu alanlara ulaşımın ulaşılabilirlilik standartları ölçüsünde düzenlenerek engelli bireylerinde turizm olgusuna katılımlarını sağlamaya dönük bir turizm çeşidi"dir (Diker-Çetinkaya, 2016: 111).

Bir diğer tanımlamaya göre engelli turizmi; "evrensel olarak tasarlanmış turistik ürün, hizmet ve faaliyetlerinden, hareket etme, görme, işitme ve zihinsel sorunları olan bireylerin, bağımsız olarak, herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan, eşitlik ilkesi çerçevesinde yararlanabilmeleri" şekilde ifade edilmektedir (Darcy, Cameron, Pegg, 2010: 532-533).

Baş ve Ulema (2014: 1532) engelli turizmini tanımlarken ulaşılabilirliğin önemine vurgu yapmakta, ulaşılabilir uygulamaların sadece konaklama tesisleri veya

seyahat işletmeleri ile sınırlı olmadığını belirtmektedirler. Baş ve Ulema'ya göre; "Engelli turizmi=ulaşılabilirlik"; turistik ürün ve hizmetleri içerisine alarak turizm ile ilgili faaliyetlerin tamamını kapsayan, bu doğrultuda engelli bireylere yönelik olarak sunulan, ulaşım, konaklama, iletişim gibi turistik ürün, hizmet ve etkinliklerden engelli bireylerin herhangi bir kısıtlamaya tabi kalmadan, özgürce ulaşabilmesi, yararlanabilmesi ve katılabilmesi olarak tanımlanmıştır.

Luiza (2010: 1154) engelli bireylerin turizm hareketliği içerisine engelsiz ve ikinci kişilerin yardımları olmaksızın katılımlarını ifade eden engelli turizmini sadece belirli engel gruplarının katılımı ifade etmediğini, sürekli gündeme gelen engelli gruplarının bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin yanı sıra aynı zamanda erişimsel zorluklar yaşayanlar da dâhil olmak üzere tüm bireyleri kapsayan, bireylerin bağımsız, özgür ve eşitlik ilkesi kapsamında, evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda tasarlanmış tüm ürün, hizmet, ortam, etkinlik ve aktivitelere erişimi sağlayan bir turizm türü olarak belirtmektedir. Luiza, engelli turizm kavramının sadece farklı engel türleri bulunan bireyleri ilgilendiren bir olgu olmadığını, aynı zamanda bu kavramın çocuk arabasıyla birlikte seyahat edenleri ya da 65 yaş üstü yaşlıları da kapsadığını ifade etmektedir. Luiza göre engelli turizminde hedef "erişilebilirlik" olmalı ve engelli turizm kavramı aynı zamanda şunları içermelidir:

- Engelsiz Destinasyonlar: Engelsiz bir hareket sahası için her türlü altyapı ve tesis düzenlemesi,
- Ulaşım: Hava, kara ve deniz ulaşımı tüm kullanıcılar için uygun olmalı,
- Yüksek Kaliteli Hizmetler: Eğitimli (işaret dili kullanabilen, farklı engel grupları hakkında bilgi sahibi olan personel) personel tarafından sağlanmalı,
- Etkinlik, Sergiler, Turistik Yerler: Herkesin erişimine uygun hale getirilmeli,
- Pazarlama, Rezervasyon Sistemleri, Web Siteleri ve Hizmetler: Herkes tarafından erişilebilir (görme engelli bireyleri için sesli yönlendirmeler vb) olmalıdır.

Engelli turizmin özünü erişilebilirlik ve kullanılabilirlik oluşturmaktadır. Engelli turizminde amaç toplumu oluşturan bireyler arasında herhangi bir ayırım ya da sınıflama yapmadan tüm bireylerin yaşamlarının belirli dönemlerinde engelli olma

durumu ile karşı karşıya kalacaklarını öngörerek, özgürlük ve tam eşitlik ilkesi çerçevesinde yapay ya da doğal tüm mekânlara, ürün ve hizmetlere engelsiz erişebilmeleri ve kullanabilmeleri oluşturmaktadır.

Alen, Domínguez, Losada (2012: 139-145) engelli turizmi tanımlarken farklı bir perspektiften yaklaşmakta, engelliliğin yaş ile doğrudan ilişkili olduğunu belirtmektedir. Alen, Domínguez, Losada, Dünya nüfusunun hızla yaşlandığına dikkat çekerek, yaşlanmanın hareket kısıtlığı ile birlikte pek çok kronik rahatsızlığa yol açtığını bu sebeple de doğrudan yaşlanmanın bir engele dönüştüğünü, ayrıca 65 yaş üstü kesimin emekli olduğu için Turizm hareketliliğinde belirli zaman aralıklarına sıkışıp kalmadıklarını, yılın herhangi bir döneminde tatil amaçlı seyahat edebildiklerini bununda özelikle düşük yoğunluklu sezonlarda sıkıntı yaşayan destinasyonlar için bir kurtarıcı görevi görebileceğine dikkat çekmektedir. Alen, Domínguez, Losada göre engelli turizmi fiziksel, zihinsel ya da duyusal engelleri bulunan bireylerin serbest zaman süresince değişen yetenek/sakatlık derecesine bakılmaksızın herhangi bir farklılaşma olmadan "erişilebilirlik = tüm insanlar için turizm" ilkesi baz alınarak tüm bireylerin turistik ürün, etkinlik, hizmetlerine tam ve sınırsız ulaşımı ve kullanımı anlamına gelmektedir (Alen, Domínguez, Losada, 2012: 139-145). Engelli turizmde amaç engelli bireyler için ayrı hizmet, ürün, faaliyet ve etkinliklerin yaratılması ya da ayrı mekânlara tasarlanması değil, özel ihtiyaçları olan bireylerin toplumu oluşturan diğer bireylerle aynı turistik ürün, hizmet ve etkinliklerden eşitlik ilkesi kapsamında faydalanarak topluma tam entegrasyonunu ve katılımını sağlamaktır.

Darcy (2006: 4) engelli turizmini engelli ve yaşlı bireylerin evrensel turizm ürünlerinin, hizmetlerinin, ortamlarının sunulması yoluyla bağımsız, eşitlik, saygınlıkla işlev görmelerini sağlayan bir süreç olduğunu; tanımın hareketlilik, görme, işitme, bilişsel boyutları kapsadığını ve üç önemli değere dayandığını belirtmektedir, bunlar:

- Bağımsızlık,
- Eşitlik,
- Haysiyet.

Bu üç değer evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda, turistik ürün ve hizmetleri hedef alarak yaşama geçirildiğinde, erişim gereksinimleri olan bireyler daha bağımsız seyahat edebilecek, turistik destinasyonlarda daha az desteğe ihtiyaç duyacak, tam eşitlik ve erişilebilirlilikle ile turistik ürün ve hizmetlerden özgürce faydalanabileceklerdir (Darcy-Dickson, 2009: 5).

Engelli turizminde amaç, kalıcı ya da geçici engelli durumu olan bireylerin herhangi bir yardım ve desteğe ihtiyaç duymadan turizmin tüm olanaklarından mümkün olan en az sınırlamayla karşı karşıya kalarak faydalanabilmelerini sağlamaktır.

Engelli turizmi; ilişkisel veya sosyal becerilerinde bir kısıtlama çeken, seyahat sırasında özel ihtiyaçları olanlarla fiziksel, duyusal, zihinsel, bilişsel engelli bireyler veya 65 yaş üstü yaşlılar, geçici bakım ve yardıma ihtiyacı olanlarla, özel bakım gerektiren diğer tıbbi durumları bulunanlar ya da buna dönük bir araç kullananlar, kronik rahatsızlıkları bulunanlar, yürüme problemleri yaşayanlar, hamileler, çocuklu aileleri de kapsayan, hedefi herkes için erişilebilir turistik ürün, hizmet, etkinlik ve olanaklar yaratmak olan turizm türüdür (Cavınat-Cuckovıch, 1992: 46).

En basit ifade ile engelli turizmi; "turistik ürün, hizmet, etkinlik, aktivite ve faaliyetlere erişim kolaylığı" olarak tanımlanabilir (Boisjoly-Geneidy, 2017: 39). Bununla birlikte engelli turizminde hedef kitle sadece kalıcı engelleri bulunan bireyler değildir. Hedef kitle aynı zamanda her ne sebeple olursa olsun geçici ya da kalıcı engelleri bulunanlar, yaşlılar, erişim ve hareket kısıtlığı yaşayanlar, hamileler, çocuklu aileler, kronik rahatsızlıkları bulunanlar ve ağır yük taşıyanlardır.

Engelli turizmi sadece konaklama ya da ulaşım sektörünü içerisine alan bir süreç olmayıp ulaşım, konaklama, tur operatörleri, seyahat acenteleri, web siteleri, hizmet veren personel ile bir bütün olarak ele alınmalıdır. Engelli turizminde amaç erişilebilirlik kapsamında toplumu oluşturan tüm bireylere yaşamlarının her döneminde kolaylıklar sağlamak, herkes için yaşamı basitleştirmektir. Engelli turizmi, evrensel tasarımlı turistik ürün, hizmet, ortamların hareketlilik, görme, işitme ve zihinsel engellilerde dâhil olmak üzere erişim gereksinimleri olan kişilerle birlikte yaşlılar,

çocuklu aileler, hamile kadınlar, baston veya koltuk değneği kullananlar, ağır bagajlarla yolculuk edenleri, çeşitli sebeplerle hareket kısıtlığı yaşayanları da kapsayan tam bağımsızlık, eşitlik ve haysiyet ilkelerini temel alan bir olgudur (Khatri, Shrestha, Mahat, 2012: 6-8).

Engelli Turizmi; fiziksel veya duyusal engelli olanlar, yaşlılar, hamile kadınlar, çocuklu aileler, kronik rahatsızlıkları bulunanlar ile geçici sakatlığı olan bireyleri de kapsayan, evrensel turizm ürün, hizmet ve ortamların sunulması yoluyla bireylerin bağımsız, eşit ve özgürce erişebilmesine olanak sağlayan turizm pazarı olarak tanımlanmıştır (Darcy, 2008: 4).

Darcy ve Buhalis (2011: 17) engelli turizmin "bütünsel yaşam yaklaşımı" model alınarak değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmektedirler. "Bütünsel yaşam yaklaşımı" özgürlük ve eşitlik ilkesini temel alan, bireylerin yaşamlarının sadece bir dönemini kapsayan süreçte değil tam tersi hayatlarının her alanında ve sürekli olarak evrensel olarak tasarlanmış turizm ürün, hizmet ve ortamlarına erişilebilirliliği sağlamayı amaçlayan bir modeldir. Kısacası engelli turizmi, toplumu oluşturan tüm bireylerin aralarında ayrım gözetmeksizin turizm hareketliliği içerisinde yaşamlarının herhangi bir döneminde herhangi bir engelle ya da kısıtlamayla karşılaşmadan yer almaları anlamına gelmektedir.

Bell ise engelli turizmini tanımlamaya çalışırken daha çok işin tasarım boyutu üzerinde odaklanmakta ve engelli turizmini fiziksel sınırlamaları, engelleri veya yaşı ne olursa olsun, tüm bireylerin ihtiyaçlarına hizmet eden, evrensel tasarım ilkesi doğrultusunda, kullanmak isteyen tüm bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için bir ortamın (veya o ortamdaki herhangi bir bina, ürün veya hizmetin) tasarımın, kompozisyonun tüm bireylerin yararına olacak şekilde erişilebilir, kullanılabilir ve uygun hale dönüştürülmesi şeklinde tanımlamaktadır.

Buhalisa ve Michopoulou (2011: 145-147) erişilebilir çevre, erişilebilir bilgi ve erişilebilir destinasyonun engelli turizmini meydana getiren üç önemli odak noktası olduğunu, bunla birlikte sadece destinasyonlardaki konaklama tesislerin erişilebilir

olmasının yeterli olmadığını turizmin tüm paydaşları ile birlikte bir bütün olarak ele alınmasını ve bu paydaşların (konaklama, ulaşım, yiyecek-içecek sektörü, web siteleri, hizmet sektörü ve personel vb gibi) tamamının erişilebilir olması gerektiğini vurgulamaktadır. Buhalisa ve Michopoulou (2011: 145-147) dünya nüfusunun hızla yaşlandığını, ilerleyen yaşla birlikte yaşlılığın pek çok süreğen hastalığa yol açtığını ve bunların zaman içerisinde doğal birer engelle dönüştüğünü, bu sebeple engelli turizmin toplumun tamamını yakından ilgilendiren bir olgu olduğuna dikkat çekmektedirler.

Bowtell (2015: 203-206) Buhalisa ve Michopoulou'nun yukarıda ki değerlendirmesine katılmakta ve engelli turizmin özellikle 1990'lı yılların başından itibaren bu kadar önem kazanmasını, gündeme gelmesini ve bu alanda yapılan akademik çalışmalarının sayısının artmasını hem insan hakları kapsamında engelli bireylere ilişkin haklarda yaşanan gelişmelere hem de dünya nüfusunun hızla yaşlanmasına bağlamakta, engelli turizmde hedef kitlenin sadece bedensel, zihinsel, görme, işitme engelli bireylerin olmadığını aynı zamanda da 65 yaş üstü yaşlılarla birlikte toplumu oluşturan tüm bireyleri kapsadığını belirtmektedir. Çünkü Bowtell'e göre engelli turizm kavramı içerisinde yer alan engelli bireyleri sadece fiziksel ya da zihinsel engel durumlarına göre sınıflama ve engelli turizm tanımını bu kriterlere göre oluşturmak hatalı ve eksik olacaktır. Bowtell her insanın normal yaşam döngüsü içerisinde kalıcı ya da geçici bir engel durumu ile karşılaştığını, engel durumunun fiziksel ya da zihinsel olabildiği gibi sosyo-ekonomik ya da toplumsal yönlerden de olabileceğine dikkat çekmektedir. Bir insan için normal olan bir süreç bir başka insan için normal olmaya bilir. Bu sebeple Bowtell engelli turizmini tanımlarken erişilebilirliliğe dikkat çekmekte ve engelli turizm kavramı altında yapılacak düzenlemelerin tüm toplumu kapsaması gerektiğini belirtmektedir. Bowtell engelli turizmini, toplumu oluşturan tüm bireylerin eşitlik, ulaşılabilirlik, bağımsızlık ilkeleri esas alınarak evrensel olarak tasarlanmış tüm ortamlara herhangi bir kısıtlama ile karşılaşmadan etkin bir şekilde ulaşabilmesi ve kullanabilmesi olarak tanımlamaktadır.

Gillovic ve McIntosh (2015: 224-226) engelli turizmin önündeki en büyük problemin olumsuz tutum, önyargı, bilgi eksikliği ve olumsuz sosyal engeller olduğunu

belirtmektedir. Gillovic ve McIntosh, küresel nüfusun yaşlanması, kronik sağlık sorunlarının artması, yaşam süresinin uzamsı vb gibi nedenlerle engelli nüfusunun önümüzdeki yıllarda önemli ölçüde artacağını, bireylerin yaşamlarının bir döneminde, geçici veya daimi olarak, bir engel kazanabileceğini ve bununla yaşamak zorunda kalabileceğini aktarmaktadır. Gillovic ve McIntosh engelli turizmin gelişimi açısından öncelikli olarak bireylerin erişim ihtiyaçları doğrultusunda bir ihtiyaç haritası oluşturmanın önemli olduğunu, aksi takdirde engelli turizm alanda yapılacak gerek akademik gerekse de erişilebilir düzenlemelerin yararlı olmayacağını ve hedef kitleye ulaşmayacağını belirtir. Gillovic ve McIntosh göre engelli turizmini hayata geçirmek için, toplumu bireylerin engellerine ve ihtiyaçlarına göre kategorize etmek yerine bir bütün olarak algılamak ve var olan sorunları toplumun ortak sorunları olarak görmek, evrensel tasarım ilkelerini benimseyerek uygulamak, bu doğrultuda özel tasarım ihtiyacı olmaksızın tüm bireyler tarafından mümkün olan en geniş ölçüde kullanılabilen adil, kapsayıcı, özgürlükçü, erişilebilir ürün, ortam ve hizmetleri ortaya koymak gerekmektedir.

Zajadacz (2015: 191-196) engelli turizmini tanımlama sürecinde biyopsikososyal ve coğrafi modellerin benimsenmesi gerektiğini, bununda evrensel olarak hazırlanmış bir ürüne, kolay ve bağımsız erişim anlamına geldiğini belirtmektedir. Turizm alanları, binaları, ürünleri, etkinlikleri, hizmetleri kısacası turizmin kendisi evrensel tasarım ilkelerini yansıtılmalı, ayrıca ekonomik, sosyal ve kültürel yaşama tam olarak katılmayanları kapsamalıdır.

Michopoulou, Darcy, Ambrose ve Buhalis (2015: 181-183) göre engelli turizmi, paydaşları arasındaki işbirlikçi süreçleri içeren ve insanların hayatları boyunca erişilebilir turizm hizmetlerinden yararlanacağını, bireylerin bağımsız olarak, eşitlik ve özgürlük prensiplerine göre evrensel olarak tasarlanmış turizm ürün, hizmet ve ortamlarına herhangi bir engel durumu ile karşılaşmadan erişebilmesini ve kullanabilmesini ileri süren bir turizm şeklidir. Michopoulou vd. engelli turizm geliştirilmesi için sekiz ilke önermektedir. Bunlar:

- İçsel onur, bireyin kendi seçimlerini yapma özgürlüğü, bireysel özerkliklere saygı gösterme,
- Ayrımcılık yapmama,
- Engelsiz, eşitlik ilkesi kapsamnında, ayrım yapılmadan, aktif bir şekilde içinde yaşadıkları toplumla bütünleşebilmeleri,
- Bireysel farklılıkları kabul etme ve saygı gösterme,
- Fırsat eşitliği sağlama,
- Erişilebilirliği sağlama,
- Erkekler ve kadınlar arasında her alanda tam eşitliği sağlama,
- Evrensel tasarım ilkelerinin benimsenmesi.

Michopoulou ve Buhalis (2013: 229-230) engelli turizmin sadece fiziksel ve yapılı çevrenin erişilebilirliliğine ilişkin düzenlemeleri içermediğini, bunun önemli olması ile birlikte engelli turizmin bir bütün olarak ele alınması gerektiğini ifade etmektedir. Engelli turizmi, toplumu oluşturan tüm bireylerin aralarında herhangi bir özel durum gözetilmeksizin turizm olanaklarından eşit ve adil şekilde yararlanabilmesi, özgür ve bağımsız olarak ulaşabilmeleri anlamına gelmektedir. Erişilebilirlik önemli olmakla birlikte erişilebilirlik turizmin tüm birleşenlerini; konaklama ve ulaştırma işletmelerini, yiyecek içecek sektörünü, seyahat acentelerini, web sitelerini vb gibi içermelidir. Michopoulou ve Buhalis engelli turizm pazarının önümüzdeki 30 yıl içerisinde hem nicel hem de nitel olarak önemli ölçüde büyüyeceğini belirtmekte ve bunu üç nedene bağlamaktadır. İlk olarak, 1945'ten 1965'e kadar izlenen nüfus planlama çalışmaları sonucunda dünya nüfusunun artması, ikinci olarak, doğurganlık oranlarının 1965'ten itibaren neredeyse tüm dünya ülkelerinde azalması sonucunda yaşlı nüfusun genç nüfustan daha hızlı artması, son olarak da yaşlı nüfusun yaşam kalitesinin yükselmesi.

Engelli turizm kavramı, evrensel tasarımın kapsayıcı fikrilerini erişilebilirlilikle bütünleştirerek, hareketsel, zihinsel, işitme, görme, entelektüel veya psikososyal engellileri olanlarla yaşlıları, geçici engelli olanları, küçük çocuklu aileleri, hamileleri de kapsayan bir süreç olup, kamuya açık ve özel mülkiyete ait turistik yerlerin,

hizmetlerin, ürünlerin engelleri ne olursa olsun, tüm insanlara hizmet sunmasıdır (Rifai, López, Laura, 2016: 18).

Engelli turizmi stratejik olarak planlanmış işbirliğini gerektiren, "tam bir yaşam tarzı" yaklaşımını benimseyen, engelli engelsiz toplumları oluşturan her bir bireyi kapsayacak şekilde düzenlenmiş turizm ürünlerine, hizmetlerine ve ortamlarına yaşam boyu sorunsuz erişimi öngören, toplumu sınıflandırmadan toplumun tamamını eşitlik ilkesini baz alarak kapsayan bir turizm şeklidir (Buhalis-Darcy, 2010).

Engelli turizmi, bedensel, zihinsel, görme, işitme yetilerinde engelleri bulunan ya da herhangi bir sebeple dezavantajı konuma düşen ve kısıtlamalarla karşılaşan tüm bireyleri, engellerine göre sınıflandırmadan kapsayan bir turizm olgusudur. Bu olgu yürümesinde ya da konuşmasında sınırlamaları bulunan bireyleri kapsadığı gibi aynı zamanda da sosyal, ekonomik ya da toplumsal nedenlerle dışlanan ya da kısıtlamalarla karşılaşan bireyleri de içerisine alan bir kavramdır (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou, Miller, 2005: 9).

Engelli turizmi sadece literatürde yer alan belirli engel türlerine sahip bireyleri içeren bir süreç değildir. Engelli turizm aynı zamanda her ne sebeple olursa olsun hareket kısıtlığı yaşayan, duyusal engelleri bulunan, öğrenme güçlüğü yaşayan, kronik hastalığı olan, ırk, cinsel yönelim, sosyal arka plan, ekonomik durum, toplumsal statü ve yaşlılar gibi geniş bir yelpazedeki farklı derecelerde engelleri bulunan veya engellerle karşılaşan bireyleri de içerisine alan oldukça geniş kapsamlı bir kavramdır. Engelli turizminde amaç erişilebilirliliktir. Bu doğrultuda her türlü fiziksel engelli ortadan kaldırmak için, mümkün olan en geniş ölçüde herkesin kullanabileceği ürün, hizmet ve ortamların tasarımını evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirmek (Buj, 2010: 7-18). Engelli turizm kavramının vazgeçilmezlerinden olan evrensel tasarım yedi ilkeden oluşmaktadır. Bunlar (Preiser-Ostroff 2001: 59).

- Eşit, özgür ve bağımsız bir şekilde yararlanma,
- Kalıpların dışına çıkarak daha özgür ve esnetilebilien tasarımlar,

- Sade, kullanım rahatlığı olan, kolay tasarım,
- Somut, anlaşılabilir kaynakları oluşturma,
- Sıfır hata toleransı ile iş yapma,
- Bedensel güş kullanımını en alt düzeye indiren tasarım,
- Tasarımların randımanlı ve etkilli kullanımı için, kullanıcılara yeterli özgürlüğü sağlayacak alanların oluşturulması.

20. yüzyılın üçüncü çeyreğine kadar engelli turizmin hedef kitlesini sadece bedensel, zihinsel, konuşma ve işitme engelli bireyler oluşturuyorken özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren değişen toplumsal normlar doğrultusunda engelli turizmin hedef kitlesi de evrimleşerek bireyleri engellerine göre kategorize etmeden toplumun tamamını kapsayan bir kavram haline gelmiştir. Bunda özellikle 1965 yılından itibaren dünya nüfusunun hızla yaşlanması ve yaşlanma ile birlikte ortaya çıkan pek çok durumun doğal birer engelle dönüşmesi de son derece etkili olmuştur.

Engelli turizmini tanımlamaya dönük yapılan çalışmalar incelendiğinde araştırmacıların bu kavramı tanımlamada farklı argümanlar kullansalar da, iki temel olguda birleştikleri görülmektedir. Bunlar; erişilebilirlik ve evrensel tasarım ilkeleridir. Bu iki olgu sadece turistik alan ya da ürünlerde değil yaşam alanlarının tamamında fiziksel engellerle birlikte sosyal, toplumsal, ekonomik ve psikolojik engellerinde kaldırılmasını amaçlamaktadır.

Engelli turizm kavramını açıklamaya dönük yapılan tüm bu çalışmaların ortak yön ve benzerliklerinden yola çıkarak bir tanım oluşturacak olursak şunu varsayabiliriz ki, engelli turizmi; bedensel, zihinsel, görme, işitme engelli bireyler ile birlikte herhangi bir sebeple hareket kısıtlığı yaşayan, kronik rahatsızlıkları bulunan, geçici ya da kalıcı engel durumu bulunanları, hamileleri, çocuklu aileleri, yaşlılarla birlikte ırk, cinsel yönelim, politik ve dinsel görüş, sosyal arka plan, ekonomik durum, toplumsal statü gibi sebeplerle toplumsal yaşantıya dâhil olamayan veya kısıtlamalarla karşılaşan tüm bireyleri içerisine alan, erişilebilirlik ve evrensel tasarım ilkelerine göre tasarlanmış turistik ürün, hizmet, ortam, faaliyet, etkinlik ve aktivitelere yönelik her türlü fiziksel, sosyal, toplumsal, ekonomik ve psikolojik engelli ortadan kaldırmayı amaçlayan,

bireylerin özgürlük, eşitlik, saygınlık ve tam bağımsızlığını hedefleyen bir turizm olgusudur.

Kısaca özetlemek gerekirse, engelli turizmi; insanları dışlayan engelleri aşmakla, insanların hayalleri ve özlemleri önündeki engellerin kaldırmakla ilgilenir.

2.6. Engelliler İçin Turizm Olanaklarının Yaratılması

Turizm faaliyetlerinin, ortam, ürün, etkinlik ve aktivitelerinin neredeyse tamamına yakın bir kısmı herhangi bir engel durumu olmayan bireylere yönelik olarak evrensel tasarım ilkeleri ve erişilebilirlilik dikkate alınmadan tasarlanmıştır. Bu sebeple engelliler için turizm olanaklarının oluşturulması turizm sektöründeki hemen hemen her işletme için yeni yatırım maliyetleri oluşturulacağı bir gerçektir. Ancak uzun vadede, doğru bir strateji ve pazarlama ile bu yatırım maliyeti altına giren işletmelerin hem yıl boyu doluluk oranlarını hem de kar marjını artıracakları, bu uygulamalarla sektördeki rakiplerinin önüne geçerek önemli avantajlar elde edecekleri de bir gerçektir. Ancak turizm paydaşlarının engellilere yönelik düzenlemeleri işletmelerinde hayata geçirebilmeleri ve bu yeni kavrama karşı olumlu bir duruş sergileyebilmeleri için öncelikli olarak başta Kültür ve Turizm Bakanlığı olmak üzere kamu kurum ve kuruluşları tarafından engelli turizmi, bu turizm türünün sağlayacağı faydalar, avantajlar ve gerek ulusal gerekse de uluslararası kamuoyunda oluşturacağı prestij hakkında bilgilendirilmesi ve ikna edilmesi durumunda bu yeni turizm türüne karşı ilgilinin ve yatırımların artması sağlanabilir.

Turistik ortam, ürün, hizmet, etkinlik, aktivite ve faaliyetlerinin oluşturulmasında erişilebilirlik ve evrensel tasarım ilklerinin göz ardı edilmesi sadece bu etkinlikler içerisinde yer almak isteyen engelli bireyleri değil aynı zamanda onların ailelerini ve yakın çevrelerini de olumsuz yönde etkilemekte, başta dışlanma, sosyal ve toplumsal çevreye dâhil olamama gibi pek çok olumsuzlukla karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır.

Erişilebilirlilik ve evrensel tasarım ilkeleri bireylerin turistik ürün, ortam, hizmetlere ve turizmin sunduğu tüm olanaklara özgür, bağımsız, yardımsız ve tam eşitlik ilkesi kapsamanın da ulaşabilmeleri ve kullanabilmelerini ifade etmektedir.

İnsan olmanın getirdiği hak ve özgürlükler kapsamında her bireyin engel türü ne olursa olsun seyahat etme, tatil yapma, alış-veriş yapma, eğlenme, boş zamanlarını istediği gibi değerlendirme hakkı ve özgürlüğü bulunmaktadır.

Turizm faaliyetlerine katılan engelli bireyler sosyal ve toplumsal yaşantıda yer alma, diğer bireylerle iletişim kurma, turistik aktivite ve etkinliklerden yararlanma konusunda engellere sahip değillerdir. Engelli bireylerin toplumsal yaşamın her alanında özgürce yer almalarını, diğer bireylerle etkileşime girmelerini engelleyen yaşam alanlarının, mekânlarının, yapılarının erişilebilir ve evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda oluşturulmamış olmasıdır.

Engelli bireylerin turizm faaliyetleri içerisinde özgür, bağımsız ve tam eşitlik içerisinde yer alabilmeleri, turizm etkinlik ve aktivitelere dâhil olmaları açısından yerine getirilmesi gereken önemli olmazsa olmaz koşullar bulunmaktadır. Destinasyon bölgesinin sahip olduğu değerler ile diğer destinasyon bölgelerinden ayrılması ilk koşuldur. Destinasyon bölgesinin sahip olduğu değerlerin "arkeolojik alanların, tarihi yapı ve mekânların, ören yerlerinin, doğal güzelliklerin, etnik ve yöresel unsurların" pazarlanması etkili bir şekilde yapılarak destinasyon alanı bir çekim merkezi haline getirilmelidir. Ancak sadece ilgili destinasyon bölgesinin bir çekim unsuruna dönüştürülmesi tek başına yeterli olmayacaktır. Engelli bireylerin bu destinasyon merkezlerine yolculuklarında kullandıkları kara, deniz ve hava ulaşımlarında karşılaştıkları kısıtlayıcı unsurlar engelli bireyler için önemli bir dezavantaj oluşturmakta ve karşılarına önemli ve göz ardı edilemez bir engel olarak çıkmaktadır. Ulaşım araçlarında engelli bireylere yönelik pek çok düzenleme yapılmış olsa da pek çok nokta da engelli bireylerin kullanımlarına uygun standartlarda ve kriterlerde taşıtlar bulunmamaktadır. Bu durum aynı şekilde destinasyon bölgesi içindeki hareketlilikte de sıkça karşılaşılan bir sorun olmaktadır. İkinci engel destinasyon bölgelerinin mevcut

koşulları ve sahip oldukları imkanlarla ile ilgili konulardaki bilgi eksiliğidir. Ziyaret edilecek destinasyon bölgesinin hangi engel gurubunun hangi ihtiyaçlarına yönelik ne tür düzenlemelere sahip oldukları o destinasyon bölgesinin engelli bireyler tarafından seçilmesinde önemli belirleyici bir rol oluşturmaktadır. Engelli bireylerin seyahat edecekleri destinasyon bölgesine ilişkin bilgi edindikleri esas kaynak daha çok web siteleri, turizm acenteleri ve daha önceden o destinasyon bölgesine giderek tatil deneyimi yaşayanların görüşleri birinci kaynak durumunda olmaktadır. Son olarak da bunu destinasyon bölgesindeki ulaşım, konaklama, yiyecek içecek, hizmet personeli ve eğlence sektöründeki engeller takip etmektedir (Bağçı, 2017: 27-28).

Bu alandaki bir diğer önemli sorunsal ise tüm dünyada hızla gelişen ve önemli bir pazar konumunda bulunan engelli turizmin, Türkiye'de turizmin önde gelen temsilcileri tarafından engelli turistlerin oluşturduğu ve her geçen gün büyüyen, gelişen bu pazarın varlığından yeterince haberdar olmamaları ve bu turizm türünü karşı bilinçli yaklaşmamalarıdır (Sarıçay, 2007: 30).

Turizm sektöründe engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda yapılacak gerek yasal gerekse mimari düzenlemelerle (evrensel tasarım ilkeleri ve erişilebilirlik temel alınarak), engelli turistlere yönelik mevcut turizm hizmet, ürün ve etkinliklerin geliştirilerek hedef kitlelerin taleplerinin karşılanarak turizm hareketliliği içerisinde yer alan engelli birey sayısının artması sağlanabilir.

Sonuç olarak; "engelli turistlerin" beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda turizm hizmet, ürün, etkinlik, aktivite ve olanaklarının geliştirilerek Türkiye'ye çekilebilmesi için (Sarıçay, 2007: 31):

- Sektöre uluslararası alandaki rakiplerine karşı rekabet avantajı kazandırılmalı, değişen turist profilleri doğrultusunda yeni ve orijinal turistik ürün, hizmet, etkinlik ve aktiviteler ortaya konmalı ve çeşitlendirilmeli (www.sbb.gov.tr),

- Engelli bireyleri hedefleyen, turizm sektörünün sahip olduğu avantajları gösteren, aynı zamanda da bölgesel çekicilikleri ve farklılıkları ön plana çıkaran bir tanıtım ve pazarlama stratejisi oluşturulmalı (Sarıçay, 2007: 31),
- Engelli turistlere yönelik turistik ürün, hizmet, etkinlik, aktivite ve olanaklar oluşturulurken "evrensel tasarım ilkeleri" yani yaş, cinsiyeti, sosyal statü, etnik köken, engel durumu vb gibi ayrımlar dikkate alınmadan engelli ya da engelsiz fark etmeksizin herkes için erişilebilir olmasıdır (Hatırnaz, 2019: 193),
- Her yıl daha da büyüyen ve gelişen bir turizm pazarı olan engelli turizmin ekonomik potansiyel durumu hakkında turizm paydaşlarını oluşturan sektörün bilgilendirilmesi ve ihtiyaç duyduğu teknik bilgilere ulaşmasına yardımcı olunması (Akdu-Akdu, 2018: 111),
- Türkiye'de engelli bireylerinde turizm hareketliliği içerisinde herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan yer alabilmeleri için yasal düzenlemeler en kısa sürede hayata geçirilmeli ve pratikte de uygulanması sağlanmalıdır (Tozlu, Mercan, Atay, 2012: 5-6),
- Oluşan potansiyel doğrultusunda engelli turizm alanında faaliyette bulunmak isteyen ve/veya bulunan işletmelere sektör ayrımı yapmaksızın işletmelerinde engellilere yönelik olarak gerekli düzenleme ve altyapıyı oluşturmalarına dönük olarak devlet destekli finansmanların sağlanması (Akbaba, 2012: 9),
- Turizm, sektördeki tüm paydaşları ile bir bütün olarak ele alınmalı, turizm alanında faaliyet bulunan sektörler arasında işbirliği sağlanmalı, yerel yönetimler mutlaka sürecin bir parçası olmalı ve süreç içerisinde yer almalıdır (Sarıçay, 2007: 31).

2.6.1. Terminal, İstasyon ve Ulaşım Araçları

Engelli bireylerin turizm etkinlikleri içerisinde yer almalarının önündeki en büyük engellerden birini ulaşım sektörü oluşturmaktadır. Ulaşım sektörü engelli bireylerin sadece evlerinden ayrıldıktan sonra hedef destinasyona ulaşana kadar kullandıkları ulaşım araçları içermemektedir. Ulaşımdan kast edilen engelli bireylerin

aynı zamanda hedef destinasyon bölgesine vardıktan sonra mevcut destinasyondaki yolların, kaldırımların, kaldırımlardaki düzenlemelerin, kamusal alan ve binaların, kentsel yaşam alanlarının, parkların, alışveriş merkezlerinin, eğlence mekânlarının, yiyecek içecek işletmelerinin, toplu ulaşım araçlarının vb. birçok fiziksel çevre unsurunun, engellilerin toplumsal yaşama bağımsız ve özgürce dâhil olmalarını imkansız hale getirmektedir.

Kentsel yaşam alanların tasarlanmasında evrensel tasarım kriterleri çok da dikkate alınmadığı için, engelli bireyler açısından özellikle de fiziki çevre ulaşılabilirlik - erişilebilirlilik açısından ciddi sıkıntılar yaratmakta ve engelli bireylerin özgürce toplumsal yaşamda eşitlik ilkesi çerçevesinde yer almalarını çoğu zaman imkânsız hale getirmektedir. Bu sebeple engelli bireylerin mekânsal ve çevresel alanlarda karşılaştıkları olumsuzluklar en az indirgenerek, toplumla entegrasyonlarını kolaylaştıracak şehirsel yaşam alanları oluşturulmalıdır (Karacasu, 2019: 1).

20. yüzyılın ikinci çeyreğinden itibaren engelli bireylerin toplumsal yaşamın her alanında yer almalarına dönük olarak gerçekleştirilen çalışmalar, bu doğrultunda çıkarılan yasalar ve yerel idarelerin konuya daha duyarlı yaklaşımı sonucunda erişilebilir çevre konusunda giderek daha fazla düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Bu konudaki olumlu çalışmalara bir örnek şehir içi ve şehirlerarası toplu ulaşım araçlarına dönük olarak getirilen düzenlemeler sonucunda alçak tabanlı ulaşım araçlarının kullanılmaya başlanarak engelli bireylerin kendileri için tahsis edilen özel araçlar yerine normal toplu ulaşım araçlarını tercih etme olanağının getirilmesidir. Bu sayede engelli bireylerin toplumsal yaşama dâhil olmaları, adapte olmaları sağlanmaktadır (ÖZİDA 2008'den akt. Tozlu, 2012: 46-47).

Bu olumlu gelişmelere dair örnek bir uygulama İspanya Barselona'da görülmektedir. İspanya'da engelli bireylere dönük olarak iki farklı ulaşım hizmet ve desteği sağlanmaktadır. "Sürekli Ulaşım Desteği" olarak adlandırılan ilk uygulamada engelli bireyler engellilere göre özel olarak tasarlanmış araçlarla ulaşmak istedikleri noktalara taşınmaktadırlar. "Olağan Olmayan Ulaşım Desteği" olarak adlandırılan ikinci uygulamada ise engelli bireylerin bir anda ortaya çıkabilecek ihtiyaçlarını karşılamak

için yine engelli bireylere yönelik özel tasarlanmış araçlarla bu ihtiyaçlarının giderilmesine dönük olarak istedikleri noktalara ulaştırılmalarını kapsamaktadır (Öznaneci, 2008: 94).

Bu tür uygulamalarla engelli bireyler bireysel olarak hareket etme şansına sahip olmakta ve sosyal yaşama daha rahat katılabilmektedir. Başka bir örnek ABD'de Bedford şehrinde görülmektedir. Burada engellilere yönelik özel tasarımlı taksiler bulunmakta, taksiler özel donanımları aracılığı ile engelli bireylere ulaşım ve ulaştırma hizmetleri sunmaktadırlar. Ayrıca, taksi sürücüleri engellilerle iletişim ve yardım konularında düzenli aralıklarla seminer alan sürücülerden oluşmaktadır. Diğer yandan engelli bireylere yönelik çeşitli türde şehir haritaları hazırlanarak engelli bireylerin şehrin ulaşılabilirliği hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmaktadır (Karacasu, 2019: 4).

Bir diğer uygulama örneği Birleşik Krallık – Belfast ile Finlandiya – Tampere şehirlerinde karşımıza çıkmakta ve bu şehirlerde engellilere yönelik kartlı uygulamalar bulunmaktadır. Örneğin Tampere'de engelli bireylere verilen çipli kartlar ile engelli bireyler engel derecelerine göre firmaların ulaşım hizmetlerindeki engelli bireylere özel olarak düzenlenen fiyat politikalarından yararlanabilmekte ve indirimli yolculuklar gerçekleştirebilmektedirler. Belfast'da ise engelli bireylerin kullandıkları çipli kartlarda engel durumlarının türüne ve seviyesine göre farklı renk uygulamaları gerçekleştirilmektedir (Öznaneci, 2008: 57).

Çanakkale Belediyesi engelli bireylerin toplumsal hayatın her alanında yer alabilmeleri doğrultusunda, Çanakkale'de ikamet eden engelli bireyler ya da ailelerinden istek gelmesi durumda, Çanakkale Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından engelli bireyler için özel olarak dizayn edilmiş araçlarla engelli bireyler ikamet adreslerinden alınıp İl sınırları içerisinde gerçekleştirilen sosyal etkinliklerde yer almaları için ulaşım hizmetleri sağlamaktadır (www.canakkaleicinde.com).

Çanakkale Belediyesinin gerçekleştirdiği uygulamanın bir benzeri "Avantaj Taksi" adı altında Eskişehir Belediyesi tarafından yerine getirilmektedir. Eskişehir Belediyesi hayata geçirdiği bu uygulama ile bedensel, görme ve işitme engelli bireylere ücretsiz olarak ulaşım hizmeti sağlamakta ve "Avantaj Taksi" uygulamasına başvuran engelli bireylerin başta hastane gibi sağlık kurumlarına ulaşımlarını sağlarken aynı zamanda da il sınırları içindeki sosyal hizmetlere olan ulaşımı da sağlamaktadır (www.eskisehir.bel.tr). Eskişehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen bir diğer uygulama örneği ise engellilerin hafif raylı sistemi kullanılmasına dönük çalışmadır. Bu uygulamada Tramvay durakları ve iç bölümler engelli bireylerin rahatça kullanabileceği şekilde tasarlanmıştır (Karacasu, 2019: 8).

Fransa'da şehir içi ve şehirlerarası demiryolu ulaşımında söz sahibi olan STIF kamu işletmesi demir yolu ulaşım sistemlerinin ne sıklıkla, en çok hangi zaman dilimleri arasında, hangi şehir içi ve şehirlerarası bölge ve istasyonlarda, hangi engel türünü sahip bireyler tarafından kullanıldığı ile ilgili olarak istatistiksel bilgiler derleyerek derlediği bu bilgileri demiryolu ulaşım hizmetlerinin engelli bireylerin yararı açısından düzenlenmesi amacıyla kamuoyu ile paylaşarak kullanmaktadır (Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2015: 163).

Almanya'da engelli bireylerin şehirsel mekânları daha rahat ve daha güvenli kullanmalarına dönük olarak çeşitli çalışmalar ve araştırmalar yapmakta ve bu alanda çalışan işletmeleri desteklemektedir. Kamu ve özel sektörün işbirliği sonucunda görme engelliler için geliştirilen yeni bir tür yüzey kaplama malzemesi ilk kez Stuttgart demi ryolu ulaşım ağının bir parçası olan hafif raylı sistem güzergâhında kullanılmıştır. Bu yüzey kaplamasını öncekilerden farklı kılan malzemenin farklı zeminler farklı sesler çıkararak görme engelli bireyleri bulundukları yerler (kaldırım, rampa, basamaklar vb gibi) hakkında uyarmasıdır (Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2015: 164).

Yine Almanya'da engellilere dönük olarak gerçekleştirilen bir diğer uygulama şehirlerde, halka açık ve kamusal alanların şehir parkları, hastaneler, alışveriş

merkezleri, semt pazarları, kafeteryalar, Belediyeye ait tesisler vb gibi yapıların ve alanların, engelliler açısından ne derecede erişilebilir - ulaşılabilir olduğu, yapılan düzenlemelerin neleri kapsadığı bilgilerin internet ortamına aktarılarak üç boyutlu şehir simülasyonlarının hazırlanmış olmasıdır. Bu çalışma ilk olarak pilot bölge seçilen Kaiserslautern'de uygulanmıştır. Böylece engelli bireylerin o yapıların erişilebilirlilikleri konusunda fikir sahibi olmaları sağlanmıştır (Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2015: 164).

Almanya'da gerçekleştirilen bir diğer dikkat çekici uygulama ise şehir içi ve şehir dışı toplu ulaşımda kullanılan araçların neredeyse tamamına yakın bir kısmının engelli yolcuların rahat kullanımları, biniş ve inişlerde zorluklarla karşılaşmamaları açısından yere yakın yani alçak tabanlı ve tamamının rampalı olmasıdır. Bu uygulama ile birlikte engellilere yönelik gerçekleştirilen bir diğer düzenleme ise Alman Demir Yolu tarafından hayata geçirilen "Hareket Engelli Yolcu Hizmetleri" uygulamasıdır. Bu uygulamada amaç engelli bireylerin gerek yolculuklarında gerekse de garlarda karşılaştıkları zorlukları belirleyerek ortadan kaldırmak ve mümkün olduğunca engelsiz bir erişilebilirlik sağlamaktır. Bununla birlikte demiryolu çalışanlarına düzenli aralıklarla engellilerle iletişim ve hizmet dersleri ile işaret dili eğitimleri verilerek engelli bireylerin karşılaştıkları engellerin en aza indirgenmesi hedeflenmektedir (Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2015: 164-165).

Engellilere yönelik önemli uygulamaların hayat geçirildiği bir diğer Avrupa ülkesi Hollanda'dır. Hollanda engellilere yönelik yapısal düzenlemeler gerçekleştirmekle birlikte daha çok işin eğitim ayağına önem vermekte ve bu alanda son derece ciddi hizmet içi eğitim programları uygulamaktadır. Örneğin toplu ulaşımda görevli personelin göreve başlamadan önce engelli bir bireyle bir araya gelerek toplu ulaşım araçlarında onunla vakit geçirmek ve belirlenen güzergâhtaki bir yolculuğu tamamlayarak engelli bireyin karşılaştığı zorlukları gözlemlemek zorundadır. Buna benzer bir diğer uygulama ise Almanya'da gerçekleştirilmektedir. Almanya'da toplu ulaşımda görevli personele verilen hizmet içi eğitimlerde engelli bireyleri ve yaşadıkları

zorlukları daha iyi kavrayabilmeleri için doğrudan onların rollerini oynamaları istenir. Bu uygulamada örneğin toplu ulaşım araçlarına görmeyi engelleyen göz bantları ile binmeleri, duraklarda tekerlekli sandalye ile araç beklemeleri ve yine araçlara tekerlekli sandalye ile binmeye çalışmaları, kulak tıpları ile yolculuklar gerçekleştirmeleri istenmektedir. Hollanda'da tren garlarında engellilere yönelik olarak hayata geçirilen bir diğer uygulama ile tren istasyonlarına yerleştirilen taşınabilir sesli komut uygulayıcısı ile görme engellilerin yardımsız olarak tren istasyonlarında hareket edebilmeleri ve yönlerini bulabilmeleri sağlanmaktadır (www.sbb.gov.tr).

İngiltere'de ise İngiltere'deki şehir içi ve şehirlerarası toplu ulaşım araçlarının engellilere uygunluğu, engellilere sundukları hizmetler ve uygulamalar hakkında güncel bilgiler veren basılı süreli bir yayın bulunmakta ve bu yayın aynı zamanda göreme engelli bireylerinde takip edebilmesi için görme engelli bireylere dönük sesli betimlemelerin yapıldığı CD'ler, telefona indirilebilir sesli uygulamalar, İngilizce dışındaki dillere çevirilerinin yanı sıra Braille yazısı ile basılı yayınları da bulunmaktadır. Bu sayede bu yayının sadece İngiltere'de yaşayan engellilere değil aynı zamanda da yayının tüm engellilere ulaşılması sağlanmaktadır. İngiltere'deki bir diğer yenilikçi uygulama ise görme engelli bireylere sesli yönerge vererek engelli bireyin nerede bulunduğu hakkında bilgi veren sesli yön takip sistemidir. Görme engelli bireyler için taşınabilir şekilde imal edilen bu sistem sayesinde görme engelli bireylerin aynı zamanda da bulundukları çevredeki pek çok sisteme erişimleri sağlanarak görme engelli bireylerin elektrikle çalışan ve internet bağlantısı bulunan kamu binalarının otomatik kapıları, yol bariyerlerini açmalarını sağlamaktadır (Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2015: 166).

Turizm tüm paydaşları ile bir bütün olarak ele alınması gereken bir kavramdır. Turizm açısından konaklama, yeme içme, eğlence, alış veriş işletmeleri olmazsa olmazlar arasında yer aldığı gibi aynı şekilde ulaşım sektörü turizm paydaşları arasında bağlantıyı sağlaması bakımından önem arz etmektedir. Çünkü engelli bireylerin turizme katılımı ulaşım ile başlamakta ve ulaşım turizm faaliyetlerinin tamamını kapsamaktadır. Ulaşım engelli bireyin sadece evinden ayrılarak destinasyon bölgesindeki konaklama

tesisine yerleşmesi anlamına gelmemektedir. Tam tersi engelli birey destinasyon bölgesindeki konaklama tesisine yerleştikten sonraki tüm tatili süresince turizm ürün, faaliyet, hizmet, etkinlik ve aktivitelerde yer alması yine ulaşım ile sağlanmaktadır. Bu yüzden ulaşım olanaklarının geliştirilmesi, kentsel mekânların ve destinasyon bölgelerinin engellerden arındırılması, gerekli düzenlemelerin yapılması ve engelli bireyler için alternatif ulaşım olanaklarının oluşturulması turizme katılımda engelli birey sayısını da artıracağı bir gerçektir. Çünkü engelli bireylerin turizm faaliyetleri içerisinde yer almalarındaki en önemli unsurlardan birini hiç şüphesiz ulaşım olanakları oluşturmaktadır.

2.6.2. Kültürel Miras, Müzeler ve Ören Yerleri

Turizm olgusu tüm unsurları ile birlikte ele alınması ve değerlendirilmesi gereken bir kavramdır. Turizm olgusunu oluşturan unsurlar birbirlerinden ayrı ya da bağımsız olarak ela alınması resmin bütününü görülmesini ve anlaşılmasını güçleştirir. Bu sebeple turizm içerisinde yer alan ve turizm aktörleri olarak değerlendirilen işletmelerinin birindeki olumsuzluk zaman içerisinde domino etkisi yaratarak sektördeki diğer işletmeleri de kaçınılmaz olarak etkileyecektir. Bu yüzden sektördeki işletmelerin hem birbirleri ile hem de destinasyon bölgesinin bütünü ile bağlantılı oldukları gerçeği göz ardı edilmeyerek, destinasyon bölgesindeki engelliler açısından ulaşılabilirlik - erişilebilirlik standartlarının bölgenin tamamında ve bölgede faaliyette bulunan işletmelerin yanı sıra tarihi binalar ve ören yeri, müzeler ile etnik ve yöresel değer taşıyan alanların yanı sıra doğal çekiciliği olan alanları da kapsaması gerekmektedir. Destinasyon bölgesini bir bütün halinde değerlendirilerek destinasyon bölgesinin tamamını kapsayacak şekilde ki erişilebilirlik - ulaşılabilirlilik standart ve kriterlerinin hayata geçirilmesi, o destinasyon bölgesinin engelli bireyler tarafından özgürce ve yardım almaksızın erişilebilir olması, olumlu yönde bir domino etkisi yaratarak engelli bireylerin turizme katılım oranlarını, o bölgenin seçiciliğini hem de o bölgedeki engelli turist sayısı ve hareketliliğini önemli derecede arttıracaktır. Bu sebeple kültürel miras, ören yerleri ve müzelerdeki düzenlemeler engelli bireylerin turizme katılımlarında önem arz etmektedir (Şen, Yetim, Bilici, 2014: 2).

Turizm tüm paydaşları ile bir bütünlük arz etmektedir. Dolayısı ile turizm destinasyonlarında önemli bir çekim unsurunu oluşturan kale, antik kentler, müzeler, kültürel miras özelliği taşıyan alanlar ve ören yerlerinin turizm kavramı ve olgusunun dışında düşünülmesi gerçekçi değildir. Turizm hareketliliği içerisinde önemli bir yere sahip olan bu ve benzeri yerlerin başta bedensel, görme ve işitme engelli bireyler olmak üzere engelli bireylere dönük olarak onların ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenmesi, ikinci kişilerin yardımları olmaksızın bu alanların ulaşılabilir olması, engelli bireylerin başta toplumsal yaşama dâhil olmalarını kolaylaştıracağı gibi aynı zamanda da turizm hareketliliği içerinde yer almalarını da kolaylaştıracaktır (Tozlu, 2012: 48).

Engelli haklarında yaşanan olumlu gelişmeler, engelli bireylerin giderek daha fazla toplumsal yaşamda yer almaya başlamaları pek çok alanda olduğu gibi müzelerde de engelli bireylerin ziyaretine uygun hale getirilmesi için çalışmaların yapılmasını sağlamıştır. Bu doğrultudaki ilk örneklerden biri Ayasofya camı ve müzesinde engellilere yönelik düzenlemeler kapsamında yükseklik ve kot farkı bulunan alanlara rampaların yerleştirilmesi ve engelli bireylere yönelik olarak standartlara uygun tuvaletlerin konmasıdır. Bu çalışmanın olumlu geri dönüşleri sonucunda İl Kültür Müdürlüğü İstanbul'da yer alan pek çok müzede (Topkapı Müzesi, Rumeli Hisarı Müzesi, Yıldız Sarayı Müzesi vb gibi) benzer uygulamaları hayata geçirerek engelli bireyler için engelsiz dolaşım ve ziyaret alanları oluşturma çalışmalarını hayata geçirmiştir (Yıldız, 2019: 338).

Dünyadaki pek çok ülkede özellikle müzelerde engellilere yönelik olarak gerçekleştirilen örnek uygulamaların ardından Türkiye'de de pek çok müzede engelli bireylerin müzeleri ziyaret edebilmesine olanak sağlayan çalışmalar hayata geçirilmiş ve bu kapsamda başta İstanbul Modern Müzesi olmak üzere Santral İstanbul Müzesi ve Harbiye Askeri Müzesinde bedensel, görme ve işitme engelli bireyler olmak üzere engelli bireylerin ziyaretlerini kolaylaştırmaya dönük çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar kapsamında müzeyi ziyaret edene bedensel, görme ve işitme engelli bireylere rehber desteği sağlanmakta, ayrıca özellikle görme engelli bireylere yönelik olarak

müzedeki eserlerle ilgili olarak sesli tasvirler gerçekleştirilmektedir (Erbay, 2017: 346-347).

İstanbul İl Kültür Müdürlüğü'nün dünyada gerçekleştirilmiş uygulamaları inceleyerek yaşama geçirmeye çalıştığı proje kapsamında, İstanbul'da yer alan ve faaliyet gösteren devlet ve özel müzelerin tamamının aşamalı olarak engelli bireylerin kullanımına uygun kriterler ve standartlar doğrultusunda yenilenerek "engelsiz" hale getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışma kapsamında sadece müzelerin yapısal olarak dönüştürülmesi değil aynı zamanda da teknolojik imkânlardan yararlanarak hazırlanacak yazılım ve uygulamalarla engelli bireylerin engelleri her ne olursa olsun müzeleri özgürce ve yardım almadan ziyaret edebilmeleri amaçlanmaktadır. Ayrıca Türkçe'nin yanı sıra uygulanacak dil desteği ve işaret dili programlarıyla da müzeleri ziyaret edecek engelli bireylerin cep telefonları üzerinden bu sistemlere ulaşarak destek almaları ayrıca bulundukları müzelerin gerek yapısal gerekse de içeriğinde yer alan sanat eserleri hakkında bilgi alabilmeleri düşünülmektedir (Erbay, 2017: 347).

Turizmde artan rekabet turizm alanında söz sahibi olmak ve turizm gelirlerinden aldıkları payları arttırmak isteyen ülkeleri yeni hedef kitlelere yöneltmekte ve bu hedef kitlelerin ihtiyaç ve gereksinimleri doğrultusunda sahip oldukları turistik olanakları geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu hedef kitlelerden birini de ekonomik potansiyeli her geçen gün büyüyen engelli bireyler oluşturmaktadır. Engelli bireylerden oluşan bu hedef kitleyi ülkelerine çekmek daha doğrusu ülkelerini ve ülkelerinin sahip oldukları turizm olanaklarını bu hedef kitle için cazip hale getirmek isteyen ülkeler, bu hedef kitlenin ihtiyaçları doğrultusunda sahip oldukları turizm olanaklarını hem çevresel hem de yapısal anlamda uygun hale getirmeye ve yeni olanaklarla, içeriklerle, uygulamalarla zenginleştirmeye çalışmaktadırlar. Bu çalışmalara iyi bir örnek teşkil eden rehber köpeklerin müzelere kabul edilmesi, müzelerde engelli bireylere dönük olarak belirli aralıklarla yerleştirilen oturma grupları, işaret dilini kullana bilen personel desteğinin sağlanması, tekerlekli sandalye temin etme uygulaması, sesli betimleme sistemlerinin hayata geçirilmesi ile Victoria ve Albert Müzesi gösterilebilir (V&A 2014, akt: Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 5).

Almanya Dresden'de bulunan Deutsches Hygıene-Museum (Hijyen Müzesi) kapsamlı bir dönüşüm geçirerek tüm engelli bireyler için engelsiz bir erişim ortamı oluşturmuştur. Deutsches Hygiene-Museum'da görme engelli bireyler için her odanın kat planı ve düzeni gösteren dokunsal bir modeli yer almaktadır. Böylece engelli bireylerin gezi öncesi kat planı ve oda düzeni konusunda fikir sahibi olmaları sağlanmaktadır. Müzede ayrıca fiziksel engelli bireyler için tekerlekli sandalye, görme engelli bireyler içinde sesli rehber desteği sağlanmakta, görme engelli bireyler için müze içerisinde hissedilebilir şerit kaplamalar kullanılmaktadır. Bu müzede yer alan bir diğer önemli uygulama ise, görme engelli bireylerin eserleri dokunarak hissetmeleri için orijinal eserin yanına bir kopyasının konularak sergilenmesidir (www.dhmd.de).

New York'ta bulunan ve 1972 yılında kapılarını ziyaretçilere açan Metropolitan Sanat Müzesi'nde engelli bireylere dönük olarak pek çok etkinlik ve uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Bu uygulamalara ilişkin örnekler verilecek olunursa; Metropolitan Sanat Müzesi'nde engelli bireylere ilişkin uygulama ve etkinliklerden hiç bir ücret almamakta ve engelli bireyler müzeyi ücretsiz olarak ziyaret edebilmektedirler. Görme engelli bireyler rehber köpekleri ile müzeye kabul edilmekte, ayrıca müze galerilerinde sözlü görüntüleme ve dokunma turları gerçekleştirilmektedir. İşitme engelli bireyler için ise işaret dili bilen rehber desteği sağlanmakta (en az iki hafta öncesinden haber vermek şartı altında), ayrıca işitme kaybı olan ziyaretçiler için yardımcı dinleme cihazları ve gerçek zamanlı altyazıya sahip programlarla müzede yer alan eserler hakkında bilgi verilmektedir. Müze içinde gerek müze hakkında gerekse de müzedeki eserler hakkında büyük boyutlu bilgilendirici yazılar yer almaktadır. Bedensel engelli bireyler ile yürüme zorluğu çeken bireylere ve yaşlılara tekerlekli sandalye desteği verilmektedir (www.metmuseum.org).

İngiltere'nin Cambridge şehrinde yer alan ve Cambridge Üniversitesine ait olan Fitzwilliam Müzesi görme engelli bireyler için sesli tasvirler gerçekleştirmekte, müze içindeki dolaşımlarda rehber desteği sağlamaktadır. Ayrıca müzenin iç ve dış yerleşkesini gösteren bir kabartama haritası da bulunmaktadır. Bir diğer önemli uygulaması ise müze içindeki eserleri tanıtan, müze hakkında bilgi veren Braille

alfabesi kullanılarak hazırlanmış olan tanıtıcı broşürlerdir. Bununla birlikte engelli bireylerin müzeye kolay ulaşmalarını sağlamak için müze önündeki otobüs durağından müze içine doğrudan ulaşımı sağlayan engelli yolu bulunmaktadır. Ayrıca müzeye rehber köpek de kabul edilmekte ve ihtiyaç dâhilinde isteyen ziyaretcilere verilmek üzere tekerlekli sandalyelerde bulundurulmaktadır. Yine önemli uygulamalrdan bir diğeri de görme engelli bireyler için düzenlenen dokunmatik turlardır (www.fitzmuseum.cam.ac.uk).

İngiltere'nin başkenti Londra'da yer alan Tate Modern müzesi bedensel, görme ve işitme engelliler başta olmak üzere engelli bireylere dönük olarak hayata geçirdiği uygulamalarla diğer müzelere örnek olarak gösterilmektedir. Müze içerisinde eserlerin birebir kopyaları sergilenmekte ve görme engelli bireyler için özel turlar düzenlenerek görme engelli bireylerin bu eserlere dokunarak keşfetmelerine izin verilmektedir. Bir diğer uygulama ise eserlerin yanlarında yer alan ve sesli betimlemeler yapan işitsel cihazların bulunmasıdır. Bir diğer önemli uygulama ise eserlere ilişkin Braille alfabesi ile bilgilendirme yazılarının yer alması ayrıca müze içerisinde yer alan diğer bilgilendirme yazılarının da büyük puntolarla ve koyu renklerle hazırlanmış olmasıdır (Howell, 2003. Akt: Buyurgan, 2009: 1172).

Müzelerde gerçekleştirilen iyi uyulama örneklerinden bir diğerine İtalya'da rastlanmaktadır. San Marino yakınlarında bulunan Ancona şehri sınırları içerisinde yer alan Omero Müzesi engelli bireyler için gerçekleştirdiği uygulamalarla müzecilik alanında önemli farklar yaratmaktadır. Bu müzede ki en önemli uygulamalardan biri hiç şüphesi görme engelli bireyler için gerçekleştirilen ve müzede yer alan eserin görme engelli bireylerin dokunarak algılayabilmelerine olanak tanıyan kopyalarının bulunmasıdır. Bir diğer uygulama ise sergilenen eserlere yönelik olarak gelişmiş sesli betimleme uygulamasıdır. Ayrıca müzede sergilenen eserlere yönelik olarak görme engelli bireylere uygun olarak hazırlanmış Braille yazısının kullanıldığı ve detaylı tanıtımların yer aldığı basılı yayınlar ücretsiz olarak verilmektedir (Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 5)

Fiziksel Çevrenin Özürlülere Yönelik Düzenlenmesine örnek olarak Japonya'da Takayama Belediyesi tarafından müze, ören yerleri, kaldırımlar, araç yolları, alışveriş için kullanılan mağazalar ve dükkânlarda gerçekleştirilen engellilere yönelik çalışmalar gösterilebilir. Bu şehir her yıl pek çok ziyaretçi tarafından ziyaret edilmektedir. Bu sebeple Japonya bu bölgede ağırladığı turist sayısını artırmak ve turist profilini genişletmek aynı zamanda da engelli turistlerin mümkün olan en az engelle karşılaşarak gezebilecekleri bir şehirsel alan oluşturmak için Takayama şehrinde engellilere yönelik çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu çalışmalar içerisinde Takayama'da yayaların kullandıkları kaldırımlar araçların kullandıkları yollarla kot ya da yükselti farkı olmaksızın aynı seviyeye getirilmiş, kaldırımlar ve araç yolları özellikle görme engelli bireyler dikkate alınarak farklı renk tonları ve farklı özelliklerde yol kaplamaları kullanılarak belirgin hale getirilmiş böylece engelli bireylerin yardım almaksızın bağımsız bir şekilde hareket edebilecekleri kentsel bir doku oluşturulmuştur. Bu uygulamaların yanı sıra kentsel mekândaki ana noktalara yazılı uyarı işaretlerinin yanlarına sesli ikaz işaretleri de yerleştirilmiştir. Tarihi bir dokuya sahip olan Takayama'da bu tarihsel dokuya zarar vermeden özellikle kenti ziyaret edenlerin sıklıkla alışveriş yapmak için kullandıkları mağazalara rampa, tırabzan vb gibi eklentiler yapılarak engelli bireylerin kullanımı açısından uygun hale getirilmiştir (Tozlu, 2012: 48).

Yukarıda yer alan ulusal ve uluslararası pek çok örnek çalışmanın da gösterdiği gibi engelsiz turizm anlayışı turizmin tüm paydaşlarını da içerisinde alarak her geçen gün daha fazla uygulama alanı bulmakta ve kentsel yaşam alanları ile birlikte kültürel miras, ören yerleri ve müzelerinde içerisine alarak turizmin her alanda yaygınlaşmaktadır.

2.6.3. Otel, Tatil Köyleri ve Pansiyonlar

İster otel ister tatil köyü ya da isterse pansiyon olsun konaklama turizm faaliyetlerinin temelini oluşturmaktadır. Konaklamanın gerçekleştiği işletmelerin engelli

bireylere yönelik düzenlemeler yapmaları ve engelsiz, erişilebilir ortamlar oluşturmaları, engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımı açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü engelli bireyler için konaklamanın gerçekleşeceği işletmelerin engelsiz ulaşım alanları olarak düzenlenmesi, engelli bireylerin bağımsız, özgür ve yardımsız hareket edebilmeleri açısından önem taşıdığı gibi, engelli bireylere sunulan turizm olanakları ve turizme katılım oranlarını arttırması açısından da önem taşımaktadır.

Her birey gibi engelli bireylerinde engelsiz, yardımsız ve özgür bir şeklide seyahat etme, konaklama, eğlenme, alış veriş yapma, gezme, dolaşma, farklı yerleri görme tanıma amacıyla ziyaret etme, bulundukları yerlerdeki etkinlik ve aktivitelere katılma, boş vakitlerini istedikleri gibi, istedikleri yerde değerlendirme, toplumsal ve sosyal faaliyetlere katılma hak ve özgürlükleri olduğu gibi, bunun aynı zamanda bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımı ve uyumu açısından da son derece önemli ve lüzumlu olduğu göz ardı edilmemesi gereken bir gerekliliktir. Ancak Cumhurbaşkanlığına bağlı olarak merkezi Anakara'da bulunan ve 1953 yılında kurulan "Ulusal Verimlilik Merkezi"nin yaptığı başta tatil köyleri olmak üzere dört ve beş yıldızlı otelleri de kapsayan çalışmasına göre engelli bireylere dönük olarak ayrılan ve/veya düzenlenen oda sayısı toplam oda sayısının sadece %1'i oluşturmaktadır (Tozlu, 2012: 49). Bu araştırma kapsamında en fazla ziyaretçi alan iller ve sahip oldukları engelli oda sayıları dikkate alındığında 605 odası ile Antalya'nın en fazla engelli odasına sahip olduğu görülmektedir. Antalya'da engelli odasının sayı olarak fazla olmasının en büyük nedeni Türkiye'yi ziyaret edenlerin öncelikli olarak bu ili tercih etmelerinden kaynaklanmalıdır. Antalya'nın ardından en fazla engelli odasının bulunduğu ikinci il 159 engelli odası ile Muğla'dır. Muğla'da engelli odalarının sayılarının diğer illerle kıyaslanınca fazla olmasının nedeni Antalya'dan sonra Türkiye'yi ziyaret edenlerin tatil amacıyla ikinci sırada bu ili tercih etmelerinden kaynaklanmaktadır. Türkiye'nin bir nevi kültür başkenti olan İstanbul'da ise Antalya ve Muğla ile kıyaslanınca engelli oda sayısın oldukça az olduğu görülmektedir. İstanbul'da yer alan engelli oda sayısı 147 dir. Bununla birlikte İstanbul Türkiye'nin en fazla engelli odası bulunan ili konumundadır (Şenol, Oktay, Özmen, 2016: 78).

Almanya'da bir işletmenin "engelsiz işletme" olarak adlandırılabilmesi için öncelikli olarak engel türü ne olursa olsun engelli bireylerin o işletmeye herhangi bir engelle karşılaşmadan ve yardım almaksızın ulaşılabilir olması gerekmektedir. Almanya'da engelli bireylere yönelik faaliyette bulunan ya da hizmet sunduklarını belirten işletmelerin denetimi ve sınıflaması "erişilebilir-ulaşılabilir" olması açısından "Fremdenverkehr" isimli kuruluş tarafından denetlenmekte ve sahip oldukları standartlar kriterler açısından A'dan C'ye doğru kategorize edilmektedir. Bunun dışında bir diğer uygulama engelli bireylerin isterlerse refakatçileri ile ziyaret edebilecekleri, konaklayabilecekleri sadece engelli bireylere hizmet veren otel, konaklama işletmesi ve tatil köylerinin bulunmasıdır. Ayrıca devlet tarafından desteklenen bazı özel turizm şirketleri yurt içi ve yurt dışına dönük olarak engelli bireylerin ihtiyaç ve gereksinimleri göz önünde bulundurularak engelli grubun engel türüne uygun geziler düzenlemektedir (EU, 2003a; Köseler, 2009: 3. Akt: Tellioğlu-Şimşek, 2016: 555). Turizm Belçika'nın en önemli endüstrilerinden biridir. Bu sebeple Belçika turizmden elde ettiği geliri artırmak için turizm paydaşları içerisinde yer alan işletmeleri iyeleştirici ve geliştirici çalışmalara önem vermektedir. Bu çalışmalardan biride "hareketlilik yönetimi ve sürdürülebilir hareketlilik çalışmasıdır". Bu çalışma kapsamında Belçika'da faaliyette bulunan turizm işletmeleri "Mobility Flanders" (Avrupa Hareketlilik Yönetimi Platformu) isimli kuruluşla ortak çalışmalar yürütmektedir. Bu ortak çalışmalardan biride Belçika'da faaliyette bulunan turistik işletmelerin adı geçen bu kuruluş tarafından engellilere uygunluğu denetlendikten sonra bu işletmelere dönük olarak hazırlanan broşürlerde engellilere uygunluk işaretlerini kullanmalarına izin verilmesidir (Artar-Karabacakoğlu, 2003: 44).

Avrupa'da pek çok yeniliğe öncülük etmiş olan İngiltere 20. yüzyılda engelli bireylerin haklarında yaşana köklü değişiklikleri görmezden gelmeyerek engelli bireylerin hareket özgürlüğüne ilişkin ülke genelinde köklü yasalar çıkarmış ve yine 20. yüzyılın üçüncü çeyreğinde The Hotel & Holiday Consortium (Otel ve Tatil Konsorsiyumu) kurulmasına öncülük etmiştir. Bu konsorsiyumun amacı ülke genelinde faaliyette bulunan turizm işletmelerinin bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile kullanımına uygun olup olmadığını belirlemek ve bu doğrultu da turistik işletmeleri

sınıflandırmaktır. İngiltere'de pek çok turistik işletme özellikle bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere hizmet edebilmek için tesis bazlı düzenlemeler gerçekleştirse de, İngiltere'de engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda sadece engelli bireyler için turistik ürün, hizmet, tur, etkinlik ve programlar oluşturan seyahat acenteleri ve tur operatörleri bulunmaktadır. Yine engelli bireylere hareket özgürlüğü sağlayabilmek adına İngiltere'de bedensel, görme ve işitme engellilere taşıma hizmeti sunan özel araçlar yer almakta ve yine sadece engelli bireylerin konaklamasına dönük olarak çalışan konaklama işletmeleri yaygın bir şekilde faaliyet göstermektedir. Hayata geçirilen bir diğer önemli uygulama ise İngiltere'deki turistik bölgeleri ayrıntılı bir şekilde inceleyerek engellilere bölge hakkında ve bölgenin engelli bireylere uygunluğu hakkında bilgilendiren kitap, dergi vb yayınlardır. Yine İngiltere'de gerçekleştirilen önemli uygulamalardan bir diğeri engelli bireylere yönelik olarak kullanılan uluslararası sembol, işaret ve kısıtlamaların başta Almanca ve Fransızca olmak üzere pek çok dilde yazılmasıdır (www.europarl.europa.eu).

Turizmden önemli gelir elde eden ülkelerden bir diğeri de İtalya'dır. İtalya turizmdeki hem mevcut konumunu korumak hem de turizm gelirlerini artırmak için çeşitli çalışmalar yürütmektedir. Bu çalışmalardan biride "herkes için turizm" anlayışıdır. Bu çalışmalar kapsamında merkezi hükümet bölgesel kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde çalışarak ülkede faaliyette bulunan turizm işletmelerin engellilere uygunluğunu hakkındaki bilgileri ulusal ve uluslararası kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bununla birlikte İtalya'da "herkes için turizm" anlayışı kapsamında gerçekleştirilen yasal düzenlemelerle birlikte engelli bireylerin turizm olanak ve aktivitelerinden engelsiz bir şekilde yararlanmalarını sağlayacak işletmelerin sayısı da her geçen gün artmaktadır. Bu alandaki bir diğer çalışma ise İtalya'nın en büyük turizm operatörü olan "Accessible Italy"-"Erişilebilir İtalya" 1995 yılından beri engellilere yönelik olarak düzenlediği tur ve turizm hizmetleridir (Artar-Karabacakoğlu, 2003: 7).

Türkiye'de ise ilk kez 2007 yılında Marmaris İçmeler bölgesinde yer alan Access Centres Türkiye Panorama Park Konaklama İşletmesi, "engelsiz otel" sloganı ile hizmet vermeye başlamış ve otelin tamamı engelli bireylere göre düzenlenerek

erişilebilir ve engelsiz hale getirilmiştir. Otel engelli müsterilerinin engel türüne göre fizyoterapiden masaja kadar çeşitli hizmet destekleri sunmaktadır. Ayrıca işletme geçiş alanlarındaki yükseklik farklarını sıfırlayarak gerekli alanlarda rampa destekli geçişler sağlamıştır. Ayrıca işletmenin tamamında engelli bireylerin ihtiyacına uygun tuvaletler bulunmaktadır. Ayrıca otel odalarındaki banyolar engelli bireylere göre tasarlanmış ve banyolara acil butonları yerleştirilmiştir. Otelden her saat başı denize girmek isteyen müşteriler için halk plajına ücretsiz shuttle hizmeti sunulmakta bununla birlikte otelin bünyesinde yer alan bir yarı olimpik havuzda engelliler için özel bir asansör sistemi bulunmaktadır. Tüm bu düzenlemelerle birlikte Transfer hizmetleri için engellilere yönelik servis araçları da otelin sunduğu olanaklar içerisinde yer almaktadır (Behramoğlu, 2007: 41-42).

Toplumu oluşturan bireylerin özgür, bağımsız ve engelsiz turizm hizmetlerinden, ürün ve olanaklarından yararlanabilmeleri ve engelsiz bir tatil geçirebilmeleri için turizm sektörünün önemli bir ayağını oluşturan konaklama işletmeleri büyük bir öneme sahip bulunmaktadır. Bu sebeple pek çok ülkede bireylerin konaklama ihtiyacını karşılayan işletmelere yönelik gerek ulusal gerekse de uluslararası alanda engelli bireylere yönelik çalışmaların gerçekleştirildiği, projelerin yürütüldüğü ve yasal düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Turizm hareketliliğine katılan bireylerin konaklama ihtiyacını karşılayan otel, pansiyon ve tatil köyleri gibi işletmelerde engelli bireylere dönük olarak gerçekleştirilen bu çalışma ve düzenlemelerle engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımı açısından yeni turizm olanakları oluşturacağı şüphesizdir.

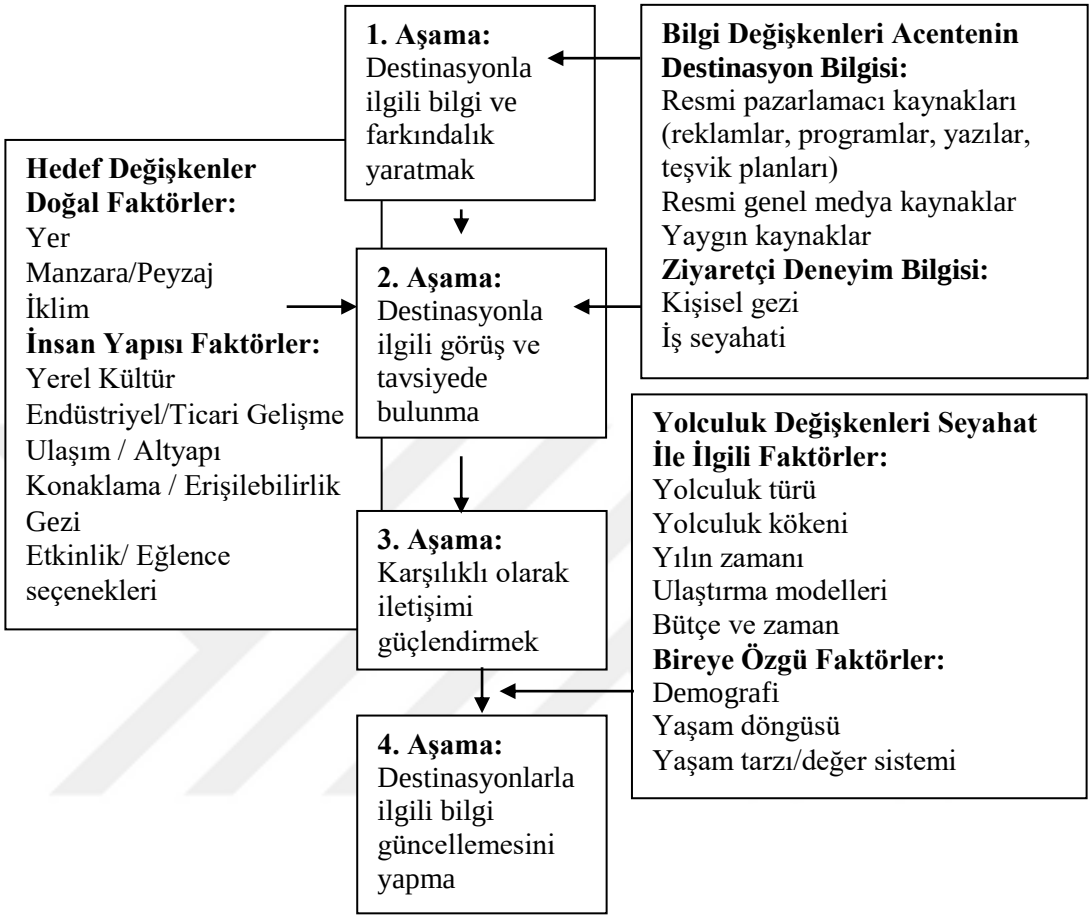
2.6.4. Seyahat Acenteleri

Seyahat acenteleri turizm dağıtım sisteminde hayati bir role sahip olup turistik ürün ve hizmet sağlayıcılar ile bu ürün ve hizmetlere ulaşmak isteyen bireyler arasında önemli ve vazgeçilmez bir bağlantı oluşturmaktadırlar. Turizm etkinliklerine katılmak isteyen bireyler engelli olsun ya da olmasın, satın almak istedikleri ürün, hizmet ve

etkinliklerle ilgili olarak bilgiye ihtiyaç duyarlar. Seyahat acentelerinin sermayesi bilgidir ve bu bilgi turistik ürün ve hizmet satın almak isteyen bireylerin karar süreçlerinde doğrudan etkili olmaktadır. Seyahat acentelerinin başarısı, müşterilerin ihtiyaçlarına ve isteklerine uygun ürünler sunma yeteneklerine dayanır. Ancak engelli bireylerin turizm ya da turistik ürün ve hizmetlerle ilgili olarak istek, beklenti ve ihtiyaçları diğer bireylere göre farklılıklar gösterebileceği için seyahat acentelerine engelli bireylerin turizm etkinliklerinde yer almalarını sağlamada önemli görevler düşmektedir (McKercher, Packer, Yau, Lam, 2003: 465).

Klenosky ve Gitelson (1998) seyahat acentelerinin engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımlarını artıracak Şekil 2'de de gösterildiği gibi dört aşamalı bir model önermişlerdir. Bu modele göre ilk aşama; turistik ürün, hizmet, etkinlik ve hedef destinasyon ile ilgili bilgi ve farkındalık yaratmak oluşturmaktadır. İlk aşama iki faktörden meydana gelmektedir. Birincisi acentenin turistik hedefle ilgili olarak doğrudan deneyimini ve bu hedefle ilgili yaşayarak edindiği bilgileri içerir. İkinci ise bu turistik ürün, hizmet, etkinlik ve destinasyonları ziyaret eden engelli bireylerin deneyim, tavsiye ve yorumlarının derlenerek gelecekteki ziyaretçilerin erişimine sunulmasıdır. İkinci aşamada; seyahat acentesinin edinilen bilgileri değerlendirerek, doğruluklarını deneyimleyerek hedef destinasyon ile ilgili olarak engelli bireylere görüş ve tavsiyelerde bulunması ya da engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentileri açısından daha uygun olacağını düşündüğü destinasyonlar önermesini kapsamaktadır. Üçüncü aşamada; engelli bireylerle kurulan iletişimin önemine değinilmekte ve engelli bireylerin turistik ürün, hizmet ve destinasyondan beklentilerini açıkça ifade edebilecekleri bir ortamın oluşturulmasının ve engelli bireylerle iletişim kurmada eğitim almış personelin önemi vurgulanmaktadır. Dördüncü ve en önemli aşama ise dürüstlüktür. Seyahat acenteleri pazarladıkları turistik ürün, hizmet ve destinasyonların mevcut durumu, ulaşım koşulları, erişilebilirlikleri hakkında güncel ve eksiksiz bilgilere sahip olmalı, bu bilgileri turisitk ürün ya da hizmeti satın almak ve hedef destinasyon bölgesinin de tatil yapmak isteyen engelli bireylerle paylaşmalıdır (Klenosky-Gitelson, 1998: 662-663).

Şekil 2.2. Seyahat Acentesi Destinasyon Modellemesi



Kaynak: David B. Klenosky-Richard E. Gitelson, "Travel Agents Destination Recommendations", Annals of Tourism Research, 1998, s. 664.

Çoğu birey gibi engelli bireylerde tatil ya da gezi amaçlı bir program hazırlarken başvurdukları ana merciyi seyahat acenteleri ve tur operatörleri oluşturmaktadır. Ancak engelli bireyler için bir gezi planı oluşturmak engelli olmayan bireylere göre oldukça farklılıklar göstereceği de bir gerçektir. Çünkü engelli bireylerin engellerinden kaynaklı olarak yolculukları, seyahatleri, konaklamaları ve etkinliklere katılıma süreçlerinde ihtiyaç duyacakları olmazsa olmazların ve özel isteklerinin (konaklama işletmesindeki odanın engellilere göre düzenlenmiş olup olmadığı, engelli otoparkının bulunma durumu, konaklama işletmesinde yer alan tesislere ulaşımın mümkün olup olmadığı, gerekli yerlerde rampa bulunma durumu, engelliler konusunda eğitim almış personellin varlığı vb gibi) karşılanacağı bilmek isterler. Bir anlamda

seyahat acentelerini ve tur operatörlerini çözüm ortakları olarak algılarlar. Bu sebeple seyahat acenteleri ve tur operatörleri açısından engeli bireyler için engelli bireyin engel türünün ihtiyaçlarını karşılayan bir program yapmak son derece karmaşık bir dizi süreçten meydana geldiği ifade edilebilir. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri engelli bireylerin turistik ürün ya da hizmetleri satın almadan önce bilgi almak için başvurdukları ana merciyi konumundadırlar (Tozlu, 2012: 51).

Türkiye'deki seyahat acentelerini engellilere yönelik sunulan hizmet bazında değerlendiren bazı araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar kısaca özetlenecek olursa, seyahat acentelerinin engellilere yönelik olarak sundukları hizmetlerin hangi aşamada olduğu konusunda önemli fikirler verecektir.

Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş'ın (2008: 382) Türkiye'de 168 seyahat acentesi üzerinde gerçekleştirdiği araştırma göre, çalışmaya katılanların % 66,5 bir kez engelli bireylere satın aldıkları ürün konusunda yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya göre fiziksel engelli bireyler % 91,1 oranla hizmet alımı açısından ilk sırada yer aldıkları görülmektedir. Fiziksel engelli bireyleri % 55,4 ile görme engelli bireyler, % 67,9 ile de işitme engelli bireyler takip etmektedir.

Öztürk ve diğerlerinin (2008: 385) çalışması genel olarak engelli bireyler açısından değerlendirildiğinde konaklama işletmelerinin mimari durumu, ulaşım sektörü, altyapı, çevreyle ilgili düzenlemeler, erişilebilirlik, hizmet veren personelin engellilere yönelik eğitim durumlarının yetersiz olduğu ve seyahat acenteleri yöneticilerinin engelli turizmi ve engelli turizm pazarı hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları sonuçları ortaya çıkmaktadır.

Bu alandaki bir diğer çalışma 2010 yılında gerçekleştirilen ve Semih Arıcı'ya (2010: 35) ait olan araştırmadır. Arıcı (2010: 35) gerçekleştirdiği tez çalışmasında; Türkiye'de faaliyette bulunan seyahat acentelerinin engelli bireylere yönelik yeterli turistik ürün ve hizmet sunmadıklarını, ayrıca seyahat acentelerinin sahip oldukları

ulaşım araçlarının engelli bireyler için uygun olmadığı sonucu ortaya koymuştur (Arıcı, 2010: 35).

Ancak engellilerin turizm etkinliklerine katılımlarını artırmaya yönelik Türkiye'de faaliyette bulunan seyahat acentelerinin gerçekleştirdikleri olumlu örneklerde yok değil. Örneğin Türkiye'de faaliyette bulunan Niobel Travel Seyahat Acentesi bünyesinde işaret dili kullanabilien İsmail Tekin gibi rehberlerinin işaret dili eğitimi almalarını desteklemektedir. Ayrıca Niobel Travel Seyahat Acentesi bünyesinde fiziksel engelli bireylere hizmet veren ulaşım araçları da bulunmakta. Bununla birlikte Antalya'da bulunan Titanic ve Concorde otelleri personeline "Farkındalığa Yolculuk" projesi kapsamında eğitim hizmetleri gerçekleştirmiştir (Atar, 2014).

Engelli bireyler turistik ürün, hizmet ve etkinliklerinden yaralanmak, seyahatlerini planlamak ve düzenlemek, destinasyon bölgeleri ve bu bölgelerde faaliyette bulunan işletmelerin erişilebilirlilikleri hakkında fikir sahibi olmak istediklerinde karşılarına o destinasyon bölgeleri konusunda güncel bilgilere sahip olan seyahat acenteleri çıkmaktadır. Seyahat etmek isteyen engelli bireyler için üç temel seçenek vardır. Bunlardan ilki herhangi bir seyahat acentesinin hizmetlerini kullanmak, ikincisi engelli bireylere hitap eden bir seyahat acentesi ayarlamak, üçüncüsü ise engelli seyahat edenler için yazılan kitaplara, internet bilgilerine ve işletmelerin erişilebilirlik beyanları hakkındaki yayınların doğruluğuna güvenerek, bağımsız olarak bir gezi planlamak (Cavinato-Cuckovich, 1992: 49).

1. Seyahat Acentesi: Seyahat etmek isteyen engelli bir birey için bariz bir seçenek, düzenli bir seyahat acentesinin hizmetlerini kullanmaktır. Bu tür seyahat acenteleri engelli bireylerin ulaşımından konaklamaya kadar pek çok ihtiyacına cevap verip, engelli birey için onun adına seyahat ile ilgili işlemlerini, engelliler için erişilebilir olduğu belirtilen ulaşım ve konaklama yerlerini ayarlayabilir. Ancak bu tür seyahat acenteleri tercih edildiğinde bazı olası sorunlarla karşılaşma durumunda söz konusu olabilmektedir. Örneğin seyahat acenteleri ile çalışan ve turizm sektöründe faaliyet gösteren pek çok konaklama işletmesi ya da restoran "erişilebilir" olduklarını

beyan etmelerine rağmen "erişilebilir" standartlarına sahip değillerdir. Ayrıca, işletme zincirlerine ait birimler ile franchise birimler arasında engellilere yönelik sunulan hizmetlerde tutarsızlıklar olabilir. Bir diğer önemli dezavantaj, birçok seyahat acentesinin engelli bireylere hizmet vermede sınırlı bir geçmişe sahip olmasından dolayı, engelli bireylerin ihtiyaçlarını tam olarak anlayamayabilir ve bazı kritik yolculuk planlama detayları gözden kaçabilirler (Cavinato-Cuckovich, 1992: 50).

2. Engelli Bireylere Hizmet Eden Seyahat Acentesi: Yurt dışında pek çok ülkede engelliler için özel olarak tasarlanan geziler ve turlar düzenleyen "Whole Person Tours, Wings on Wheels, Flying Wheels Travel, Helping Hand Tours" gibi seyahat acenteleri bulunmaktadır. Bu seyahat acenteleri fiziksel, görme, işitme ile hareket kısıtlığı yaşayan, diyaliz ya da solunum ekipmanına ihtiyaç duyan çeşitli engellere sahip bireylere gezi ve tur hizmetleri sunmaktadırlar. Bu seyahat acentelerinin çoğunda, engelli bireylerin ihtiyaçlarını ve isteklerini anlayan ve bu istekleri karşılamaya dönük seçenekler sunan eğitimli hizmet personeli bulunmaktadır. Ayrıca bu seyahat acenteleri sektörde deneyimi sahibi oldukları için, bu deneyimlerini avantaja dönüştürerek düzenledikleri gezi ve turlarda ortaya çıkabilecek olası sorunları önceden öngörerek gerekli tedbirleri alarak alternatif çözüm yolları bulmalarını sağlamaktadır. Buna karşın bu tip seyahat acentelerinin dezavantajı, engelli bireyin seyahatlerin planlanmasında ve zamanlamasında fazla söz sahibi olmamasıdır. Ayrıca tur için belirlenen seyahat süresi bazı engelli bireyler için çok uzun veya çok kısa olabilir. Bununla birlikte seyahatin bazı kısımları engelli bireyin ilgi alanlarına girmeyebilir. Bu tür turların bir diğer olumsuzluğu seyahat acentelerinin gerekli kişi sayısına ulaşmadan gezi düzenlememeleri ve bu tür seyahatlerin diğer seyahat türleri ile kıyaslandığında çok daha maliyetli olmasıdır (Cavinato-Cuckovich, 1992: 50).

Engelli bireylere yönelik olarak turizm olanaklarının oluşturulmasında engelli bireylerle turistik mal ve hizmetler arasında iletişim kuran işletmeler olarak seyahat acentelerine önemli görevler düşmektedir. Bu açıdan bakıldığında, seyahat acentelerinin öncelikle engelli bireyleri uygun bir şekilde bilgilendirmesi gerektiği görülmektedir. Engelli bireylerle iletişime geçecek personelin davranışının önem taşıdığı göz önünde

bulundurulmalı, seyahatin sorunsuzca gerçekleşebilmesi için engelli bireyler açısından önemli olan konular doğru şekilde değerlendirilmelidir (Kozak-Turan, 2014: 1182).

TÜRSAB raporuna göre, engelli bireylere yönelik sağlanması gereken asgari düzenlemeler aşağıda verildiği gibi olmalıdır (Arıcı, 2010: 35):

- Tüm engelli türleri dikkate alınarak, engelli müşterilerin seyahat acentesi ofisine herhangi bir engel ile karşılşmadan ve yardım almaksızın hareket edebilecekleri yeterli alanın olması gerektiği göz önünde bulundurularak ofis içi düzenlemeler bu doğrultuda gerçekleştirilmeldir.
- Engelli bireyin işletmeye kabulünü yapan işgörenler mutlaka engellilerle iletişim eğitimi almış işgörenlerden seçilmelidir. Bu işgörenler engelli bireylerin işletmede kaldıkları ve işletmenin olanak ile tesislerini kullnadıkları süre zarfında lazım olabilecek olası ihtiyaçlarını not almalıdır.
- Engelli bireylere yönelik olarak hazırlanan turizm etkinlikleri, aktiviteleri, hizmet, olanak ve ürünlerin pazarlanması gerçekleştirilirken engellilerin hangilerinden yararlanabilecekleri engellilere uygun olarak hazırlanan sesli ve yazılı dokümanlarla paylaşılmalı.
- Engelli turistlerin turizm hareketliliği içerisinde geçirdikleri süre zarfında gittikleri ve gitmeyi düşündükleri destinasyonlardaki engellilere yönelik imkânlar paylaşılmalı, mevcut engelleri ile ilgili olarak kullanmaları zarurui olan araçların, eğitimli personelin bulunup bulunmadığı konusunda en güncel bilgileri paylaşılmalıdır.
- Online ya da web siteleri üzerinden yapıldığı kadar doğrudan işletme üzerinden yapılan rezervasyonlarda da işletmelerin, tesislerin engelli bireylere dönük olarak sahip oldukları ya da sundukları olanaklar hakkında gerçekçi bilgiler verilmelidir.
- Engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde karşılaştıkları olumsuzluklar dikkate alınmalı ve bu olumsuzların düzeltilmesi hedeflenmelidir.

Seyahat acenteleri turizmin diğer paydaşları ile kıyaslandığında daha fazla bilgi, birikim ve deneyime sahip olmaları açısından turizm etkinliklerine katılmak isteyen özellikle de engelli bireyler için önemli bir bilgi ve başvuru kaynağı konumda

bulunmaktadırlar. Seyahat acenteleri yılların birikimi ile sahip oldukları deneyim ve bilgilerle tek başlarına pazarlandığında maliyetli olan farklı turistik ürün, hizmet ve etkinlikleri daha kolay ve maddi açıdan daha uygun hale getirerek paket turlar halinde engelli bireylerin hizmetine sunarlar. Böylece tek başlarına alındığında her biri için ayrı ayrı planlama ve zamanlama gerektirirken, seyahat acentelerinin hazırlayıp sunduğu paket turlar sayesinde engelli bireyler hem zaman ve planlamadan tasarruf ederler hem de satın alınan turistik etkinliklerle ilgili riskler, bilinmeyen faktörler, sürprizler ortadan kalkarak seyahatleri ve tatilleri daha güvenli hale gelir.

Seyahat acentelerine, engelli bireylerin turizm faaliyetleri içerisinde yer almalarında, engelli bireylerin istek ve gereksinimleri doğrultusunda turizm olanaklarının oluşturulmasında önemli görevler düşmektedir. Seyahat acenteleri bu durumu ve sahip oldukları önemi iyi kavrayarak, bunun bilincinde olarak, engelli bireylerin istek, ihtiyaç ve gereksinimlerini eksiksiz analiz ederek hizmet sunmaya çalışması doğru ve yerinde bir yaklaşımı olacaktır.

2.6.5. Turizm İşletmelerinde Çalışan Personelin Engellilere Dönük Eğitimi

Turizmde faaliyet gösteren işletmeler diğer işletmelerden farklı olarak insan ilişkilerinin ve etkileşimin yoğun olduğu, karşılıklı iletişime dayanan bir sektör konumundadır. Turizm işletmelerinde çalışan personel, iş pozisyonu ne olursa olsun, işletmeyi ziyaret eden engelli veya değil, ziyaretçilerle iletişim kurmak ve bu iletişimi sürdürmek zorundadır. Ancak özellikle turizm etkinliklerinde yer alan, turistik ürün ve hizmetlerinden faydalanan ve seyahat eden engelli bireyler, bu süreçte yer alan ve engelli olmayan bireylere göre daha fazla zorlanmakta, engel durumlarına göre farklı ihtiyaç ve gereksinimleri olmaktadır. Engelli bireylerin turizm etkinlikleri veya seyahatleri sırasında karşılaşacakları sorunları en aza indirgemek, etkili çözüm yolları üretmek, sorun karşısında uygun davranışları sergilemek, uygun iletişim kanallarını kullanmak, başarılı bir iletişim kurmak ve geliştirmek, karşılaşılan olumsuz durumu en

az hasarla atlatmak turizm sektöründe çalışan personelin bu konuda almış olacağı eğitimle doğru orantılı olacaktır.

Bu sebeple turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan personelin engelli bireyler konusunda bilgilendirilmesi, bir sorunla karşılaştıklarında nasıl yaklaşacaklarını, nasıl iletişim kuracaklarını ve bu iletişim sırasında nelere dikkat etmeleri gerektiği konusunda eğitim almaları engelli bireylere yönelik turizm olanaklarının oluşturulmasında önemli yararlar sağlayacaktır.

Turizm alanında faaliyette bulunan tüm turizm paydaşlarının sektör ayrımı gözetmeksizin (konaklama, ulaşım, eğlence, yeme içme, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, hediyelik eşya sektörü, yerel esnaf vb gibi) ortak hareket ederek yönetici ve işgörenlere dönük olarak engelli bireylerle nasıl iletişime geçileceği, işgörenlere nasıl bir eğitim verilmesi gerektiği konusunda aşağıda maddeler halinde verilen alt başlıkların dikkate alınması gerekmektedir (Artar-Karabacakoğlu 2003'den akt. Tozlu, 2012: 53):

- Turizm sektöründe faaliyet de bulunan işletmelerin işgörenlerine, işletmelerinin engelli bireylere sunduğu turistik ürün, hizmet, etkinlik ve aktiviteler konusunda doğru ve eksiksiz bilgi verebilecek şekilde gerekli eğitimlerden geçirilmeli,
- Engelli bireylerin turistik ürün, hizmet, etkinlik ve aktiviteleri yerine getirme süreçlerinde karşılaşabilecekleri olası sorunlarda o sorunların çözümü konusunda işgörenlerin engelli bireye yardımcı olabilecekleri bilgilere yönelik eğitimlerin verilmesi,
- Turizm sektöründe faaliyette bulunan ve engelli bireylere yönelik turistik ürün ve hizmetler sunan işletmelerin bünyelerinde ki işgörenlerden en az bir veya ikisine işitme engelli bireylerle iletişim kurabilmelerine dönük olarak işaret dilini öğretmeye dönük eğitimlerin verilmesi,
- Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin işgörenler arasında departman ayrımı yapmaksızın tüm işgörenlerine işletmenin mimari yapısı ve kat planları (merdivenler, acil çıkış noktaları, asansörler, döner kapılar vb gibi) hakkında gerekli eğitimlerin verilmesi,

- Turizm sektöründe faaliyette buluna işletmelerdeki yetkili kişilerin işletmelerinin sundukları turistik hizmet ve ürünlerden yararlanan engelli bireyler hakkında işgörenlere gerekli bilgilerin (örneğin konaklama işletmelerinde konakladıkları oda ve ne tür engelle sahip oldukları, restoranda oturdukları masa ve ne tür engelle sahip oldukları vb gibi) verilmesi yerinde olacaktır.

Turizmin tabiatı gereği yapılacak tüm düzenlemelere rağmen zaman zaman turistik ürün ve hizmetlerde, turizm etkinlikleri, aktiviteleri ve seyahatlerinde sorunların yaşanması doğal bir süreçtir. İnsan unsurunun yer aldığı bu döngüde hata ile karşılaşılmamasını beklemek fazla iyimserlik olacaktır. Ancak burada önemli olan bu hata payını en aza indirgemeye uğraşarak, bu doğrultuda çalışmalar yapmaktır. Turizm hareketliliği içerisinde yer alan engellilerin, etkinliklere katılımlarında mümkün olan minimum düzeyde sorunla karşılaşmaları ve tatmin olmuş bir şekilde ayrılmaları sağlamak, engelli bireylerin turistik ürün, hizmet, etkinlik ve seyahatlerinde farklı ihtiyaç ve gereksinimleri olacağı gerçeğinin farkına vararak ve bu alanda eğitim almış personelin hizmet vermesi ile mümkün olacaktır.

Genel olarak değerlendirildiğinde artan küresel rekabet turizm alanında söz sahibi olan ülkelerin turizm gelirlerini korumak ve artırmak amacıyla yeni pazarlar bulmaya ve faaliyet alanlarını genişletmeye zorlamaktadır. Dünyanın en önemli niş pazarını oluşturan engelli bireyler için turizm olanaklarının yaratılması ve turizmin geliştirilmesi son derece önemlidir. Bu doğrultuda engelli bireyler için turizm olanaklarının yaratılmasında dikkat edilmesi gereken unsurlara bakıldığında (Göktaş-Bulgan, 2016: 41):

- Turizm faaliyetlerine katılabilmek için mutlaka bir ulaşım sistemine dâhil olmak gerekmekte olduğu hususu göz önüne alınarak engelli bireyler için ulaştırma araçlarının varlığının sağlanması,
- Tatil destinasyonu olarak seçilen bölgede engellilerin kullanabileceği toplu ulaşım araçlarının bulundurulması,

- Engellilerin gittikleri tatil destinasyonundaki görülmeye değer yerlerin, müzelerin vb yerlerin engelli standartları doğrultusunda düzenlenmesi ve gerekli işaretlendirmelerin varlığının sağlanması,
- Turizm alanında hizmet veren seyahat acenteleri ve tur operatörlerinde branşlaşmaya gidilerek yalnızca engelli bireylere yönelik hizmetler sunan seyehat acenteleri ve tur operatörleri desteklenmeli,
- Engelli bireylerin seyahatleri ile ilgili her türlü bilgiye (özellikle tanıtım araçlarında yer alan olanaklarla ilgili bilgiye) uygun semboller kullanılarak kolaylıkla ulaşmalarının sağlanması,
- Engelli bireylerin bulundukları tatil destinasyonu ile ilgili görüşleri alınması ve varsa eksiklerin giderilmesi,
- Engelliler konusunda eğitim almış kişilerin turizm sektöründe yer alması ve mevcut personelin eğitimden geçirilmesi sağlanmalıdır.

Engelli bireylere yönelik turizm olanaklarının oluşturulması ve geliştirilmesi, bu alanda gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve uygulanması, turizm sektörünü meydana getiren paydaşlar arasında koordineli iletişim ve işbirliğinin sağlanması, turizm sektöründe çalışan personelin engelli bireylere dönük eğitim alması ile sağlanabilir. Unutulmaması gereken turizm sektörünün tüm paydaşları ile birlikte bir bütün olduğu ve turizmde başarılı olunmak isteniyorsa bunun ancak tüm paydaşların işbirliği ile sağlanabileceğidir.

2.6.6. Engellilerin Seyahat Hakkı

Dünya nüfusu hızla yaşlanmakta ve yaşlılığın doğal sonucu olarak da gerek işitsel gerek görsel gerekse de bedensel olarak bireyler pek çok kayıpla karşılaşmaktadır. Yaşanan bu kayıplar bireylerin mevcut yaşam standartlarını sürdürmelerini engellemekte ve sosyalleşmelerinde ciddi güçlükler yaşamalarına neden olmaktadır. Bu sorunsaldan yola çıkarak engelli bireylerin özgürleşmelerini sağlayacak gerekli ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi herhangi bir engelle sahip bireylerin sadece kendi ülkelerinde değil aynı zamanda da dünya genelinde ikinci bir bireyin yardımına ihtiyaç duymadan hareket edebilen, kültürel,

sosyal ve toplumsal etkinliklere katılabilen, toplumsal yaşantının içinde yer alan bireyler olmalarını sağlayacaktır (Kaygısız-Bulgan, 2015: 98).

Seyahat etme olgusu turizm olgusundan ayrı düşünülemeyecek bir kavramdır. Bireyler turizm faaliyetleri içerisinde yer almak istiyorlarsa turizm faaliyetlerinin gerçekleştiği bir diğer ifade ile ürünün üretildiği yere gitmek mecburiyetindedirler. Seyahat kavramı turizmi oluşturan bileşenlerden ayrı ya da tek başına ele alınabilecek bir kavram değildir. Bu sebeple engelli bireylerin toplumla tam entegrasyonun sağlanması isteniyorsa seyahatleri sırasında karşılaşabilecekleri olası sorunlar belirlenerek gerekli düzenlemelerin yapılması ve yapılan bu düzenlemelerin hayata geçirilmesi gerekmektedir. Seyahat engellerinin ortadan kaldırılmasına ilişkin dünya genelinde gerçekleştirilmiş pek çok yasal uygulama bulunmakla birlikte bu uygulamaların ihtiyaçları tam olarak karşıladığı söylenemez (Kaygısız-Bulgan, 2015: 98).

Türkiye'de engellilerin seyahat haklarına ilişkin gerçekleştirilen yasal düzenlemeleri mercek altına alacak olursak; "T.C. Anayasasında bireylerin bir yere geçiçi ya da kalıcı olarak yerleşmesini ve ülke içinde herhangi bir yere herhangi bir sebeple seyahat etmesi 23. madde" ile güvenceye alınmıştır. Bu madde ile Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının herhangi bir engelle sahip olup olmadığına bakılmaksızın eşit koşullarda yerleşme ve seyahat etme özgürlüğünü devlet garantisi altına almaktadır.

Avrupa birliğine üye ülkelerinde de durum farklı değildir. Engellilerin seyahat etme özgürlükleri Avrupa birliği yasaları ile güvence altına alınmıştır.

"Seyahat etme özgürlüğü ya da seyahat etme hakkı" her insanın sahip olduğu en doğal ve en temel haktır. Ve bu hak pek çok uluslararası düzenleme ile güvence altına alınmıştır. Bu yasal düzenlemelerden ilki "İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi"dir. Bu bildirgenin 13. maddesinde de belirtildiği gibi; "her insan kendi devleti de buna dâhil olmak üzere, bir devletin topraklarında herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan

özgürce dolaşma, oturma, yaşama, seyahat etme, bir ülkeden ayrılma ya da kendi ülkesine geri dönme hakk"larına sahiptir (Kaygısız-Bulgan, 2015: 98).

Bir diğer yasal düzenleme ise 1966 yılında çıkarılan "Uluslararası Sivil ve Siyasal Haklar Sözleşmesi"dir. Bu sözleşmesinin 12. maddesi; "Her insan herhangi bir sebep öne sürmeksizin uyruğunu taşıdığı ülkenin topraklarından yada herhangi bir başka ülkenin topraklarından ayrılabilir" ifadesine yer verilmiştir (Kaygısız-Bulgan, 2015: 101).

Bu alanda yapılan en geniş kapsamlı yasal düzenleme ise Birleşmiş Milletler önerisi ile hazırlanarak 2006 yılında 81 ülkenin imzalayarak onayladığı "BM Engelli Hakları"dır. Bu sözleşme kapsamında gerçekleştirilen "2010-2020 AB Engelliler Stratejisi Uygulama Planı"da amaç; "engelliler ile birlikte ailelerinin de toplumu oluşturan diğer bireyler gibi toplumsal yaşantının her aşamasında, ekonomik, toplumsal, kültürel ve sosyal alanlarda tam eşitlik ilkesi kapsamında katılımlarının en üst düzeyde" gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Bu uygulama planı doğrultusunda oluşturulan komisyonun hedefi engelli bireylerin gündelik yaşamda karşılaştıkları sorunsalları belirleyerek ortadan kaldırmaktır (Kaygısız-Bulgan, 2015: 101).

Bir diğer yasal düzenleme ise AİHM (Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi) 8. maddesidir. Bu madde her ne kadar "özel hayata ve aile hayatına saygıyı" kapsasa da AİHM bu 8. maddeyi "devletlerin politikaları oluşturulurken aynı zamanda da engelli bireylere ilişkin sosyal yükümlülüklerin yerine getirilmesi" şekilde yorumlamaktadır (Kaygısız-Bulgan, 2015: 101).

Engellilerin toplumsal yaşantıya katılmalarına dönük olarak uluslararası pek çok yasal düzenleme yapılmasına karşın Türkiye'de turizm sektöründe belirleyici konumda olan kuruluşların belki de en başında yer alan aynı zamanda da en iyi organize olmuş örgütlerden birisidir diyebileceğimiz TÜRSAB'da bile engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarını sağlamaya dönük olarak kurulan komitenin (Herkes İçin Engelsiz Turizm) kuruluş yılı 2006 dır. Bu komisyonun özetle amacı;

“Türkiye’nin turizm alanında sahip olduğu avantaj ve dezavantajların engelli turizm açısından değerlendirilerek potansiyelini ortaya koymak, sorunları belirlemek ve çözüm yolları üretmek, ziyaretçilerin ülke sınırları içerisinde -engelsiz- seyahat edebilme olanaklarının oluşturulmasına” yardımcı olmaktadır (Kaygısız-Bulgan, 2015: 102).

2.7. Dünyada Engelli Turizmi

Seyahat kavramı turizmi oluşturan aktörler açısından ele alındığında turizm ile iç içe geçmiş, turizm açısından olmazsa olmaz bir olgudur. Çünkü turizm de temel belirleyici unsur bireylerin satın aldıkları turistik üründen yararlanabilmeleri için ürünün bulunduğu yere seyahat etme zorunluluğunu içermektedir. Başka bir ifade ile turizm bireylerin kullanabildikleri seyahat özgürlüğüne dayanmaktadır (Yıldız, Yıldız, Karaçayır, 2017: 61).

“Seyahat hakkı” her insanın sahip olduğu en temel hak ve özgürlüktür. Ancak pek çok birey doğuştan ya da sonradan oluşan çeşitli bedensel, zihinsel ve duyusal engellerden dolayı bu temel hakkını kullanamamakta ve turizm hareketliliğinin dışında kalmaktadır (Yıldız, Yıldız, Karaçayır, 2017: 61).

Oysaki turizm hareketliliğinin dışında kalan bu potansiyeli yüksek kitle “engelli turizmi” açısından değerlendirildiğinde turizm paydaşlarını oluşturan aktörlere getirisi yüksek, yeni ve alternatif bir turizm çeşitliliği sunmaktadır. Henüz yeni bir kavram olmasına karşın “engelli turizmine” AB ülkelerinden ve ABD katılım oldukça yüksek olmakta ve engelli turizmi yıllık 150 Milyar Euro’luk bir turizm pazarı oluşturmaktadır (Yıldız, Yıldız, Karaçayır, 2017: 61).

WTO (Dünya Sağlık Örgütü) verilerinden yola çıkarak nüfusunun yaklaşık olarak sekizde biri yani 1 milyarın üzerindeki kişi sayısının herhangi bir sebepten ötürü bir engel durumu yaşadığı tahmin edilmektedir. Bu rakamın özellikle sanayileşmiş Avrupa ülkelerinde yaşam standartlarının yükselmesi ile birlikte nüfusunun yaşlanması ve yaşlanma ile birlikte kronik hastalıkların artması sonucunda engelli nüfusunun genel nüfus oranı içinde artacağı öngörülmektedir (Sluimer, 2015’den akt. Yıldız, Yıldız,

Karaçayır, 2017: 66). Dünyada 1 milyara yakın engelli birey bulunmakta ve yaklaşık olarak 650 milyon engelli birey turizm hareketliliği içerisinde yer alarak ülke içinde ve ülke dışında seyahat etmektedir (Popiel, 2014'den akt. Yıldız, Yıldız, Karaçayır, 2017: 72). Bu hareketliliğin sonucunda da engelli bireylerin oluşturduğu "engelli turizm pazarı" yaklaşık olarak 150 milyar dolarlık bir büyüklüğe ulaşmaktadır. 2020 yılına ilişkin gerçekleştirilen öngörülerde ise "engelli turizm pazarının" tüm turizm pazarları dikkatte alındığında yaklaşık olarak % 27 civarında bir oranda yer alacağı tahmin edilmektedir (Eurpean Comission, 2013'den akt. Yıldız, Yıldız, Karaçayır, 2017: 72).

2.8. Türkiye'de Engelli Turizmi

Dünya Bankasının 2011 yılı içerisinde yayınladığı "Dünya Engellilik Raporuna" göre Türkiye nüfusunun yaklaşık olarak % 12 yakın bir kısmı yani 9 milyon birey bedensel, zihinsel, duyusal ya da kronik hastalıklardan kaynaklı bir engel durumu ile yaşamaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2010'dan akt. Tellioğlu-Şimşek, 2016: 554). Türkiye'de engelli bireylere dönük olarak oluşturulan olumlu istihdam ve sosyo-ekonomik politika ve yasal düzenlemelere karşın, Avrupa birliği ülkeleri ile karşılaştırıldığında engelli bireyler toplumsal yaşantı ve turizm hareketliliği içerisinde yeterli düzeyde yer alamadığı görülmektedir.

Avrupa ülkelerinin özellikle 1950'li yıllardan sonra geliştirdikleri ve uyguladıkları engelli dostu politikalar sayesinde engellilere yönelik olarak sağlanan istihdam ve sosyo-ekonomik destekler sayesinde engelli bireylerin refah düzeyinde kayda değer artışlar yaşanmış, bunun doğal sonucu olarak da engelli bireylerin toplumun diğer bireyleri gibi turizm hareketliliği içerisinde yer alarak ülke içi ve dışı seyahatler bulunmaya başlamışlardır. Engelli bireyler bu turizm hareketliliği içerisinde çoğunlukla refakatçi desteğine ihtiyaç duyması yani turizm faaliyetlerine bir aile üyesi ile katılmaları "engelli turizmi" olarak adlandırılan alternatif bir turizm pazarının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Tellioğlu-Şimşek, 2016: 553).

Türkiye Avrupa birliği ülkelerine ulaşımsal açıdan yakınlığı ve sahip olduğu pek çok önemli turistik çekiciliğe rağmen, bu turizm destinasyonları, engelli bireylerin özgürce turizm faaliyetleri ve hareketliliği içerisinde yer almasına engel olan pek çok

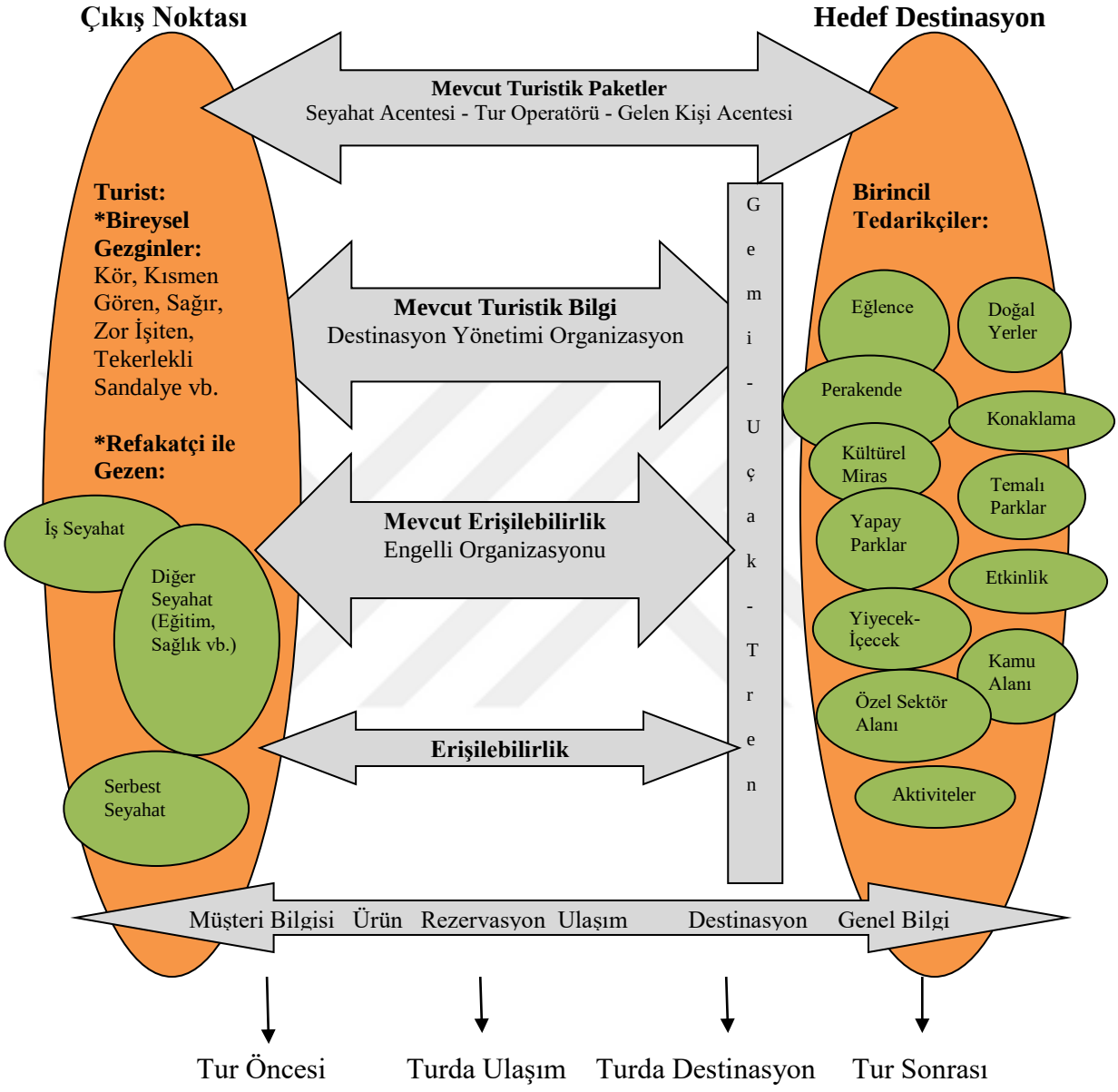
önemli eksikliklere sahiptir. Bununla birlikte Türkiye'nin Alanya ilçesinde tüm Türkiye'ye örnek teşkil edecek pek çok engelli turist dostu çalışmaların yapılmasına karşın bu çalışmalar Avrupa Birliği ülkeleri ile kıyaslanamayacak düzeyde kalmaktadır (Tellioğlu-Şimşek, 2016: 553).

Türkiye gerek Avrupa Birliği ülkelerine olan yakınlığı gerekse de sahip olduğu turist destinasyon çeşitliği açısından "engelli turizm"de söz sahibi olabilecek bir aktör konumunda bulunmaktadır. Ancak Türkiye bu yeni ve alternatif turizm türünde söz sahibi olmak istiyorsa öncelikli olarak engelli bireylere yönelik olarak gerçekleştirdiği yasal düzenlemeleri en kısa sürede toplumsal yaşantıya aktarımını sağlamalı, Avrupa Birliği ülkelerinde gerçekleştirilen olumlu çalışmaları yerinde incelemeli ve Türkiye'de turist bölgeleri uyarlanmasını sağlamalıdır.

2.9. Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Erişebilirliği

Engelli bireylerin turizm destinasyonları içerisinde özgürce yer alabilmeleri için destinasyon bölgesinde yer alan tüm paydaşların bir bütün içerisinde değerlendirilmesi ve engelli bireyler için gerekli erişilebilir ortamların oluşturulması gerekmektedir. Destinasyon bölgesi bir bütündür ve gerekli düzenlemeler bu bütünlük içerisinde gerçekleştirilmeli destinasyon içerisinde yer alan unsurlar bir birlerinden bağımsız değil birlikte ele alınmamalıdır.

Şekil 2.3. Engelli Turizm Erişilebilirlik Şeması



Kaynak: Dimitrios Buhalis-Victoria Eichhorn-Eleni Michopoulou-Graham Miller, Accessibility Market and Stakeholder Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis, The University of Surrey, Guildford, Surrey, United Kingdom 2005, s.27

2.9.1. Otel Binası İçinde, Otel Binası Dışında, Otele Ait Rekreasyon ile Yeme-İçme Alanlarında, Otel Odalarında Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Turizm işletmeleri ve destinasyon bölgeleri 150 milyar euroluk bir pazarı oluşturan "engelli turizm"den pay almak istiyorlarsa öncelikli olarak işletmelerinde gerekli düzenlemeleri yaparak engelsiz bir erişim ortamını oluşturmaları gerekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde engelli bireylerin konaklama işletmelerinde ikinci bir kişinin yardımı olmadan hareket edebilmeleri için ne tür düzenlemelerin yapılması gerektiği üzerinde durulacaktır.

2.9.1.1. Otel Binası Dışındaki Alanlarda Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Konaklama işletmeleri turizm paydaşlarını oluşturan aktörler içinde önemli bir yer tutmaktadır. Her yıl milyonlarca insanın geceleme ihtiyacını karşılayan bu işletmelerin bir bütün olarak ele alınarak sadece iç mekânlarının değil aynı zamanda da dış mekân ve çevre unsurlarının da bedensel, görme ve işitme engelliler için uygun hale getirilmesi ve engelsiz ortamların yaratılması gerekmektedir.

2.9.1.1.1. Otoparklar

2008 yılında Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren yasa uyarınca otopark alanlarında engellilere göre düzenlemelerin yapılması mecburi olmuştur. Bu yasa uyarınca halkın kullanımına açık otoparklarda her 20 araçlık otoparkın birinin engellilere ayrılması zorunluluğu bulunmaktadır. Bu otoparklar engelli işareti ile belirlenmeli ve otoparkın giriş çıkışına ya da varsa mevcut asansörlerinden birine yakın konumda olmalıdır. Ayrıca engelli bireyler için özel işaretlerlere belirlenerek ayrılan otoparkların uzun kenarı 4,90 metreden, kısa kenarı ise 3,50 metreden az olmayan bir uzunluğa sahip olmalıdır. Bununla birlikte engelli bireyler için ayrılan otopark alanlarında engelli bireylerin hareketlerini kısıtlayıcı sabit ya da yarı sabit bariyer,

kaldırım yüksekliği vb gibi fiziksel yapılara yer verilmemelidir (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2018).

2.9.1.1.2. Yaya Yolları ve Kaldırımlar

Destinasyon bölgelerindeki işletmeleri ulaşılabilir bir konuma getiren bir diğer yapısal unsur hiç şüphesiz kaldırımlar ve yaya yolları olmaktadır. Kaldırımlar destinasyon bölgelerinde aynı nizamı standartlara sahip olmalı ve kaldırım genişliği 150 cm.'den az olmamak kaydı ile tüm yayaların engelli olsun ya da olmasın rahatça hareket edebilecekleri bir genişlikte inşa edilmelidir. Kaldırım yüksekliği mümkün olan en alçak düzeyde bırakılmalı ve bu yüksekli 3 ile 15 cm. aralığında olmalı, eğim %5 geçmemelidir (Uslu; Düzgün t.y. 3-4, acikders.ankara.edu.tr). Bununla birlikte otobüs durakları ya da işletmelerin önlerinde kaldırım genişliği normal kaldırım genişliğinden daha fazla bir alana sahip olmalı. Bu genişlik otobüs durakların bulunduğu alanda üç metreden, işletmelerin bulunduğu alanda ise üç bucuk metreden daha az bir genişliğe sahip olmamalıdır (www.acikders.ankara.edu.tr).

Ayrıca görme engelli bireyler için kaygan olmayan ve yürümeyi zorlaştırmayan kabartma yol kaplama materyalleri kullanılmalı ve kılavuz iz olarak adlandırılan bu kaplama 60 cm. daha dar olmamalı, kaldırımın tam zıt bir renk tonunda olmalıdır. Kaldırım aynı yükseklikte ilerlemeli, kaldırım üzerinde dolaşmayı engelleyici çevre düzenleme unsurları kullanılmamalıdır (www.acikders.ankara.edu.tr).

2.9.1.1.3. Rampalar

Konaklama işletmeleri ile birlikte diğer işletmelerde de sık sık rastlanan rampalar standartlara uygun olmayan bir dizayn ile yapıldığında engelli bireyler için yarar sağlamaktan çok bir dezavantaj oluşturmaktadır. Merdiven ya da koridorlarda olduğu gibi rampalarda da kaygan olmayan sert zemin kaplama materyalleri kullanılmalı, merdivenlerde olduğu gibi eğimi % 6 üzerinde olan rampalarda mutlaka sahanlıklar ile desteklenmeli, ayrıca özellikle bedensel engelli bireyler için rampaların başlangıç ve bitiş noktalarına ve rampaların bağlandıkları kapı gibi kullanım alanlarına

yatay manevra gerçekleştirebilmek için yeterli hareket alanları bırakılmalıdır (OFD, 2004'den akt. Şahin-Erkal, 2012: 7).

2.9.1.1.4. Basamaklar, Merdivenler ve Asansörler

Konaklama işletmeleri ile birlikte diğer destinasyon işletmelerinde kullanılan asansörler bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin kullanımına uygun şekilde dizayn edilmeli, kullanılan kabinin genişliği 110 cm.'den kabinin uzunluğu ise 140 cm.'den küçük olmamalıdır. Ayrıca kabin içi kaygan olmayan bir materyal ile kaplanmalı, tekerlekli sandalye ile birlikte en az bir kişinin daha asansöre binebilmesine olanak sağlayan bir genişlikte olmalıdır. Asansör içinde yer alan kat düğmelerinin yerden yüksekliği ise 90 ile 120 cm. arasında olmalı, çalışır durumda bir kabin içi telefon bulunmalı, 90 cm. yükseklikten az olmamak kaydı ile tutunma bantları yerleştirilmeli, görme engelli bireyler içinse sesli ve kabartma uyarı ve ikaz sistemleri, işitme engelli bireyler için ise ışıklı ikaz ve uyarı sistemleri yer almalıdır (Şahin-Erkal, 2012: 5).

Konaklama işletmeleri başta olmak üzere işletmelerde yer alan merdiven sistemleri engelli bireyler için en büyük handikabı oluşturmaktadır. Asansör ya da diğer bina içi ve dışı yüzeylerde kullanıldığı gibi merdivenlerde de kaygan olmayan sert zemin kaplaması kullanılmalı, merdivenler mutlaka her iki tarafında da yer alan sağlam tırabzanlarla desteklenmelidir. Ayrıca merdivenlerin nerede başladığı ve nerede bittiği gerek uygun renk tonları, gerek kabartma yer kaplamaları gerekse de sesli uyarı sistemleri ile belirginleştirilmelidir. Merdivenlerde kullanılan basamakların genişliği 30 cm.'den küçük olmamalı ve merdivenlerdeki basamakların eğimi 60 derecelik bir açı oluşturmalıdır. Merdivenler sahanlıksız ilerlememeli ve her on basamakta bir sahanlıkla desteklenmelidir. Unutulmaması gereken bir diğer önemli husus ise merdivenlerin dağınık bir aydınlatma sistemi ile aydınlatılmış olması gerektiğidir (Şahin-Erkal, 2012: 6-7).

2.9.1.1.5. Girişler

Destinasyon bölgelerinde yer alan başta konaklama işletmeleri olmak üzere pek çok tesisin girişleri görme, işitme ve bedensel engelliler için uygun olmayan koşullar içermekte, işletmeler işletme girişlerini oluştururken daha çok işin görselliğine odaklanmakta ve rahat kullanım olanağı sunmamaktadırlar. Başta Konaklama işletmeleri olmak üzere destinasyon bölgesinde yer alan işletmelerin ana girişlerinde mümkün olduğunca merdiven kullanılmaması gerekmektedir. Ancak işletme girişte merdiven kullandıysa bu merdivenleri sabit ve kolay ulaşılabilir tırabzanlarla desteklemelidir (Şahin-Erkal, 2012: 5).

Başta konaklama işletmeleri olmak üzere işletme girişleri kaygan olmayan zemin malzemesi ile kaplanmalı, iyi ve yeterli bir aydınlatma ile desteklenmelidir (Yörük 2003'den aktaran: Şahin; Erkal 2012: 5). Bir diğer önemli husus işletme girişlerinde kalın, tüylü halı tarzı kaplamaların kullanılmaması gerektiğidir. Tesislerdeki giriş kapısı genişliği 90 cm.'den az olmamalı, basamak tarzı bir yapı unsuru kullanıldıysa, basamaklı girişlerin yanında mutlaka rampaların kullanılması gerektiğidir (Şahin-Erkal, 2012: 5).

Ayrıca günümüzde pek çok konaklama işletmesinde karşılaşılan döner kapı sistemleri başta bedensel engelli bireyler olmak üzere işitme ve görme engelli bireyler içinde uygunluk arz etmemektedir. Bu tür kapı girişlerinden kaçınılmalı ya da kullanıldıysa yanına kolayca açılabilen ve ulaşılabilen, duvarlarla aynı hizada ve yükseklikte olan, döner kapıdan 20 cm.'den az olmamak kaydıyla uzaklığa yerleştirilen ikinci bir kapı olmalıdır. İşletme girişlerinde kapılarda kullanılan çamlar üzerinde cam rengine zıt olacak şekilde uyarıcı renkli bantlar (kontrast bantlar) kullanılmalıdır (OFD, 2004. Akt. Şahin-Erkal, 2012: 5).

2.9.1.1.6. Çevre Düzenlemeleri (Ağaçlandırma, Bahçe Düzenlemeleri, Işıklandırma, Oturma Grupları, Çöp Tenekeleri vb)

Konaklama işletmelerinde görsel çekicilik açısından çevresel düzenlemeler önemli bir yer oluşturmaktadır. Ancak bu tür çevresel düzenlemeler gerçekleştirilirken her gruptan kullanıcı profilinin alanı kullanacağı göz ardı edilmemeli ve gerekli düzenlemeler çerçevesinde yerleştirilen oturma grupları, çöp tenekeleri, ışıklandırma aparatları, ağaçlandırma ve çiçek düzenlemeleri bedensel, görme ve işitme engelli bireyler dikkate alınarak ortak kullanım alanlarına yerleştirilmelidir.

Ortak alanlara yerleştirilen bankların aralarında ve yanlarında bedensel engelli bireyler için gerekli hareket imkânını sağlayacak boşluklar bırakılmalıdır, banklar düzenli aralıklarla mümkünse her 100 m. - 200 m. bir yerleştirilmeli, banklar tasarlanırken yerden yüksekliğinin 45 cm.'den fazla olmamasına ve sırt uzunluğunun da en az 70 cm. olmasına dikkat edilmelidir (Aydoğdu, 2017: 36).

Ortak kullanım alanlarında yer alan çeşmeler 95 cm. yüksekliği aşmamalıdır (Aydoğdu, 2017: 70).

Çevresel düzenlemeler yapılırken kullanılan ağaçlar, asılı bitkiler renkli şeritler içerisinde yer almalı, ağaç dalları düzenli olarak budanmalı ve dalların yerden yüksekliği en az 220 cm. olmalıdır. Bitki ve ağaçlarla ilgili olarak yapılan çevresel düzenlemelerden dikenli bitki ve ağaçlarının kullanılmamasına dikkat edilmelidir. Ayrıca ağaç ve bitkilerle yapılan çevresel düzenlemelerde dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli konu meyve döken ve zemini kayganlaştıran bitki ve ağaçlarının kullanılmamamsıdır (Aygün, Korkut, Kiper, 2018: 23).

Konaklama işletmelerinde kullanılan çöp kutuları tehlike arz etmeyecek bir şekilde yere sağlam bir şekilde monte edilmeli ya da yere monte edilemiyorsa bulunduğu alandaki bir nesneye bağlanmalıdır. Yerleştirilen çöp tenekeleri yerden 90

cm.'den yüksek 75 cm.'den alçak olmamalı, kapakları kolay açılır bir şekilde dizayn edilmelidir (Bağbaşı, 2010. Akt. Aydoğdu, 2017: 108).

2.9.1.2. Otel Binası İçinde Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapısal Düzenlemeler

Konaklama işletmeleri iç ve dış mekânsal tasarımlarıyla bir bütün olarak ele alınmalı, engelli bireylerin otel işletmelerinde gerek bireysel gerekse ortak kullanım alanlarında herhangi bir engelli ile karşılaşmadan, ikinci kişilerinin yardımları olmaksızın özgürce hareket edebilmeleri için gerekli tasarımsal kolaylıklar sağlanmalıdır.

2.9.1.2.1. Resepsiyonlardaki Düzenlemeler

Otellerin ana giriş kısımlarında yer alan ve otel işletmelerinin kalbi konumundaki resepsiyon bölümü yüksek olmamalı, engelli bireylerin resepsiyon bölümüne rahatça erişimine olanak sağlayan bir yüksekliğe sahip olmalıdır. Ayrıca görme engelli bireyler için uygun renk tonları ve sesli uyarı sistemleri kullanılmalı, işitme engelli dudak okuyan bireyler için resepsiyonun tam karşısından olacak şekilde resepsiyon bölümü güçlü bir aydınlatma ile desteklenmelidir (Bulgan, 2014: 51).

2.9.1.2.2. Konferans Alanlarının Düzenlenmesi

Konaklama işletmelerindeki ortak kullanım alanları oluşturulurken sadece engelsiz bireylere dönük olarak değil tüm engel grupları dikkate alınarak düzenlemeler yapılmalıdır. Zemin kaygan olmayan sert bir materyal ile kaplanmalı, kabartma şeritler bulunmalı, yerler döşemelerle zıt renklerde olmalı, sesli ve ışıklı uyarı sistemleri bulunmalı ve tekerlekli sandalyeler için oturma alanları oluşturulmalıdır (Atak, 2008. Akt. Bulgan, 2014: 52).

2.9.1.2.3. Genel Alanlardaki Düzenlemeler (Telefonlar, Genel Tuvaletler, Koridorlar)

Konaklama işletmeleri bütünsel bir yaklaşımla ele alınmalı ve sadece ziyaretçilerin geceleme ihtiyaçlarını karşıladıkları mekânlar olarak düşünülmemelidir. Konaklama işletmeleri aynı zamanda ziyaretçilerin dinlenme, yeme-içme, eğlenme amacıyla da kullandıkları kompleks yapılardır. Bu sebeple odalar kadar ortak kullanım alanları da engelli bireylerin gereksinimleri göz önünde bulundurularak düzenlenmeli ve engelsiz bir ortam oluşturulmalıdır. Bu amaç doğrultusunda ortak kullanım alanlarında yer alan tuvalet, koridor, geçiş yerleri ve telefon alanlarında engelli bireylere dönük olarak gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmelidir (Bulgan, 2014: 52).

Koridorlarda sert zemin kaplamaları kullanılmalı, halı gibi tüylü hareket kapasitesini sınırlayan ve zorlaştıran kaplamalar tercih edilmemeli, koridor genişliği aynı anda iki tekerlekli sandalyenin geçişine olanak tanıyacak genişlikte olmalıdır. Görme engelli bireyler için zıt renk tonlamaları yapılmalı sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalıdır (Bulgan, 2014: 53).

Telefonlar ise görme engelli bireyler için kabartma harf ve rakamlar içermeli, telefonun bulunduğu alana en az 1,2 m lik bir açıklık bırakılmalı, telefon kablosu 75 cm.'den az olmamalı ve telefonun yerden yüksekliği 90 cm.'den başlamalıdır (www.acikders.ankara.edu.tr).

2.9.1.2.4. Havuz-Spa-Sauna Alanları

Konaklama işletmelerinde yer alan havuzlara özellikle bedensel engelli bireylerin giriş ve çıkışlarına yardımcı olabilecek yatay ve düşey çalışabilen asansörler konulmalı, havuz etrafında ve havuza giden yol üzerinde farklı yükseltiler kullanılmasından kaçınılmalı, zemin kaygan olmayan sert materyale ile kaplanmalı, kontrast renkler, sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalıdır (Bulgan, 2014: 56).

2.9.1.2.5. Kumsallar

Denizle kumsal arasında başta bedensel engelli bireylerin kullanımına açık kaygan olmayan erişim rampaları bulunmalı ve bu rampalar denizin içine kadar engelli bireylere ulaşım imkânı sağlamalıdır. Ayrıca sesli ve ışıklı uyarı sistemleri bulunmalı, gerekli yerlerde görme engelli bireyler için kabartma yüzeyler yer almalı, bedensel engellilerin denize girmelerine olanak sağlayan düzenekler bulunmalıdır. Bu uygulamalarla birlikte engelli tuvaletleri, duşları ve otoparkları da mutlaka yer almalıdır (Bildir, 2014. Akt. Burak, 2018: 83).

2.9.1.3. Otele Ait Yeme-İçme Alanlarında Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Bireylere Yönelik Yapısal Düzenlemeler

Konaklama işletmeleri kompleks yapılardır ve tüm aktörleri ile birlikte değerlendirilmeleri gerekmektedir. Bu sebeple konaklama işletmelerinin ortak kullanıma açık tüm mekânları bireylerin engelsiz, yardımsız ve özgürce hareket edebilecekleri alanlar olarak düzenlemeleri gerekmektedir.

Restoran, kafe ve barlar otellerde konaklayan misafirlerin sıklıkla vakit geçirdikleri mekânlar oldukları için bu alanlarda tüm engel gruplarına göre yapılacak düzenlemeler alanın özgüre ve yardımsız kullanılabilmesi açısından önem teşkil etmektedir.

Restoranlarda kullanılan masalar bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile kullanımına uygun şekilde tasarlanmalı, restoran, bar ve kafeteryalarda yer alan iki masa arası boşluk 90 cm.'den dar olmamalı, masalarda bırakılan diz boşluğu yüksekliği 70 cm.'den genişliği ise 50 cm.'den küçük olmamalıdır. Yeme içme mekânlarında zeminin sert fakat kaygan olmayan materyalle kaplanması gerektiği unutulmamalıdır (Artar-Karabacakoğlu, 2003. Akt. Bulgan, 2014: 68).

Bununla birlikte görme engelli bireyler için Braille alfabesi ile hazırlanmış menüler olmalı, bu sağlanamıyorsa menüler kalın ve büyük yazı karakterleri ile yazılmalıdır. Masalarda yer alan servisler arasında renk kontrastı oluşturulmalıdır. Sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalı ve yerde kabartma zemin kaplaması kullanılmalıdır (Artar-Karabacakoğlu, 2003. Akt. Bulgan, 2014: 68).

Ayrıca restoran, bar ve kafeteryalarda sivri kenarlı masalar yerine kenarları yuvarlatılmış tercih edilmemelidir (Burak, 2018: 81-82).

2.9.1.4. Engelli Odalarında Bedensel, Görme ve İşitme Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Odalar konaklama işletmelerinde bireylerin en çok vakit geçirdikleri ve kullandıkları alanların başında gelmektedir. Bu sebeple özellikle bu alanların bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardımsız olarak hareket edebilecekleri, tamamen engellerden arındırılmış ve özgürleştirilmiş birer mekâna dönüşmesi büyük önem teşkil etmektedir. Odaların iç mekân tasarımları kadar diğer alanlarla ve çevreleri ile bağlantıları da önemlidir. Bu sebeple bu yapı oteli oluşturan diğer bireysel ve toplu kullanım alanları ile birlikte düşünülerek tasarlanmalı ve dizayn edilmelidir. Böylece engelli bireylerin özürce hareket edebilecekleri mekânlar yaratılmış olur.

2011 yılında hayata geçirilen "Turizm İşletmelerinin Tasniflenmesi" yasasında belirtildiği gibi otellerde yer alan engelli odalarında bulunması gerek unsurlara şu başlıklar altında toplanmıştır (Bulgan-Çarıkcı, 2016: 22):

Otellerde yer alan engelli odaları bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalyeleri ile rahatça hareket edebileceği büyüklükte ve genişlikte olmalı, zemin sert ve kaygan olmayan materyallerle kaplanmalı ve aynı zamanda da hareket kısıtlılığına engel olan halı tarzı yer üstü döşemelerde kullanılmamalıdır. Odalara yerleştirilen masa, dolap, yatak tarzı mobilyaların sivri köşeli olmamasına dikkat edilmelidir (Şahin-Erkal, 2012: 7).

Oda içlerinde yer alan gerek oda gerekse de banyo dolap kapakları içe ya da dışa açılmak yerine sürgülü olmalı, kıyafet askı yüksekliği 140 cm.'den daha yüksek oda içerisinde yer alan elektrik düğmeleri ve prizlerin yerden yüksekliği 120 cm. aşmamalı, en az yükseklik ise 40 cm. daha aşağıda yer almamalıdır (Şahin-Erkal, 2012: 7).

Aydınlatma düğmeleri odanın çeşitli yerlerinde konuşlandırılabilir, ancak bir tanesi mutlaka yatak başucunda bulunmalıdır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011. Akt. Şahin-Erkal, 2012: 7).

Odaların hem giriş kapılarında hem de odanın içindeki kapılarda görme engelliler için kabartama yazıları ile açıklayıcı bilgiler verilmeli, oda içerisinde yer alan yatak bazasından dışarıya doğru çıkıntı yapmalıdır (Karamehmetoğlu, 2006. Akt. Şahin-Erkal, 2012: 8).

2.9.1.4.1. Konum

Engelli bireyler için tasarlanan odaların en ideal konuma sahip olanları bu konukların hareket kısıtlığından kaynaklı yaşadıkları fiziksel ve zamansal sınırlılıklarda göz önünde bulundurularak otellerin zemin katlarında inşa edilen odalar olmaktadır. Bu odalar aynı zamanda da asansör, acil çıkış, ana giriş kapıları gibi alanlara yakın bir mevkide konumlandırılmalıdır (Artar-Karabacakoğlu, 2003. Akt. Burak, 2018: 85).

2.9.1.4.2. Kapılar

Odaların kapı boşlukları bendesel engelli bireylerin tekerlekli sandalyeleri ile rahatça geçebilecekleri genişlikte olmalı ve eşik gibi farklı zeminsel yükseklikler bulunmamalıdır. Kapı 90 derecelik bir açı ile açılabilmeli ve tekerlekli sandalye geçişlerine engel teşkil etmemelidir. Kapı kolu ise yerden 100 cm.'den daha yüksek bir konumda yer almamalıdır (Yörük, 2003. Akt. Şahin-Erkal, 2012: 8). Aynı zamanda da kapılarda sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalıdır.

2.9.1.4.3. Banyolar

Konaklama işletmelerinde odalar içerisinde yer alan bireysel kullanım için tasarlanmış olan banyolar bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalyeleri ile rahatça herhangi bir engelle karşılaşmadan geçebileceği açıklıkta olmalı, banyoda yere döşenen zemin kaplama malzemesi sert ve kaygan olmayan bir materyalden seçilmelidir. Görme engelli bireyler için renk kontrastları gerçekleştirilmeli, sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yerleştirilmelidir. Duş başlıkları ve duşun bağlı bulunduğu hortumun uzunluğu 150 cm.'den daha kısa olmamalı, hem banyo içerisinde hem de dışında duvara sabitlenmiş tutunma destek üniteleri bulunmalı, küvete girişte 40 cm.'den dar olmayan bir sabit bir geçiş yüzeyi bulunmalıdır (Yörük, 2003. Akt. Şahin-Erkal, 2012: 9).

BÖLÜM III

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmında Çanakkale'de gerçekleştirilen araştırmanın modeline, yöntemine, veri toplama ve veri analizi tekniklikleri̇ne, araştırmanın çalışma bulgularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Engelli Turizmi: Çanakkale isimli doktora tez çalışmasının araştırma modelini alan araştırması oluşturmaktadır. Alan araştırmasında amaç alanyazın taraması ve basılı yayınların dışında araştırmaya katkı sağlayacak olan ölçülebilir verilerin, araştırmanın çalışma sahasına giren doğal ortamlarından elde edilmesidir. Alan araştırmasında en önemli unsurlar çalışmada kullanılacak olan ölçeklerin hazırlanması ve de çalışmaya dâhil edilecek olan katılımcıların belirlenmesidir (Arıkan, 2007: 84).

Çanakkale il merkezi içinde yer alan destinasyonlar, konaklama işletmeleri, müzeler ile kentsel alanlar, konaklama işletmeleri ve müze yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli turizmine dönük görüşleri, destinasyon bölgelerine ve işletmelere ulaşımı sağlayan taşıtlar ile bu taşıtların kullandıkları güzergahların bedensel, görme ve işitme engellileri kapsayan engelli turizme ne dercede uyarlanabileceğini saptamak için çalışmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır.

3.2 Evren ve Örneklem

Tez çalışmasında kullanılan yani araştırmanın evrenini oluşturan küme, gerçekçi (somut) verilere dayanılarak oluşturulmalı ve anket çalışmasını yapan kişinin ulaşabileceği bir evreni temsil etmelidir (Karasar, 2016: 110). Gerçekleştirilen bu tez çalışmasının araştırma evreni bedensel, görme ve işitme engelli bireylerden oluşmakla birlikte, araştırmanın çalışma evrenini Çanakkale ilini ziyaret eden ve/veya Çanakkale ilinde yaşayan bedensel, görme ve işitme engelli bireyler oluşturmaktadır. TUİK'in

2015 yılı sayımına göre Çanakkale'de yaşayan engelli birey sayısı 7.367 kişidir (www.haberturk.com). Çanakkale ilini ziyaret eden yerli ve yabancı ziyaretçi sayısı 2018 yılı sonu olarak 1.159.795 (Yabancı ziyaretçi sayısı: 682.362; Yerli ziyaretçi sayısı: 578.387) kişidir (www.tursab.org.tr). Ancak turistik amaçla Çanakkale'ye gelen ziyaretçilerden kaçının engelli olduğu ile ilgili bir istatistik mevcut değildir.

Basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen ve çalışmaya dâhil edilen araştırmanın örneklemini 40 bedensel engelli, 50 görme engelli, 50 işitme engelli birey olmak üzere 140 engelli birey, 52 müze yöneticisi, 50 otel yöneticisi ve 21 adet konaklama işletmesi oluşturmaktadır.

Tablo 3.1. Örneklem Tablosu

	Frekans (F)
Konaklama İşletmesi	
3 Yıldızlı	13
4 Yıldızlı	6
5 Yıldızlı	2
Toplam	**21**
İşletme Yöneticisi	
Otel Yöneticisi	50
Müze Yöneticisi	52
Toplam	**102**
Engelli Gurubu	
Bedensel Engelli	40
Görme Engelli	50
İşitme Engelli	50
Toplam	**140**

Tablo 3.1'de görüldüğü gibi çalışma "Konaklama İşletmeleri", "İşletme Yöneticileri" ve "Bedensel, İşitme, Görme Engelli" olmak üzere üç ana boyutta gerçekleştirilmiştir. Tablo 3.1'e göre araştırmaya dâhil edilen konaklama işletmelerinin 13 tanesi üç yıldızlı, 6 tanesi dört yıldızlı ve 2 tanesi beş yıldızlı turizm işletme belgeli otelden oluşmaktadır. Tablo 3.1'e göre çalışmaya katılan işletme yöneticileri "Konaklama İşletmesi Yöneticisi" ve "Müze Yöneticisi" olmak üzere iki alt gurupta incelenmiş olup çalışmaya katılan yöneticilerin 50'si konaklama işletmesi ve 52'si müze yöneticisi olmak üzere toplamda 102 yöneticiden oluşmaktadır. Tablo 3.1'e göre çalışmaya katılan engelli bireyler "Bedensel Engelli", "İşitme Engelli" ve "Görme

Engelli" olmak üzere üç alt boyutta incelenmiş olup 40 bedensel engelli, 50 görme engelli ve 50 işitme engelli olmak üzere toplamda 140 engelli bireye anket çalışması gerçekleşitirlmiştir

Eylül 2020 yılı itibari ile Türkiye'de turizm işletme belgeli tesisi sayısı 4143, oda sayısı ise 481988'dir (www.catod.org/tr). Buna karşın TÜRSAB'a bağlı ÇADOT'un (Çanakkale Turistik Otelciler Birliği Derneği) Çanakkale'de gerçekleştirdiği çalışmaya göre Çanakkale'de turizm işletme belgeli konaklama tesisi sayısı 69 oda sayısı ise 3048'dir. Ancak Çanakkale bölgesinde faaliyette bulunan turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin tamamına ulaşmanın maliyet ve zaman açısından mümkün olmaması nedeniyle evrenden örneklem oluşturulması zorunlu olmuş, anket uygulamasına olumlu yanıt veren 21 adet turizm işletme belgeli üç ve üzeri yıldızlı konaklama işletmesi çalışmaya dâhil edilmiştir. Örnekleme turizm işletme belgeli üç ve üzeri yıldızlı konaklama işletmelerinin dâhil edilmesinin nedeni daha kurumsal bir yapıya ve daha fazla oda sayısına sahip olmalarından ötürü araştırmayla ilgili olarak daha doğru sonuçlara ulaşılacağı düşüncesidir.

Araştırmanın evreni Çanakkale il merkezinde yer alan turizm işletme belgeli otellerde konaklayan bedensel, işitme ve görme engelli bireylerden oluşmaktadır. Ancak turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinde konaklayan bedensel, işitme ve görme engelli bireylere ilişkin sayısal bilgiler bir ara veri olmasından ve il genelinde turizm işletme belgelli otellerde konaklayan engelli bireylere ilişkin istatistiksel veriler tutulmadığı için tam sayısı bilnmemektedir. Bu sebeple gerçekleştirilen bu çalışmada mümkün olduğunca en üst seviyede bedensel, işitme ve görme engelli bireye ulaşılmaya çalışılmıştır.

Çanakkale'deki olası engelli turizm potansiyelini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın evreni Çanakkale'de faaliyette bulunan turizm işletme belgesine sahip üç ve üzeri yıldızlı konaklama işletmesi yöneticileri oluşturmaktadır. Ancak Çanakkale'de faaliyette bulunan turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin tamamına ulaşımın zaman, maliyet ve olanaklar açısından mümkün olmaması nedeniyle örneklem Çanakkale il merkezinde faaliyette bulunan, turizm işletme belgesine sahip,

üç ve üzeri yıldızı bulunan ve anket çalışmasına katılmayı kabul eden 21 adet konaklama işletmesinin yöneticisi ile sınırlandırılmıştır.

Bu araştırmada alanda gerçekleştirilen çalışma ve araştırmalarında örneklemin oluşturulmasında sıklıkla kullanılan tekniklerden biri olan basit tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışma metodunun seçilmesindeki en büyük etken aynı zamanda da bu çalışmanın en büyük kısıtlarından birini oluşturan erişilebilirlik, süre ve maliyet problemlerinden dolayı bu araştırmanın Çanakkale'de yaşayan ve/veya Çanakkale'ye turistik amaçlarla gelen bedensel, görme, işitme engelli bireylerden seçilmiştir. Tesadüfî örneklem; evreni yansıttığı düşünülen bireylerden oluşan daha büyükçe bir kütleden oluşturulan alt kümedir. Alt kümede yer alacak olan ve araştırmaya dâhil edilen bireyler tamamen rastgele seçilirler ve seçilme şansları eşittir (Gegez, 2005. Akt. Karacaoğlu, 2012: 41).

Araştırma verileri Çanakkale Sakatlar Derneği, Çanakkale Valiliği Engelliler Koordinasyon Merkezi ve Çanakkale'yi ziyaret eden bedensel, görme ve işitme engelli bireylerden toplanmaya çalışılacağı için araştırmaya katılacak olan engellilerin tesadüfî oluştuğu ve ankete katılacak olanların tesadüfî olarak belirlendiği varsayılmıştır. Dolayısıyla araştırmadaki örneklemin tesadüfî bir örneklem olacağı değerlendirilmiş, buna bağlı olarak da çıkarsamalarda ve genellemelerde bulunularak istatistiksel tekniklere başvurulmuştur.

Çalışma kapsamında belirlenen evreninin tamamına ulaşılmaya dönük olarak oluşturulan kriterler kapsamında konaklama ve müze işletme yöneticileri farklı zaman aralıkları ile ziyaret edilmiştir. Ayrıca bedensel, görme ve işitme engelli bireylere çalışma kapsamında oluşturulan anketler bedensel, görme ve işitme engelli dernekleri ile iletişime geçilerek uygulamaları yapılmıştır.

3.3. Veri Toplama Teknikleri

Alan taraması sonucunda gerçekleştirilen çalışmada çalışmanın amacına uygun olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Verilere ulaşılmasında ve verilerin toplanması iki formatta gerçekleştirilmiştir.

- Kavramsal format

- Uygulama Formatı

Kavramsal formatta; bedensel, görme ve işitme engellilerin konaklama, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarının önündeki engellerin belirlenmesi, konaklama ve ulaştırma işletmelerinden beklentileri, konaklama ve ulaştırma işletmelerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylere uygunluğunun tespiti, konaklama ve müze işletme yöneticilerinin engelli turizme yönelik algılarının ortaya konması, kentsel, mimari ve işgören odaklı sorunların belirlenmesi amaçları kapsamında alanyazın taraması yapılmış, benzer alanlardaki yerli ve yabancı çalışma, araştırma ve kaynaklar incelenmiştir.

Uygulama formatında ise; veri toplama aracı olarak anket tekniği uygulanmıştır. Araştırma kapsamında kullanılmak üzere geliştirilen anket ölçeği benzer konularla ile ilgili çalışmalar gözden geçirilerek (Eryılmaz, 2010; Yeşilyurt vd., 2014; Aydoğdu vd., 2015; Birdir vd., 2014; Toker-Kaçmaz, 2014; Çizel-Çizel, 2014; Öndül, 2015) ve alanında deneyimli uzmanların görüş ve önerileri dikkate alınarak Engelli Turizmi: Çanakkale isimli tez çalışmasında kullanılmak üzere uyarlanmıştır.

Araştırmada “Konaklama İşletmesi Yönetici Anketi”, “Müze Yönetici Anketi”, “Konaklama İşletmelerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Bireylere Uygunluğu Anketi”, “Bedensel, İşitme ve Görme Engelli Bireylerin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik Anket” olmak üzere altı ölçek çalışması gerçekleştirilmiştir.

Verilerin toplanması Şubat 2018 – Haziran 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Verilerin elde edilmesi için Çanakkale Kent Konseyi Engelli Meclisi ile Çanakkale'de faaliyet gösteren görme-işitme-bedensel engelli derneklerine bizzat gidilerek çalışmanın kapsamı ve amacı hakkında dernekler bilgilendirilmiş ve ardından araştırmanın anket çalışması uygulanmıştır. Aynı tarih aralığında turizm işletme belgeli 3-4-5 yıldızlı konaklama işletmelerine bizzat gidilerek konaklama işletmesi yönetici anketi ile konaklama işletmelerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylere uygunluğu anketi gerçekleştirilmiştir. Son olarak yine aynı tarih aralığında Çanakkale'de faaliyette bulunan kamu ve özel müzelere bizzat gidilerek müze yönetici anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

İlk aşamada, Çanakkale ilindeki otellerin bedensel, görme ve işitme 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 uygulanacağının belirlenebilmesi için ise Kültür ve Turizm Bakanlığının "Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler" listesi esas alınmıştır. Bu kurumlardan gerekli izinler alınarak Çanakkale il merkezindeki 3-4-5 yıldızlı otellere doğrudan gidilerek kontrol listeleri dağıtılmıştır.

Çalışmanın ikinci aşamasında ise, Çanakkale il merkezi içinde bulunan konaklama işletmeleri yöneticileri ile müze yöneticilerine anket uygulamaları gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın üçüncü aşamada ise engelli dernekleri ile iletişime geçilerek hazırlanan ölçeklerin uygulanması için bedensel, işitme ve görme engelli bireylere dağıtımı ve uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket soruları literatür araştırmalarında benzer soruların kullanıldığı ve geçerliliği kabul edilmiştir çalışmalardan alınmış ve alan bilgisine sahip öğretim elemanlarınca incelenmiştir.

Çalışmanın araştırma bölümünde kullanılan anket ifadelerinde beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Anketin uygulandığı katılımcılardan her bir soruya (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Genellikle Katılmıyorum, (3) Bazen Katılmıyorum, (4) Çoğunlukla Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum, seçeneklerinden birisini işaretleyerek değerlendirmeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan ve konaklama işletmesi yöneticilerine uygulanan ankete ait ölçek Eryılmaz (2010), müze yöneticilerine uygulanan ankete ait ölçek Yeşilyurt, Kırlar, Lale (2014), konaklama işletmelerine uygulanan ankete ait ölçek Aydoğdu, Pamukçu, Yaşarsoy (2015), bedensel, görme ve işitme engelli bireylere uygulanan ankete ait ölçek Birdir, Dalgıç, Kale (2014), Toker-Kaçmaz (2014), Çizel-Çizel (2014) ve Öndül (2015) tarafından geliştirilmiştir.

Tez çalışmasında kullanılan konaklama işletmesi yönetici anketi altı bölüm ve 80 sorudan oluşmaktadır. İlk bölüm demografik bilgileri ölçen 16 sorudan oluşuyorken ikinci bölüm konaklama işletmesinin engellilere uygunluğuna ilişkin 14 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmine ilişkin algılarını belirlemeye dönük 16 sorudan, dördüncü bölüm konaklama işletmelerinin bedensel, görme ve işitme engelli turizmi ile ilgili beklentilerine ilişkin 19 sorudan, beşinci bölüm işletme yöneticilerinin Türkiye'deki bedensel, görme ve işitme engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerine ilişkin 9 sorudan ve altıncı bölüm ise işletme yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerine ilişkin 6 sorudan oluşmaktadır. Bu tez çalışmasında yer alan konaklama işletmesi yönetici anketi soruları oluşturulurken Eryılmaz 2010 araştırmasından yararlanılmıştır.

Müze yöneticilerine uygulanan anket formu iki bölüm ve 36 sorudan oluşmaktadır. İlk bölümde müzelerin yapısal-fiziksel durumlarına ilişkin 17 soru yer alırken ikinci bölüm müze yöneticilerinin engellilere ve engelli turizmine dönük algılarını belirlemeye dönük 19 sorudan oluşturulmuştur. Bu tez çalışmasında yer alan

müze yöneticileri anket formu oluşturulurken Yeşilyurt, Kırlar, Lale 2014 araştırmasından yararlanılmıştır.

Konaklama işletmesi anketi ise iki bölüm ve 86 sorudan oluşmaktadır. İlk bölüm tesisin demografik bilgilerini içeren 6 sorudan oluşmak olup, ikinci bölüm ise tesislerin mimari yapıları ve odaların engelli bireylerin kullanımına uygunluğunun yanı sıra otopark, asansör, resepsiyon, lobi alanı, koridor, tesis giriş çıkış alanları, ortak kullanım alanlarındaki aydınlatmalar, camekan yüzeyler, merdiven, tuvaletler, restoran, havuz ve plaj gibi tesise ait genel ve ortak kullanım alanlarının engellere uygunluğunu belirlemeye dönük 80 sorudan oluşmaktadır. Bu tez çalışmasında yer alan konaklama işletmesi anket soruları oluşturulurken Aydoğdu, Pamukçu, Yaşarsoy 2015 araştırmasından yararlanılmıştır.

Bedensel, görme ve işitme engelli bireylere uygulanan anket yedi bölüm ve 95 sorudan oluşmaktadır. İlk bölüm bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin demografik özelliklere ilişkin 12 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin son tatillerine ilişkin değerlendirmelerini içeren 11 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm ise bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin konaklama tesislerinden beklentilerini içeren 9 sorudan meydana gelmiştir. Dördüncü bölüm bedensel, işitme ve görme engellilerin başlıca seyahat engellerini içeren 26 sorudan, beşinci bölüm bedensel, işitme ve görme engellilerin destinasyon imkânları ile ilgili beklentilerine ilişkin 5 sorudan, altıncı bölüm bedensel, işitme ve görme engellilerin müzelerde karşılaştıkları sorunlara ilişkin 24 sorudan oluşuyorken, yedinci ve aynı zamanda da son bölüm olan bedensel, işitme ve görme engellilerin plajlardan beklentilerine ilişkin bölüm 9 sorudan oluşmaktadır. Bu tez çalışmasında yer alan bedensel, işitme ve görme engelli bireylere uygulanan anket soruları oluşturulurken Birdir, Dalgıç, Kale, 2014; Toker-Kaçmaz, 2014; Çizel-Çizel, 2014; Öndül, 2015 araştırmasından yararlanılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere anket çalışması uygulanmış ve bu doğrultuda her bir engelli örneklem grubundan 50 kişi olmak üzere toplamda 150 engelli bireye ulaşımıştır. Yapılan anketlerin yanı sıra 21 konaklama işletmecisi, 50 otel ve 52 müze yöneticisi ile yapılan anket çalışmalarının sonuçlarına yer verilmiştir. Anketlerden elde edilen veriler Excell dosyasına kodlanmış ve SPSS 22 programına aktarılmıştır. SPSS 22 programı yardımı ile ölçek tipi (sayı ile ifade edilebilen-örn; yaş vs.) verilerin tanımlayıcı istatistikleri ortaya konmuştur. Ölçek tipi olmayan nominal verilerde (örn; evet, hayır) frekansa dağılımı ve sıklık kullanılarak veriler özetlenmiştir. Son olarak anket kapsamında kullanılan ölçek: Likert beşli sınıflandırma sisteminden yararlanılmış ve bu doğrultuda anket çalışmasının uygulandığı engelli bireylere hiç katılmıyorumdan tamamen katılıyoruma doğru devam eden bir cevaplama sisteminden tercihte bulunmaları istenmiştir. Sonrasında sorularda likert ölçek ortalaması hesaplanmış ve yorumlanmıştır.

BÖLÜM IV

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin engelli turizmine dönük beklentilerini, konaklama işletmelerinin bedensel, işitme ve görme engelli bireyler açısından mimari ve oda bazlı uygunluklarını, konaklama ve müze yöneticilerinin engelli turizmine dönük algılarını değerlendirmek amacıyla bedensel, görme, işitme engelli 140 bireye, 50 konaklama işletmesi yöneticisine, 52 müze yöneticisine ve 21 adet konaklama işletmesine gerçekleştirilen anket uygulamasından elde edilen sayısal veriler ile bu verilerden elde edilen analizlere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırma Kapsamında Yer Alan Bedensel Engelli Bireylerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.1. Bedensel Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	20	50
Erkek	20	50
Toplam	40	100
Medeni Durum		
Evli	29	72,5
Bekâr	11	27,5
Toplam	40	100
Engel Türü		
Doğuştan	21	52,5
Sonradan	19	74,5
Toplam	40	100
Hareket Tarzı		
Refakatçi	40	100
Tek	--	--

Toplam	40	100
Seyahat Amacı		
Tatil	39	97,5
İş	1	1
Toplam	40	100
STK Üyelik		
Evet	15	37,5
Hayır	25	62,5
Toplam	40	100

Tablo 4.1'de görüldüğü gibi bedensel engelli deneklerin yaş ortalaması 39,30'dur. En genç denek 20 yaşında en yaşlı denek ise 66 yaşındadır. Veri setinin standart sapması 11,88 olarak hesaplanmıştır. Deneklerin % 50'si kadın (20 kişi), % 50'si ise erkektir (20 kişi). Deneklerin medeni durumuna bakıldığında % 72,5'i evli (29 kişi), % 27,5'i (11 kişi) bekârdır. Bireylerin engel durumu incelendiğinde tamamı yürüme engellidir. Bedensel engelli bireylerin % 52,5'i (21 kişi) doğuştan engelli, % 47,5'i (19 kişi) ise sonradan (kaza veya hastalık) engelli olmuş bireylerdir.

Tablo 4.2. Bedensel Engellilerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları

Bütçe	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
1000 TL ve daha az	2	5
1000-2500 TL	27	67,5
2501-3999 TL	10	25
4000 TL ve daha fazla	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 4.2'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin ortalama tatil bütçelerine göre dağılımları verilmiştir. Tablo 4.2'ye göre bireylerin % 68'inin tatil bütçesi 2500 TL ve altındadır. Bireylerin % 97,5'i (39 kişi) tatil amaçlı, % 2,5'i (1 kişi) iş amaçlı seyahat ettiğini belirtmiştir.

Tablo 4.3. Bedensel Engelli Bireylerin Son Beş Yıl İçinde Tatil Yapma Sıklıklarına Göre Dağılımları

Sıklık	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
Bir kez	5	12,5
İki kez	10	25
Üç kez	9	22,5
Dört kez	11	27,5

Her yıl düzenli	4	10
Hiç	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 4.3'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin son beş yıl içinde tatil yapma sıklıkları, kişi sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.3'e göre çalışmaya katılan bireylerden 24 kişi bir diğer değişle % 60 son beş yılda 1 ile 3 kez arası tatile gitmiştir. Ayrıca bedensel engelli bireylerin % 97,5'i (39 kişi) tatile refakatçi eşliğinde gidebildiğini beyan etmiştir.

Tablo 4.4. Bedensel Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
İlk-Ortaokul	27	67,5
Lise-Dengi Okul	11	27,5
Ön Lisans	2	5
Lisans	--	--
Yüksek Lisans	--	--
Doktora	--	--
Toplam	40	100

Tablo 4.4'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin mevzuniyet dereceleri ve bunlara ilişkin yüzdeler verilmiştir. Tablo 4.4'e göre bedensel engelli bireylerin %95'nin (38 kişi) ilk, orta ve lise mevznu oldukları önlisans mezunu olanların oranının genel oran içinde sadece %5 (2 kişi) olduğu, Lisans ve Lisansüstü eğitim alan bedensel engelli bireyin olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 4.5. Bedensel Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışma Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
Çalışıyor	4	10
Çalışacak Durumda Değil	8	20
İşsiz	12	30
Öğrenci	--	--
Emekli	16	40
Toplam	40	100

Tablo 4.5'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin aktif olarak bir işte çalışma ya da çalışmama durumlarına ilşkin yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.5'e göre bedensel engelli bireylerin % 30'u (12 kişi) sahip oldukları engellerden ötürü iş bulamamakta, % 40'nın ise (16 kişi) emekli olduğu görülmektedir. Yine Tablo 4.5'e

göre bedensel engelli bireylerin % 20'si (8 kişi) sahip oldukları engel türünden ötürü bir işte aktif olarak çalışacak durumda olmadıklarını belirtirken, bedensel engelli bireylerin sadece % 10'u (4 kişi) aktif olarak bir işte çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamındaki bedensel engelli bireylerin sivil toplum örgütlerine üye olma durumları da incelenmiştir. Bu kapsamda deneklerin % 37,5'i (15 kişi) sivil toplum örgütü üyesi iken % 62,5'i (25 kişi) üye olmadığını belirtmiştir. Üyelerin tamamı Türkiye Sakatlar Derneği üyesi olduğunu beyan etmiştir.

4.1.1. Bedensel Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunlarınların İlişkin Bulgular

Tablo 4.6. Bedensel Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Hareket ederken zorlanmadım.	38	95	--	--	--	--	1	2,5	1	2,5	4,7
Engellilere tatile gitmelerini öneririm.	40	100	--	--	--	--	--	--	--	--	4,6
İşletmelerin engellilere uyumlu olması çekici bir unsur	10	20	--	--	23	57,5	--	--	7	17,5	4,6
Refakat edenler zorlandı	--	--	--	--	40	100	--	--	--	--	4,4
Gelecekte					40	100					4,2

yine tatile gitmek istiyorum.											
Otel personelinin yaklaşımından memnunum					40	100					3,0
Tatile gitme isteğim azaldı.	12	30	1	2,5	--	--	2	5	25	62,5	2,9
Engelli odaları standartları karşılıyor					40	100					1,9
İşletmeler özel isteklerimize cevap veriyor	14	35	--	--	--	--	--	--	26	65	1,5
Engellilere özel tesisler yapılmalı					20	50			20	50	1,3
Otellerin mimarisi ihtiyaçları karşılıyor	19	47,5	--	--	21	52,5	--	--	--	--	1,3

Tablo 4.6'da görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin en son tatilleri hakkındaki görüşlerine ilişkin ifadeler ve bu ifadelerin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.6'ya göre yargılara ilişkin ölçek; ***Tamamen Katılıyorum (5), Çoğunlukla Katılıyorum (4), Bazen Katılmıyorum (3), Genellikle Katılmıyorum (2), Hiç Katılmıyorum (1*)** olarak belirlenmiştir. Buna göre araştırma kapsamındaki bedensel engellilerin yargılara verdikleri yanıtlara göre ölçek ortalaması beşe yakın olan yargılara bireyler tamamen katılmakta, dörde yakın olan yargılara çoğunlukla katılmakta, üçe yakın olan yargılara bazen katılmamakta, ikiye yakın yargılara genellikle katılmamakta ve bire yakın yargılara hiç katılmamaktadır. Buna göre Tablo 4.6'da görüldüğü üzere *"Konaklama işletmesinde hareket ederken zorlanmadım" (4,7), "Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm" (4,6)* ve *"Tatilimizi geçirmek için konaklama işletmelerine bakarken engelli bireylere uyumluluğu bizim için çekici bir unsur oluyor" (4,6)* yargılarına tamamen katılmakta iken *"Engelli bireyler için özel bir tesisin inşa edilmesi gerektiğini düşünüyorum" (1,3), "Otellerin mimarisi ihtiyaçlarımızı karşılıyor (Otopark, restoran, lobi, resepsiyon, havuz vb. gibi) (1,3)"* yargılarına hiç katılamamaktadır.

Tablo 4.7. Bedensel Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Fiyatlar engellilere göre düzenlenmeli	40	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Otoparklar engellilere göre düzenlenmeli	24	60	--	--	--	--	--	--	16	40	4,9
Tesis içi kullanım alanları asansörle erişilebilir olmalıdır	24	60	--	--	--	--	--	--	16	40	4,9
Oda, odaya dâhil alanlar tekerlekli sandalye uygun olmalıdır.	25	62,5	--	--	--	--	--	--	15	37,5	4,9
Restoranlarda bedensel engellilere yönelik düzenlemeler	24	60	--	--	--	--	--	--	16	40	4,9

yapılmalıdır											
Yüzme havuzuna engelli asansörü yerleştirilmelidir.	39	97,5	--	--	--	--	--	--	1	2,5	4,9
Odalar refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olmalıdır	39	97,5	--	--	--	--	--	--	1	2,5	4,9
Rampalar uygun eğim ve genişliğe sahip olmalıdır	39	97,5	--	--	--	--	--	--	1	2,5	4,9
Personel yeterince bilgilendirilmiş olmalıdır	39	97,5	--	--	--	--	--	--	1	2,5	4,9

Tablo 4.7'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin konaklama tesislerinden beklentilerine ilişkin frekans, yüzde ve ölçek ortalması verilmiştir. Tablo 4.7'ye göre bedensel engelli bireyler Tablo 4.7'de yer alan *"Fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılmalıdır", "İşletmelere ait otoparklarda engelli standatları doğrultusunda ve tüm kriterleri karşılayacak şekilde uygun otopark alanları tesis edilmelidir", "İşletme içerisinde yer alan tüm alanlar engelsiz ve ulaşılabilir olmalı ayrıca tesis içi ve katlar arası geçişlerde kullanılan asansörler ulaşılabilir düzenlemeleri içermelidir"* yargılarına tamamen katılmaktadırlar.

Tablo 4.8. Bedensel Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engelleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
İçsel Engeller											
Turizm faaliyetlerine katılırken birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım.	8	20	32	80	--	--	--	--	--	--	4,2
Turist olarak herhangi bir şey yapmak için diğer insanlara ihtiyacım olması durumu beni rahatsız ediyor.	9	22,5	--	--	29	72,5	--	--	2	5	3,4
Turizm faaliyetlerine katılmak benim kabiliyetimin üzerinde koşullar gerektirir.	1	2	--	--	2	5	32	80	5	12,5	2,0

Rahatsız ve huzursuz olarak seyahat etmemi önleyecek bilgi eksikliğim var.	--	--	--	--	2	5	33	82,5	5	12,5	1,9
Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum.	1	2	1	2	2	4	4	10	32	80	1,4
Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum.	--	--	1	2	1	2	4	10	34	85	1,2
Turizm faaliyetlerine katılırken başkalarını rahatsız ve huzursuz etmekten korkuyorum.	1	2,5	--	--	1	2,5	3	7,5	35	87,5	1,2
Etkileşimsel Engeller											
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların külfetli bakışlarına maruz kalma düşüncesi	5	12,5	31	77,5	--	--	--	--	4	10	3,8

beni rahatsız ediyor.											
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum.	4	10	30	75	--	--	3	7,5	3	7,5	3,7
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından göz ardı edilmekten korkuyorum.	2	5	32	80	--	--	--	--	6	15	3,6
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların önyargılarını hissetmek beni rahatsız eder.	6	15	4	10	25	62,5	2	5	3	7,5	3,2
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar	3	7,5	1	2,5	29	72,5	--	--	7	17,5	2,8

tarafından incitilmekten korkuyorum.											
Turizm faaliyetlerine katılırken aşırı korunma hissi beni rahatsız eder.	9	22,5	29	72,5	--	--	1	2,5	1	2,5	1,9
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder.	7	17,5	2	5	--	--	2	5	29	72,5	1,9
Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlarla uyum sağlayamam.	3	7,5	3	7,5	4	10	1	2,5	29	72,5	1,7
Turizm faaliyetlerine katılırken iletişim engelleri yaşamaktan korkuyorum.	2	5	--	--	--	--	1	2,5	37	92,5	1,2

Çevresel Engeller											
Turizm bölgelerindeki fiziksel koşullar yetersiz.	39	97,5	1	2,5	--	--	--	--	--	--	5,0
Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik ulaşım olanakları yetersiz	39	97,5	1	2,5	--	--	--	--	--	--	5,0
Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik düzenlemeler ve imkânlar yetersiz.	38	95	2	5	--	--	--	--	--	--	4,9
Turizm bölgelerindeki çevresel koşullar uygun değil	38	95	2	5	--	--	--	--	--	--	4,9
Öğrenilmiş Çaresizlik											
Turist olmak bana zorluk yaşatır ve sadece acı verir	32	80	5	12,5	--	--	1	2,5	1	2,5	1,3
Huzurlu ve rahat bir turizm ortamı	1	2,5	1	2,5	--	--	1	2,5	36	90	1,3

benim için var olamaz.											
Turizme katılmak beni mutlu edecek bir şey değildir.	1	2,5	1	2,5	--	--	--	--	38	95	1,2
Turist olmak beni kasvetli bir ruh haline sokar	1	2,5	1	2,5	--	--	3	7,5	35	87,5	1,2
Seyahat Niyeti											
Seyahat etme becerimi iyileştirmek için her şeyi yapacağım.	38	76	1	2,5	--	--	1	2,5	--	--	4,9
Turist olmak için bir şans yakalarsam hemen değerlendireceğim	37	92,5	--	--	2	5	1	2,5	--	--	4,8

Tablo 4.8'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin seyahat engellerine ilişkin freknas, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.8'e göre bedensel engelli bireylerin seyahat engelleri içsel engeller, etkileşimsel engeller, çevresel engeller, öğrenilmiş çaresizlik ve seyahat niyeti olarak beş başlık altında değerlendirilmiştir. Buna göre içsel engellerden "*Turizm faaliyetlerine katılırken birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım" (4,2)* ifadesine denekler çoğunlukla katılmaktadır. *"Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum" (1,4), "Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum" (1,2), "Turizm faaliyetlerine katılırken başkalarını rahatsız ve huzursuz etmekten korkuyorum" (1,2)* ifadelerine ise tamamen katılmamaktadırlar.

Tablo 4.8'de yer alan etkileşimsel engeller incelendiğinde ise "*Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların külfetli bakışlarına maruz kalma düşüncesi beni rahatsız ediyor" (3,8), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum" (3,7), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından göz ardı edilmekten korkuyorum" (3,6)* ifadelerine denekler çoğunlukla katılmaktadır. *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder" (1,9)* ve *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlarla uyum sağlayamam" (1,7)* ifadelerine ise genellikle katılmamaktadır. Çevresel engeller altında sunulan yargılar incelendiğinde bedensel engelli bireylerin tüm yargılara tamamen katıldığı görülmektedir. Öğrenilmiş çaresizlik ile ilgili tüm yargılara ise deneklerin hiç katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.9. Bedensel Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilere uygundur	2	5	--	--	--	--	28	70	10	25	1,8
Çanakkale'de ulaşım imkânlarının engellilerin kullanımına uygundur	--	--	--	--	1	2,5	1	2,5	38	95	1,0
Çanakkale'de tarihi ve turistik çekim noktalarının engellilerin kullanımına uygundur	--	--	--	--	--	--	1	2,5	39	97,5	1,0
Çanakkale'de gezi	--	--	--	--	--	--	1	2,5	39	97,5	1,0

imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur											
Çanakkale'de turist bilgilendirme imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur	--	--	--	--	--	--	2	5	38	95	1,0

Tablo 4.9'da görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin destinasyon imkânları ile ilgili beklentilerine yönelik ifadelerin freknas, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.9'a göre bedensel engelli denekler *"Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilere uygundur" (1,8)* yargısına genellikle katılmamaktadırlar. Bedensel engelli bireyler Tablo 4.9'da yer alan diğer yargılara ise hiç katılmamakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.10. Bedensel Engellilerin Müzelerinde Yaşadıkları Problemler

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Yapısal/Fiziksel Sorunlar											
Tasarım ve müze içi dekorasyon hataları	38	95	1	2,5	1	2,5	--	--	--	--	4,9
Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı	7	17,5	32	80	1	2,5	--	--	--	--	4,2
Yetersiz bilgilendirme	6	15	30	75	2	5	--	--	2	5	3,9
Tanıtım eksikliği	5	12,5	32	80	1	2,5	1	2,5	1	2,5	3,9
Refakatçi zorunluluğu	5	12,5	3	6	3	6	28	70	1	2,5	2,6
Betimleme olmaması	4	10	4	10	--	--	30	75	2	5	2,5
Rehber hizmeti bulunmaması	6	15	4	10	1	2,5	1	2,5	28	70	1,9
Kişisel Sorunlar											
Çevreye zarar verme korkusu	1	2,5	1	2,5	1	2,5	31	77,5	6	15	2,0

Maddi sıkıntılardan müzeye gidemem	1	2,5	--	--	--	--	36	90	3	7,5	2,0
Önyargılardan korkarım	2	5	--	--	--	--	4	10	34	85	1,3
Cesaretsizlik hissederim	1	2,5	--	--	1	2,5	2	5	36	90	1,2
Psikolojik baskı duyarım	1	2,5	--	--	--	--	2	5	37	92,5	1,2
Kişilerarası Sorunlar											
Resmi kurum ve kuruluşların ilgisizliği	37	92,5	--	--	--	--	2	5	1	2,5	4,8
Bilgilendirme eksikliği	37	92,5	--	--	--	--	1	2,5	2	5	4,8
Personelin bilgisiz olması	34	85	2	5	2	5	--	--	2	5	4,7
Sosyal çevrenin önyargıları	36	90	2	5	--	--	1	2,5	1	2,5	4,7
Refakatçilerin tedirgin olması	9	22,5	25	62,5	--	--	--	--	6	15	3,8
Bedensel Engellilerin Müzelerden Beklentileri											
Fiziksel Beklentiler											
Engelsiz dolaşım alanı olmaması	26	65	--	--	--	--	4	10	10	25	3,7

Yürüyüş parkurları ve ek platformlarınn bulunması	26	65	--	--	--	--	4	10	10	25	1,5
Düz ve kaygan olmayan zemin kullanılması	2	5	--	--	--	--	3	7,5	35	87,5	1,3
Toplumsal yaklaşım: “Herkes için müzeler“ benimsenmesi	1	2,5	2	5	--	--	1	2,5	36	90	1,3
Öğrenmeye Dayalı Beklentiler											
Bilgili ve anlayışlı personel bulunması	26	65	6	15	4	10	--	--	4	10	4,3
Güncel uygulamalar kullanılması	1	2,5	2	5	4	10	26	65	7	17,5	2,1
Teknolojik donanımlar bulunması	1	2,5	2	5	4	10	25	62,5	8	20	2,0

Tablo 4.10'da görüldüğü gibi bedensel engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunlara ilişkin frekans, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.10'a göre bedensel engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları başlıca sorunlar; binanın kendi fiziksel yapısı, çevresel düzenlemeleri, sergilenen eserlerin camekân bölmelere yerleştirilmesi ve aynı zamanda dekoratif amaçlı kullanılan malzemelerden kaynaklı problemler, bireyin kendi benlik algısı ile ilgili olan bireysel problemler, engelli bireyin kendisi ile aynı ortamda bulunan ve aynı ortamı kullanan diğer bireylerle yaşadığı problemler, bedensel engellilerin müzelerden fiziksel ve öğrenmeye dayalı beklentileri olmak üzere altı başlıkta değerlendirilmiştir.

Tablo 4.10'da değerlendirilen yapısal/fiziksel sorunlara göre bedensel engelli bireyler *"Tasarım ve müze içi dekorasyon hataları olması"* (4,9) yargısına tamamen katılmaktadırlar. Denekler *"Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı"* (4,2), *"Yetersiz bilgilendirme yapılması" (3,9) ve "Tanıtım eksikliğinin bulunması" (3,9)* yargılarına ise çoğunlukla katılmaktadırlar.

Tablo 4.10'da yer alan kişisel sorunlar incelendiğinde ise *"Çevreye zarar verme korkusu yaşarım" (2), "Maddi sıkıntılar yüzünden müzeye gidemem" (2)* ifadelerine genellikle katılmamaktadırlar. Bununla birlikte denekler; *"Önyargılardan korkarım" (1,3), "Cesaretsizlik hissederim" (1,2) ve "Psikolojik baskı duyarım"* (1,2) ifadelerine hiç katılmamaktadırlar.

Tablo 4.10'da yer alan kişiler arası sorunlara ise denekler çoğunlukla katılmaktadır; *"Resmi kurum ve kuruluşların ilgisiz ve duyarsız olması" (4,8), "Bilgilendirme eksikliğinin bulunması" (4,8), "Personelin bilgisiz olması" (4,7), "Sosyal çevrenin önyargıları" (4,7).*

Tablo 4.10'da yer alan bedensel engelli bireylerin müzelerin fiziksel beklentilerine ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde deneklerin *"Engelsiz dolaşım alanı olmaması"* (3,7) ifadesine çoğunlukla katıldığı görülmüştür. Denekler *"Düz ve*

kaygan olmayan zemin kullanılması" (1,3) ve *"Toplumsal yaklaşım: "Herkes için müzeler" benimsenmesi"* (1,3) yargılarına ise hiç katılmamaktadırlar.

Tablo 4.10'da bedensel engelli bireylerin müzelerden öğrenmeye dayalı beklentilerine incelendiğinde denekler *"Bilgili ve anlayışlı personel bulunması"* (4,3) ifadesine çoğunlukla katılıyorken, *"Güncel uygulamalar kullanılması (Cep telefonu, tablet vb gibi)" (2,1)* ve *"Teknolojik donanımlar bulunması (Kulaklık vb gibi)"* (2) ifadelerine genellikle katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.11. Bedensel Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Plajda engelli otoparkı var	--	--	--	--	--	--	26	65	14	35	1,7
Plajda engellilere yönelik erişim rampaları var	--	--	2	5	--	--	--	--	38	95	1,2
Plaj ve çevresinde engelli WC var	--	--	--	--	4	10	4	10	35	87,5	1,2
Plajda engellilerin denize girebilme düzeneği var	--	--	1	2,5	--	--	1	2,5	38	95	1,1
Plajda engelli bireyleri yönlendirecek kişiler var	--	--	--	--	--	--	2	5	38	95	1,0
Plajda engellilerin	--	--	--	--	--	--	1	2,5	39	97,5	1,0

denizle temasında yardımcı olacak kişiler var											
Plaj ve çevresinde engelli bireylere yönelik duş var	--	--	--	--	1	2,5	1	2,5	38	95	1,0
Plajda engelli bireyler için şezlong ve şemsiye var	--	--	--	--	1	2,5	1	2,5	38	95	1,0
Plajlarda engelli bireylere yönelik yönergeler var	--	--	--	--	--	--	--	--	40	100	1,0

Tablo 4.11'de görüldüğü gibi bedensel engelli bireylere yönelik plajlarda yapılan düzenlemeler erişebilirlik kapsamında incelenmiş frekans, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.11'e göre bedensel engelli bireyler Tablo 4.11'de yer alan yargılardan *"Plajda engelli otoparkı var" (1,7)* yargısına genellikle katılmıyorken diğer yargılarıa ise hiç katılmadıkları belirlenmiştir.

4.2. Görme Engelli Bireyler ile İlgili Araştırma Verileri

Bu bölümde araştırmaya katılan görme engelli bireylere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

4.2.1. Görme Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri

Bu başlık altında görme engelli bireylerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, engel türü, çalışma durumu, tatil bütçesi, tatil yapma sıklığı, seyahat amacı, hareket tarzı gibi demografik özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 4.12. Görme Engelli Bireylerin Demogarfik Özellikleri

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	18	36
Erkek	32	64
Toplam	50	100
Medeni Durum		
Evli	28	56
Bekar	22	44
Toplam	50	100
Engel Türü		
Doğuştan	35	70
Sonradan	15	30
Toplam	50	100
Hareket Tarzı		
Refakatçi	50	100
Tek	--	--
Toplam	50	100
Seyahat Amacı		
Tatil	49	97,5
İş	1	1
Toplam	50	100
STK Üyelik		
Evet	22	44
Hayır	28	56
Toplam	50	100

Tablo 4.12'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin yaş ortalaması 35,8'dir. En genç görme engelli birey 15 yaşında iken en yaşlı görme engelli birey ise 59 yaşındadır. Cinsiyet dağılımına bakıldığında görme engelli deneklerin % 64'ü erkek (32 kişi) ve % 36'sı ise (18 kişi) kadındır. Görme engelli bireylerin medeni durumları incelendiğinde % 56'sının (28 kişi) evli ve % 44'ünün (22 kişi) ise bekâr olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamındaki görme engelli deneklerin engellerinin oluşma şekli incelendiğinde deneklerin % 70'inin (35 kişi) doğuştan görme engelli olduğu, % 30'unun (15 kişi) ise sonradan kaza, hastalık gibi sebepler ile engelli olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.13. Görme Engelli Bireylerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları

Bütçe	Frekans (F)	Yüzde (%)
1000 TL ve daha az	13	26
1000-2500 TL	19	38
2501-3999 TL	14	28
4000-5499 TL	1	2
5500 TL ve daha fazla	3	6
Toplam	50	100

Tablo 4.13'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin ortalama tatil bütçelerine göre dağılımları verilmiştir. Tablo 4.13'e göre görme engelli bireylerin % 64'ünün ortalama tatil bütçesi 2500TL veya daha az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 4.11'e göre ortalama tatil bütçesi 2500TL ile 5500Tl arasında olan görme engelli bireylerin oranı % 30'dur. % 3'lük bir kesimin tatil bütçesi ise 5500TL üzerindedir.

Tablo 4.14. Görme Engellilerin Tatile Çıkma Sıklıklarına Göre Dağılımları

Sıklık	Frekans (F)	Yüzde (%)
Bir kez	10	20
İki kez	11	22
Üç kez	9	18
Dört kez	8	16
Her yıl düzenli	7	14
Hiç	5	10
Toplam	50	100

Tablo 4.14'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin son beş yıl içinde tatil yapma sıklıklarına göre dağılımları verilmiştir. Tablo 4.14'e göre görme engelli bireylerin % 20'si bir kez, % 22'si iki kez, % 18'i üç kez, % 16'sı dört kez, % 14'ü ise turist olarak rutin aralıklarla düzenli ve planlı bir şekilde tatil etkinliğini yerine getirdiğini, % 10'luk bir gurubun ise ekonomik sebeplerden ötürü tatile hiç gidmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.15. Görme Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
İlk-Ortaokul	25	50
Lise-Dengi Okul	23	46
Ön Lisans	1	2
Lisans	1	2
Yüksek Lisans	--	--
Doktora	--	--
Toplam	50	100

Tablo 4.15'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin mevzuniyet dereceleri ve bunlara ilişkin yüzdeler verilmiştir. Tablo 4.15'e göre görme engelli bireylerin %95'nin (48 kişi) ilk, orta ve lise mevznu oldukları önlisans ve lisans mezunu olanların oranının genel oran içinde sadece % 4 (2 kişi) olduğu, lisansüstü eğitim alan görme engelli bireyin bulunmadığı belirlenmiştir.

Tablo 4.16. Görme Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışma Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
Çalışıyor	12	24
Çalışacak Durumda Değil	3	6
İşsiz	16	32
Öğrenci	6	12
Emekli	13	26
Toplam	50	100

Tablo 4.16'da görüldüğü gibi görme engelli bireylerin aktif olarak bir işte çalışma ya da çalışmama durumlarına ilşkin yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.16'ya göre görme engelli bireylerin % 32'si (16 kişi) iş bulmak istediği halde çalışamadığını (işsiz), % 26'sı ise (13 kişi) emekli olduğunu bildirmiştir. Yine Tablo 4.16'ya göre görme

engelli bireylerin % 24 (12 kişi) aktif olarak bir işte çalıştıklarını, % 12'i (6 kişi) bir eğitim öğretim kurumuna kayıtlı öğrenci olduklarını, % 6'ı ise sahip oldukları engel türünden ötürü bir işte aktif olarak çalışacak durumda olmadıklarını belirtimişlerdir.

Araştırma kapsamındaki görme engelli bireylerin tamamı seyahat etmesi gereken durumlarda refakatçi desteği almaktadır. Ayrıca deneklerin engel türüne göre sivil toplum örgütüne üye olma durumlarına bakıldığında % 44'ü (22 kişi) bir sivil toplum örgütüne üye iken % 56'sı (28 kişi) sivil toplum örgütüne üye olmadığını belirtmiştir.

4.2.2. Görme Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunları

Bu başlık altında görme engelli bireylerin seyahat yerleri ve müzeler hakkındaki görüşlerine ilişkin bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Tablo 4.17. Görme Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Otelin engellilere uyumlu olması çekici bir unsur	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Engellilere tatile gitmelerini öneririm.	49	98	1	2	--	--	--	--	--	--	5,0
Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum.	47	94	--	--	--	--	--	--	2	4	4,8
Otelde zorlanmadım.	42	84	1	2	1	2	--	--	4	8	4,6
Bana refakat edenler zorlandı.	25	50	1	2	2	4	17	34	4	8	3,5
Otel personelinin yaklaşımından memnun kaldım.	5	10	27	54	1	2	17	34	--	--	3,4
Tatile gitme isteğim azaldı.	25	5	--	--	--	--	1	2	23	46	3,0

Otelden özel isteklere cevap alabiliyoruz.	2	4	--	--	2	4	2	4	44	88	1,3
Engelli odaları standartları karşılıyor	1	2	--	--	1	2	1	2	47	94	1,1
Engelliler için özel tesis inşa edilmeli	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,1
Otelin mimarisi ihtiyacı karşılıyor	2	4	--	--	--	--	1	2	47	94	1,1

Tablo 4.17'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin en son tatilleri hakkındaki görüşlerine yönelik yargılar ve bu yargıların frekan, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.17'ye göre görme engelli bireyler *"Tatilimizi geçirmek için konaklama işletmelerine bakarken engelli bireylere uyumluluğu bizim için çekici bir unsur oluşturmaktadır" (5,0), "Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm", (5,0), "Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum" (4,8), "Konaklama işletmesinde zorlanmadım" (4*,6) ifadelerine tamamen katılmaktadır. *"Otel personelinin yaklaşımından memnun kaldım" (3,4) ve "Tatile gitme isteğim azaldı" (3,0)* ifadelerine ise görme engelli denekler bazen katılmamakta, *"Engelli odaların sahip oldukları standartlar ihtiyaçlarımızı karşılıyor" (1,1), "Engelli bireyler için özel bir tesisin inşa edilmesi gerektiğini düşünüyorum" (1,1), "Otellerin mimarisi ihtiyaçlarımızı karşılıyor (Otopark, restoran, lobi, resepsiyon, havuz vb gibi)" (1,1)* ifadelerine ise görme engelli bireyler hiç katılmamaktadır.

Tablo 4.18. Görme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Otopark engellilere yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Tesis içi kullanım alanları asansörle erişilebilir olmalı ve kabartma yazı olmalıdır	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Oda ve odaya dâhil fiziksel alanlar hissedilebilir yüzey ile yönlendirilmelidir.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Genel kullanım alanlarında hissedilebilir yüzey uygulamaları	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0

olmalıdır.											
Odalar refakatçiyle konaklamaya uygun olmalıdır.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Sesli uyarı sistemleri olmalıdır.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Personel yeterince bilgilendirilmiş olmalıdır.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılmalıdır	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0

Tablo 4.18'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin konaklanma tesislerinden beklentilerine yönelik yargılara ve bu yargılara ilişkin frekans, yüzde ve ölçek ortalamalarına yer verilmiştir. Tablo 4.18'de yer alan ifadeler incelendiğinde görme engelli bireyler Tablo 4.18'der yer alan yargıların tamamına *"tamamen katılmakta"* oldukları görülmektedir.

Tablo 4.19. Görme Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engelleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
İçsel Engeller											
Turist olarak bir şey yapmak için insanlara ihtiyacım olması beni rahatsız ediyor.	48	96	--	--	--	--	--	--	2	4	4,8
Turizm faaliyetlerinde birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım.	25	50	5	10	--	--	17	34	3	6	3,6
Turizm faaliyetlerine katılmak benim kabiliyetimin üzerinde koşullar gerektirir.	24	48	2	4	--	--	18	36	5	10	3,5
Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum.	--	--	1	2	--	--	44	88	5	10	1,9

Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum.	--	--	1	2	--	--	44	88	5	10	1,9
Turizm faaliyetlerine katılırken başkalarını rahatsız etmekten korkuyorum.	1	2	2	4	--	--	17	34	30	60	1,5
Rahatsız ve huzursuz olarak seyahat etmemi önleyecek bilgi eksikliğim var.	--	--	--	--	--	--	1	2	49	98	1,0
Etkileşimsel Engeller											
Turizm faaliyetlerinde diğer insanların aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder.	43	86	2	4	--	--	--	--	4	8	4,6
Turizm faaliyetlerinde aşırı korunma hissi beni rahatsız eder.	26	52	18	36	2	4	1	2	1	2	4,4
Turizm	17	34	1	2	1	2	24	48	6	12	3,0

faaliyetlerinde diğer insanlar tarafından göz ardı edilmekten korkuyorum.											
Turizm faaliyetlerinde diğer insanların önyargılarını hissetmek beni rahatsız eder.	24	48	1	2	1	2	1	2	22	44	3,0
Turizm faaliyetlerinde diğer insanlar tarafından incitilmekten korkuyorum.	1	2	17	34	--	--	27	54	3	6	2,7
Turizm faaliyetlerinde diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum.	1	2	17	34	2	4	6	12	23	46	2,3
Turizm faaliyetlerinde diğer insanların	2	4	17	34	--	--	1	2	29	58	2,2

bakışlarına maruz kalma düşüncesi beni rahatsız ediyor.											
Turizm faaliyetlerinde diğer insanlara uyum sağlayamam	1	2	6	12	16	32	--	--	27	54	1,7
Turizme katılırken iletişim engelleri yaşamaktan korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	6	12	44	88	1,0
Çevresel Engeller											
Turizm bölgelerinde engellilere yönelik ulaşım olanakları yetersiz	49	98	1	2	--	--	--	--	--	--	5,0
Turizm bölgelerindeki çevresel koşullar uygun değil	47	94	--	--	3	6	--	--	--	--	4,9
Turizm bölgelerindeki fiziksel koşullar yetersiz.	47	94	--	--	--	--	--	--	3	6	4,8

Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik düzenlemeler ve imkânlar yetersiz.	47	94	--	--	--	--	3	6	--	--	4,8
Öğrenilmiş Çaresizlik											
Turizme katılmak beni mutlu etmez	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Turizm etkinliklerinde yer alırsam engelimden dolayı çeşitli problemler yaşayacağım.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Turist olarak etkinliklerde, aktivitelerde bulunmak beni ruhsal olarak olumsuz etkiler	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Huzurlu ve rahat bir turizm ortamı benim için var olamaz.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Seyahat Niyeti											
Turist olma şansım	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0

olursa değerlendireceğim.											
Seyahat etme becerimi iyileştirmek her şeyi yapacağım	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0

Tablo 4.19'da görüldüğü gibi görme engelli bireylerin başlıca seyahat engelleri; içsel engeller, etkileşimsel engeller, çevresel engeller, öğrenilmiş çaresizlik ve seyahat niyeti olarak beş başlık altında toplandıkları görülmektedir. Tablo 4.19'da yer alan içsel engellere incelendiğinde görme engelli deneklerin *"Turizm faaliyetlerine katılırken birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım" (3,6), "Turizm faaliyetlerine katılmak benim kabiliyetimin üzerinde koşullar gerektirir" (3,5)* gibi ifadelere çoğunlukla katıldıkları görülmektdir. Buna karşın görme engelli bireylerin *"Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum" (1,9), "Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum" (1,9)* gibi ifadelere ise genellikle katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.19'da yer alan etkileşimsel engeller incelendiğinde ise; görme engelli bireylerin *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder" (4,6)* ifadesine katılmaktadır. *"Turizm faaliyetlerine katılırken aşırı korunma hissi beni rahatsız eder" (4,4)* ifadesine ise çoğunlukla katılmaktadır (4). Ayrıca *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum" (2,3)* ve *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların külfetli bakışlarına maruz kalma düşüncesi beni rahatsız ediyor" (2,2)* ifadelerine genellikle katılmadıkları belirlenmiştir.

Tablo 4.19'da yer alan çevresel engeller ve seyahat engelleri ile ilgili yargılar incelendiğinde görme engelli bireylerin bu başlık altında yer alan tüm yargılara tamamen katılmakta oldukları görülmektedir. Buna karşın öğrenilmiş çaresizlik ile ilgili yargılara ise görme engelli bireylerin hiç katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.20. Görme Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Çanakkale'de ulaşım imkânları engellilerin kullanımına uygundur.	2	4	1	2	--	--	--	--	47	94	1,2
Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilerin kullanımına uygundur.	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2
Çanakkale'de tarihi ve turistik çekim noktalarının engellilerin kullanımına uygundur.	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2

Çanakkale'de gezi imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur.	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2
Çanakkale'de turist bilgilendirme imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur.	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2

Tablo 4.20'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin destinasyon imkanları ile ilgili beklentilerine ilişkin frekans, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.20'ye göre görme engelli bireyler bu kapsamdaki yargıların tamamına hiç katılmamaktadırlar; *"Çanakkale'de ulaşım imkânlarının engellilerin kullanımına uygundur" (1,2), "Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilerin kullanımına uygundur" (1,2),"Çanakkale destinasyonu içerisinde yer alan tarihsel mekânlar ile turist çekme potansiyeline sahip olası alanlar engelli kişilerin ziyaretine yönelik uygun düzenlemeleri içermektedir" (1,2), "Çanakkale'de gezi imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur" (1,2), "Çanakkale'de turist bilgilendirme imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur" (1,2).*

Tablo 4.21. Görme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Yapısal/Fiziksel Sorunlar											
Eserlerin maketlerinin olmaması ya da kalitesiz olması.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Eserlere dokunulamaması.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Eserlerin camekân arkasında sergilenmesi.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Rehber hizmeti bulunmaması.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Refakatçi zorunluluğunun bulunması.	48	96	1	2	1	2	--	--	--	--	4,9
Tanıtım eksikliğinin bulunması.	47	94	3	6	--	--	--	--	--	--	4,9
Tasarım ve müze içi dekorasyon hataları yapılması.	45	90	1	2	2	4	2	4	--	--	4,8

Eserlerle ilgili yetersiz bilgilendirme yapılması.	23	46	26	52	1	2	--	--	--	--	4,4
Müzelerin sessiz olması.	2	4	26	52	2	4	--	--	19	38	2,8
Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı.	21	42	--	--	1	2	2	4	26	52	2,8
Kişisel Sorunlar											
Çevreye zarar verme korkusu yaşarım	25	50	17	34	--	--	1	2	7	14	4,0
Önyargılardan korkarım	24	48	--	--	--	--	1	2	25	50	2,9
Cesaretsizlik hissederim	8	16	17	34	--	--	3	6	22	44	2,7
Psikolojik baskı duyarım	8	16	17	34	1	2	2	4	22	44	2,7
Maddi sıkıntılardan müzeye gidemem.	8	16	--	--	1	2	--	--	41	82	1,7
Kişilerarası Sorunlar											
Bilgilendirme eksikliğinin bulunması	44	88	1	2	3	6	--	--	2	4	4,7
Refakatçilerin tedirgin olması.	42	84	1	2	4	8	--	--	3	6	4,6
Resmi kurumların	43	86	1	2	2	4	--	--	4	8	4,6

ilgisiz olması											
Personelin bilgisiz olması	43	86	1	2	2	4	--	--	4	8	4,6
Sosyal çevrenin önyargıları	42	84	1	2	2	4	--	--	5	10	4,5
Görme Engellilerin Müzelerden Beklentileri											
Fiziksel Beklentiler											
Toplumsal yaklaşım: "Herkes için müzeler" benimsenmesi.	--	--	--	--	3	6	26	52	21	42	1,6
Yürüyüş parkurları ve ek platformların bulunması.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Düz ve kaygan olmayan zemin kullanılması	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Engelsiz dolaşım alanı bulunması	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Eserlerin kopyalarının olması/dokunabilme.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Eserlere ilişkin sesli anlatımların olması.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Öğrenmeye Dayalı Beklentiler											
Bilgili ve anlayışlı	--	--	--	--	28	56	1	2	21	42	2,1

personel olması											
Güncel uygulamalar kullanılması	--	--	2	4	25	50	2	4	21	42	2,1
Teknolojik donanımlar bulunması	1	2	1	2	25	50	1	2	22	44	2,1
Eserlerin doğru yapılmış maketlerinin olması	5	10	--	--	--	--	--	--	45	90	1,4
Müzenin kabartma haritası olması	5	10	--	--	--	--	--	--	45	90	1,4
Bilgilendirme yapacak müze rehberleri olması	5	10	--	--	--	--	1	2	44	88	1,4
Eserlere dokunma imkânın olması	4	8	--	--	--	--	--	--	46	92	1,3
Sesli rehber olması	4	8	--	--	--	--	--	--	46	92	1,3
Hikâyeli anlatım olması	4	8	--	--	--	--	--	--	46	92	1,3
Betimleme yapılması	4	8	--	--	--	--	--	--	46	92	1,3
Braille alfabeli açıklamalar bulunması	4	8	--	--	--	--	--	--	46	92	1,3

Tablo 4.21'de görüldüğü gibi görme engelli bireylerin müzelerde yaşadıkları sorunlar; yapısal-fiziksel sorunlar ile görme engellilerin müzelerden beklentileri olmak üzere iki başlık altında değerlendirilmiştir.

Tablo 4.21'de görüldüğü gibi görme engelli deneklerin müzelerin yapısal/fiziksel sorunlarına ilişkin değerlendirmleri; *"Eserlerin maketlerinin olmaması ya da kalitesiz olması" (5,0), "Eserlere dokunulamaması" (5,0), "Eserlerin camekân arkasında sergilenmesi" (5,0), "Rehber hizmeti bulunmaması" (5,0), "Refakatçi zorunluluğunun bulunması" (4,9), "Tanıtım eksikliğinin bulunması" (4,9) ve "Tasarım ve müze içi dekorasyon hataları yapılması" (4,8)* ifadelerine tamamen katılmaktadır şeklinde iken *"Müzelerin sessiz olması" (2,8) ve "Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı" (2,8)* ifadelerine ise bazen katılmamakta oldukları şeklinde görüş bildirdikleri belirlenmiştir.

Tablo 4.21'de müzelerin yapısal-fiziksel sorunları başlığı içrisinde yer alan kişisel sorunlardan *"Çevreye zarar verme korkusu yaşarım"* (4,0) ifadesine görme engelli bireylerin çoğunlukla katılmamakta oldukları belirlenmişken *"Önyargılardan korkarım" (2,9), "Cesaretsizlik hissederim" (2,7)* ve *"Psikolojik baskı duyarım" (2,7)* ifadelerine ise bazen katılmamakta oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 4.21'de yer alan ve yine müzelerin yapısal-fiziksel sorunları başlığı altında değerlendirilen kişiler arası sorunlar ifadesi incelendiğinde görme engelli bireylerin *"Bilgilendirme eksikliğinin bulunması" (4,7), "Refakatçilerin tedirgin olması" (4,6), "Resmi kurum ve kuruluşların ilgisiz ve duyarsız olması" (4,6), "Personelin bilgisiz olması" (4,6) ve "Sosyal çevrenin önyargıları" (4,5)* gibi yargılara tamamen katıldıkları görülmektedir.

Tablo 4.21'de görme engellilerin müzelerden beklentileri başlığı altında yer alan müzelerden fiziksel beklentilere ilişkin ifadeler incelendiğinde görme engelli deneklerin bu kapsamdaki ifadelerin çoğuna hiç katılmadıkları görülmektedir; *"Yürüyüş parkurları ve ek platformların bulunması" (1,0), "Standartlara uygun çıkıntısı, yükseltisi olmayan aynı zamanda da kaymayan malzemeden yapılma zemin dolgusu*

kullanılması" (1,0), "Yardım almaksızın ve engellerle karşılaşmadan hareket edebilecekleri gezinme terasları mevcut" (1,0), "Eserlerin kopyalarının olması/dokunabilme" (1,0) ve "Eserlere ilişkin sesli anlatımların olması" (1,0).

Tablo 4.21'de yer alan görme engelli bireylerin müzelerden öğrenmeye dayalı beklentileri incelendiğinde görme engelli deneklerin *"Bilgili ve anlayışlı personel olması" (2,1), "Güncel uygulamalar kullanılması (Cep telefonu, tablet vb gibi)" (2,1)* ve *"Teknolojik donanımlar bulunması (Kulaklık vb gibi)" (2,1)* gibi yargılara genellikle katılmamakta oldukları görülmektedir. Buna karşın görme engelli deneklerin bu bölümde yer alan diğer tüm yargılara ise; *"Eserlerin doğru yapılmış maketlerinin olması" (1,4), "Müzenin kabartma haritası olması" (1,4), "Bilgilendirme yapacak müze rehberleri olması" (1,4), "Eserlere dokunma imkânın olması" (1,3), "Sesli rehber olması" (1,3), "Hikâyeli anlatım olması" (1,3), "Braille alfabeli açıklamalar bulunması" (1,3)* hiç katılmamakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.22. Görme Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Plajda engellilere yönelik erişim rampaları var.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Engelli WC var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engelli otoparkı var.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engellileri yönlendirecek kişiler mevcut.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engellilerin deniz ile temasında yardımcı olacak kişiler mevcut	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engellilere yönelik Braille levhalar ve bilgilendirme panosu mevcut	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engelli bireyler için denize	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0

girebilme düzeneği mevcut											
Plaj ve çevresinde engelli bireylere yönelik duş var.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engelli bireyler için şezlong ve şemsiye mevcut	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajlarda engelli bireylere yönelik sesli yönergeler var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0

Tablo 4.22'de görüldüğü gibi görme engelli bireylere yönelik olarak plajlarda yapılan düzenlemelerin erişilebilirlik kapsamında incelenmesine ilişkin frekans, yüzde ve ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.22'e göre görme engelli bireyler bu yargıların tamamına hiç katılmadıkları görülmektedir; *"Mavi bayraklı olarak hizmet veren Çanakkale'de ki plajlarda denize ve kumsala ulaşımı sağlayan engellilere yönelik ulaşım rampaları bulunmaktadır" (1,9), "Mavi bayraklı Çanakkale plajlarına yakın ve ulaşılabilir mesafede standartlara uygun herkesin kullanımına açık engelli WC bulunmaktadır" (1,0), "Plajda engelli otoparkı var" (1,0), "Plajda engelli bireyleri yönlendirecek kişiler mevcut" (1,0), "Mavi bayrağa sahip Çanakkale plajlarında ihtiyaç halinde engelli bireylere denizi kullanmaları konusunda eğitimli kişiler mevcut" (1,0).*

4.3. Araştırma Kapsamında Yer alan İşitme Engelli Bireylere İlişkin Bulgular ile İlgili Araştırma Verileri

4.3.1. İşitme Engelli Bireylerin Demografik Özellikleri

Bu başlık altında işitme engelli bireylerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma durumu ve tatil büyçeleri gibi demografik özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 4.23. İşitme Engelli Bireylerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	27	54
Erkek	23	46
Toplam	50	100
Medeni Durum		
Evli	30	60
Bekar	20	40
Toplam	50	100
Engel Türü		
Doğuştan	34	68
Sonradan	16	32
Toplam	50	100
Hareket Tarzı		
Refakatçi	43	86
Tek	7	14
Toplam	50	100
Seyahat Amacı		
Tatil	47	94
İş	3	6
Toplam	50	100
STK Üyelik		
Evet	7	14
Hayır	43	86
Toplam	50	100

Tablo 4.23'de görüldüğü gibi işitme engelli deneklerin yaş ortalaması 37,45'tir. En genç işitme engelli denek 15 yaşında iken en yaşlı işitme engelli denek 63

yaşındadır. Veri setinin standart sapması 12,75 olarak hesaplanmıştır. İşitme engelli deneklerin % 54'ü kadın (27 kişi), % 46'sı ise erkektir (23 kişi). İşitme engelli deneklerin medeni durumları incelendiğinde % 60'ının evli (30 kişi), % 40'ının (20 kişi) ise bekâr olduğu görülmektedir. Tablo 4.23'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin % 68'i (34 kişi) doğuştan işitme engelline sahipken, % 32'si (16 kişi) ise sonradan kaza veya hastalık sonrası işitme engelli olmuştur. Tablo 4.19'a göre işitme engelli bireylerin % 94'ü (47 kişi) tatil amaçlı, % 6'sı (3 kişi) ise iş amaçlı olarak seyahat ettiğini belirtmiştir. Ayrıca Tablo 4.23'e göre işitme engelli bireylerin % 86'sı (43 kişi) tatile refakatçi eşliğinde gidebildiğini ifade etmiştir.

Tablo 4.24. İşitme Engelli Bireylerin Ortalama Tatil Bütçesine Göre Dağılımları

Bütçe	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
1000 Türk Lirası ve altı	3	6
1000-2500 Türk Lirası	8	16
2501-3999 TL	24	48
4000 TL-5499 TL	7	14
5500 TL ve üzeri	8	16
Toplam	50	100

Tablo 4.24'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin ortalama tatil bütçelerine göre dağılımları verilmiştir. Tablo 4.24'e göre işitme engelli bireylerin % 32'nin tatil bütçeleri 2500TL ve altında, % 24'nün ise 2500 TL ile 4000TL arasında yer aldığı görülmektedir. Buna karşın işitme engelli bireylerin % 15'nin tatil bütçesi 4000 TL ve üzerindedir.

Tablo 4.25. İşitme Engelli Bireylerin Son Beş Yıl İçinde Tatil Yapma Sıklıklarına Göre Dağılımları

Sıklık	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
İki kez	4	8
Üç kez	6	12
Dört kez	8	16
Her yıl düzenli	28	56
Hiç	4	8
Toplam	50	100

Tablo 4.25'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin son beş yıl içinde tatil yapma sıklıklarına göre yüzdeleri yer almaktadır. Tablo 4.25'e göre işitme engelli bireylerin % 56'sı (28 kişi) son beş yıl içinde her yıl düzenli olarak tatile gitmiştir. Son beş yıl içinde iki-üç-dört kez tatile gitme etkinliğini gerçekleştiren işitme engelli birey yüzdesi ise %36'dır. Buna karşın hiç tatile gitmeyenlerin oranı işitme engelli bireyler içerisinde % 4'dür.

Tablo 4.26. İşitme Engelli Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
İlk-Ortaokul	9	18
Lise-Dengi Okul	13	26
Ön Lisans	6	12
Lisans	15	30
Yüksek Lisans	3	6
Doktora	4	8
Toplam	50	100

Tablo 4.26'da görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin mevzuniyet dereceleri ve bu mevzuniyet derecelerine ilişkin yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.26'ya göre işitme engelli bireylerin eğitim durumları incelendiğinde % 18'nin (9 kişi) ilk ve ortaokul mezunu oldukları, % 26'nın (13 kişi) lise ve dengi okullardan mezun oldukları görülmektedir. Tablo 4.26'ya göre işitme engelli bireylerin % 12'si ise önlisans (6 kişi), % 30'u lisans ve % 14'nün ise yüksek lisans ve doktora mevzunu olduğu görülmektedir.

Tablo 4.27. İşitme Engelli Bireylerin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışma Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
Çalışıyor	19	38
Çalışacak Durumda Değil	1	2
İşsiz	1	2
Öğrenci	15	30
Emekli	14	28
Toplam	50	100

Tablo 4.27'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin aktif olarak bir işte çalışma ya da çalışmama durumlarına ilşkin yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.27'e göre

işitme engelli bireylerin % 38'si (19 kişi) aktif olarak bir işte çalıştıklarını, % 30'nun (15 kişi) bir eğitim öğretim kurumuna kayıtlı öğrenci olduklarını belirtmişlerdir. Tablo 4.27'e göre işitme engelli bireylerin % 28'i (14 kişi) emekli olduğunu, % 2'nin (1 kişi) iş bulmak istediği halde çalışamadığını ve yine % 2'lik (1 kişi) bir kesimin sahip oldukları engel türünden ötürü bir işte aktif olarak çalışacak durumda olmadıklarını belirtimişlerdir.

Araştırma kapsamında işitme engelli bireylerin sivil toplum örgütlerine üye olma durumları da incelenmiştir. Bu kapsamda deneklerin % 14'ü (7 kişi) sivil toplum örgütü üyesi iken % 86'nın (43 kişi) üye olmadığını belirtmiştir

4.3.2. İşitme Engelli Bireylerin Seyahat Yerleri ve Müzeler Hakkındaki Görüş ve Sorunları

Bu başlık altında işitme engelli bireylerin seyahatleri süresince ve sonrasında destinasyon bölgelerinde müze, plaj vb gibi yerlerde karşılaştıkları durumlara ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 4.28. İşitme Engelli Bireylerin En Son Tatilleri Hakkındaki Görüşlerine Yönelik Yargılar ve Bu Yargıların Ölçek Ortalamaları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Engellilere tatile gitmelerini öneririm.	49	98	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum.	49	98	--	--	--	--	1	2	--	--	4,9
Otellerin engellilere uygunluğu çekici bir unsur	48	96	--	--	---	--	1	2	1	2	4,9
Otellerin mimarisi ihtiyaçlarımızı karşılıyor	22	44	--	--	--	--	23	46	5	10	3,2
Otellerden özel isteklerinize cevap alabiliyoruz	2	4	--	--	3	6	45	90	--	--	2,2
Engelli odaları standartları ihtiyaçlarımızı karşılıyor	1	2	--	--	--	--	25	50	24	48	1,6
Otelde hareket	--	--	--	--	--	--	26	52	24	48	1,5

etmede zorlanmadım.											
Otel personelinin yaklaşımından memnunum	--	--	--	--	--	--	5	10	45	90	1,1
Tatile gitme isteğim azaldı.	--	--	--	--	--	--	3	6	47	94	1,0
Bana refakat edenler zorlandı.	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Engelliler için özel tesisin inşa edilmeli	--	--	--	--	--	--	1	2	49	98	1,0

Tablo 4.28'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin en son tatilleri hakkındaki görüşleri ve bu görüşlere ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.28'e göre işitme engelli denekler; *"Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm" (5,0), "Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum" (4,9)* ve *"Tatilimizi geçirmek için konaklama işletmelerine bakarken engelli bireylere uyumluluğu bizim için çekici bir unsur" (4,9)* ifadelerine tamamen katılmakta iken "*Otel personelinin yaklaşımından memnunum" (1,1), "Tatile gitme isteğim azaldı" (1,0), "Bana refakat edenler zorlandı" (1,0)* ve *"Engelli bireyler için özel bir tesisin inşa edilmesi gerektiğini düşünüyorum" (1,0)* ifadelere ise hiç katılmamaktadırlar.

Tablo 4.29. İşitme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Otoparkta engellilere yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.	50	100	--	--	--	--	--	--	--	--	5,0
Oda ve odaya dâhil fiziksel alanlarda yazılı yönlendirmeler olmalıdır	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9
Genel kullanım alanlarında yazılı yönlendirmeler olmalıdır	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9
Odalar refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olmalıdır	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9
Odalarda tehlike ve ihtiyaç anında kullanılabilecek ışıklı alarm düzenekleri	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9

olmalıdır.											
Personel eğitim almış ve bilgilendirilmiş olmalıdır	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9
Fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılmalıdır	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9

Tablo 4.29'da görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin konaklama tesislerinden beklentilerine ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalması verilmiştir. Tablo 4.29'a göre işitme engelli bireyler Tablo 4.29'da yer alan; *"Araç park alanlarında engellilere yönelik düzenlemeler yapılmalıdır" (5,0), "Engelli bireylerin geceledikleri odaların tamamında kalın karakterli ve koyu renklerle yazılmış, odaya göre kontrast renklere sahip olan, kolayca fark edilecek standartlara uygun yazılı bilgilendirmelere yer verilmelidir" (4,9), "Konaklama işletmesinin sadece engelli odalarında değil işletmenin tamamın engelli bireylerin kolayca fark edebilecekleri ve yardımsız ahreket etmelerini sağlayacak yazılı yönlendirmler yapılmaıldır" (4,9), "Engelli bireylerin geceledikleri odalar ihtiyaç halinde bir refakatçi ile kalmasına uygun fiziki şartlarda düzenlemeleridir" (4,9), "Engelli bireylerin geceledikleri odalarda yer alan acil durum sistemleri sadece sesli değil aynı zamanda da ışıklı uyarılar verebilecek şekilde dizayn edilmelidir" (4,9), "İşgörenler eğitim almış kişilerden seçilmelidir" (4,9) ve "Fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılmalıdır" (4,9)* yargıların hepsine tamamen katılmaktadırlar.

Tablo 4.30. İşitme Engelli Bireylerin Başlıca Seyahat Engellerinin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
İçsel Engeller											
Turist olarak bir şey yapmak için insanlara ihtiyacım olması beni rahatsız ediyor.	6	12	--	--	--	--	--	--	44	88	1,5
Turizm faaliyetlerine katılırken birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım.	--	--	--	--	6	12	--	--	44	88	1,2
Rahatsız ve huzursuz olarak seyahat etmemi önleyecek bilgi eksikliğim var.	--	--	--	--	--	--	6	12	44	88	1,1
Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	3	6	47	94	1,0
Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	3	6	47	94	1,0

Turizm faaliyetlerine katılmak benim kabiliyetimin üzerinde koşullar gerektirir.	--	--	--	--	--	--	3	6	47	94	1,0
Etkileşimsel Engeller											
Turizm faaliyetlerinde diğer insanların aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder.	48	96	--	--	--	--	--	--	2	4	4,8
Turizm faaliyetlerin iletişim engelleri yaşamaktan korkuyorum.	1	2	46	92	--	--	--	--	2	4	3,9
Turizm faaliyetlerine katılırken aşırı korunma hissi beni rahatsız eder.	23	46	3	6	3	6	--	--	21	42	3,1
Turizm faaliyetlerin diğer insanların önyargılarını hissetmek beni rahatsız eder.	--	--	3	6	--	--	--	--	47	94	1,2
Turizm faaliyetlerin diğer insanlarla	--	--	1	2	--	--	6	12	43	86	1,2

uyum sağlayamam.											
Turizm faaliyetlerin insanların bakışları beni rahatsız ediyor.	--	--	--	--	3	6	--	--	47	94	1,1
Turizm faaliyetlerin diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	6	12	44	88	1,1
Turizm faaliyetlerin diğer insanlar tarafından göz ardı edilmekten korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	3	6	47	94	1,0
Turizm faaliyetlerin diğer insanlar tarafından incitilmekten korkuyorum.	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Çevresel Engeller											
Turizm bölgelerindeki fiziksel koşullar yetersiz.	29	58	--	--	--	--	--	--	21	42	3,3
Turizm bölgelerindeki	29	58	--	--	--	--	--	--	21	42	3,3

engellilere yönelik düzenlemeler ve imkânlar yetersiz.											
Turizm bölgelerindeki çevresel koşullar yetersiz	29	58	--	--	--	--	--	--	21	42	3,3
Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik ulaşım olanakları yeteriz	29	58	--	--	--	--	--	--	21	42	3,3
Öğrenilmiş Çaresizlik											
Turizme katılmak beni mutlu edecek bir şey değildir.	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Turist olmak bana zorluk yaşatır ve sadece acı verir	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Turist olmak beni kasvetli bir ruh haline sokar	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Turist olmak benim için uygun değil	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Huzurlu ve rahat bir turizm ortamı benim	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0

için var olamaz.											
Seyahat Niyeti											
Turist olmak için bir şans yakalarsam değerlendireceğim.	49	98	--	--	--	--	--	--	1	2	4,9
Seyahat etme becerimi iyileştirmek için her şeyi yapacağım.	44	88	5	10	1	2	--	--	--	--	4,9

Tablo 4.30'da görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin seyahat engellerine ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.30'a göre işitme engelli bireylerin seyahat engelleri; içsel engeller, etkileşimsel engeller, çevresel engeller, öğrenilmiş çaresizlik ve seyahat niyeti olarak beş başlık altında değerlendirilmiştir. Tablo 4.30'a göre içsel engellerden *"Turist olarak herhangi bir şey yapmak için diğer insanlara ihtiyacım olması durumu beni rahatsız ediyor" (1,5)*, *"Turizm faaliyetlerine katılırken birçok düzenleme ve kural ile karşılaşacağım" (1,2)* ifadelerine işletme engelli denekler genellikle katılmamaktadırlar. Tablo 4.24'de yer alan içel engellere ilişkin *"Rahatsız ve huzursuz olarak seyahat etmemi önleyecek bilgi eksikliğim var" (1,2), "Kendi kendime bir şey yapmaktan korkuyorum" (1,1), "Diğer insanlarla birlikte olmaktan korkuyorum" (1,0), "Turizm faaliyetlerine katılmak benim kabiliyetimin üzerinde koşullar gerektirir" (1,0), "Turizm faaliyetlerine katılırken başkalarını rahatsız ve huzursuz etmekten korkuyorum" (1,0)* iafedelere ise işitme engelli denekler tamamen katılmamaktadırlar.

Tablo 4.30'da yer alan etkileşimsel engeller incelendiğinde ise işitme engelli bireylerin *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından aşırı nazik davranışlar beni rahatsız eder" (4,8)* ifadesine tamamen katılmamakta oldukları, *"Turizm faaliyetlerine katılırken iletişim engelleri yaşamaktan korkuyorum" (3,9)* ifadesine ise çoğunlukla katıldıklarını, *"Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların önyargılarını hissetmek beni rahatsız eder" (1,2), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlarla uyum sağlayamam" (1,2), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların külfetli bakışlarına maruz kalma düşüncesi beni rahatsız ediyor" (1,1), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanların ilgisine hedef olmaktan korkuyorum" (1,1), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından göz ardı edilmekten korkuyorum" (1,0), "Turizm faaliyetlerine katılırken diğer insanlar tarafından incitilmekten korkuyorum" (1,0)* ifadelere ise hiç katılmadıkları görülmüştür.

Tablo 4.30'da göre işitme engelli bireylerin çevresel engellere ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde işitme engelli bireylerin *"Turizm bölgelerindeki fiziksel koşullar yetersiz" (3,3), "Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik düzenlemeler ve imkânlar*

yetersiz" (3,3), "Turizm bölgelerindeki çevresel koşullar yetersiz" (3,3), "Turizm bölgelerindeki engellilere yönelik ulaşım olanakları yetersiz" (3,3) ifadelerine bazen katılmamakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.30'da göre işitme engelli bireylerin, seyahat engelleri başlığı altında yer alan öğrenilmiş çaresizlik ile ilgili ifadelerin tümüne hiç katılmadıkları buna karşın seyahat niyeti ile ilgili ifadelerin tümüne tamamen katılmakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.31. İşletme Engelli Bireylerin Destinasyon İmkânları İle İlgili Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Çanakkale'de ulaşım imkânlarının engellilerin kullanımına uygundur	22	44	--	--	1	2	--	--	27	54	2,8
Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilerin kullanımına uygundur	--	--	22	44	--	--	1	2	27	54	2,3
Çanakkale'de tarihi ve turistik çekim noktalarının engellilerin kullanımına uygundur	1	2	1	2	1	2	--	--	45	90	1,3
Çanakkale'de gezi imkânlarının yeterliliği engelliler uygundur	1	2	--	--	--	--	1	2	48	96	1,1

Çanakkale'de turist bilgilendirme imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur.	--	--	--	--	--	--	1	2	49	98	1,0

Tablo 4.31'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin destinasyon imkânları ile ilgili beklentilerine yönelik frekans, yüzde ve likert ölçek ortalaması verilmiştir. Tablo 4.31'e göre işitme engelli denekler *"Çanakkale'de ulaşım imkânlarının engellilerin kullanımına uygundur" (2,8)* ifadesine bazen katılmamakta, *"Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilerin kullanımına uygundur" (2,3)* ifadesine genellikle katılmamakta, *"Çanakkale'de tarihi ve turistik çekim noktalarının engellilerin kullanımına uygundur" (1,3), "Çanakkale'de gezi imkânlarının yeterliliği engelliler uygundur" (1,1)* ve *"Çanakkale'de turist bilgilendirme imkânlarının yeterliliği engellilere uygundur" (1,0)* ifadelerine ise hiç katılmadıklarını belitmişlerdir.

Tablo 4.32. İşitme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Yapısal/Fiziksel Sorunlar											
Tasarım ve müze içi dekorasyon hatalarının bulunması	47	94	1	2	1	2	--	--	1	2	4,9
Tanıtım eksikliğinin bulunması	42	84	3	6	--	--	2	4	3	6	4,6
Müzelerin sessiz olması	43	86	3	6	--	--	1	2	3	6	4,6
Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanılması	44	88	--	--	1	2	--	--	1	2	4,6
Betimleme yapılmaması	44	88	--	--	--	--	--	--	6	12	4,5
Yetersiz bilgilendirme yapılması	43	86	--	--	--	--	--	--	7	14	4,4
Rehber hizmeti bulunmaması	25	50	--	--	3	6	--	--	22	44	3,1
Refakatçi	2	48	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2

zorunluluğu bulunması											
Kişisel Sorunlar											
Önyargılardan korkarım	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2
Çevreye zarar verme korkusu yaşarım	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Cesaretsizlik hissederim	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Psikolojik baskı duyarım	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Maddi sıkıntılar yüzünden müzeye gidemem	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Kişilerarası Sorunlar											
Resmi kurum ve kuruluşların ilgisiz ve duyarsız olması	46	92	--	--	--	--	--	--	4	8	4,7
Personelin bilgisiz olması	40	80	3	6	--	--	4	8	2	4	4,5
Bilgilendirme eksikliğinin bulunması	40	80	4	8	2	4	1	2	3	6	4,5
Sosyal çevrenin önyargıları	2	4	3	6	--	--	--	--	45	90	1,3
Refakatçilerin	2	4	--	--	--	--	--	--	48	96	1,2

tedirgin olması											
İşitme Engellilerin Müzelerden Beklentileri											
Fiziksel Beklentiler											
Eserlere ilişkin yazılı ve işaret dili ile anlatımların olması	25	50	1	2	1	2	--	--	23	46	3,1
Toplumsal yaklaşım: "Herkes için müzeler" benimsenmesi	2	4	--	--	2	4	--	--	46	92	1,2
Öğrenmeye Dayalı Beklentiler											
Betimleme yapılması	5	10	--	--	--	--	--	--	45	90	1,4
Bilgili ve anlayışlı personelin bulunması	--	--	--	--	--	--	5	10	45	90	1,1
Güncel uygulamalar kullanılması	--	--	--	--	--	--	6	12	44	88	1,1
Bilgilendirme yapacak müze rehberlerinin bulunması	1	2	--	--	--	--	--	--	49	98	1,0
Teknolojik donanımlar bulunması	--	--	--	--	--	--	4	8	46	92	1,0

Tablo 4.32'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunlara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalaması verilmiştir. Tablo 4.32'ye göre işitme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları başlıca sorunlar; binanın kendi fiziksel yapısı, çevresel düzenlemeleri, sergilenen eserlerin camekân bölmelere yerleştirilmesi ve aynı zamanda dekoratif amaçlı kullanılan malzemelerden kaynaklı problemler, bireyin kendi benlik algısı ile ilgili olan bireysel problemler, engelli bireyin kendisi ile aynı ortamda bulunan ve aynı ortamı kullanan diğer bireylerle yaşadığı problemler, işitme engellilerin müzelerden fiziksel ve öğrenmeye dayalı beklentileri olmak üzere altı başlıkta değerlendirilmiştir.

Tablo 4.32'de değerlendirilen yapısal/fiziksel sorunlara göre işitme engelli bireyler *"Tasarım ve müze içi dekorasyon hatalarının bulunması" (4,9), "Tanıtım eksikliğinin bulunması" (4,6), "Müzelerin sessiz olması" (4,6), "Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanılması" (4,6) ve "Betimleme yapılmaması" (4,5)* ile ilgili ifadelere tamamen katılmaktadırlar.

Tablo 4.32'de yer alan kişisel sorunlar incelendiğinde ise *"Önyargılardan korkarım" (1,2), "Çevreye zarar verme korkusu yaşarım" (1,0), "Cesaretsizlik hissederim" (1,0), "Psikolojik baskı duyarım" (1,0) ve "Maddi sıkıntılar yüzünden müzeye gidemem" (1,0)* ifadelere işitme engelli bireylerin hiç katılmamakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.32'de yer alan kişiler arası sorunlara işitme engelli bireylerin verdikleri yanıtlar incelendiğinde *"Resmi kurum ve kuruluşların ilgisiz ve duyarsız olması" (4,7), "Personelin bilgisiz olması" (4,5)* ve *"Bilgilendirme eksikliğinin bulunması" (4,5)* ifadelerine tamamen katılmakta oldukları, ancak *"Sosyal çevrenin önyargıları" (1,3)* ve *"Refakatçilerin tedirgin olması" (1,2)* ifadelerine işitme engelli deneklerin hiç katılmamakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4.32'de yer alan işitme engelli bireylerin müzelerin fiziksel beklentilerine ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde deneklerin "*Eserlere ilişkin yazılı ve işaret dili ile anlatımların olması"* (3,1) ifadesine bazen katılmamakta, *"Toplumsal yaklaşım: "Herkes için müzeler" benimsenmesi" (1,2)* ifadesine ise hiç katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.32'de işitme engelli bireylerin müzelerden öğrenmeye dayalı beklentilerine incelendiğinde, işitme engelli bireylerin *"Bilgili ve anlayışlı personelin bulunması" (1,1), "Güncel uygulamalar kullanılması (Cep telefonu, tablet vb gibi)" (1,1), "Bilgilendirme yapacak müze rehberlerinin bulunması" (1,0), "Teknolojik donanımlar bulunması (eserlerin tanıtılmasında işaret dili seçeneğinin vb gibi bulunması)" (1,0)* ifadelerine hiç katılmadıkları görülmektedir.

Tablo 4.33. İşitme Engellilere Yönelik Plajlarda Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Plajda engellileri yönlendirecek kişiler var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajlarda engellilere yönelik yazılı yönergeler var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajlarda işaret dilini kullana bilen kişiler var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
İşitme engelli bireyler için ışıklı uyarı sistemleri var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plaj ve çevresinde engelli WC var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engelli otoparkı var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plaj ve çevresinde engellilere yönelik duş var	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0
Plajda engelli	--	--	--	--	--	--	--	--	50	100	1,0

bireyler için şezlong ve şemsiye mevcut

Tablo 4.33'de görüldüğü gibi işitme engelli bireylere yönelik plajlarda yapılan düzenlemelerinin erişebilirlik kapsamında incelenmiştir. Tablo 4.33'e göre işitme engelli bireyler Tablo 4.27'de yer alan *"Plajda engelli bireyleri yönlendirecek kişiler var" (1,0), "Plajlarda engelli bireylere yönelik yazılı yönergeler var" (1,0), "Plajlarda işaret dilini kullana bilen kişiler var" (1,0), "İşitme engelli bireyler için ışıklı uyarı sistemleri var" (1,0), "Mavi bayraklı olarak adlandırılan ve denize girilebilen plajların bulunduğu yürüyüş mesafesindeki alanda standartlara uygunengelli WC yer almaktadır" (1,0), "Plajda engelli otoparkı var" (1,0), "Plaj ve çevresinde engelli bireylere yönelik duş var" (1,0)* ve *"Plajda engelli bireyler için şezlong ve şemsiye mevcut" (1,0)* ifadelerin tümüne hiç katılmadıkları belirlenmiştir.

4.4. Otel Yöneticileri İle İlgili Araştırma Verileri

Araştırma bulgularının bu kısmında otel yöneticilerinin demografik özelliklerine, otel özelliklerine ve yöneticilerin konu ile ilgili görüşlerine yer verilmiştir.

4.4.1. Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri ve Otellerin Özellikler

Tablo 4.34. Otel Yöneticilerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	22	44
Erkek	28	56
Toplam	50	100
Medeni Durum		
Evli	27	54
Bekâr	23	46
Toplam	50	100
Çocuk Sayısı		
Bir	5	10
İki	10	20
Üç	4	8
Dört	6	12
Yok	25	50
Toplam	50	100
Eğitim Durumu		
İlk-Ortaokul	1	2
Lise-Dengi	7	14
Ön Lisans	7	14
Lisans	29	58
Yükek Lisans	6	12
Toplam	50	100
Eğitim Aldığı Alan		
Turizm	39	78
Diğer	11	22
Toplam	50	100

Tablo 4.34'de görüldüğü gibi otel yöneticilerin % 34'ü (17 kişi) 20 ile 30 yaş arasında, % 46'sı (23) 30 - 40 yaş aralığında, % 12 (6) 41 - 50 yaş aralığında, % 8'i (4 kişi) ise 50 yaşın üzerindedir. Cinsiyet dağılımına bakıldığında otel yöneticilerinin % 56'sı (28 kişi) erkek, % 44'ü (22 kişi) ise kadındır. Otel yöneticilerinin medeni durumları incelendiğinde % 54'nün evli ve % 46'nin bekâr olduğu görülmektedir. Otel yöneticilerinin % 50'sinin (25 kişi) çocuğu yok iken, % 10'unun (5 kişi) bir, % 20'sinin (10 kişi) iki, % 20'nin ise üç veya dört sayıda çocuğu bulunmaktadır. Tablo 4.28'e göre otel yöneticilerinin eğitim durumları incelendiğinde, otel yöneticilerin büyük bir çoğunluğunun önlisans (%14), lisans (% 38) ve yüksek lisans (% 12) mevzuniyet derecesine sahip oldukları, ayrıca % 78'nin (39 kişi) turizm ile ilgili bir alanda eğim aldıkları görülmektedir.

Tablo 4.35. Otel Yöenticilerinin Konaklama İşletmesindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Bütçe	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
3 Yıl ve daha az	13	26
3-6 Yıl	18	36
7-11 Yıl	14	28
12-16 Yıl	4	8
17-21 Yıl	--	--
21 Yıl ve üstü	1	2
Toplam	50	100

Tablo 4.35'de görüldüğü gibi yöneticilerin mevcut işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında % 26'sının (13 kişi) 3 yıl ve daha az, % 36'nın (18 kişi) 3 ile 6 yıl arasında, % 28'nin (14 kişi) 7 ile 11 yıl arasında, % 8'inin (4 kişi) 12 ile 16 yıl arasında çalıştığı, buna karşın 17 yıl üstünde çalışan yönetici sayısının sadece % 2 (1 kişi) olduğu görülmektedir.

Tablo 4.36. Otel Yöneticilerin İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Dağılımları

İşletmedeki görevi	Frekans (F)	Yüzde (%)
Ön Büro	16	32
Halkla İlişkiler	7	14
Müdür Yrd.	5	10
Genel Müdür	4	8
Personel Müdürü	3	6
Eğlence ve Aktivite Müdürü	3	6
İnsan Kaynakları	2	4
Diğer	10	20
Toplam	50	100

Tablo 4.36'da görüldüğü gibi otel yöneticilerinin işletmedeki çalışma pozisyonlarına göre dağılımları ve yüzdeleri verilmiştir. Tablo 4.36'ya göre araştırma kapsamında görüşülen otel yöneticilerinin % 32'si (16 kişi) ön büroda çalışıyorken, % 14'ü (7 kişi) halkla ilişkiler, % 10'u (5 kişi) müdür yardımcısı, % 8'i (4 kişi) genel müdür, % 6'sı (3 kişi) personel müdürü, % 6'sı eğlence ve aktivite müdürü, % 4'ü (2 kişi) ise insan kaynakları departmanında çalıştıklarını ifade etmiştir. Tablo 4.29'a göre anket çalışmaına katılan otel yöneticilerinin % 20'si (10 kişi) işletmedeki çalışma pozisyonlarına ilişkin bir bilgi vermemişlerdir.

Tablo 4.37. Otel Yöneticilerin Çalıştıkları Otellerin Yıldız Sayısına Göre Dağılımları

Yıldız sayısı	Frekans (F)	Yüzde (%)
3 yıldız	34	68
4 yıldız	14	28
5 yıldız	2	4
Toplam	50	100

Tablo 4.37'de görüldüğü gibi araştırma kapsamında görüşülen otel yöneticilerinin % 68'i (34 otel) üç yıldızlı konaklama işletmesinde çalışıyorken, % 28 (14 otel) dört yıldızlı, % 4'ü (2 otel) ise beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 4.38. Konaklama İşletmelerinin Türü, Sektördeki Çalışma Süresi ve Engelli Oda Sayısına Göre Dağılımları

	Frekans (F)
Otel Türü	
Yerel İşletme	50
Uluslararası zincir işletme	--
Ulusal zincir işletme	--
Toplam	50
Engelli Oda Bulunma Durumu	
Var	18
Yok	32
Toplam	50
Otellerin Faaliyet Süreleri	
5 yıl ve daha az	6
6-11 yıl	8
11-15 yıl	9
16-20 yıl	5
21-25 yıl	9
26 yıl ve üstü	13
Toplam	50

Tablo 4.38'de görüldüğü gibi araştırma kapsamında incelenen konaklama işletmelerinin tamamı yerel işletme statüsünde olup ortalama oda sayısı 74'tür. En az odası olan otel 25 odaya sahipken, en fazla odası olan otelde 276 oda bulunmaktadır. Yine bu tesislerin yatak kapasiteleri incelendiğinde ortalama yatak sayısı 182,7 olarak belirlenmiştir. En düşük yatak sayısı 64, en yüksek yatak sayısı ise 600'dür. Tablo 4.38'ye göre mevcut işletmelerin hizmet yılına göre dağılımına bakıldığında % 72'sinin 10 yıl ve üzerinde hizmet veren köklü işletmeler olduğu görülmüştür. Konaklama işletmelerinde ortalama 0,3 tane engelli oda bulunmaktadır. Bazı işletmelerde engellilere yönelik hiç engelli odası ayrılmamışken, en çok engelli odası bulunan işletmede 2 adet engelli odasının bulunduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.39. Engelli Odalarının Katlara Göre Dağılımları

Kat	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
Giriş	7	14
Birinci kat	10	20
İkinci kat	10	20
Üçüncü kat	1	2
Diğer	22	44
Toplam	50	100

Tablo 4.39'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin engelli odalarının bulunduğu katların dağılımı verilmiştir. Tablo 4.39'a göre engelli odalarının sadece % 14'ü (7 oda) giriş katında yer alırken, engelli odalarının % 40'i (20 oda) birinci ve ikinci katta yer almakta, % 2'si (1 oda) üçüncü katta yer almakta, %44'de (22 oda) ise hangi katta olduğuna ilişkin bir bilgi bulunmamaktadır.

Tablo 4.40. Bir Yıl İçinde Konaklayan Engelli Bireylerin Sayısı

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
1-50 kişi arası	14	28
51-100 kişi arası	1	2
101 ve üzeri kişi sayısı	1	2
Enegelli turist gelmemektedir	4	8
Bilinmiyor	30	60
Toplam	50	100

Tablo 4.40'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinde bir yılda konaklayan engelli bireylere ilişkin yüzdeler verilmiştir. Tablo 4.40'da otel yöneticilerinin konaklama işletmelerinde bir yıl içerisinde konaklayan engelli birey sayısına yönelik ifadeleri incelendiğinde, % 28'i 50 kişi ve altında, % 2'si 50 kişi üzerinde, % 2'si 100 kişi üzerinde, % 8'i engelli turistlerin gelmediğini ifade ederken % 60'ı otellerinde engelli bireylerin konaklamalarına ilişkin bir bilgiye sahip olmadıklarını belirmişlerdir. Ağırlanan engelli misafirlerin engel türlerine bakıldığında otellerin % 86'sı (18 tesis) tüm engel türlerini ağırladığını diğerleri ise spesifik (% 4 bedensel, % 2 zihinsel ve % 2 görme engelli) engel türlerini ağırladığını belirtmiştir.

4.4.2. Otel Yöneticilerinin Engeller ve Engelliler İle İlgili Görüşleri

Bu başlık altında otel yöneticilerinin engelli turizmi ve engelli turizmden beklentilerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 4.41. Otel Yöneticilerin Tesisler İle İlgili Görüşleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur	18	36	14	28	2	4	4	8	12	24	3,4
Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır	14	28	11	22	4	8	10	20	11	22	3,1
Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur	12	24	10	20	7	14	12	24	9	18	3,0
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına	14	28	7	14	6	12	7	14	16	32	2,9

tamamen uygundur											
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur	13	26	7	14	7	14	3	6	20	40	2,8
İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir	14	28	5	10	7	14	3	6	21	42	2,8
Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur	10	20	9	18	5	10	10	20	16	32	2,7
Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir	6	12	11	22	12	24	4	8	17	34	2,7
Tesisimizdeki engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir	10	20	7	14	4	8	10	20	19	38	2,6
Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlemelerimiz mevcuttur	6	12	10	20	10	20	7	14	17	34	2,6
Asansörlerde sesli uyarı sistemleri	12	24	4	8	6	12	4	8	24	48	2,5

kullanılmaktadır											
Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır	7	14	9	18	5	10	3	6	26	52	2,4
Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır	8	16	7	14	--	--	8	16	27	54	2,2
Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz	6	12	6	12	4	8	4	8	30	60	2,0

Tablo 4.41'de görüldüğü gibi otel yöneticilerinin konaklama işletmelerine ilişkin konu ile ilgili yargıları ve bu yargılara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.41'e göre otel yöneticileri sunulan yargılara ya hiç katılmamakta, ya bazen katılmamakta ya da genellikle katılmakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.42. Otel Yöneticilerinin Tesisler İle İlgili Görüşleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Otelinizde engelli kişileri görmek bizi olumsuz etkilemez	35	70	13	26	--	--	1	2	1	2	4,6
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir.	34	68	10	20	3	6	2	4	1	2	4,5
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder	29	58	17	34	2	4	1	2	1	2	4,4
Turizm işletmelerinde çalışan hizmet personeli özel eğitimden geçirilmelidir.	31	62	13	26	4	8	1	2	1	2	4,4
Engelli turizmi üzerinde durulması	27	54	14	28	7	14	--	--	2	4	4,3

gereken bir pazar dilimidir											
Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir	30	60	11	22	1	2	4	8	4	8	4,2
Çanakkale destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur	24	48	14	28	7	14	3	6	2	4	4,1
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez.	23	46	14	28	5	10	--	--	8	16	3,9
Türkiye'de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır	16	32	9	18	13	26	5	10	7	14	3,4
Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir	16	32	9	18	5	10	9	18	11	22	3,2
Çanakkale'deki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar	6	12	9	18	18	36	11	22	6	12	3,0
Otelinizde engelli	6	12	7	14	8	16	8	16	21	42	2,4

misafirlere özel uygulamalar (indirimler, özel paketler, programlar vb.) yapıyor ve/veya düşünüyoruz											
Engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir	8	16	5	10	8	16	7	14	22	44	2,4
Personelimize engelliler ile doğru iletişim kurabilmeleri için eğitimler veriliyor	7	14	6	12	5	10	7	14	25	50	2,3
Otelinizde 24 saat boyunca sağlık personeli bulunur	3	6	4	8	5	10	11	22	27	54	1,9
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar	2	4	4	8	5	10	12	24	27	54	1,8

Tablo 4.42'de otel yöneticilerinin engelli turizm pazarına yönelik yargıları ve bu yargıların frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.42'ye göre otel yöneticileri Tablo 4.42'de yer alan ve likert ölçek ortalaması 4,5-5 arasında olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.43. Konaklama İşletmelerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Turizmi İle İlgili Beklentileri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
İşletmemin engellilere hizmet vermesini isterim.	38	76	7	14	3	6	1	2	1	2	4,6
Engelliler için özel turistik ürün ve hizmetler hazırlanmalıdır.	32	64	14	25	3	6	--	--	1	2	4,5
Engellilere yönelik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerinde katılması gereklidir.	32	64	12	24	4	8	1	2	1	2	4,5
Uluslararası ve	34	68	11	22	2	4	2	4	1	2	4,5

ulusal engelli turizm talebi analiz edilmelidir.											
Devlet tarafından engelli turizminin geliştirilmesi için turizm işletmelerine teşvikler sağlanmalıdır	30	60	18	36	1	1	--	--	1	2	4,5
Engellilerin turizmden yararlanmalarını sağlayacak sosyal turizm projeleri geliştirilmelidir	32	64	15	30	1	2	1	2	1	2	4,5
Engellilerin taleplerine yönelik ürün ve hizmetler geliştirilmelidir.	32	64	13	26	2	4	2	4	1	2	4,5
Engelli turizmine uygun hizmet veren işletmeler kültür ve turizm bakanlığı tarafından belgelendirilmelidir.	35	70	9	18	5	10	--	--	1	2	4,5
Turizme yönelik	33	66	14	28	2	4	--	--	1	2	4,5

eğitim veren eğitim kurumlarının müfredatlarına engelli turizmi ile ilgili dersler kurulmalıdır											
Engellilerin Çanakkale turizm işletmelerine ulaşımını sağlayacak özel ulaşım ve konaklama imkânları planlanmalıdır.	32	64	15	30	2	4	--	--	1	2	4,5
Engelli dostu turizm işletmelerini özendirecek yasal düzenlemeler yapılmalıdır.	34	68	11	22	2	4	1	2	1	2	4,5
Engelli turizminin gelişimi için kamu ve özel sektör işbirliği sağlanmalı	32	64	13	26	3	6	--	--	2	4	4,5
Farklı engelli grupların turizmden beklentilerin belirlenmeli	30	60	15	30	2	4	2	4	1	2	4,4

Çanakkale'ye gelecek engelliler turistik ürün ve hizmetleri bir arada almalıdırlar.	26	52	13	32	4	8	3	6	1	2	4,3
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmasını için devlet desteği yasallaştırılmalı	26	52	18	36	2	4	3	6	1	2	4,3
Alt ve üstyapı uluslararası engelli standartlarına uygun hale getirilmeli	29	58	14	28	3	6	1	2	3	6	4,3
Çanakkale kısa sürede engelsiz turizm için düzenlenmesi maliyet ve yönetim altyapısı gereği zordur.	23	46	19	38	5	10	--	--	3	6	4,2
Engelliler, Çanakkale'de engel türüne göre tasarlanmış bir hizmet zinciri	19	38	19	38	--	--	4	8	8	16	3,7

içerisinde turizm ürün ve hizmetlerinden yararlanmalıdırlar											
Çanakkale yöresinde mevcut turistik ürün ve hizmet altyapısı düşünüldüğünde, fayda maliyet analizi yapıldığında engelli turizmi Çanakkale için karlı bir yatırım değildir.	10	20	8	16	11	22	3	6	18	36	2,8

Tablo 4.43'de görüldüğü gibi otel yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli turizmi ile ilgili beklentileri ve bu beklentilere ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.43'e göre otel yöneticileri 4,5-5 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.44. İşletme Yöneticilerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engellilerin Seyahate Katılmaları Konusundaki Görüşleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, devletin sosyal olmasının bir gereğidir	37	74	6	12	6	12	--	--	1	2	4,6
Otellerin mimari yapıları engellilere uygun değildir	36	72	6	12	4	8	2	4	2	4	4,4
Engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir	35	70	4	8	8	16	2	4	1	2	4,4
Ulaşım alt yapısı engellilere uygun değildir	34	68	6	12	3	6	6	12	1	2	4,3
Çevresel düzenlemeler	31	62	10	20	2	4	4	8	3	6	4,2

engellilere uygun değildir											
Yöneticiler engelli turizm pazarının farkında değildirler	15	30	14	34	4	8	12	24	2	4	3,6
Turizm işletmelerinde çalışan personelin engellilere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri yetersizdir	19	38	10	20	8	16	4	8	9	18	3,5
Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir	16	32	7	14	6	12	7	14	14	28	3,0
Engelli turizm pazarı yeterince para kazandırmamaktadır	7	14	7	14	10	20	5	10	21	42	2,5

Tablo 4.44'de görüldüğü gibi otel yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin seyahate katılmaları konusundaki görüşleri ve bu görüşlerin frekan, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.44'e göre otel yöneticileri 4,5-5 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.45. İşletme Yöneticilerinin Bedensel, Görme ve İşitme Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelmeleri İçin Yapılması Gerekenler Konusundaki Görüşleri

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Turizm işletmelerinde engelliler için işaretlemeler zorunlu hale getirilmeli	34	68	8	16	8	16	--	--	--	--	4,5
Turizm işletmelerinin kendilerini tanıtmada yeterli dokümanları yoktur	30	60	13	26	6	12	1	2	--	--	4,4
Devlet engellilerin seyahate katılmaları hususunda özendirici tedbirler almalı	26	52	16	32	6	12	1	2	1	2	4,3
Turizm işletmelerinde engelliler için kullanılan işaretlemeler	26	52	8	16	13	26	--	--	3	6	4,0

yetersizdir											
Engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir	4	8	7	14	9	18	8	16	22	44	2,3
Herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur	3	6	2	4	5	10	10	20	30	60	1,8

Tablo 4.45'de görüldüğü gibi işletme yöneticilerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşlerine ve bu görüşlerin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.45'e göre otel yöneticileri 4,5-5 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

4.5. Konaklama İşletmeleri ile İlgili Araştırma Verileri

Araştırma kapsamında turizm işletme belgeli 13 tane üç yıldızlı, 6 tane dört yıldızlı ve 2 tane beş yıldızlı olmak üzere toplamda 21 konaklama işletmesine anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4.46. Konaklama İşletmelerin Demografik Özellikleri

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Yıldız Sayısı		
3 Yıldızlı	13	61,9
4 Yıldızlı	6	28,6
5 Yıldızlı	2	9,5
Toplam	21	100
Engelli Oda Sayısı		
3 Yıldızlı	2	2
4 Yıldızlı	--	--
5Yıldızlı	3	3
Toplam	21	100
Tesis Otoparkı		
Var	18	85
Yok	3	15
Toplam	21	100
Tesis Havuzu		
Var	5	23,8
Yok	16	76,2
Toplam	21	100
Tesis Plajı		
Var	5	23,8
Yok	16	76,2
Toplam	21	100
Rehber Köpek Kabul Ediliyor		
Evet	5	23,8
Hayır	16	76,2
Toplam	21	100
Personelle Engellilere Yönelik Eğitim		
Evet	3	14,3
Hayır	18	85,7

Toplam	21	100
Tekerlekli Sandalye Bulunduruluyor		
Evet	7	33,3
Hayır	14	66,7
Toplam	21	100

Tablo 4.46'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin % 61,9'u (13 otel) 3 yıldızlı, % 28,6'sı (6 otel) 4 yıldızlı ve % 9,5'i ise (2 otel) 5 yıldızlı konaklama işletmesi statüsünde yer almaktadır. Tablo 4.46'ya göre çalışmaya dâhil edilen konaklama işletmelerinin ortalama oda sayısı 74'tür. En az oda bulunan konaklama işletmesinde 25 oda yer alıyorken en fazla oda bulunan konaklama işletmesinde 276 oda yer almaktadır. Konaklama işletmelerinde engelli oda ayısı ortalama 0,3'tür. Bazı konaklama işletmelerde hiç engelli odası yer almıyorken, en çok engelli oda bulunan konaklama işletmesinde 2 adet engelli odası bulunduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.47. Tesise Rehber Köpek Kabul Etme Durumları

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Evet	5	23,8
Hayır	16	76,2
Toplam	21	100

Tablo 4.47'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin sadece % 23,8'inin (5 otel) tesislerine rehber köpek kabul ettikleri, buna karşın % 76,2'sinin (16 otel) ise işletmelerine rehber köpek kabul etmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.48. Tesiste Tekerlekli Sandalye Bulundurma Durumları

	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evet	7	33,3
Hayır	14	66,7
Toplam	21	100

Tablo 4.48'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin sadece % 33,3'nün tesislerinde tekerlekli sandalye bulundurdukları, buna karşın konaklama işletmelerinin % 66,7'nin ise tesislerinde tekerlekli sandalye bulundurmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.49. Tesis Personeline Engellilerle İletişim Konusunda Eğitimler Verilmesi

	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evet	3	14,3
Hayır	18	85,7
Toplam	21	100

Tablo 4.49'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin sadece % 14,3'ünün (3 otel) tesis personeline engellilerle iletişim kurma konusunda eğitimler verdikleri, buna karşın konaklama işletmelerinin % 85,7'sinin (18 otel) ise tesis personeline engellilerle iletişim kurma konusunda eğitimler vermedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.50. Tesiste Havuz Olma Durumu

	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evet	5	23,8
Hayır	16	76,2
Toplam	21	100

Tablo 4.50'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin büyük bir çoğunluğunda % 76,2'de (16 otel) tesise ait bir yüzme havuzu bulunmuyorken konaklama işletmelerinin sadece % 23,8'de (5 otel) tesise ait bir yüzme havuzu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.51. Tesiste Plaj Olma Durumu

	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
Evet	5	23,8
Hayır	16	76,2
Toplam	21	100

Tablo 4.51'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin sadece % 23,8'de (5 otel) tesise ait bir plaj bulunuyorken, konaklama işletmelerinin % 23,8'de (16 otel) tesise ait bir plaj bulunmadığı bilgisine ulaşılmıştır.

Tablo 4.52. Tesiste Otopark Olma Durumu

	Frekans (%)	**Yüzde (%)**
Evet	18	85,7
Hayır	3	14,3
Toplam	21	100

Tablo 4.52'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin büyük bir çoğunluğunda tesise ait bir otoparkın bulunduğu görülmektedir. Tablo 4.52'ye göre tesise ait bir otoparkın bulunduğunu ifade eden konaklama işletmlerinin oranı % 85,7'dir (18 otel). Otoparkının olmadığını ifade eden konaklama işletmelerinin oranı ise % 14,3'dür (3 otel).

Tablo 4.53. Konaklama İşletmeleri Anketinde Sunulan Otoparklara İlişkin Yargılar

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
20'de 1 oranında standartlara uygun engelli park yeri ayrılmıştır	17	34	1	2	1	2	9	26,5	6	17,6	3,3
Engellilere ayrılan park yerleri en az 3,50 x 5,00 m. dir	11	32,4	4	11,8	4	11,8	7	20,6	8	23,5	2,8
Engellilere ayrılan yerler zemin üzerinde sarı renk ile vurgulanmıştır	9	26,5	2	5,9	1	2,9	8	23,5	14	41,2	2,3
Engelli park yerleri levha ile belirtilmiştir	10	29,4	4	11,8	1	2,9	6	17,6	13	38,2	2,5
Otopark zemini yürümeye engel olmayan malzeme ile kaplıdır	16	47,1	5	14,7	1	2,9	6	17,6	6	17,6	3,0
Otoparkta engelli bireyler araçlarına ulaşırken/uzaklaşırken	12	35,3	3	8,8	5	14,7	4	11,8	10	29,4	3,0

sütun, duvar, eşik vb. bir engelle karşılaşmaktadırlar

Tablo 4.53'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin tesisleri bünyesinde yer alan otoparklara ve bu otoparklarda yer alan engelli park yerlerine ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.53'e göre işletme yöneticileri likert ölçek ortalaması 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara tamamen katılmakta olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 4.54. Konaklama İşletmelerinin Tesis Girişine İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Tesis giriş yeri düzayaktır.	20	58,8	8	23,5	--	--	2	5,9	4	11,8	4,0
Tesis girişi tırabzanla çevrili-eğimi % 5'i geçmeyen bir rampa mevcuttur	14	41,2	12	35,3	4	11,8	1	2,9	3	8,8	3,6
Tesis giriş iyi bir biçimde aydınlatılmaktadır	22	64,7	8	23,5	3	8,8	--	--	1	2,9	4,5
Tesis giriş kaymayı	19	55,9	7	20,6	8	23,5	--	--	--	--	4,4

engelleyen malzeme ile kaplıdır											
Tesisi giriş kapısı genişliği en az 90 cm.'dir	18	52,9	12	35,3	3	8,8	1	2,9	--	--	4,3
Tesisi giriş kapısı açılır ve kapanır yapıdadır	22	64,7	7	20,6	3	8,8	--	--	1	2,9	4,4
Tesis giriş kapısı duvar seviyesinden 20 cm. içeride	14	41,2	11	32,4	7	20,6	2	5,9	--	--	4,0
Tüm camlı kapı ve bölmeler kontrast renkli bant ile işaretli	13	38,2	3	8,8	11	32,4	4	11,8	3	8,8	3,4
Tesisi tüm zeminler kaymayan malzeme kaplı	15	44,1	5	14,7	5	14,7	8	23,5	1	2,9	3,8

Tablo 4.54'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin ana girişleri ve bu girişlerde yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.54'e göre işletme yöneticileri 4,5-4 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4-3,4 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.55. Konaklama İşletmelerinin Resepsiyon Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Resepsiyon masası tekerlekli sandalye kullanan engellilerin kullanımına olanak tanıyacak biçimde 90 cm. yüksekliğinde, 90 cm. genişliğinde ve 80 ila 85 cm. boyundadır	10	29,4	4	11,8	6	17,6	12	35,3	2	5,9	3,0
Resepsiyon masası tekerlekli sandalye kullanan engellilerin kullanımına olanak tanıyacak biçimde 50 cm. derinliğinde 70 cm. yüksekliğinde diz boşluğu olan bölüme sahiptir	8	23,5	2	5,9	4	11,8	12	35,3	8	23,5	2,4
Resepsiyon alanında etkili bir aydınlatma	18	52,9	8	23,5	3	8,8	4	11,8	1	2,9	3,9

vardır.											
Resepsiyon alanında kullanılan aydınlatma armatürlerinin rengi uygun kontrastlara sahiptir	15	44,1	6	17,6	5	14,7	4	11,8	4	11,8	3,2

Tablo 4.55'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin resepiyon ve lobi kısımlarında yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.55'e göre işletme yöneticileri 4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4'ün altında yer alan yargılara genellikle katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.56. Konaklama İşletmelerinin Asansör Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Asansörlerin çağırma düğmeleri en az 19 mm. boyutundadır	17	50	12	35,3	3	8,8	1	2,9	1	2,9	4,2
Asansör düğümlerinde	21	61,8	10	29,4	3	8,8	--	--	--	--	4,5

kabartma işaretleri vardır.											
Asansörlerde yukarıya çıkışı gösteren düğme en üstte yer almaktadır	19	55,9	9	26,5	2	5,9	1	2,9	3	8,8	4,3
Asansör girişindeki düğmeler zemin döşemesinden 90 ila 120 cm. yüksekliktedir	15	44,1	8	23,5	10	29,4	1	2,9	--	--	3,7
Asansör girişindeki düğmeler tekerlekli sandalye yanaşmasına olanak tanımaktadır	13	38,2	12	35,3	5	14,7	2	5,9	2	5,9	3,7
Asansör giriş kapıları en az 91,5 cm. kabin genişlikleri en az 110 cm. derinliği ise 140 cm.'dir.	15	44,1	10	29,4	4	11,8	1	2,9	4	11,8	3,7
Asansörlerin kabinlerinde engelliler için 85-90 cm. yükseklikte kesintisiz tutunma	15	44,1	5	14,7	6	17,6	3	8,8	5	14,7	3,2

barları vardır.											
Asansör kabinlerinde telefon vardır	21	61,8	4	11,8	4	11,8	3	8,8	2	5,9	3,6
Asansör kabinlerinde açılır kapanır oturma düzeneği vardır	8	23,5	2	5,9	5	14,7	2	5,9	17	50	2,4
Asansör kabinlerindeki kontrol düğmeleri tekerlekli sandalye kullanan bir bireyin kolaylıkla erişebilmesi için yerden 89-137 cm. yüksekliğindedir	16	47,1	3	8,8	6	17,6	3	8,8	6	17,6	3,2

Tablo 4.56'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin asansör alanlarında yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.56'ya göre işletme yöneticileri 4,5-4 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.57. Konaklama İşletmelerinin Koridor Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Koridorlar en az 152,50 cm. genişliğindedir	17	50	2	5,9	5	14,7	4	11,8	6	17,6	3,1
Koridorlar engelli bireylerin geçişini zorlaştırıcı ve zarar verici süsleme ve dekorlardan arındırılmıştır	18	52,9	1	2,9	5	14,7	3	8,8	7	20,6	3,2
Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları vardır	7	20,6	2	5,9	7	20,6	3	8,8	15	44,1	2,4

Tablo 4.57'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin koridor alanlarına ve bu alanlarda yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.57'ye göre işletme yöneticileri 3,4-3 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.58. Konaklama İşletmelerinin Merdiven Alanına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Merdivenler yürüme istikametinde dik olarak planlanmıştır	13	38,2	13	38,2	3	8,8	5	14,7	--	--	3,8
Merdivenlerin başlangıç ve bitiş noktaları uygun malzeme ve donanımlarla belirtilmiştir	11	32,4	7	20,6	2	5,9	5	14,7	9	26,5	3,0
Merdivenlerin basamak genişlikleri 30 cm.'dir	13	38,2	9	26,5	7	20,6	4	11,8	1	2,9	3,8
Merdivenlerde her 8-10 basamakta bir sahanlık vardır	8	23,5	7	20,6	5	14,7	5	14,7	9	26,5	3,3
Merdivenlerinin her iki yanında tırabzan vardır	12	35,3	3	8,8	7	20,6	5	14,7	7	20,6	3,4
Merdiven tırabzanlarının duvar	13	38,2	6	17,6	9	26,5	2	5,9	4	11,8	3,8

ile arasında 3,8 cm. mesafe vardır											
Merdivenlerinin her iki yanında yer alan tırabzanlar çıkıntı ve pürüzden arındırılmıştır	12	35,3	9	26,5	4	11,8	4	11,8	5	14,7	3,7
Merdivenlerinin her iki yanında yer alan tırabzanların renkleri yan duvar renklerinden farklıdır	13	38,2	9	26,5	5	14,7	2	5,9	5	14,7	3,8
Merdivenlerinin her iki yanında yer alan tırabzanlar dayanan bir bireyin vücut kitlesini güvenli olarak çekebilecek bir biçimde sabitlenmiştir	14	41,2	10	29,4	3	8,8	3	8,8	4	11,8	3,7

Tablo 4.58'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin merdivenlerine ve bu alanlarda yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.58'e göre işletme yöneticileri 3,8-3 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.59. Konaklama İşletmelerinin Ortak Kullanım Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Kot farkı olan yerler rampalarla bağlanmıştır	12	35,3	7	20,6	3	8,8	8	23,5	4	11,8	3,4
Rampa olan yerler kaymaz setten yapılmıştır	11	32,4	10	29,4	5	14,7	4	11,8	4	11,8	3,4
Rampa başlangıcı, bitimi, kapı önünde yatay manevra alanı vardır	10	29,4	6	17,6	6	17,6	9	26,5	3	8,8	3,1
Eğimi % 6.'nın üzerindeki rampalar sahanlıklarla bölünmüştür	14	41,2	5	14,7	7	20,6	7	20,6	1	2,9	3,5

Tablo 4.59'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin ortak kullanım alanları ve bu alanlarda yapılan uygulama ve düzenlemelere ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.59'da göre işletme yöneticileri 4-3,4 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.60. Konaklama İşletmelerinin Odalardaki Kullanım Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Odalarımız engellilere tehlike yaratacak dengesiz duran, sivri köşeli malzemelerden arındırılmıştır	14	41,2	5	14,7	7	20,6	7	20,6	1	2,9	3,4
Odalarımızda elektrik düğmeleri ve prizleri zemin döşemesinden 40-120 cm. yüksekliktedir	13	38,2	12	35,3	3	8,8	3	8,8	3	8,8	3,9
Odalarımızda dolap kapıları sürgülü olup askı yükseklikleri en fazla 140 cm.'dir	12	35,3	9	26,5	4	11,8	4	11,8	5	14,7	3,7
Odalarımızda giyinme dolaplarına rahatlıkla yaklaşılabilmesi için	12	35,3	8	23,5	5	14,7	5	14,7	4	11,8	3,5

40 cm. alan vardır											
Yatak başuçlarında merkezi aydınlatma düğmesi vardır	15	44,1	8	23,5	5	14,7	4	11,8	2	5,9	3,7
Odalardaki pencere kolları zeminden 90 ila 100 cm. yüksekliktedir	10	29,4	8	23,5	6	17,6	4	11,8	6	17,6	3,3
Odalarımızda çeşitli yatma pozisyonlarına olanak sağlayan yüksekliği ayarlanabilen yataklar vardır	10	29,4	2	5,9	5	14,7	4	11,8	13	38,2	2,5
Yatak yanlarında engellilerin gereksinim duyabileceği eşyaları yerleştirebileceği yerler vardır	16	47,1	9	26,5	3	8,8	2	5,9	4	11,8	3,9
Odlarımızda yatakta yemek yeme olanağı sağlayan özel amaçlı mobilya veya benzeri donanım vardır	16	47,1	1	2,9	4	11,8	2	5,9	11	32,4	3,0
Tesisimizde yataktan	13	38,2	10	29,4	2	5,9	3	8,8	6	17,6	3,4

kalkmadan aydınlatma armatürü, kapı, TV, radyo ve benzerlerini açabilecek düzenek vardır											

Tablo 4.60'da görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin oda ve odalardaki kullanım alanlarına ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.560'a göre işletme yöneticileri 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.61. Konaklama İşletmelerinin Tuvalet ve Banyo Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Tuvalet ekseni ile yan duvar arasında 45 cm. boşluk vardır	14	41,2	6	17,6	3	8,8	3	8,8	8	23,5	3,2
Tuvaletlerinde duvar veya yere sabitlenmiş tutunma barları vardır	14	41,2	7	20,6	5	14,7	5	14,7	3	8,8	3,7

Tuvaletler engellilerin yanaşmalarına olanak sağlayacak biçimde yapılmıştır	13	38,2	5	14,7	4	11,8	5	14,7	7	20,6	2,9
Lavabonun klozet yanında yer aldığı tuvaletlerde tekerlekli sandalye için 120x165 cm. alan bırakılmıştır	11	32,4	6	17,6	6	17,6	2	5,9	9	26,5	2,8
Lavabonun klozet yanında yer almadığı tuvaletlerde tekerlekli sandalye için 150x135 cm. alan bırakılmıştır	11	32,4	6	17,6	4	11,8	3	8,8	10	29,4	2,8
Klozetlerinin yerden yüksekliği 45-50 cm.	11	32,4	12	35,3	2	5,9	3	8,8	6	17,6	3,1
Lavaboların yüksekliği en çok 86 cm.'dir	13	38,2	8	23,5	6	17,6	1	2,9	6	17,6	3,2
Lavabolarda 76x122 cm. alan var olup 68,50 cm. yüksekliğinde 20,5	10	29,4	8	23,5	4	11,8	3	8,8	9	26,5	3,0

cm. derinliğinde boşluk yer alır											
Lavabo derinliği minimum 43 cm.'dir	13	38,2	9	26,5	8	23,5	2	5,9	2	5,9	4,0
Tuvalet aynaları yükseklik ve eğimi ayarlanabilir	8	23,5	6	17,6	8	23,5	3	8,8	9	26,5	2,8

Tablo 4.61'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin tuvalet ve banyo alanlarında yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.61'e göre işletme yöneticileri 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.62. Konaklama İşletmelerinin Banyo Alanlarına İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Odalardaki banyolar tekerlekli sandalye girebilecek büyüklüktedir	10	29,4	4	11,8	8	23,5	4	11,8	8	23,5	2,8
Banyoların zeminleri kaygan olmayan	13	38,2	3	8,8	7	20,6	3	8,8	8	23,5	3,0

malzeme kullanılmış											
Küvetler tekerlekli sandalye ile yaklaşmaya olanak sağlayan bir alan vardır	10	29,4	3	8,8	6	17,6	3	8,8	12	35,3	2,6
Küvetlerinde engelli geçişi için 40 cm. derinliğinde geçiş yüzeyi/oturma alanı vardır	11	32,4	2	5,9	6	17,6	4	11,8	10	29,4	2,9
Küvetlerde engelliler için 40 cm. derinliğinde oturma yeri vardır	12	35,3	1	2,9	7	20,6	4	11,8	10	29,4	2,9
Banyolarda 150 cm. boyunda telefon duş ünitesi ve sabit duş başlığı vardır	16	47,1	2	5,9	6	17,6	4	11,8	6	17,6	3,4

Tablo 4.62'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin banyo alanlarında yer alan düzenleme ve uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.62'ye göre işletme yöneticileri 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara ise bazen katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.63. Konaklama İşletmelerinin Restoranlara İlişkin Düzenlemelerin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Restoran-barda masa sayısının %5'de tekerlekli sandalyeye uygun oturma yerleri ayrılmıştır	15	44,1	9	26,5	4	11,8	3	8,8	3	8,8	3,8
Tekerlekli sandalye için ayrılmış masalarda 91,5 cm. genişliğinde ulaşım koridoru var	12	35,3	5	14,7	9	26,5	5	14,7	3	8,8	3,6
Engelli masalarının yerden yükseklik 71-86 cm. diz boşluğu yükseklik 70 cm. genişlik 50 cm. derinlik 48,5 cm.	11	32,4	4	11,8	11	32,4	4	11,8	4	11,8	3,4
Restoran-bar görme engelliler için büyük ve kalın harfli menüler vardır	6	17,6	4	11,8	9	26,5	5	14,7	10	29,4	2,6

Restoran-bar görme engelliler için braille alfabeli menüler vardır	6	17,6	4	11,8	6	17,6	4	11,8	14	41,2	2,3
Tesis de engelliler için uygun yerlerde alarm sistemi var	8	23,5	4	11,8	6	17,6	4	11,8	12	35,3	2,6
Havuzlara girişte rampa, dayanma duvarı ya da havuz asansörü vardır.	6	17,6	4	11,8	4	11,8	4	11,8	16	47,1	2,2
Tesis plajında denize girişte bir platform ya da iskele üzerinde deniz asansörü var	7	20,6	3	8,8	4	11,8	4	11,8	16	47,1	2,2

Tablo 4.63'de görüldüğü gibi konaklama işletmelerinin restoran alanlarına ve bu alanlarda yer alan uygulamalara ilişkin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.63'e göre konaklama işletmesi yöneticileri 4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

4.6. Müze Yöneticileri İle İlgili Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında Çanakkale'de yer alan sekizi özel ve dördü kamuya ait toplam 12 müzede 52 müze yöneticisine müzelerin yapısal-fiziksel özellikleri ve yöneticilerin engelli turizmine dönük algılarını belirlemek amacıyla anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4.64. Müzelerdeki Yapısal/Fiziksel Düzenlemelere İlişkin Müze Yöneticilerinin Görüşlerinin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Yapısal/Fiziksel Sorunlar											
İşaret dili desteği yok	50	96,2	2	3,8	--	--	--	--	--	--	5,0
Müzenin kabartma haritası yok	41	78,8	7	13,5	3	5,8	--	--	1	1,9	4,7
Eserlerin maketleri yok	44	84,6	3	5,8	4	7,7	1	1,9	--	--	4,7
Eserlere dokunulamaması.	43	82,7	6	11,5	2	3,8	1	1,9	--	--	4,7
Braille alfabeli	43	82,7	6	11,5	1	1,9	--	--	2	3,8	4,7

açıklamalar yok											
Yürüyüş parkurları ve ek platformların bulunmaması	41	78,8	6	11,5	2	3,8	1	1,9	2	3,8	4,6
Düz ve kaygan olmayan zemin kullanılmaması	37	71,2	9	17,3	2	3,8	2	3,8	2	3,8	4,5
Rehber hizmeti yok	38	73,1	6	11,5	3	5,8	2	3,8	3	5,8	4,4
Tasarım ve müze içi dekorasyon hatalarının bulunması.	36	69,2	7	13,5	5	9,6	2	3,8	2	3,8	4,4
Eserlerin camekânda sergilenmesi.	21	40,4	21	40,4	7	13,5	2	3,8	--	--	4,2
Refakatçi zorunluluğunun bulunması.	32	61,5	4	7,7	7	13,5	2	3,8	7	13,5	4,0
Eserlere ilişkin yetersiz bilgilendirme yapılması	12	23.1	29	55,8	7	13,5	1	1,9	3	5,8	3,9
Betimleme yok	15	28,8	23	44,2	9	17,3	2	3,8	3	5,8	3,9
Müzelerin sessiz olması.	14	26,9	20	38,5	7	13,5	2	3,8	9	17,3	3,5
Herkes için müzeler anlayışının	8	15,4	6	11,5	1	1,9	1	1,9	36	96,2	2,0

benimsenmemesi.											
Teknolojinin yetersiz kullanılması.	2	3,8	7	13,5	4	7,7	2	3,8	37	71,2	1,8
Güncel uygulamalar kullanılması	5	9,6	3	5,8	5	9,6	--	--	39	75	1,8

Tablo 4.64'de görüldüğü gibi müze yöneticilerine müzelerin engelli turizmine dönük yapısal/fiziksel uygunluklarına ilişkin görüşleri ve bu görüşlerin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.64'e göre müze yöneticileri 4,5-5 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 4.65. Müzelerdeki Yapısal/Fiziksel Düzenlemelere İlişkin Müze Yöneticilerinin Görüşlerinin Dağılımları

	Tamamen Katılıyorum (5)		**Çoğunlukla Katılıyorum (4)**		**Bazen Katılmıyorum (3)**		**Genellikle Katılmıyorum (2)**		**Hiç Katılmıyorum (1)**		
	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ölçek Ort.(X)
Yönetici Görüşleri											
Müzelerde engelliler için işaretlemeler zorunlu olmalı	50	96,2	2	3,8	--	--	--	--	--	--	5,0
Müze personeline engellilere yönelik eğitim verilmeli	47	90,4	4	7,7	1	1,9	--	--	--	--	4,9
Engellilere yönelik müze alt yapı çalışmalarında tüm kurumlar iş birliği yapılmalı	49	94,2	2	3,8	1	1,9	--	--	--	--	4,9
Engellilere özel müzeler-müzede bölümler inşa edilmeli	48	92,3	2	3,8	1	1,9	--	--	1	1,9	4,8
Engellilerin müze ziyaretleri devletin sosyal olmasının gereğidir.	46	88,5	4	7,7	2	3,8	--	--	--	--	4,8

Müzelerdeki engelli uygulamaları yetersi	44	84,6	6	11,5	1	1,9	1	1,9	--	--	4,8
Devlet engellilerin müze ziyareti için tedbirler almalıdır.	44	84,6	7	13,5	--	--	1	1,9	--	--	4,8
Yasal düzenlemeye öncelik verilmeli	43	82,7	8	15,4	--	--	1	1,9	--	--	4,8
Engelli turistler için müze tanıtım faaliyetleri yapılmalı	45	86,5	6	11,5	1	1,9	--	--	--	--	4,8
Müzelerin çevresel düzenlemeleri engellilere uygun değil	42	80,8	6	11,5	3	5,8	--	--	1	1,9	4,7
Müzelerin tanıtmada engellilere yönelik dokümanlar yok	42	80,8	6	11,5	4	7,7	--	--	--	--	4,7
Müzeler engellilere göre yeniden düzenlenmeli	40	76,9	10	19,2	2	3,8	--	--	--	--	4,7
Müze ulaşımına ilişkin alt yapı engellilere uygun değildir.	39	75	6	11,5	3	5,8	2	3,8	1	1,9	4,6
Müzenin mimari yapısı engellilere	37	71,2	10	19,2	5	9,6	--	--	--	--	4,6

uygun değildir.											
Müze personelinin engelli turiste hizmet vermedeki bilgileri yeterli değildir.	39	75	5	9,6	7	13,5	1	1,9	--	--	4,6
STK etkin çalışmamaktadır.	20	38,5	26	50	5	9,6	1	1,9	--	--	4,3
Yerel yönetimler bu alanda görevini yapmamakta	19	36,5	29	55,8	3	5,8	1	1,9	--	--	4,3
Engelli turizm pazarı para kazandırmamakta	23	44,2	5	9,6	5	9,6	1	1,9	18	34,6	3,3
Yöneticiler engelli turizm pazarının farkında değildir.	7	13,5	2	3,8	2	3,8	1	1,9	39	75	1,8

Tablo 4.65'de görüldüğü gibi müze yöneticilerine müzelerin engelli turizmine dönük yapısal/fiziksel uygunlukları ve müze yöneticilerinin engelli turizmine yönelik algılarını belirlemeye yönelik görüşleri ve bu görüşlerin frekans, yüzde ve likert ölçek ortalamaları verilmiştir. Tablo 4.54'e göre müze yöneticileri 4,5-5 arasında likert ölçek ortalaması olan yargılara tamamen katılmakta, 4,4-3,5 arasında değer alan yargılara çoğunlukla katılmakta, 3,4-2,5 arasında değer alan yargılara bazen katılmamakta, 2,4-1,5 arasında değer alan yargılara genellikle katılmamakta, 1,4 ve altında değer alan yargılara ise hiç katılmamakta oldukları belirlenmiştir.

4.7. Araştırma Kapsamında Yer Alan Dış Mekân Ve Ulaşım Hizmetlerine İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu başlığı altında Çanakkale ilinde yapılan araştırama kapsamanında değerlendirmeye alınan mekânlar ve bu mekânlarda yapılması gereken düzenlemelere yer verilmiştir.

Tablo 4.66. İncelenen Mekânlar ve Sayıları

Ulaştırma Hizmetleri	
Kara Ulaşımı	
Şehri içi otobüsler	12
Taksi	8
Otobüs Durağı	25
Otogar	1
Deniz Ulaşımı	
Yolcu İskelesi	2
Yolcu Feribotu	7
Hava Ulaşımı	
Havaalanı	1
Ören Yerleri	
Kale	1
Müze	12
Han	1
Cami	1
Kapalı Çarşı	1
Genel Kullanım Alanları	
Cadde	4
WC	4
Çeşme	4
Telefon Kulübesi	4
ATM	4
Trafik Lambası	7
Plaj	3
Yiyecek-İçecek İşletmeleri	
AVM	2
Restoran	3
Kafeterya	3

Tablo 4.66'da görüldüğü gibi Çanakkale ilinde araştırma kapsamında incelenen mekânlar ulaştırma hizmetleri, yiyecek içecek işletmeleri, ören yerleri ve genel kullanım alanları olmak üzere dört ana başlık altında değerlendirilmiştir. Tablo 4.66'ya göre ulaştırma hizmetleri başlığı altında; deniz ulaşımı alanında; 2 yolcu iskelesi, 7 yolcu feribotu, hava ulaşımı altında; 1 havalimanı, kara ulaşımı altında; 1 otogar, 12 şehiriçi yolcu otobüsü, 8 taksi, 25 şehiriçi otobüs durağı incelenmiştir. Yiyecek içecek işletmeleri kapsamında; 2 AVM, 3 Restoran, 3 Kafeterya çalışmaya dahil edilmiştir. Örenler yerleri kapsamında; 12 müze, 1 kale, 1 han, 1 cami, 1 kapalı çarşı incelenmiş, Genel kullanım alanları kapsamında ise; 4 ana cadde, 3 mavi bayraklı plaj, 4 umumi tuvalet, 4 çeşme, 4 telefon kulübesi, 4 bankamatik, 7 trafik lambası incelenmiştir.

4.7.1. Çanakkale Yiyecek İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemelere İlişkin Bulgular

Bu başlık altında Çanakkale'de faaliyette bulunan ve çalışma kapssamında değerledirilen yiyecek içecek işletmelerinin bilgilerine yer verilmiştir.

Tablo 4.67. Yiyecek İçecek İşletmeleri

Yiyecek İçecek İşletmeleri		
AVM	Restoran	Kafeterya
2	3	3

Tablo 4.67'de görüldüğü gibi Çanakkale ilinde yiyecek içecek alanında faaliyet gösteren ve en çok ziyaret edilen 2 AVM, 3 restoran ve 3 kafeterya bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin kullanım uygunlukları açısından incelenmiştir.

4.7.1.1. Restoran 1

Çanakkale'nin en işlek caddelerinden olan Bankalar Caddesi ile Demircioğlu Caddesi'nin kesiştiği alanda, İstanbul'a ulaşımı sağlayan Çanakkale feribot iskelesine 100 m mesafede, denize sıfır bir konumda yer almakta ve konum itibari ile hem

Çanakkale'de yaşayan hem de Çanakkale'yi ziyarete gelenler tarafından sıklıkla tercih edilen mekânların başında gelmektedir (Bkz. Resim 1).

Ancak ziyaret edilen mekânların başında gelmesine karşın üç katlı plana sahip olan yapı incelendiğinde bedensel, işitme ve görme engelli bireyler açısından gerekli düzenlemelere sahip olmadığı görülmektedir.

Restoranın ana giriş kapısı önünde 20 cm. bir basamak yer almakta (Bkz. Resim 2) ve basamaktan dolayı oluşan bu yükseklik farkı rampa ile desteklenmemektir.

Ana giriş kapısı 120 cm.'lik bir genişliğe sahip olmakla birlikte ilk girişten sonra camekân ikinci bir giriş yer almakta (Bkz. Resim 3) ve buradaki kapının genişliği 90 cm. ulaşmaktadır. Ancak yapı içerisinde gerek kapıda gerekse bahçeyi ana yapıdan ayıran düzenlemelerde kullanılan camekân bölmeler kontrast renklerle belirgin hale getirilmemiş bulunmaktadır. Üç katlı olan yapının üst katlara bağlantısı merdiven ile sağlanmakta ve bina içinde sabit ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır (Bkz. Resim 4).

İkinci kat ve teras katta yer alan sabit masa ve sandalyeler arası mesafe 90 cm. üzerinde yer almakta (Bkz. Resim 4) ve tekerlekli sandalye kullanan bireylerin hareket serbestliğini önemli ölçüde desteklemektedir.

Restoranın alt katındaki iç mekânında yer alan sabit masa ve sandalyeler arası mesafe 90 cm. üzerinde yer almakta (Bkz. Resim 5) ve tekerlekli sandalye kullanan bireylerin hareket serbestliğini önemli ölçüde desteklemektedir.

Restoran 1'de kullanılan menüler standartlara uygun olmayıp, işletme içerisinde engelli tuvaleti bulunmamaktadır (Bkz. Resim 6).

4.7.1.2. Restoran 2

Restoran 2 Çanakkale'nin en işlek caddelerinden biri olan Demircioğlu Caddesi üzerinde yer almaktadır (Bkz. Resim 7). Konumu itibarı ile de hem kente

yaşayanlar hem de kenti ziyarete gelenler tarafından sıklıkla tercih edilen mekânların başında gelmektedir.

Ancak buna karşın gerek restoranın dış kısmında gerekse de iç kısımlarında bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük olarak gerekli düzenlemelerin hayata geçirilmediği görülmektedir. Restoranın dış kısmında ilk 18 cm. ikincisi 8 cm. olan iki basamak yer almakta ve oluşan bu yükseklik farkları rampa ile desteklenmemektir. İç kısımda yer alan sabit masa ve sandalyeler arası mesafe 90 cm. altında yer almakta ve tekerlekli sandalye kullanan bireylerin hareket serbestliğini önemli açıdan kısıtlamaktadır. İki katlı olan yapının üst kata bağlantısı merdiven ile sağlanmakta ve bina içinde sabit ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır (Bkz. Resim 8). Ayrıca merdivenlerde tırabzanlar da bulunmamaktadır.

Restoran 2'de kullanılan menüler görme engelli bireyler açısından standartlara uygun olmayıp, işletme içerisinde engelli tuvaleti bulunmamaktadır (Bkz. Resim 9).

4.7.1.3. Restoran 3

Restoran 3'de Restoran 2 gibi Çanakkale'nin en işlek caddelerinden biri olan Demircioğlı Caddesi üzerinde yer almaktadır. Ve özellikle Çanakkale - İstanbul feribot seferlerini gerçekleştiren feribot iskelesine yakınlığı nedeni ile hem kente yaşayan hem de kenti ziyarette gelenler tarafından sıklıkla tercih edilmektedir.

Restoran 3 bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanım rahatlığı açısından incelendiğinde; Restoranın giriş kısmının basamaklı olduğu (yaklaşık olarak 20 cm.) ve restorana girişteki yükseklik farkını gidermeye dönük olarak bir rampanın (Bkz. Resim 10) yer almadığı görülmektedir.

Restoran 3'de yer alan sabit masa ve sandalyeler arasındaki açıklık standart olmayıp çoğu alanda 90 cm. azami genişliğin altında kalmakta (Bkz. resim 80), iki katlı olan restoranın üst katta bağlantısını merdiven (Bkz. Resim 11) sağlamakta ve sabit ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır.

Restoran 3'de engelli tuvaleti bulunmamakta (Bkz. Resim 12) ve mevcut tuvalet engelli bireylerin kullanımı açısından uygun koşullara sahip bulunmamaktadır. Restoran 3'de kullanılan menüler görme engelli bireyler açısından uygun standartlara sahip bulunmamaktadır.

4.7.1.4. Kafe 1

Kafe 1 Çanakkale İskele Meydanı olarak adlandırılan alanda, Çanakkale - İstanbul feribot seferlerinin yapıldığı meydanda yer almakta olup konumu nedeni ile kentte yaşayanlar kadar kenti ziyarette edenler tarafından da sıklıkla ziyaret edilen mekânların başında yer almaktadır.

Kafe 1 girişi basamaklı olup (yaklaşık olarak 15 cm. yüksekliğinde) herhangi bir rampa (Bkz. Resim 13) düzenlemesi bulunmamaktadır.

Tek katlı bir plana sahip bulunan Kafe'de ön bahçedeki oturma grupları arasındaki mesafe 90 cm. altında yer almakta (Bkz. Resim 14) ve özellikle tekerlekli sandalye kullanan bedensel engelli bireylerin kullanımı açısından sorun teşkil etmektedir.

Kafe 1'de kullanılan oturma grupları resim 14'de de görüldüğü gibi tek tip olup bu oturma grupları dizayn açısından gerekli kriter ve standartları taşımamaktadır.

Kafe 1'de sadece engelli olmayan bireylerin kullanımına uygun umumi tuvaletler yer almaktadır (Bkz. Resim 15) ve mevcut tuvalet engelli bireylerin kullanımı açısından ciddi sorunlar teşkil etmektedir. Kafe 1'de yer alan tuvalet iki basamaklı bir girişe sahip olup herhangi bir rampa düzenlemesi bulunmamaktadır.

Kafe 1 de dış bahçe ile iç mekân arasındaki geçiş (Bkz. Resim 16) yolunun başlangıç ve bitişlerinde kot farkı bulunmakta ve bu kot farkını gidermeye dönük bir rampa yer almamaktadır. Ayrıca Kafe 1'de kullanılan menüler görme engelli bireyler açısından uygun standartlara sahip bulunmamaktadır.

4.7.1.5. Kafe 2

Kafe 2 bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanım rahatlığı açısından incelendiğinde; Kafe 2'nin giriş kısmının basamaklı olduğu (yaklaşık olarak 15 cm.) ve restorana girişteki yükseklik farkını gidermeye dönük olarak bir rampa (Bkz. Resim 17) yerleştirildiği ancak rampanın uygun olmayan alana konumlandırıldığı görülmektedir.

Kafe 2 tek katlı bir yapı şeklinde tasarlanmıştır. Kapalı mekân camekân bahçe ile ayrılmakta, bahçeye çıkışta eşik bulunmakta ve bu eşikte bir rampa düzenlemesi yer almamaktadır. Ayrıca Kaffe 2'deki camekân kısımlar kontrast renklerle belirgin hale getirilmemiştir. Kafe 2'de kullanılan menüler standartlara uygun olmayıp, işletme içerisinde engelli tuvaleti bulunmamakta (Bkz. Resim 18) ve mevcut tuvalet engelli bireylerin kullanımı açısından uygun koşullara sahip bulunmamaktadır. Kafe 2'de kullanılan menüler görme engelli bireyler açısından uygun standartlara sahip bulunmamaktadır.

4.7.2. Çanakkale Ulaştırama İşletmelerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Bedensel, görme ve işitme engelli bireyler kara, deniz ve hava ulaşımını sıklıkla kullanmakta ancak bu kullanımları sırasında çoğunlukla mekânsal ve araçsal tasarımlardan dolayı pek çok engelle karşılaşmakta ve hareket serbestlikleri engellenmektedir. Bu başlık altında kara, deniz ve hava ulaşım araçlarında bedensel, görme ve işitme engelli bireyler için ne tür düzenlemelerin bulunması gerektiği ve Çanakkale'deki kara, deniz ve hava ulaşım araçlarının bu tür kriterlere ne oranda uydukları üzerinde durulacaktır.

Tablo 4.68. Ulaştırma İşletmeleri

Ulaştırma İşletmeleri					
Kara Ulaşımı		**Deniz Ulaşımı**		**Hava Ulaşımı**	
Şehir İçi Otobüsler	12	Feribot İskelesi	2	Havaalanı	1
Taksi	8	Yolcu Feribotları	7		
Otobüs Durakları	25				
Otogar	1				

Tablo 4.68'de görüldüğü gibi Çanakkale ilindeki ulaşım araçları kara ulaşımı – deniz ulaşımı – hava ulaşımı olarak üç başlık altında incelenmiştir. Tablo 4.68'e göre Çanakkale ilinde kara ulaşımında kullanılan araçlardan 12 şehiriçi yolcu otobüsü, 8 taksi, 25 otobüs durağı, 1 otogar bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin kullanım uygunlukları açısından incelenmiştir. Kara ulaşımının yanı sıra deniz ulaşımı alanında hizmet veren 2 feribot iskelesi, 7 yolcu feribotu ile hava ulaşımı alanında hizmet sağlayan 1 havaalanı araştırmaya dâhil edilerek bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin kullanım uygunlukları açısından incelenmiştir.

4.7.2.1. Çanakkale Havalimanında Yapılması Gereken Düzenlemeler

Bedensel, görme ve işitme engelli bireyler kara ve deniz ulaşımı kadar sıklıkla hava ulaşımınıda kullanmaktadırlar. Ancak bu kullanımları sırasında çoğunlukla mekânsal ve araçsal tasarımlardan dolayı pek çok engelle karşılaşmakta ve hareket serbestlikleri engellenmektedir. Bu başlık altında hava ulaşım araçlarında bedensel, görme ve işitme engelli bireyler için ne tür düzenlemelerin bulunması gerektiği ve Çanakkale'deki hava ulaşım araçlarının bu tür kriterlere ne oranda uygunluk gösterdikleri üzerinde durulacaktır.

Tablo 4.69. Havaalanında Yer Alan Düzenlemeler

Havaalanında Yer Alması Gereken Düzenlemeler		
	Frekans (F)	**Yüzde (%)**
İşaret Dili Bilen Personel	1	0
Tekerlekli Sandalye Desteği	1	100
Hissedilebilir Yüzey Kaplaması	1	100
Camekân Alanlarda Kontrast Renklerin Kullanılması	1	100
Enegelli Tuvaleti	1	100
Engelli Otoparkı	1	100

Engelli Asansörü	1	100
Engelli Kullanımına Uygun Telefon	1	100
Kot Faklarının Rampalarla Desteklenmesi	1	100
Standartlara Uygun Kapı Genişlikleri	1	100
Standartlara Uygun Yazılı Yönergeler	1	100
Havaalanı Giriş ve Çıkışları Standartlara Uygun Genişlikte	1	100
Havaalnında Yer Alan Dinlenme ve Beklenti Alanları Standartlara Uygun Düzenlenmiştir	1	100
Havaalanında engelliler için yapılan kontuarlar ulaşılabilir	1	100
Engelli Danışman Noktaları Standartlara Uygun	1	100
Refakatçi Personel Desteği	1	100
Havaalanını Yerleşimini Gösteren Kabartmalı Harita	1	0
Bina Hakkında Açıklayıcı ve Yönlendirici Bilgi Levhaları Bulunmaktadır	1	0
Bina İçinde Engelli Bireylerin Kullanıma Dönük Alanlarda Açılır Kapanır Otomatik Kapılar Kullanılmış	1	0
Ambulift Aracı Bulunmaktadır	1	100

Not: Çanakkale'de yer alan 1 adet havaalanı oluşturulan kontrol listeleri ile incelenmiş ve sonrasında bu liste yüzde tablosuna dönüştürülmüştür.

Tablo 4.69'da görüldüğü gibi bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin engelsiz bir erişim ve kullanım sunması gereken bir havaalanında bulunması gereken özellikler maddeler halinde verilmiş ve çalışma kapsamında Çanakkale Havalimanının bu maddelere uygunluğunun ne ölçüde olduğu değerlendirilmiştir. Tablo 4.69'a göre Çanakkale Havaalanı bedensel, görme ve işitme engelli bireylere engelsiz hizmet sunmada bazı eksiklikleri (İşaret dili bilen personelin bulunmaması, havaalanını yerleşimini gösteren kabartmalı haritanın olmaması, Braille alfabesi ile hazırlanmış bilgilendirici ve tanıtıcı broşürlerin olmaması, sesli uyarı ve ikaz sistemlerinin bulunmaması vb gibi) olmakla beraber genel anlamda bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin kullanıma uygun koşullara sahip olduğu belirlenmiştir.

Engelsiz Havalimanları Projesi Ulaştırma Bakanlığının koordinatörlüğünde ilk kez 2009 yılında hayata geçirilen bir projedir. Bu proje ile amaçlanan Türkiye genelinde faaliyette olan kamu ve özel tüm havalimanlarının başta bedensel, görme, işitme engelliler olmak üzere yaşlı, hamile, süreğen ve kronik hastalıkları gibi kalıcı ya da geçici çeşitli engelleri bulunan ve uçak kullanmak isteyen yolculara yönelik olarak mekânsal tasarım hatalarını ortadan kaldırmaktır (Yeğnidemir, 2013: 86-87).

Çanakkale Havalimanı "Engelsiz Havalimanları Projesi" kapsamında değerlendirildiğinde engelli bireylere yönelik pek çok mekânsal düzenlemenin gerçekleştirildiği görülmektedir. Ancak bu uygulamaların daha çok bedensel engelli bireylere dönük uygulamalar olduğu işitme ve görme engelli bireylere yönelik uygulamalar ve düzenlemelerde eksikler olduğu tespit edilmiştir.

Çanakkale Havalimanında yapılan inceleme sonucunda ulaşılan bilgilere şu şekildedir:

Çanakkale Havalimanı girişinde engelli bireylerin kullanımı için ayrılmış on adet engelli otoparkı bulunmaktadır. Resim 20'de görüleceği gibi engelli otoparkları görsel işaretler ve uyarı levhaları ile belirgin hale getirilmiştir. İki engelli otopark arasında 160 cm.'lik boşluklar bırakılmıştır. Engelli otoparkın genişliği 260 cm.'dir. Engelli otoparkının yanında yerden 90 cm. yüksekliğe konumlandırılmış bir adet engelli ankesörlü telefonu yer almaktadır. Ancak engelli telefonu ile yol arasında 15 cm. yüksekliğinde kot farkı bulunmakta ve bu alanda bir rampa yer almamaktadır.

Engelli otoparkının yanında yerden 90 cm. yüksekliğe konumlandırılmış bir adet engelli ankesörlü telefonu yer almaktadır. Ancak engelli telefonu ile yol arasında 15 cm. yüksekliğinde kot farkı bulunmakta ve bu alanda bir rampa yer almamaktadır (Bkz. Resim 21).

Çanakkale Havalimanın gelen araçların yolcu indirmeleri için ayrılan alandan itibaren resim 22'de görüleceği gibi havalimanının iç kesimleri de dâhil olmak üzere görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmıştır. Havalimanı ana giriş kapısının genişliği 170 cm.'dir. Açılır kapanır otomatik kapı haricinde çek aç kapılar bulunmamaktadır.

Ayrıca Çanakkale Havalimanı ana giriş kapısı önüne resim 23'te görüldüğü gibi 150 cm. genişliğinde ve % 8.'in altında eğime sahip rampa konumlandırılmıştır. Ancak rampanın yer aldığı kısım ile yol arasında kot farkı bulunmaktadır.

Çanakkale Havalimanı ana girişi kapısı önünde resim 24'de gösterildiği gibi havalimanının iç ve dış hat kısımlarını gösteren harita yer almaktadır. Ancak haritanın sesli anlatımının ya da betimlemesinin olmaması, haritanın kabartmalı harita olmamamsı özellikle işitme ve görme engelli bireylerin haritadan faydalanmasını güçleştirmektedir.

Havalimanı iç ve dış kısımlarında kullanılan kapı ve camekân bölmelerin yer aldığı kısımlarda resim 25'te görüldüğü gibi kontrast renklerle belirgin hale getirilmiş ve iç mekânın tamamında hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmıştır.

Çanakkale Havalimanı ana bina girişinde bedensel, görme ve işitme engellileri doğrudan engelli destek birimine yönlendirecek telefonlar yer almamakta, ayrıca bina hakkında açıklayıcı ve yönlendirici bilgi levhaları bulunmamaktadır.

Havalimanında yer alan bekleme salonunda engelli bireyler için özel oturma alanları oluşturulmuş ve bu alanlar etiketlenerek belirgin hale getirilmiştir (bkz. Resim 26). Bekleme salonunda yer alan engelli oturma gruplarına ilişkin ölçüler: Yerden yükseklik 85 cm. genişlik 45 cm. ve sırt yüksekliği 42 cm.'dir. Oturma grupları arasındaki mesafe ise 120 cm.

Bekleme salonu içerisinde bir adet engelli ankesörlü telefonu yer almaktadır. Telefonun yerden yüksekliği 100 cm.'dir (bkz. Resim 27). Ancak özellikle tekerlekli sandalyedeki bir bireyin duvara yerleştirilen engelli telefonuna dikey vaziyette ulaşması olası değildir.

Çanakkale Havalimanı tek katlı bir yapı olmasına karşın bina içerisinde iki adet 90 cm. x 215 cm. ölçülerinde asansör yer almaktadır. Bu asansörlerde kat düğmelerinde yer alan rakamlar kabartmalı olarak belirgin hale getirilmiş ve acil durumlarda kullanılabilecek bir adet kabin içi telefon yerleştirilmiştir. Ayrıca camekân kısımlar kontrast renkli şeritlerle belirgin halede getirilmiştir (bkz. Resim 28).

Bina içerisinde yerleştirilen bilgilendirici levhalarla engelli bireylerin kullanım alanlarına ilişkin gerekli yönlendirmeler yapılmıştır (bkz. Resim 29)

Bina içerisinde yer alan engelli tuvaletinde açılır kapanır otomatik kapı sistemleri kullanılmamıştır. Bu da özellikle tekerlekli sandalyeli bir engelli birey için ciddi bir sorun oluşturmaktadır. Tuvalet içerisinde otomatik aydınlatma sistemleri kullanılmış, ayrıca acil destek butonu yerleştirilmiş, tuvalet içerisinde tekerlekli sandalye için manevra alanı bırakılmış, tuvalet yanlarına sabit ve seyyar tırabzanlar yerleştirilmiştir (bkz. Resim 30). Engelli tuvaleti 105 cm. x 215 cm. ebatlarındadır. Acil destek butonunun yerden yüksekliği ise 85 cm.'dir.

Çanakkale Havalimanında birer adet engelli destek ve engelli bilet bagaj kontrol noktası bulunmaktadır. Engelli destek noktası bankosunun yerden yüksekliği 83 cm. Engelli bilet bagaj kontrol bankosunun yerden yüksekliği 75 cm.'dir (bkz. Resim 31).

Çanakkale Havalimanında engelli bireylerin uçaklara binişlerinde Ambulift aracı kullanılmaktadır. Engelli bireylerin Ambulift araca naklini ise yer hizmetleri birimi sağlamaktadır (Bkz. Resim 32).

4.7.2.2. Çanakkale Karayolu Ulaşımı Düzenlemeleri

2017 yılında Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından çıkarılan "şehirlerarası ya da şehir içi toplu ulaşım için kullanılan taşıtların erişilebilir - ulaşılabilir olması" yönündeki yasa uyarıncabendesel, görme ile işiteme engelli bireylerin karayolları ile ilgili ulaşımlarında önemli düzenlemeler getirmiştir.

Bu yönetmelik kapsamında 2017 yılından itibaren üretilecek olan ve kara yolu ile şehirler ve ülkeler arası yolcu taşıyan araçlar "erişilebilir" olarak imal edilecek ve hali hazırda yolcu taşımacığı yapan araçlarında bedensel, görme ve işitme engelli bireyler için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilecektir (www.resmigazete.gov.tr).

Bu yönetmelik ile getirilen bir diğer önemli düzenleme ise otobüs terminallerinde bulunan yazıhanelerde "görüntülü konuşma ile işaret dili hizmetinin" sağlanacak olmasıdır. Bu uygulama ile birlikte bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan kara yolu ulaşım aracının bulunmaması durumunda engelli bireylerin müracaatından itibaren ilgili işletme 72 saatlik süre içerisinde isteği yerine getirmekle sorumlu olacaktır (www.resmigazete.gov.tr).

Ulaşımın gerçekleştirildiği güzergâh üzerindeki mola ve ara transfer noktalarında engelli tuvaletlerinin bulunması, görme engelli bireyler için sesli uyarı sistemleri ve işitme engelli bireyler için indüksiyon döngü cihaz yer alması zorunlu olmuştur. Ayrıca otobüs terminallerinin içinde ve dışında "yardım çağrı noktaları" oluşturma gerekliliği yine bu yönetmelik kapsamında yerine getirilmesi gereken yasal düzenlemelerden biridir (www.resmigazete.gov.tr).

Otobüs terminallerinde kaygan olmayan hissedilebilir yüzey kaplamalarının bulunması, uygun ve gölgelendirme yapmayan aydınlatma sistemlerinin kullanılması, otobüs terminallerinde sıklıkla kullanılan cam yüzey ve kaplamalarda kontrast renklerin kullanılması, katlı otobüs terminallerinde "engelli asansörlerinin" yer alması, kullanılan rampaların uygun eğime sahip olması, sesli ve ışıklı uyarı sistemlerinin yer alması bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin bu alanlarda yardımsız, engelsiz ve özgürce en temel ihtiyaçları olan "ulaşım ve seyahat hakkını" kullanmalarını sağlayacaktır.

4.7.2.2.1. Çanakkale Otogarında Yapılması Gereken Düzenlemeler

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinde yapılan incelemeler sonucunda engelli bireylere dönük bazı uygulamaların hayata geçirildiği, ancak bu uygulamaların daha çok hareket güçlüğü çeken, fiziki engelliler ve tekerlekli sandalye kullanan engel gruplarını kapsadığı, işitme ile görme engellileri kapsayan düzenlemelerin terminal dışında veya içerisinde uygulanmadığı tespit edilmiştir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinde yapılan inceleme sonucunda ulaşılan bilgilere şu şekildedir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminali ana girişinde; giriş ile kaldırım arasında 15 cm.'lik kot farkı bulunmakta ve bu kot farkı engelli işaretli rampa ile desteklenmektedir. Ana girişte yer alan açılı kapanır kapıların bulunduğu kısımda da Resim 33'te de görüldüğü gibi iki adet engelli birey girişi bulunmakta ve bu girişlerdeki 8cm.'lik kot farkı eğimli rampalarla desteklenmektedir. Her iki rampanın da genişli 90 cm.

Yine Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinin ana girişinde Resim 34'te görüleceği gibi iki adet açılır kapanır kapı bulunmaktadır. Bu kapıların genişliği 120 cm.'dir ve herhangi bir kot farkı ya da basamak bulunmamaktadır. Açılır kapanır kapıların her iki yanında da çek aç kapıları yer almakta ve bu kapıların genişliği 95 cm.'dir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinde birer adet bay ve bayan olmak üzere engelli tuvaleti bulunmaktadır. Ancak engelli tuvaletini kullanabilmek için bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yerden 75 cm. yükseklikte ve 107 cm. genişlikte yer alan Resim 35'te görüleceği gibi kanatlı kapıları açmaları gerekmektedir. Sonrasında da engelli tuvaletinin kapısının açılması gerekmektedir. Engelli tuvaletinin girişinde Resim 35'te görüleceği gibi herhangi bir kot farkı ya da basamak bulunmamaktadır.

Engelli tuvaletinin kapı genişliği 120 cm. iç genişliği boyuna 190 cm. enine 220 cm.'dir. Ancak resimdeki görselden de anlaşılacağı gibi engelli tuvaleti standartları karşılamaktan çok uzak bir durumdadır. Bir diğer önemli sorun engelli tuvaletinin kapılarının sürekli olarak kitli tutulmasıdır. Bu durumda bedensel, görme ve işitme engelli bireyler tuvaleti kullanmak istediklerinde her seferinde önce görevliyi bularak kapıyı açtırmaları gerekmektedir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminali içerisindeki bekleme salonunda yer alan Resim 36'da gösterildiği gibi ikili oturma grupların uzunluğu 145 cm. oturma

grupları arasındaki mesafe ise 240 cm.'dir. Her bir bankın ölçüsü şu şekildedir; yerden yükseklik 40 cm. genişlik 45 cm. sırt yüksekliği 50 cm.'dir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalini dışında yer alan Resim 37'de gösterildiği gibi oturma gruplarına ilişkin ölçüler ise şu şekildedir; yerden yükseklik: 45 cm. uzunluk 145 cm. sırt yüksekliği 35 cm.'dir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminali iç mekândan şehirlerarası otobüslerinin hareket ettikleri dış mekâna bağlantı Resim 38'de gösterildiği gibi iki adet açılır kapanır kapı ile sağlanmakta, kapıların bulunduğu alanda herhangi bir basamak ya da kot farkı bulunmamak ve kapıların genişliği 170 cm.'dir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinin iç ve dış kısımlarına yerleştirilmiş olan çöp kutuları Resim 39'da gösterildiği gibi 90 cm. yüksekliğinde ve 45 cm. genişliğindedir.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinde yer alan genel kullanıma açık telefonlar Resim 40'ta gösterildiği gibi yerden 160 cm. yüksekte yer almaktadır. Resim 40'ta yer alan telefonların dışında bedensel, görme ya da işitme engelli bireylere dönük herhangi bir telefon düzenlemesi bulunmamaktadır.

Çanakkale şehirle arası yolcu terminalinde dış alanda yer alan yolcu bindirme indirme peronlarında iki şehirlerarası yolcu otobüsü arasındaki mesafe 240 cm.'dir ve yolcu otobüsünün Resim 41'de gösterildiği gibi bagaj yerleştirme kısımları ile kaldırım arasında 16 cm.'lik kot farkı bulunmakta ve rampa yer almamaktadır.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminali ana girişinin önünde yer alan ve terminale ulaşımı sağlayan şehir içi otobüslerinin yolcu indirip bindirdikleri Resim 42'de de gösterildiği gibi durağın her iki yanında da 20 cm.'lik kot farkı bulunmakta ve engelli rampaları yer almamaktadır.

Şehirlerarası otobüs durağının kaldırıma mesafesi 35 cm.'dir ve bu genişlik tekerlekli sandalye geçişine izin vermediği gibi durakta herhangi bir sesli uyarı sistemi yer almamaktadır.

Çanakkale şehirlerarası otobüs terminalinde bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin hareketlerini kısıtlayan pek çok unsur tespit edilmiştir. Bunların en başında otobüs terminalinin genelinde hissedilebilir yüz kaplamasının kullanılmaması gelmektedir. Bununla birlikte önemli geçiş noktalarında rampaların yer almaması, kot farklarının bulunması bir diğer olumsuzluğu oluşturmaktadır. Ayrıca otobüs terminali içerisinde görsel uyarı işaret ve levhaları yer almamakta, engelli tuvaletleri ise ihtiyaçları karşılamamaktadır.

4.7.2.3. Çanakkale Denizyolu Ulaşımı Düzenlemeleri

Bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin deniz taşımacılığı ile ilgili ulaşım araçlarını (Feribot) ve mekânlarını (iskele, iskele çevresi ve feribot ile bekleme salonu arasındaki yolculuk alanı) kullanabilmeleri için engelsiz, yardımsız ve özgürce hareket edebilecekleri ve ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri mekânsal alanları oluşturulması gerekmektedir. Bu mekânsal alanları oluşturulmasında "Americans With Disabilities Act (ADA) Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles", "Şehir İçi Yollar - Raylı Taşıma Sistemleri Bölüm 5: Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları" ile "Bölüm 3.4.1 Engelsiz Mekânlar İle İlgili Yasal Çerçeve" isimli kanun ve yönetmelikler dikkate alınması gerekmektedir (Özgel, 2012: 38).

Yukarıda adı gecen yasa, kanun, taslak ve yönetmelikler uyarınca feribot iskelesine yakın engelli araç otoparklarının bulunması gerekmektedir. Ayrıca bu konu ile ilgili olarak çıkarılan TS 12460 başlıklı standartta; "Engelli otoparkı ile iskele arasında bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanacakları yollar araç trafiğine açık olmamalı ayrıca yol boyunca hareketi engelleyecek fiziksel unsurlar bulunmamalıdır" (TS, 1998. Akt. Özgel, 2012: 38) ibaresi ve açıklamaları yer almaktadır.

Bununla birlikte iskele çıkış ve girişlerine yakın bir alanda taksi durakları konumlandırılmalıdır (Özgel, 2012: 38).

Ayrıca bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin feribot iskelesine giriş alanında kaldırım ile yol arasında kot farkı bulunmamalı, varsa bu kot farkı yerleştirilecek rampalarla sıfırlanmalıdır. Rampalarda kullanılan eğim yüksekliği en fazla % 8 olmalı, mevcut kaldırımdan kaynaklı rampalarda % 8.'lik eğim sağlanamıyorsa yerleştirilen rampalar yola paralel olarak konumlandırılmalıdır (Özgel, 2012: 43).

Kaldırımlarda kullanılan materyaller kaymaz, kontrast renklerden oluşmalı ve hissedilebilir yüzeyler kullanılmalı, bu yüzey genişliği 40 cm.'den küçük ve 60 cm.'den büyük olmamalı, aynı standart genişlikte ilerlemelidir. Kaldırım ile iskele yolu boyunca yüzey farklılıkları olmamalı, güzergâh boyunca net görüş alanı sağlayan bir aydınlatma sistemi yer almalıdır. Bilet gişeleri bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanımlarına uygun olarak yerden en fazla 130 cm. olmalıdır. İskele çevresinde yer alan bilgilendirici yazı ve levhalar net ve okunabilir olmalı, sivri ve keskin köşelere sahip olmamalı, bilgi levhaların hemen önlerinde hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmalı ve net bir şekilde aydınlatılmalıdır (Özgel, 2012: 44-53).

Turnike girişlerinde özelikle bedensel engelli bireyler için ki tekerlekli sandalye kullandıklarından dolayı özel turnike girişleri olmalı ve bu ayrı girişler tabelalar ile gösterilmelidir. Sesli ve ışıklı uyarı ve bilgilendirme sistemleri kullanılmalı, oturma ve bekleme alanlarında tekerlekli sandalyeli kullanıcılar için en az 150 cm. genişliğinde rahatça manevra imkânı sağlayan özel bölmeler yer almalı ve mutlaka standartlara uygun engelli tuvaletleri bulunmalıdır (Özgel, 2012: 54-64).

Feribotlarda kullanılan otomatik ve hidrolik rampalar güvenli olmakla birlikte bu rampaların kullanıldığı iskelelerde iskele ile feribot arasında yükseklik farkları olmakta ve bu farklar özellikle tekerlekli sandalye kullanan bireylerde feribotlara giriş

ve çıkışlarında sorunlara neden olmaktadır. Ayrıca iskele rampalarında feribota binmeyi kolaylaştıracak sabit dayanaklar yer almalıdır (Özgel, 2012: 54-66).

Feribot içerisinde de hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmalı, bu kaplamaların denizde oluşabilecek olan nem ve rutubette sürekli olarak ıslak olabilecekleri göz önünde bulundurularak özellikle kaymaz materyallerden yapılmasına dikkat edilmelidir. Bununla birlikte feribot içerisinde ki kullanım alanlarında, koridor, bekleme salonu, tuvaletler, merdivenler gibi bedensel, görme ve işitme engelli bireyler için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Feribot içerisinde yer alan koridorlar tekerlekli sandalye geçişine imkân tanıyan genişlikte olmalı ve bu genişlik 95 cm.'den az olmaması gerektiği gibi manevra imkânı tanıyan ve genişliği en az 150 cm. olan cepler yerleştirilmelidir (Özgel, 2012: 70).

Feribotta yer alan merdivenler diğer yolcularla birlikte sık sık bedensel, görme ve işitme engelli bireyler tarafından da kullanıldığı için bu engel gruplarına ilişkin gerekli düzenlemelerin hayata geçirilmesi gerekmektedir. Bu sebeple merdiven kullanamayan engelli bireyler için alternatif sistem ve çözüm yolları geliştirilmelidir. Bu çözüm yolları; asansör sistemleri ve merdiven asansör sistemleri olabilir. Hali hazırdaki bir feribota sonradan asansör eklenmesi bazı durumlarda mümkün olamayacağı için bu tarz feribotlara merdiven asansörlerin monte edilmesi daha uygun olabilmektedir. Doğrudan feribotta asansör ilave edilmesi yeni yapılacak feribotlarda mutlaka kullanılması gereken bir sistemdir. Ancak faaliyette olan feribotları engelli bireylerin kullanımına sunulabilmesi için yapılacak en uygun çözüm yolu feribotun merdiven aksanına uygun bir merdiven asansörün yerleştirilmesidir (Özgel, 2012: 70-71).

Feribotta yer alan merdivenlerin dik, çıkıntılı ve yükseklik farklarının bulunmamasına dikkat edilmelidir. Feribotlarda merdiven tasarımında kullanılacak en uygun yükseklik ve iki merdiven aralığında ki genişlik 30 cm.'den fazla olmamalı ve merdiven çıkıntıları dışarıya pay vermeyecek şekilde yuvarlatılmamdır. Çeşitli derecelerde görme zorluğu yaşayanlar ile kör sayılacak derceede hiç göremeyenler için

merdivenlerin sahip olduğu renkler hayati bir öneme sahip olup kullanım rahatlığı açısından mutlaka kontrast renkler tercih edilmeli, gölgelemeye neden olmayacak bir aydınlatma sistemi seçilmeli, merdivenler kaymaz materyal ile kaplanmalı, merdivenler uzun ise mutlaka belirli aralıklarla (her 10 merdiven de bir) cepler yerleştirilmeli, merdivenler sağlam tırabzanlarla desteklenmeli ve sesli uyarı sistemleri yer almalıdır (Özgel, 2012: 73-74).

Feribot içersinde yer alan oturma alanlarında mutlaka tekerlekli sandalyeleri sabitleyecek emniyet kemerleri ya da sabitleme cihazları yer almalıdır (Özgel, 2012: 77).

Feribotta yer açık mekânlarda gerek bedensel gerekse de görme ve işitme engelli bireylerin gereksinimleri dikkate alınarak gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Feribota yer alan oturma alanlarının bulunduğu açık mekânlar tekerlekli sandalye kullanımına uygun olacak şekilde en az 100 cm. genişliğe sahip olmalı, açık ve kapalı yolcu alanlarını birbirine bağlayan kısımları düz ve süpürgeliksiz olmalı, göre engelli bireyler için yüzey kaplamaları ve sesli uyarı sistemleri kullanılmalıdır (Özgel, 2012: 81).

4.7.2.3.1. Çanakkale Feribot İskelesi ve Feribotlarda Yapılması Gereken Düzenlemeler

Çanakkale ilinde ulaşımın diğer bir önemli unsurunu deniz yolu oluşturmaktadır. Özellikle Gelibolu yarımadasında yer alan tarihi ve arkeoloji alanlarının ziyaretinde Anadolu yakasından gelen ziyaretçiler sıklıkla iki yaka arasında ki deniz ulaşımını sağlayan yolcu feribotlarını kullanmaktadırlar.

Çanakkale'de iki yaka arasında (Çanakkale-Kilitbahir // Çanakkale-Eceabat // Çanakkale-Gelibolu) hizmet veren toplamda yedi adet yolcu feribotu bulunmaktadır. Bunlardan Lapseki, Mesudiye, 57 Alay, Çanakkale ve Ayvacık isimli yolcu feribotları ağırlıklı olarak Lapseki-Gelibolu arasındaki yolcu trafiğinde Alınteri 8, Alınteri 9, Alınteri 18, Alınteri 19 Çanakkale Kilitbahir yolcu trafiğinde Gelibolu I ile Şehit Ömer

Halisdemir ise Çanakkale Eceabat arasındaki yolcu trafiğinde kullanılmaktadır. Ancak yukarıda adı geçen yolcu feribotların çalışma hatları sabit olmayıp boğazdaki yoğunluğa bağlı olarak Çanakkale'deki farklı iskelelerde görevlendirilmektedir. Çalışmada yolcu feribotları yeni nesil ve eski nesil yolcu feribotları olarak iki grupta incelenecektir. Bu yolcu feribotlarından Çanakkale, 57 Alay ve Mesudiye yeni nesil Lapseki, Ayvacık, Gelibolu, Şehit Ömer Halisdemir, Altınteri 8, Altınteri 9, Altınteri 18, Alınteri 19 ile Gelibolu I ve Şehit Ömer Halisdemir ise eski nesil yolcu feribotlarıdır.

Çanakkale iskelesinde ve deniz ulaşımını sağlayan on bir adet yolcu feribotunda gerçekleştirilen inceleme sonrasında ulaşılan bilgiler şu şekildedir.

Lapseki iskelesi gişelerden itibaren yolcu feribotlarının bulunduğu alana kadar Resim 43'te görüleceği üzere mavi renkle işaretlenmiş ve araç yolundan sabit bariyerlerle ayrılmış yaya ulaşım yolu bulunmaktadır ve bu yaya ulaşım yolunun genişliği 145 cm.'dir.

Lapseki feribot iskelesinde yer alan yolcu bekleme ve bilet satış gişelerinin bulunduğu alana Resim 44'te görüleceği gibi doğrudan erişimi sağlayan bir engelli yolu bulunmakta, giriş ise otomatik açılır kapanır kapı ile sağlanmaktadır. Engelli yolunun genişliği 150 cm. ve açılır kapanır kapının genişliği ise 210 cm.'dir.

Bekleme salonunda resim 45'ten da anlaşılacağı gibi bir adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Engelli tuvaletinin kapı genişliği 90 cm. engelli tuvaletinin iç genişliği ise 150 cm. x 210 cm. ölçülerindedir. Engelli tuvaletinin dış giriş kapısında 6 cm.'lik bir eşik yüksekliği yer almakta dış girişi iç mekâna bağlayan kısımda rampa yer almamakta iç kapı girişinde ise kot yüksekliği ya da eşik bulunmamaktadır.

Genel anlamda yolcu taşımacılığında kullanılan feribotlarda yapılan incelemede ise ulaşılan bilgiler aşağıdaki şekildedir.

Yeni nesil yolcu feribotu olarak adlandırabileceğimiz Mesudiye, 57 Alay, Çanakkale yolcu feribotlarında asansör bulunmakta, eski nesil yolcu feribotlarından olan Lapseki isimli yolcu feribotunda ise merdiven asansörü bulunmaktadır. Yine eski nesil yolcu feribot kapsamına giren Ayvacık, Alınteri I-II-III, Gelibolu ve Şehit Ömer Halisdemir isimli yolcu feribotunda ise asansör ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır. Eski nesil yolcu feribotlarında üst katlara ulaşım merdivenler aracılığı ile sağlamaktadır.

Yeni nesil yolcu feribotlarından Mesudiye, 57 Alay ve Çanakkale feribotlarında engelli bireylere rahat hareket imkânı sağlamak için geçiş noktalarına rampalar yerleştirilmiştir. Eski nesil yolcu feribotlarında ise bu tür düzenlemeler yer almamaktadır.

Mesudiye feribotunda feribota giriş kapağından katlara çıkılan merdivenlere kadar olan, Resim 46'da görüldüğü üzere yaya yolcuların kullanacağı alandaki zemin sarı şerit çizgilerle belirgin hale getirtmiş, 90 cm. yüksekliğinde ve 140 cm. genişliğinde sabit bariyer ile araç yolundan ayrılmıştır.

Feribotta bir adet engelli asansörü bulunmaktadır. Feribotta yer alan üst katta ki açık ve kapalı oturma alanlarına erişim bu asansör ile sağlanmaktadır. Resim 47'de görüldüğü gibi asansörün ölçüleri 100 cm. x 150 cm.'dir ve asansör tuşları görme engelliler için uygun şekilde kabartma rakamlarla desteklenmiştir.

Feribotun kapalı yolcu salonuna girişi sağlayan kapının genişliği resim 48'de görüleceği gibi 90 cm. olmakla birlikte 8 cm.'lik bir kot farkı bulunmakta ve rampa yer almamaktadır. Diş mekânında yer alan iki oturma grubu arasında ki mesafe 100 cm.'dir. Dış oturma gruplarının yerden yüksekliği 45 cm. genişliği 60 cm. ve sırt yüksekliği 45 cm.'dir. Kapalı yolcu salonunda bulunan oturma grupları arasındaki mesafe 90 cm. ve yerden yüksekliği 50 cm. genişliği 55 cm. derinliği 40 cm. ve sırt yüksekliği 40 cm.'dir.

Resim 49'da görüldüğü üzere asansör dışında üst kattaki oturma salonuna ve seyir alanına ulaşımı sağlayan merdivenin genişliği 120 cm. ve basamakların yüksekliği 20 cm.'dir.

Yolcu feribotunda 150 cm. x 105 cm. ölçülerinde bir adet engelli tuvalet yer almaktadır. Engelli tuvaleti yolcu feribotunun giriş katında bulunmakta ve resim 50'de görüleceği gibi tuvalet girişi önünde 8 cm.'lik bir yükselti bulunmakta ve rampa yer almaktadır.

Yeni nesil olarak adlandırılan bir diğer yolcu feribotu ise 57. Alay'dır. 57. Alay yolcu feribotunda iç ve dış mekânların tamamında resim 51'de de görüleceği gibi görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmıştır.

Üst kat kapalı ve açık oturma alanlarına erişim sağlayan 100 cm. x 150 cm. ölçülerinde Resim 52'de görüleceği gibi bir adet asansör bulunmakta ve asansör içi kat düğmeleri görme engelli bireyler için uygun şekilde kabartma işaretler ile desteklenmiştir.

Üst katta yer alan kapalı oturma alanına girişleri sağlayan kapıların genişliği 100 cm. olup resim 53'te görüldüğü kapılara çift yönlü rampalar yerleştirilmiştir.

57. Alay yolcu feribotunda hem giriş hem de üst katlardaki yay yollarında yer alan yükselti farklılıkları Resim 54'te de görüleceği gibi rampalar ile desteklenmiştir.

Resim 55'te de görüleceği gibi hem kapalı hem de açık oturma alanında yer alan oturma grupları arasındaki mesafe 90 cm.

Kapalı alanda yer alan oturma gruplarının ölçüleri; yükseklik 45 cm. derinlik 40. cm ve sırt yüksekliği ise 55 cm.'dir. Dış oturma alanında yer alan oturma gruplarının ölçüleri; yükseklik 45 cm. derinlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 55 cm.'dir.

57. Alay yolcu feribotu içerisinde yer alan kantinin Resim 56'da görüldüğü gibi tezgâh yüksekliği 118 cm.'dir.

Bir diğer yeni nesil yolcu feribotu ise Çanakkale yolcu feribotudur. Bu yolcu feribotunda yolcularının feribota yayan olarak giriş yaptıkları kapak kısmındaki alan sarı şeritlerle belirgin hale getirilmiş ve sabit bariyerle araç yolundan ayrılmıştır. Resim 57'de görüldüğü gibi bu alandaki mesafe 100 cm.'dir.

Resim 58'de gösterildiği gibi yolcu feribotunun alt katı ile üst katını birbirine bağlayan merdivenlerin yerden yüksekliği 106 cm. genişliği ise 100 cm.'dir.

Çanakkale isimli yolcu feribotunda diğer yolcu feribotlarında olduğu gibi kapalı ve açık olmak üzere iki adet oturma alanı bulunmaktadır. Resim 59'da gösterildiği gibi dış alanda yer alan oturma alanlarına ait ölçüler; yerden yükseklik 40 cm. derinlik 40 cm. sırt yüksekliği 55 cm.'dir. Dış alanda yer alan oturma grupları arasındaki mesafe ise 90 cm.'dir. Kapalı alanda bulunan oturma alanlarına ait ölçüler; yerden yükseklik 50 cm. en 45 cm. içe doğru genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 40 cm.'dir. Kapalı alanda yer alan oturma grupları arasındaki mesafe 90 cm.'dir.

Kapalı yolcu salonu ile açık alanları birbirine bağlayan kapının genişliği 105 cm.'dir ve kapı önündeki yükseklik farkını ortadan kaldırmak için resim 60'ta gösterildiği gibi bir rampa yerleştirilmiştir.

Çanakkale yolcu feribotunda yer alan ve Resim 61'de görüldüğü üzere çöp kutuları yere sabitlenmiş olup bu çöp kutularına ilişkin ölçüler; yerden yükseklik 60 cm. genişliği ise 40 cm.'dir.

Resim 62'de gösterildiği gibi üst katta yer alan açık ve kapalı oturma alanlarına bağlantıyı sağlayan 110 cm. x 95 cm. genişliğinde bir adet asansör bulunmakta,

asansörün kapı genişliği 85 cm. ve asansör içi kat düğmelerinin bulunduğu kısım görme engellilere uygun şekilde kabartma yazılarla desteklenmiş vaziyettedir.

Kapalı oturma alanında yer alan kantinin resim 63'te gösterildiği gibi tezgâh yüksekliği yerden 110 cm.'dir.

Çanakkale yolcu feribotunda bir adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Engelli tuvaletinin dış kapı genişliği 70 cm. olup engelli tuvaletinin içi genişliği 120 cm. x 140 cm. ebatlarındadır.

Lapseki isimli eski nesil yolcu feribotu içerisinde engelli bireylere yönelik yapılan düzenlemeler alt kattan üst kata bağlantıyı sağlayan merdivene (merdiven genişliği 100 cm.'dir) sonradan monte edilen resim 64'te gösterildiği gibi merdiven asansörü ile alt katta yer alan engelli tuvaletti oluşturmaktadır.

Engelli tuvaletinin önüne rampa yerleştirilmesine karşın Resim 65'te gösterildiği gibi içeriden dışarıya çıkışta 8 cm.'lik yükseklik farkı bulunmakta bu da tuvaletin tekerlekli sandalye ile kullanımına olanak vermemektedir.

Bu düzenlemelerin dışında Lapseki yolcu feribotunda engelli bireylere yönelik düzenlemeler yer almamaktadır.

Yeni nesil yolcu feribotu olarak sınıflandırılan Mesudiye, Çanakkale ve 57. Alay yolcu feribotlarında engelli bireylere yönelik bazı düzenlemelerin yapılmasına karşın henüz hayata geçirilen bu çalışmaların yeterli olduğunu söylemek pek olası değildir.

Hissedilebilir yüzey düzenlemesi incelenen on yolcu feribot içerisinde sadece birinde rastlanmakta, daimi asansör ise on yolcu feribotunun üçünde yer almakta bir yolcu feribotunda da merdiven asansörü bulunmaktadır. Engelli tuvaletleri adı altında

kullanıma açılan tuvaletlerin ise standartları karşılamadığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte yolcu feribotlarında görme ve işitme engelli bireylere dönük yazılı ve sesli yönergeler ve uyarı levhalarının yer almadığı tespit edilmiştir.

Çanakkale - Eceabat ve Çanakkale - Kilitbahir arasındaki feribotların kullandıkları Çanakkale feribot iskelesi önü yol döşemesi olarak Arnavut kaldırım olarak adlandırılan yol kaplaması kullanılmış ve oluşan kot farkını gidermek için resim 66'da görüleceği gibi iki adet seyyar rampa kullanılmıştır. Feribot iskelesine açılır kapanır otomatik kapıdan giriş yapılmaktadır. Açılır kapanır otomatik kapı genişliği 155 cm.'dir. Bu giriş dışında ikinci bir kapı girişi bulunmamaktadır.

Rampaların genişliği 90 cm.'dir. Feribot iskelesinin önünden itibaren resim 67'de görüldüğü gibi feribotların kalkış rampasına kadar görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmıştır. Resim 81'de yer aldığı gibi bir adet engelli giriş bulunmaktadır. Engelli girişin genişliği 90 cm.'dir.

Bekleme salonunda yer alan ve resim 68'de gösterilen oturma gruplarının ölçüleri şu şekildedir. Yükseklik 40 cm. genişlik 50 cm. ve sırt yüksekliği 40 cm.'dir. Resim 81'de yer alan bilet satın alma gişe yüksekliği ise 130 cm.'dir.

Feribot iskelesinden bir adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Resim 69'da gösterildiği gibi engelli tuvaletinde herhangi bir yükseklik bulunmamaktadır. Engelli tuvaleti kapı genişliği 95 cm.'dir. İç genişliği ise 120 cm. x 200 cm.'dir.

Çanakkale feribot iskelesinde eski nesil yolcu feribotu olarak sınıflandırılan Alınteri 8-9-17-18 ve Gelibolu I ile Şehit Ömer Halisdemir yolcu feribotları bulunmaktadır. Bu feribotlar Çanakkale boğazındaki yolcu trafiğine bağlı olarak Çanakkale'ye bağlı diğer feribot iskelelerinde de görev alabilmektedirler.

Alınteri 8 yolcu feribotu Resim 70'te görüldüğü gibi Çanakkale Kilitbahir arası yolcu trafiğinde kullanılan ve eski nesil yolcu feribotu sınıfına giren yaya yolcular haricinde sadece küçük binek araçlarının kullanabildiği bir yolcu feribotu türüdür.

Üst kattaki oturma alanına bağlantı sadece merdivenler aracılığı ile sağlanmaktadır. Altınteri 8'de asansör ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır. Resim 71'de görüldüğü gibi merdivenler son derece dik bir açıya sahip olup, merdiven genişliği 105 cm. basamak yüksekliği ise 20 cm.'dir.

Alınteri 8'de iç alan ve dış alanda iki farklı oturma grubu bulunmaktadır. Resim 72'de görüldüğü gibi iç alanda kullanılan oturma grubunun ölçüleri; yükseklik 40 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 60 cm.'dir. Dış alanda kullanılan oturama gruplarına ilişkin ölçüler ise; yükseklik 40 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 60 cm.'dir.

Dış alanda yer alan oturma grupları ile beyaz sabit tırabzan arası mesafe 120 cm.'dir. İç mekânda yer alan oturma grupları arası mesafe ise 90 cm.'dir.

Kapalı yolcu salonuna giriş basamaklı olup basamak yüksekliği 20 cm.'dir. Girişte herhangi bir rampa düzeneği yer almamaktadır. Kapı genişliği ise resim 73'te görüleceği gibi 80 cm.'dir.

Yolcu feribotunda yer alan çöp kutuları sabit olmayıp ölçüleri; yükseklik 30 cm. genişlik 30 cm. şeklindedir. Yolcu feribotunda tuvaletler üst katta olup engelli tuvaleti bulunmamaktadır. Resim 74'te görüldüğü gibi basamaklı (Basamak yüksekliği 20 cm.'dir) bir girişe sahip olan tuvaletlerde rampalar yer almamaktadır.

Kantin kısmına ise ulaşım feribotun dış kısmından sağlanmakta olup kasa yüksekliği resim 75'te görüleceği gibi 125 cm.'dir.

Çanakkale Eceabat arası yolcu trafiğinde kullanılan Gelibolu I isimli yolcu feribotu Çanakkale iskelesindeki diğer yolcu feribotları gibi eski nesil yolcu feribotları olup, bu yolcu feribotuna yaya yolcuların dışında küçük binek arabaları ile birlikte yolcu otobüsleri, kamyonlar gibi büyük araçlarda alınmaktadır.

Gelibolu I yolcu feribotunda üst kattaki oturma alanına bağlantı sadece merdivenler aracılığı ile sağlanmaktadır. Gelibolu I'de asansör ya da merdiven asansörü bulunmamaktadır. Resim 77'de görüldüğü gibi merdivenler son derece dik bir açıya sahip olup, merdiven genişliği 90 cm. basamak yüksekliği 20 cm. merdiven yanında yer alan sabit tırabzanın yüksekliği ise 90 cm.'dir.

Kapalı mekânda yer alan oturma gruplarına ilişkin ölçüler resim 78'de yer aldığı gibi; yükseklik 40 cm. genişlik 40 cm. sırt yüksekliği ise 70 cm.'dir. Dış mekânda yer alan oturma gruplarına ilişkin ölçüler resim 78'de görüldüğü gibi; yükseklik 40 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği ise 60 cm.'dir.

Dış mekânlarda yer alan oturma grupları arası mesafe 150 cm. iç mekânda yer alan oturma grupları arası mesafe ön tarafa doğru 50 cm. yana doğru ise 90 cm.'dir. Kantin kısmında yer alan kasa yüksekliği resim 79'de görüleceği gibi 130 cm.'dir.

Yolcu feribotunda kullanılan çöp kutuları sabit olmayıp ölçüleri yükseklik 30 cm. genişlik 30 cm. şeklindedir.

Yolcu feribotunda yer alan tuvaletler üst katta olup, engelli tuvaleti bulunmamaktadır. Engelli bireyler uygun olmayan ölçülerdeki genel tuvaletleri kullanmak zorunda kalmaktadırlar. Resim 80'de görüleceği gibi tuvaletlere ilişkin ölçüler; kapı genişliği 60 cm. iç genişlik ise 106 cm. x 130 cm. ebatlarındadır. Tuvalete girişlerde rampa yer almayıp 12 cm. yüksekliğinde basamaklar yer almaktadır.

Kapalı yolcu salonuna giriş resim 81'de görüleceği gibi basamaklı olup basamak yüksekliği 15 cm. kapı genişliği ise 90 cm.'dir

4.7.2.4. Çanakkale Şehir İçi Ulaşımında Kullanılan Araçlarda Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Çanakkale'yi ziyaret eden yerli ve yabancı bedensel, görme ve işitme engelli bireyler kentte kaldıkları sürelerde kentin yakın çevresinde ve kent içinde bulunan tarihi ve kültürel yapıları ziyaret ederken her ne kadar kendi tur otobüslerini kullanmaya çalışsalar da şehir içi trafiğinden kaynaklı nedenlerle sık sık kentsel ulaşım (otobüs, taksi gibi) araçlarını tercih etmek zorunda kalmaktadırlar. Bu sebeple kentsel ulaşım araçlarında bendesel, görme ve işitme engelli bireyler için yapılan düzenlemeler onların ulaşmak istedikleri hedefler doğrultusunda gerçekleştirdikleri yolculukları süresince yardımsız ve özgürce bir seyahat olanağı sunması açısından önemlidir.

Kent içinde kullanılan otobüs gibi toplu ulaşım araçlarının bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesini zorunlu kılmıştır. Bu genelgeye göre 2012 yılının sonuna kadar kent içinde kullanılan tüm toplu ulaşım araçları bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardımsız kullanımlarına uygu hale getirilmesi gerekmektedir. Ayrıca bu düzenleme aynı zamanda otobüs duraklarında kapsamakta ve otobüs duraklarındaki iniş ve çıkış kısımlarının bedenseli görme ve işitme engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesini, sesli ve görsel bilgilendirme sistemlerinin otobüs duraklarında bulunmasını zorunlu kılmıştır. Yine İçişleri Bakanlığının aynı genelgesine göre otobüs güzergâhları bendesel, göreme ve işitme engelli bireyler açısından ulaşılabilir güzergâhlar üzeride oluşturulması gerekmektedir (İçişleri Bakanlığı Toplu Taşıma Hizmetleri Genelgesi, 2011. Akt. Çağlar, 2012: 564).

Koca (2010: 21-22) yukarıda yer alan ifadeler katılmakla birlikte bu düzenlemelerin yanı sıra toplu ulaşım araçları ve duraklarının aşağıdaki kriterleri de taşıması gerektiğini ifade etmektedir. Bunlar kriterler:

- Otobüs durakları bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardım almaksızın kolayca ulaşabilecekleri şekilde tasarlanmalıdır (Koca, 2010: 21-22).
- Otobüs durakları bedensel, göme ve işitme engelli bireylerin belirli mesafelerden kolayca görebilecekleri yerlere konumlandırılmalıdır (Koca, 2010: 21-22).
- Bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin otobüs duraklarından otobüslere yardımsız ve rahat bir şekilde inip binebilecekleri şekilde durağın yer aldığı kısım araba yolundan en az 20 cm. rampa ile yükselmesi ve en az 30 cm.'lik bir uzantı ile otobüse ulaşması sağlanmalıdır (Koca, 2010: 21-22).
- Şehir içi otobüs duraklarında engellilere yönelik yapılan düzenlemeler kapsamnında yerleştirilen oturma gruplarının kenarlarında mutlaka oturmaya ve kalkmaya yardımcı olacak tutunma yerleri bulunmalı, ayrıca durakta aynı zamanda da tekerlekli sandalyenin girebileceği genişlikte bir serbest alan bırakılmalıdır (Koca, 2010: 21-22).
- Diğer ulaşım araçları tarafından Otobüs duraklarının işgali ve amaç dışı kullanımı engellenmelidir (Koca, 2010: 21-22).
- Otobüs duraklarında aydınlatmaya yardımcı olacak şeffaf malzemeler kullanılmışsa, bu şeffaf yüzeyler mutlaka kontrast renkleri şeritlere belirgin hale getirilmeli ve şeritler 14 cm. aralıklarla durağın saydam yüzeylerine yapıştırılmamdır (Koca, 2010: 21-22).
- Otobüs duraklarında mutlaka yeterli sayıda ve farklı yüksekliklerde oturma alanları bulunmalı, ayrıca durak genişliği bedensel engelli bireyin tekerlekli sandalye ile rahatça giriş çıkış yapabileceği yüzeysel bir alana sahip olmalıdır. Otobüs duraklarına yerleştirilen oturma alanları 45 cm. yükseklikten başlayıp 80 cm. kadar çıkan çeşitli yüksekliklerde olmalıdır (Koca, 2010: 21-22).
- Otobüs duraklarında yer alan ve otobüs seferlerinin güzergâhlarını ve bulundukları alanları gösteren otobüs tarifelerin yerleştirildiği yüksekliğin zeminden 1 m.'den az olmaması fakat aynı zamanda da 170 cm. üzerinden yer almalı ve ses üniteleri ile desteklenmelidir (Koca, 2010: 21-22).

Diğer toplu ulaşım araçlarında olduğu gibi taksilerde de bedensel, göreme ve işitme engelli bireyler için yapılması ve bulunması gereken düzenlemeler vardır. Bunlardan ilki taksi olarak kullanılan araçlarda görme engelli bireyler için Brilla alfabesi ile aracın içinde aracın plaka numarasının yer alması gerekmektedir. Bir diğer düzenlemede ise taksilere ayrılan durak alanlarında bedensel, göreme ve işitme engelli bireyler için taksilere rahat bir şekilde binip inebilecekleri düzenlemelerin yapılması zorunluluğudur. Ayrıca taksi duraklarının olduğu alandaki ulaşım yolunda yükselti ya da kot farkı bulunmamalıdır. Bu düzenlemelerle birlikte taksiler hem yolculukları sırasında hem de kendilerine ayrılan duraklarda beklerken bedensel, görme ve işitme engelli bireylere gerekli yardımları sağlamak zorunluluğu bulunmaktadır (Kaplan, Yüksel, Gültekin, Güngör, Karasu, Çavuş, 2011: 83,93).

Şehir içi ve dışında bulunan halkın kullanımına açık taksi duraklarında gerçekleştirilmesi gereken bir diğer önemli düzenleme ise, taksi duraklarının bulunduğu alanlarda herhangi bir yükselti ya da kot fakının olmamsı, varsa bu alanlara uygun rampaların yerleştirilmesi ayrıca taksi aracının en az bir yönüne engelli bireylerin araca rahat bir şekilde binme ve binmelerine olanak sağlayacak platformların yerleştirilmesidir (www.acikders.ankara.edu.tr).

4.7.2.4.1. Otobüs Düzenlemeleri

Bu başlık altında Çanakkale kent ulaşımında sıklıkla kullanılan otobüslerin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanım kolaylığı açısından incelenecektir.

Çanakkale il sınırları içerisinde 16 tanesi Çanakkale Belediyesine 103 tanesi Çanakkale Belediyesi Denetimli Özel Halk otobüsü olmak üzere toplamda 119 adet şehir içi yolcu taşımacılığında kullanılan otobüs bulunmaktadır. Şehir içi yolcu taşımacılığında kullanılan ve Çanakkale Belediyesine ait olan otobüslerin tamamı Belediye Denetimli Özel Halk otobüslerinin ise 82 adedi olmak üzere toplamda 98 adet otobüs engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmiştir.

Resim 83'te görüleceği gibi kent içi toplu ulaşımda kullanılan otobüslerde bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun otobüs rampaları bulunmaktadır.

Ayrıca otobüs içerisinde resim 84'te görüleceği gibi tekerlekli sandalye bağlama aparatı ile engelli koltukları ve yolcu indirme butonları yer almaktadır.

Ayrıca otobüs içerisinde yer alan ekranlar (Bkz. Resim 85) aracılığı ile hangi durakta olunduğu ve bir sonraki durağın neresi olduğu bilgisi paylaşılmaktadır.

Kent geleninde 374 adet otobüs durağı yer almakta ve bu duraklardan 66 tanesi akıllı durak şeklinde resim 86'da görüldüğü gibi düzenlenerek otobüslerin konumları ile ilgili bilgiler sesli yönergelerle paylaşılmakta ve görme engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmiştir.

4.7.2.4.2. Taksi Düzenlemeleri

Bu başlık altında Çanakkale kent ulaşımında sıklıkla kullanılan taksiler bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanım kolaylığı açısından incelenecektir.

Çanakkale kenti genelinde 20 adet Ticari Taksi Durağı bulunmakta ve bu duraklara bağlı olarak S plaklı toplam 134 adet taksi kayıtlı olarak ulaşım alanında hizmet vermektedir. Ancak Çanakkale'de faaliyet gösteren bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun bir taksi bulunmamaktadır.

4.7.3. Çanakkale Müzelerde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Engelli turizmi açısından değerlendirildiğinde bir bölgenin tatil için seçilmesinde o bölgedeki turizm aktörlerinin tamamının etkili ve birbirlerini tamamlayıcı unsurlar içermesi gerektiği görülmektedir. Destinasyon bölgelerinde yer alan ya da o bölgeye ulaşımı sağlayan konaklama ya da ulaştırma işletmeleri tek başlarına bir çekicilik unsuru oluşturmaktan uzak kalmakta ve önemli birer aktör konumuna gelememektedirler. Bir bölgenin turizm açısından aktif olabilmesi için

bölgenin tamamının bir bütün olarak değerlendirilmesi ve bölgede yer alan destinasyon unsurlarının tamamının ön plana çıkması gerekmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde bir bölgede yer alan müzelerin bedensel, görme ve işitme engelli bireyler açısından ulaşılabilir, engelsiz ve yardımsız hareket edebilecekleri birer alan olmaları önem taşımaktadır (Kozak, 2006. Akt. Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 2).

2019 yılı itibarı ile Çanakkale'de özel ve resmi olmak üzere 15 adet müze yer almakta ve bu müzeler her yıl ortalama 480 bin kişi tarafından ziyaret edilmektedir (canakkale.ktb.gov.tr). Ancak bu ziyaretçilerin kaçının engelli bireylerden oluştuğuna dair istatistiksel bir bilgi yer almamaktadır. Fakat yukarıda yer alan rakamsal değerler bile Çanakkale'de yer alan müzelerin büyük bir potansiyele sahip olduğunu göstermektedir. Bu sebeple müzelerin engelsiz ve ulaşılabilir hale getirilmesi ziyaretçi sayısını artıracağı gibi turizmin diğer aktörlerine de olumlu etkisi olacağı şüphesizdir.

Tablo 4.70. Müzelerde Yer Alması Gereken Düzenlemeler

Müze Düzenlemeleri Kontrol Listesi	**Frekans (F)**	**Yüzde (%)**
Engelli bireylere ilişkin istatiksel bilgiler	12	0
Tekerlekli Sandalye desteği	12	16,66
İşaret dili bilen personel	12	0
Braille alfabesi ile yazılmış tanıtıcı broşürler	12	0
Braille alfabesi ile yazılmış bilgilendirici yönergeler	12	0
Eserlerin kopyalarının bulunması	12	0
Müze içerisinde ve dışında kontrast renkler kullanılmassı	12	16,66
Cam yüzeylerde kontrast renkler kullanılması	12	8,33
Eserlerin sergilendiği alan ve malzemelerin sivri ve çıkıntılı yüzeylere sahip olmaması	12	0
Eserlere ilişkin bilgi ve tanıtıcı yazı ile broşürlerin büyük punto ve koyu renklerle yazılması	12	0
Eserlere ilişkin sesli betimlemelerin yapılması	12	8,33
Çok katlı müzelerde merdiven asansörü ya da daimi asansörlerin bulunması	12	16,66
Engelli otoparkının bulunması	12	16,66
Engelli tuvaletlerinin bulunması	12	25

Kot farklılıklarının bulunduğu alanlarda rampaların yer alması	12	16,33
Koridor genişliklerinin tekerlekli sandalye kullanımına uygun genişlikte olması	12	16,33
Müze personeline engelli bireylerle iletişim konusunda eğitimler verilmekte	12	16,33
Rehber köpek ile ziyaretlere izin verilmekte	12	0
Kabartmalı müze haritası yer almakta	12	0
Müze ve eserler hakkında bilgi veren taşınabilir dinleme cihazları bulunmakta	12	0
Müze içinde engelli bireylere yönelik olarak oturma alanları bulunmakta	12	16,33
Sözlü betimleme turları düzenlenmekte	12	0
Hissedilebilir yüzey kaplaması yer almakta	12	0

Not: Çanakkale'de yer alan 12 müze oluşturulan kontrol listeleri ile incelenmiş ve sonrasında bu liste yüzde tablosuna dönüştürülmüştür.

Tablo 4.70'de görüldüğü gibi Çanakkale'de çalışma kapsamına alınan müzeler bedensel, işitme ve görme engelli bireylere yöneli olarak sahip oldukları erişilebilirlik açısından incelenmiştir. Tablo 4.70'e göre araştırmaya dahil edilen müzelerin hiç birinin kriterleri karşılamadığı, iki müzenin tekerlekli sandalye desteği verdiği, iki müzede müze içerisinde ve dışında kontrast renklerin kullanıldığı, 1 müzede cam yüzeylerde kontrast renklerin kullanıldığı, müzede eserlere ilişkin sesli betimlemelerin yapıldığı, 2 müzede katlar arası geçişlerde kullanılmak üzere asansöre sahip olduğu, 2 müzede engelli otoparkının 3 müzede engelli tuvaletinin bulunduğu, 2 müzede gerekli yerlerde rampaların yer aldığı, 2 müzede koridor genişliklerinin tekerlekli sandalya kullanımına uygun olduğu, 2 müzenin personeline engelli bireylerle iletişim konusunda eğitimler verdikleri, 1 müzenin rehber köpekli ziyaretlere olanak tanıdığı, 2 müze içerisinde engelli bireylerin dinlenmelerine olanak sağlayan oturma alanlarının bulunduğu belirlenmiştir.

Bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunların başında müzelerin yer aldığı alanlara ulaşımın yetersiz olması, müze içerisindeki fiziksek çevre ve müzede yer alan eserlere ilişkin sesli ya da Braille alfabesi

ile yazılmış yönergelerin bulunmaması, eserlere dokunamama ve eserlerin görme engelli bireylere dönük olarak kopyalarının bulunmaması gelmektedir. Müzelerde ki bir diğer önemli eksiklik ise ziyaretleri süresince işitme engelli bireylere yardımcı olacak eğitimli personelin bulunmamasıdır (Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 3).

Diğer ziyaretçiler gibi bedensel, görme ve işitme engelli bireylerinde müzeleri engelsiz, yardımsız ve özgürce ziyaret etme hakları bulunmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için müzelerde bulunması gereken asgari koşulların başında görme engelli bireyler için müze içinde ve dışında hissedilebilir yüzey kaplamalarının yer almasıdır. Ayrıca müze içerisinde ve dışında kontrast renkler kullanılmalı, aynı renk uygulaması müze içerisindeki cam yüzeylerde de uygulanmalıdır (EU, 1996. Akt. Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 4). Yine görme engelli bireylere yönelik olarak gerçekleştirilmesi gereken bir diğer uygulama ise müzelerde eşyaların yer aldığı sergi dolaplarının sivri ve çıkıntılı yüzeylere sahip olmaması gerektiğidir (Davies-Beasley, 1994. Akt. Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 4-5).

Bu tarz fiziksel düzenlemelerin yanı sıra özellikle görme engelli bireylere dönük olarak müzeler içerisinde sergilenen eserlerin görme engelli bireylerin dokunarak hissedebilecekleri kopyalarının yer alması, eserlere ilişkin bilgi ve tanıtıcı yazı ile broşürlerin büyük punto ve koyu renklerle yazılması, sesli betimlemelerin yapılması ve işaret dili bilen eğitimli rehber personelin bulunması gerekmektedir (Artar, Karabacakoğlu, Yörük, 2003. Akt. Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014: 4-5).

4.7.3.1. Çanakkale Kent Müzesi

Çanakkale Kent Müzesi (Bkz. Resim 87) gerek içerisinde açılan dönemsel sergiler gerekse düzenlenen seminer ve konferanslarla sıklıkla ziyaret edilmekte ve kentin işlek caddelerinden olan bankalar caddesi ile eski kordon caddesinin birleştiği noktada yer almaktadır. Müzenin giriş kapısının genişliği 80 cm. olup cadde ile bağlantısının sağladığı alanda 15 cm.'lik kot farkı bulunmakta ve müze girişinde rampa yer almamaktadır.

Kent müzesi üç katlı tarihi bir yapı olup resim 88'de de görüleceği gibi ilk iki katında süreli ve süresiz sergi salonları üçüncü katta ise seminer ve konferans salonları yer almaktadır.

Katlar arası geçişler resim 89'da gösterildiği gibi merdivenler aracılığı ile sağlanmakta daimi ya da merdiven asansörü yer almamaktadır. Merdivenlerdeki tırabzanların yüksekliği 110 cm. basamak yüksekliği 15 cm.'dir. Merdivende her on iki basamakta bir sahanlık bulunmakta ve bu sahanlığın genişliği 62 cm.'dir.

Binanın üçüncü katında yer alan seminer ve konferans salonu resim 90'da gösterildiği gibi zemin kaplamasında herhangi bir yükseklik farkı bulunmamaktadır. Konferans salonundaki sandalyelerin sabit olmaması tekerlekli sandalye kullanan bireylerin bu alanı rahatça kullanmalarına olanak vermektedir.

Bina içerisinde resim 91'de gösterildiği gibi giriş katında bir adet engelli tuvaleti yer almaktadır. Engelli tuvaleti kapı genişliği 90 cm. olup iç genişliği ölçüleri 150 cm. x 220 cm.'dir

4.7.3.2. Çanakkale Deniz Müzesi

Çanakkale Deniz Müzesi, Çanakkale'de merkezi bir konumda Çimenlik kalesinin yanında yer almaktadır. Çanakkale Deniz Müzesi hem Çanakkale Muharebelerinden kalan eserlerin sergilendiği hem de farklı dönemlere ait eserlerin sergilendiği pek çok açık ve kapalı alana sahip olan bir açık hava müzesidir. Çanakkale Deniz Müzesi hem bu özelliği bakımından hem de koleksiyonunda bulunan eserler bakımından kendi alanında dünyanın önde gelen açık hava müzelerinden biri konumundadır (Uralman, 2012: 143-144). Bu sebeple de kente gelenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri önemli noktalardan birini oluşturmaktadır.

Çanakkale Deniz Müzesinin yaya ve araç olmak üzere iki girişi bulunmaktadır. Bu girişlerin dışında engelli girişi bulunmamakta ve müzeyi ziyaret eden bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile geçişleri resim 93'te görüldüğü gibi araç girişinden gerçekleştirilmektedir.

Çanakkale Deniz Müzesi içerisinde yayaların kullandıkları farklı gezi yolları bulunmaktadır. Bu yollar resim 94'te de görüldüğü gibi genelde herhangi bir yükseklik farkının olmadığı yollar şeklinde dizayn edilmiştir.

Ancak bazı geçiş noktalarında resim 95'te görüldüğü gibi kot ya da yükseklik farkları yer almakta ve bu kısımlar eğimli rampalarla desteklenerek engelli bireylerin kullanımına uygun şekilde düzenlenmiştir.

Resim 95'te yer alan sol taraftaki rampanın genişliği 100 cm. yüksekliği 30 cm.'dir. Resim 95'te yer alan sağ taraftaki rampanın ise genişliği 210 cm.'dir.

Deniz kıyısında yer alan ve resim 96'da görüldüğü gibi seyir terasından bahçeye geçiş yapılan yol üzerinde 8 cm.'lik kot farkı bulunmakta ve bu alanda herhangi bir rampa yer almamaktadır.

Resim 97'de görüleceği gibi açık hava müzesi içerisinde sergilenen çeşitli eserlerin seyir yollarında kot farklılıkları ve yükseltiler yer almakta ve bu alanlara ulaşımı görme ve bedensel engelli bireyler açısından mümkün kılmamaktadır.

Çanakkale Deniz Müzesi içerisinde bir adet çeşme yer almakta, ancak bu çeşme resim 98'de gösterildiği gibi mimari açıdan özellikle görme ve bedensel engelli bireylerin kullanımı açısından uygun olmayan fiziki bir yapıya sahip bulunmaktadır. Çeşmeye ait ölçüler; çeşmenin yerden yüksekliği 75 cm. derinliği ise 40 cm.'dir. Ancak çeşmenin bulunduğu alan ile yaya yolu arasında 5 cm. genişliğinde ve 16 cm. derinliğinde bir kot farkı bulunmaktadır.

Çanakkale Deniz Müzesi içerisine yerleştirilen çöğ kutularının tamamı sabit çöp kutuları şeklinde olup Resim 99'da görüldüğü gibi ölçüleri; yerden yükseklik 80 cm. genişlik ise 60 cm. şeklindedir. Bankların ise Resim 99'da olduğu gibi ebatları; boyu 160 cm. eni 30 cm. yerden yükseklik 50 cm. sırt yüksekliği ise 50 cm. şeklindendir

Deniz kenarında yer alan dinlenme ve seyir terasının denizden yüksekliği yaklaşık olarak 3 m. olup seyir terasının denize bakan kısmı Resim 100'de görüldüğü gibi yerden yüksekliği 40 cm. olan zincirlerle belirginleştirilmeye çalışılmıştır.

Çanakkale Deniz Müzesinde sergilenen çeşitli dönemlere ait eserlerin yanlarında yer alan bilgi levhalarındaki yazıların resim 101'de görüldüğü gibi puntoları yeterli büyüklükte olmadığı görülmektedir.

Açık hava müzesinde sergilenen ve sıklıkla ziyaret edilen bir diğer önemli eser Çanakkale Muharebelerinde savaşın seyrini değiştirmesi açısından son derece önemli bir rol oynayan Nusret Mayın gemisinin maketidir. Ancak bu gemi maketine gerek ulaşımda gerekse de iç mekânların geziminde resim 102'de görüleceği gibi engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olmaması bu önemli eserin çoğunlukla ziyaret edilememesi sonucuna yol açmaktadır.

4.7.4. Çanakkale Ören Yerlerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

"Engelsiz turizm" öncelikli amacı bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin turizm hareketliği içerisinde yer almalarına sağlayarak evrensel bir hak olan "seyahat özgürlüğünün" kazandırılmasına ilişkin politikalar geliştirmektir. Bunu gerçekleştirebilmek içinde başta turizm destinasyonu içerisinde yer alan oteller ve onlara erişilebilirliği sağlayan ulaştırma sektörü olmak üzere turistik açıdan çekicilik unsuru bulunan çevresel, kültürel, tarihi ve doğal yerlerin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin engelsiz, yardım almaksızın özgürce hareket edebilecekleri mekânlara dönüştürülmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda destinasyon bölgelerinde yer alan başta müzeler olmak üzere kale, cami, kilise vb gibi ören yerlerinde bedensel, görme ve işitme engelli bireylere yönelik yapılması gereken düzenlemeler bulunmaktadır. Bu başlık altında Çanakkale'de ziyaretçiler tarafından en çok tercih edilen ören yerlerinde bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük olarak yapılması gereken düzenlemeler üzerinde durulacaktır.

4.7.4.1. Kalelerde Yapılması Gereken Düzenlemeler

Kale gibi turistik destinasyon bölgelerinde yer alan ve bulundukları bölgenin çekicilik unsurunu artıran tarihi yapılarda sahip oldukları arkeolojik ve kültürel değerlerden dolayı üzerlerinde çok fazla değişiklik ve düzenlemeler yapılamamaktadır. Ancak bununla birlikte bu tür yapılara tarihi dokularını bozmadan bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin engelsiz bir şekilde ziyaret edebilecekleri bazı düzenlemelerin hayata geçirilmesi mümkündür.

Bu çalışmalara en iyi örneklerden birini Alanya Kalesi oluşturmaktadır. Alanya Kalesinde bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük olarak kale içerisinde yürüme yolları inşa ederek engelli bireylerin kale içerisinde yarım almaksızın engelsiz bir şekilde dolaşabilmelerine olanak sağlanmış, bununla birlikte kale içinde sesli ve görüntülü bilgi, tanıtım ve rehber sisteminin uygulanmasına başlanmıştır (Tellioğlu-Şimşek, 2016: 564).

Kaleler gibi turistlerin sıklıkla ziyaret ettikleri ve destinasyon alanlarının çekiciliğini artıran tarihi yapılarda engelli bireylere dönük olarak yapılması gereken düzenlemeler (Buhalis-Darcy, 2010. Akt. Cavlak-Cavlak, 2019: 34-35) şu şekildedir:

Park alanları kale gibi tarihi yapılara yakın alanlarda bulunmalı ve kale ile otopark arasındaki yolun fiziksel engellerden arındırılmış olmasına dikkat edilmelidir. Ayrıca kalede yer alan bilgilendirici ve tanıtıcı yazılar kalın ve büyük puntolarla yazılmalı, sesli rehberlik sistemi ile işaret dilini bilen engelli bireylerle iletişim konusunda eğitimli görevliler bulunmalı, diğer çalışanlarda engelli bireylerle iletişim ve sosyal ilişkiler konusunda periyodik eğitimlerden geçirilmelidir. Tarihi alana zarar vermeyecek materyallerden yapılma kaygan olmayan kılavuz şeritler yar almalı, kale içindeki camekân bölmeler kontrast renklerle belirgin hale getirilmelidir. Kale içerisinde engelsiz yürüyüş yolları oluşturulmalı ve bu yollar çift yönden tırabzanlarla güvenlikli hale getirilmelidir. Kale içindeki yürüyüş yolları ve koridorlardaki çevre düzenlemelerine dikkat edilmeli, bu alanlara yerleştirilen bilgi levhaları, oturma bankları, çöp tenekeleri sivri ve keskin yüzeylere sahip olmamalıdır. Katlı alanlarda

geçişi sağlayacak engelli asansörleri yerleştirilmelidir. Yükseklik farkı bulunan alanlara uygun eğim ve yükseltilere sahip rampalar yerleştirilmelidir. Kale gibi yapılara ulaşımı sağlayan otobüs, taksi gibi toplu ulaşım araçlarında bedensel, görme ve işitme engelli bireyler için gerekli standartlara uygun düzenlemelerin yapılmış olması sağlanmalıdır. Alanda yer alan telefon, danışma masaları, tuvaletler vb gibi unsurlar bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin rahatça ulaşabileceği şekilde dizayn edilmelidir (Buhalis-Darcy, 2010. Akt. Cavlak-Cavlak, 2019: 34).

4.7.4.1.1. Çimenlik Kalesi

Çimenlik Kalesi Çanakkale'ye gelenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri önemli tarihi yapılardan biridir. Bu tarihi yapı kale içi ve kale dışı olmak üzere iki bölümden oluşmakta ve kale içindeki kapalı mekânlarda gerek Osmanlı Devleti dönemi savaş araç gereç ve kıyafetleri gerekse de Çanakkale Muharebeleri dönemi savaş araçları sergilenmektedir. Bununla birlikte kaledeki kapalı mekânda balmumu heykeller sergilenmekte ve Çanakkale Muharebelerinin önemli anları simülasyon yardımı ile canlandırılmaktadır.

Çimenlik Kalesi resim 103'te görüleceği gibi basamaklı bir girişe sahip olup bu kısımda bir rampa düzenlemesi bulunmamaktadır.

Ancak kale içerisine girildikten sonra resim 104'te görüleceği gibi kalenin ana giriş kapısı ile avlusu arasındaki alana 160 cm. genişliğinde 12 m. uzunluğunda tek parça seyyar rampalar yerleştirilmiştir.

Ancak bu rampaların başlangıç ve bitiş kısmının eğimli olmaması resim 105'te görüldüğü gibi özellikle tekerlekli sandalye kullanan bireyler için ciddi bir sorun oluşturmaktadır. Bu rampalı girişten sonra iç avluya çıkılmaktadır. İç avluda Resim 105'te görüldüğü gibi kullanılan taş döşemelerden dolayı yükseklik farkları oluşmakta ve oluşan bu yükseklik farkları gerek görme engelli gerekse de bedensel engelli bireyler için olumsuz bir durum yaratmaktadır.

Savaş eserlerinin sergilendiği ve simülasyon gösterilerinin yapıldığı iç kalenin dışına resim 106 görüldüğü gibi engelli bireyler için seyyar asansör sistemi kurulmuştur.

Ancak iç kalenin sergi salonuna giriş resim 107'de görüldüğü gibi yine basamaklı bir kapıdan gerçekleşmekte ve bu alanda bir rampa düzenlemesi yer almamaktadır. İç kalede yer alan sergi salonunun ikinci katına giriş dik bir merdiven aracılığı ile sağlanmakta ve bu alanda Resim 81'de görüleceği gibi bir merdiven asansörünün olmaması ikinci katta yer alan sergi salonunun bedensel engelli bireyler tarafından ziyaretini mümkün kılmamaktadır.

4.7.4.2. Tarihi Çarşı, Han, Camı, Türbe, Kiliselerde Yapılması Gereken Düzenlemeler

Bir şehirde yer alan tarihi yapılar şehri yani destinasyon bölgesini tamamlayan ve ziyaret edilebilirliliğini artıran unsurlar olarak görülmeli ve bir bütün olarak ele alınmalıdırlar. Bu yapılarda yapılacak engelli bireylere dönük çalışmalar hem bu yapıların ziyaret edilme yüzdesini artıracak hem de destinasyon bölgesinin pazarlanmasında bir cazibe unsuru olarak kullanılabilecektir. Bu sebeple destinasyon bölgesinde yer alan tarihi çarşı, han, cami, türbe, kilise gibi tarihsel ve kültürel yapılarda yapılacak engellilere dönük çalışmalar büyük bir önem arz etmektedir. Ancak bu yapılarda bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardım almaksızın engelsiz ve özgürce ziyaret edebilmelerine olanak sağlayacak olası düzenlemelere ilişkin akademik alanda yeterli çalışmaların yapılmadığı görülmektedir.

Bu yapılarda bedensel, göreme ve işitme engelli bireylere dönük olarak yapılması gerekli olan düzenlemelerle kalelerde yapılması gereken düzenlemeler aynı paralellikte yer almaktadır.

Öncelikle bu yapılara ulaşımı sağlayan otobüs ve taksi gibi toplu ulaşım araçları bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmeli, ayrıca tarihi ve kültürel yapılara yakın bir konumda otopark alanları

bulunmalı, otopark ile tarihi ve kültürel yapılar arasındaki ulaşım yolu fiziksel engellerden arındırılmalı, kot farkından kaynaklı yükseklik farklılıkları olmamalı, bu yükseklik farkları giderilemiyorsa mutlaka uygun eğime sahip rampalar konumlandırılmalıdır.

Tarihi Çarşı, Han, Camı, Türbe, Kilise gibi dini ve kültürel yapılarda karşılaşılan en önemli sorunsal bu yapıların sahip oldukları tarihsel dokudan dolayı bu yapıların iç mekânlarında mimari düzenlemelerin yapılamamasıdır. Ancak bununla birlikte tarihsel dokuya zarar vermeden yapılabilecek önemli düzenlemeler mevcuttur. Örneğin basamaklı girişlere uygun eğim ve yüksekliklere sahip rampalar yerleştirilerek özellikle bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalyeleri ile bu mekânları ziyaret etmeleri sağlanabilir (Çınar, Arslan, Doğar, 2015: 324).

Bu uygulama ile birlikte yine yapıların tarihsel dokularında değişikliklere gitmeden sesli ve görüntülü uyarı, tanıtım ve bilgilendirme sistemleri ile rehberlik hizmetleri sağlanabilir, bilgilendirme levhaları kalın ve koyu renklerle yazılabilir ve zemin kaplaması olarak tarihsel dokuya zarar vermeyen kaygan olmayan hissedilebilir kılavuz izlerle kullanılabilir (Tellioğlu-Şimşek, 2016: 564).

4.7.4.2.1. Aynalı Çarşı

Aynalı Çarşı Çanakkale'de bankalar caddesinin ortasında yer alan ve kenti ziyaret edenlerin sıklıkla uğradıkları tarihi bir çarşı olup 2004 yılında Çanakkale Belediyesi tarafından restore edilerek ziyarete açılmıştır.

Aynalı çarşının ana girişinin yer aldığı kısımda resim 108'de görüldüğü gibi herhangi bir basamak ya da kot farkı bulunmamaktadır. Çarşının iç kısmında mağazaların yer aldığı ve sergi açtıkları alanlar sarı şeritlerle belirlenmiş ve resim 108'de görüldüğü çarşı içi genişlik 270 cm.'dir.

Aynalı Çarşı içerisinde bir adet engelli tuvaleti bulunmakta, ancak engelli tuvaletinin bulunduğu alana girişte 10 cm.'lik bir basamak yer almakta ve basamağın

her iki yanında herhangi bir rampa bulunmamaktadır (Bkz. Resim 109). Ayrıca engelli tuvaletine girişte de (Bkz. Resim 109) 10 cm.'lik ikinci bir basamak yer almaktadır.

4.7.4.2.2. Yalıhanı

Yalıhanı 1887 yılında inşa edilmiş olup Çanakkale'nin önemli kültür sanat merkezlerinden biri olması sebebi ile hem kentte yaşayan hem de kente gelen ziyaretçiler tarafından sıklıkla ziyaret edilmektedir.

İki katlı bir yapı olan ve resim 110'da da görüldüğü gibi Yalıhanı'nın ortasında küçük bir avlu bulunmakta, üst katta ise odalar yer almaktadır. Yalıhanı içerisindeki ana avlu ile avlunun etrafını çevreleyen ahşap kaplama arasında yükseklik farkı bulunmakta ve bu yükseklik farkına dönük bir rampa yer almamaktadır. Odaların yer aldığı üst katta resim 112'de görüldüğü gibi sadece dik bir merdiven ile ulaşılmaktadır.

Yalıhanı içerisinde Resim 113'te görüldüğü gibi bay bayan olmak üzere iki adet tuvalet yer almakta ancak engelli tuvaleti bulunmamaktadır.

Mevcut tuvaletlerin hem ilk girişlerinde hem de ikinci girişlerinde basamaklar yer almakta, bu basamaklardan dolayı oluşan yükseklik farkını gidermeye dönük bir rampa yer almamaktadır. Resim 114'te görüldüğü gibi tuvalet kapıları kanatlı kapılardan oluşmakta, gerek kadın gerekse de erkekler tuvaletinde engelli bireylere dönük herhangi bir düzenleme yer almamaktadır.

4.7.4.2.3. Yalı Camisi (Çanakkale Merkez)

Yalı Cami ya da diğer adı ile Tavil Ahmet Ağa Caminin yapım yılı bilinmemekle birlikte 1854 yılında ciddi bir onarım geçirdiği cami kitabesinden öğrenilmektedir. Çanakkale'nin en işlek caddelerinden biri olan Bankalar Caddesi ile Eski Kordon Caddesinin sahile bakan kısmında yer almakta ve şehri ziyarete gelenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri yapıların başında gelmektedir.

Caminin bankalar caddesine bakan ana giriş kısmı ile cadde arasında herhangi bir yükseklik farkı bulunmamakta ve resim 115'de görüldüğü gibi cami avlusuna giriş eğimli bir rampa ile sağlanmaktadır. Caminin avluya açılan ana giriş kapısının genişliği 100 cm.'dir. Avluda herhangi bir yükseklik farkının bulunmamasına karşın caminin resim 115'te görüldüğü gibi iç kısmına girişi sağlayan her iki kapı önünde de 8 cm.'lik basamaklar yer almaktadır. Birinci kapının genişliği 150 cm. ikinci kapının genişliği ise 130 cm.'dir

İkinci kapıdan girdikten sonra caminin içinde ki ibadet alanına geçiş yapabilmek için resim 116'da da görüldüğü gibi yine 15 cm.'lik basamaklar yer almakta ve rampalı bir geçiş bulunmamaktadır.

Cami içinde tuvaletler yer almakta ancak engelli tuvaleti bulunmamaktadır. Abdest alma kısmında ise 20 cm.'lik bir yükseklik farkı bulunmakta ve resim 117'de görüldüğü gibi bu alana ulaşımı sağlayacak herhangi bir rampa yer almamaktadır.

4.7.5. Çanakkale Alış Veriş Merkezlerinde Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Alışveriş, turizm destinasyonlarını destekleyici ve tamamlayıcı önemli bir aktör konumundadır. Ayrıca bireylerin destinasyon seçimlerini etkileyen, yönlendiren ve turizm hareketliliğine katılım açısından motive edici bir unsur olarak turizm paydaşları arasındaki yerini almaktadır (Cohen, 1995; Goeldner, Ritchie, McIntosh, 2000; Hsieh-Chang, 2006. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 49). Alışveriş, tıpkı turizmin diğer dinamikleri konaklama, yeme içme, seyahat vb gibi turizm olgusunun ayrılmaz bir parçasıdır. Bu sebeple yeme-içme, ulaşım, konaklama, seyahat gibi turizmi meydana getiren diğer paydaşlarla birlikte bölgenin çekiciliğini, imajını ve tercih edilme olasılığını artırmaktadır (Jansen-Verbeke, 1991; Reisinger-Turner, 2002; Swanson-Horridge, 2006; Akoğlan, Kozak, Bahçe, 2012; Littrel, Paige, Song, 2004. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 49).

Bu sebeple alışveriş merkezlerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin ziyaretleri için gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmeleri sadece turizm açısından değil aynı zamanda da eşitlik ilkesi kapsamında yerine getirilmesi gereken bir görev ve sorumluluktur. Alışveriş merkezleri bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardım almaksızın engelsiz ve özgürüce dolaşabilecekleri ulaşılabilir mimari yapıları dönüştürülmesi önem taşımaktadır.

Alışveriş merkezleri pek çok işletmeyi eğlence, finans, yiyecek, spor ve dinlenme gibi tek bir mimari yapı içinde toplayan tesislerdir. Tek bir mimari yapı içinde faaliyet gösteren işletmelerin çokluğu ve çeşitliliği açısından değerlendirildiğinde işletmelerin tek çatı altında toplanması, hizmet vermesi büyük bir kolaylık sunmaktadır. Bu sebeple bu işletmelerin her yönü ile engelsiz birer yapı olmaları büyük bir önem taşımaktadır (Sabancı Üniversitesi, 2013. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 49).

Otoparklar diğer turizm paydaşlarında olduğu gibi alışveriş merkezlerinde de önem taşımaktadır. Zira bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin hareket kısıtlamaları düşünüldüğünde bu konunun önemi daha iyi anlaşılmaktadır. Bu sebeple otoparklar alışveriş merkezlerine minimum uzaklıkta olmalı, gölge yapmayan bir aydınlatma sistemi ile desteklenmeli, engelli asansörlere yakın olmalı, diğer araçların engelli otoparklarını kullanımlarının önüne geçilmelidir (Mills, 1983. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 49). Engelliler için yapılan otoparklar 4 m.'den az bir genişliğe sahip olmamalı ve araç sayısının % 6 kadar bir alan belirtilen genişlikte, engelli otoparkı olarak düzenlenmelidir (Davies-Beasley, 1988; Davies-Beasley, 1994. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 51-52).

Alışveriş merkezlerinde yer alan döner kapılar bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin için uygun olmamaktadır. Döner kapı yerine yeterli genişlikte sabit kapılar kullanılmalı, döner kapı kullanıyorsa bu döner kapıların yanına sabit kapılar yerleştirilmeli ve bu kapıların genişliği 90 cm.'den az olmamalı, kontrast renklerde hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmalıdır (ADA, 1994; Davies-Beasley, 1994. Akt. Özgen- Kırlar, 2014: 52).

Alışveriş merkezlerinde rampalar kullanılacaksa bu rampalar uygun genişlik ve eğime sahip olmalıdır. Bu genişlik ve eğimin ölçüleri; 90 cm. 90° olmalıdır (UN, 2004. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 52).

Alışveriş merkezlerinde yapılması gereken diğer önemli düzenlemelerin başında engelli tuvaletleri yer almaktadır. Alışveriş merkezlerinde standartlara göre yapılmış bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardım almaksızın kullanabilecekleri tuvaletler bulunmalı, tuvaletlerin ölçüleri azami 2 m. x 1.5 m. olmalı, kapı acil durumlardan dışarıdan da açılabilecek şekilde tasarlanmalıdır (Davies-Beasley, 1994 EU; ADA, 1996; DEV, 2010. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 52).

Kapı genişliği 90 cm.'den az olmamalı, kabin genişliği ise en az 150 cm. x 150 cm. ebatları şeklinde tasarlanmalıdır. Kapı otomatik açılmalı ve kapının açık kalma süresi 20 saniyeden az olmamalıdır. Kabartma düğmeler yer almalı, camekân bölmeler kontrast renklerle belirgin hale getirilmelidir (TS, 1991; OFD, 2004; ADA, 2010. Akt. Özgen-Kırlar, 2014: 52).

4.7.5.1. AVM 1

Alış-Veriş Merkezleri (AVM) bünyelerinde barındırdıkları işletmeler açısından değişiklik göstermekle birlikte genel itibarı ile sinema, kafeterya, restoran, giyim mağazaları, elektronik mağazalar, çocuklara ve yetişkinlere dönük eğlence mekânları, kişisel bakım mağazaları gibi pek çok farklı unsurdaki işletmeyi bir araya getiren bir konsept sunmaktadırlar. Farklı işletme alanındaki pek çok mağazayı ve hizmeti bir arada sunan alış-veriş merkezlerinin toplumu oluşturan her kesim için ulaşılabilir olması bu açıdan büyük önem taşımaktadır (Özgen-Kırlar, 2014: 52).

Bu sebeple alış-veriş merkezlerinde özellikle açık ve kapalı otopark alanlarının, diğer katlara erişimi sağlayan asansörlerin ve yürüyen merdivenlerin, açılır kapanır ve sabit kapıların, alış-veriş merkezleri dış ve iç mekânlarda oluşan yükseklik farklarını gidermeye dönük alanlarda ki rampaların, tuvaletlerin, bankamatiklerin, alış-veriş merkezlerinde yer alan güvenlik ve danışma ofislerinin başta bedensel, görme ve işitme

engelliler olmak üzere toplumu oluşturan tüm bireyleri kapsayacak şekilde dizayn edilmesi ve herkes için erişilebilir olması önem arz etmektedir (Özgen-Kırlar, 2014: 51).

Çanakkale'de yer alan AVM'ler bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kullanım, erişim ve hareket özgürlükleri açısından yukarıda belirtilen kriterler doğrultusunda incelendiğinde AVM 1'e ilişkin ulaşılan verilen aşağıdaki gibidir.

AVM 1 olarak adlandırılan AVM 1'in iki adet girişi bulunmaktadır. Her iki adet girişte de bir adet hareketli döner kapı ve döner kapının her iki yanına konumlandırılmış 100 cm. genişliğinde iki adet sabit çek aç kapısı bulunmaktadır (Bkz. Resim 118).

Toplu ulaşım için kullanılan otobüs durağından itibaren AVM 1'in giriş katında yer alan güvenlik alanına ve danışma ofisine kadar olan alanda hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmış ancak AVM 1'in girişi katı ile ikinci katında hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmamıştır (Bkz. Resim 119).

AVM 1'in ana giriş kapısında engelli danışma ofisi bulunmaktadır. Engelli danışma ofisinin bankosunun yerden yüksekliği 75 cm. genişliği 53 cm.'dir. Ancak tekerlekli sandalyenin diklemesine yanaşacağı bir derinlik bulunmamakta, aksesuar olarak kullanılan ön tarafta ki 5 cm. genişliğindeki metal çubuklar problem oluşturmaktadır (Bkz. Resim 120). Bununla birlikte girişte 10 adet tekerlekli sandalye bulunmakta ve bu sandalyeler isteyen bedensel engelli, yaşlı ve hamile müşterinin hizmetine bedelsiz olarak sunulmaktadır.

AVM 1'de yer alan çöp kutuları yere sabitlenmemiş olup ölçüleri; uzunluk 80 cm. genişlik 30 cm. şeklindedir. Yuvarlak ve kavisli hatlara sahip olması özellikle görme engelli bireylerin yaralanmalarını önlemesi açışından önemlidir (Bkz. Resim 121)

Birinci katta bulunan ve çoğunlukla mağazaların yer aldığı kısmın önünde yer alan yürüme alanındaki genişlik 240 cm.'dir. (Bkz. Resim 122). Bu alanda düz bir zemin kullanılmış ve hem yürüyüş yolunda hem de yürüyüş yolunun mağazalarla olan bağlantılarında yükseklik ya da kot farkı oluşturulmamıştır.

Birinci kattan diğer katlara geçişler asansör ve yürüyen merdivenlerle sağlanmaktadır. Yürüyen merdivenlerin önünde hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılarak yürüyen merdivenlerin başlangıç ve bitiş kısımları belirgin hale getirilmiş olup sesli uyarı sistemleri bulunmamaktadır (Bkz. Resim 123).

AVM 1'de yer alan asansörün kat düğümlerinde kabartma işaretler kullanılmış olup kabin içi telefon yer almamakta, camekân bölmeler kontrast renkli şeritlerle belirgin hale getirilmemiş olup sesli uyarı sistemleri yer almamaktadır (Bkz. Resim 124).

Asansör önünde asansörün başlangıç noktası olduğunu belirten hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmamıştır. Asansörün giriş kapısı 90 cm. genişliğinde olup asansörün kabin ölçüleri 110 cm. x 180 cm.'dir.

Restoranların ve kafeteryaların yer aldığı AVM1'in ikinci katında dört çeşit oturma ünitesi bulunmaktadır. Kırmızı renkli sandalyeleri ve beyaz yuvarlak masası olan birinci oturma grubunun (Bkz. Resim 125) sandalye ölçüleri; yükseklik 45 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 50 cm.'dir. Masanın ölçüsü ise; yükseklik 70 cm. olup masanın alt kısmına kadar olan derinlik 60 cm. destek ünitesine kadar olan derinlik ise 30 cm.'dir.

Beyaz kare masa ve beyaz sandalyelerden oluşan ikinci oturma grubuna (Bkz. Resim 126) ait sandalye ölçüleri; yükseklik 45 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 50 cm.'dir. Masanın ölçüsü ise; yükseklik 70 cm. genişlik 80 cm. olup masanın alt kısmına kadar olan derinlik 40 cm. destek ünitesine kadar olan derinlik ise 10 cm.'dir.

Dikdörtgen renkli masadan oluşan üçüncü grup oturma gurubuna ait grubuna (Bkz. Resim 127) sandalye ölçüleri; yükseklik 45 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 50 cm.'dir. Masanın ölçüsü ise; yükseklik 75 cm. genişlik 100 cm. olup masanın alt kısmında herhangi bir destek ünitesi yer almamaktadır.

Dördüncü oturma grubu ise AVM 1'in dış mekânında yer almakta olup bu dış mekâna bağlantıyı sağlayan kapı genişliği 70 cm.'dir. Dış mekânda yer alan (Bkz. Resim 128) beyaz yuvarlak masa ve yeşil sandalyeli oturma grubuna ait sandalye ölçüleri; yükseklik 30 cm. genişlik 40 cm. ve sırt yüksekliği 40 cm.'dir. Masanın ölçüsü ise; yükseklik 50 cm. olup masanın alt kısmına kadar olan derinlik 20 cm. destek ünitesine kadar olan derinlik ise 12 cm.'dir.

Üst kat dolaşma alanında yer alan seyir terasındaki korkuluğun yüksekliği 110 cm.'dir (Bkz. Resim 129).

AVM 1 içerisinde iki tanesi üst kat ikisi alt kat olmak üzere dört adet engelli tuvaleti yer almaktadır. Engelli tuvaleti girişinde herhangi bir basamak ya da yükseklik farkı bulunmamaktadır (Bkz. Resim 130). Engelli tuvaleti içerisinde acil durum butonu yer almaktadır.

AVM 1'de sadece kapalı otopark alanı mevcut olup kapalı otopark alanı içerisinde 5 adet engelli otoparkı yer almaktadır. Engelli otoparkları (Bkz. Resim 131) alt katta yer alan AVM 1 giriş kapısına yakın bir alanda konumlandırılmış olup, görsel işaretler ve uyarı levhaları ile belirgin hale getirilmiştir. İki adet engelli otopar arasındaki mesafe 160 cm.'dir.

4.7.5.2. AVM 2

AVM 2 olarak adlandırılan AVM 2'in tek giriş ve tek çıkışı olup resim 132'de görüldüğü gibi giriş ve çıkışlar açılır kapanır kapılar ile sağlanmakta, açılır kapanır kapılar dışında ayriyeten engelli girişi bulunmamaktadır. Ayrıca AVM 2 içerisindeki camekân bölümlerde kontrast renkli şeritler kullanılmamıştır.

AVM 2 ön giriş alanından itibaren AVM 2 dış ve iç alanlarında (Bkz. Resim 133) hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmamıştır.

AVM 2 iki katlı bir alış veriş merkezi olup (Bkz. Resim 134) üst katlara erişim asansör ve yürüyen merdivenlerle sağlanmaktadır.

Asansör düğmeleri kabartlı olup, kabin içerisinde acil durum telefonu yer almamaktadır. Ayrıca gerek yürüyen merdivenlerde gerekse de asansörlerin başlangiç ve bitiş kısımlarında hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmamıştır. Asansörün kapı genişliği 90 cm. olup kabin içi ölçüler 120 cm. x 140 cm.'dir.

AVM 2'de bir adet engelli tuvalati yer almaktadır. Üst katta yer alan engelli tuvaletinin (Bkz. Resim 135) giriş kapısında çek aç kapıların kullanılmış olması üst katta yer alan engelli tuvaletlerini tekerlekli sandalye ile kullanacak olanlar için giriş ve çıkışlarda ciddi bir soruna neden olmaktadır.

Engelli tuvaletinde acil durum butonu yer almamaktadır. Engelli tuvaleti girişi 100 cm. genişliğinde olup engelli tuvaleti ölçüleri 200 cm. x 400 cm. ebatlarındadır.

AVM 2'nin ikinci katında ağırlıklı olarak kafeterya ve restoranlar yer almaktadır. Üst katta yer alan (Bkz. Resim 136) seyir terasında bulunan korkuluğun yüksekliği 100 cm. olup korkuluk öncesinde 8 cm. bir boşluk bulunmakta ve bu durum özellikle görme engelli bireyler için ciddi bir tehlike oluşturmaktadır.

AVM 2'de üst katta yer alan bir diğer önemli sorunsal (Bkz. Resim 138) 45 cm. x 45 cm. ölçülerindeki çiçeklikler oluşturmaktadır. Bu çiçeklikler üst kat seyir rampasına yakın bir alana konumlandırılmış olup sivri köşelere sahip olmaları açısından özellikle görme engelli bireyler için ciddi bir tehlike oluşturmaktadır.

AVM 2'de iki tür oturma gurubu kullanılmıştır. Alt katta yer alan (Bkz. Resim 139) oturma grubu 60 cm. genişliğinde ve 300 cm. uzunluğundadır. Yerden yüksekliği 50 cm.'dir. İkinci katta yer alan (Bkz. Resim 139) oturma gurubunun masa yüksekliği 70 cm. genişliği 60 cm. sandalyelerin yüksekliği ise 40 cm. genişliği 40 cm. ve sırt yüksekliği ise 60 cm.'dir.

Avm 2'de sadece açık otopark alanı yer almakta olup bu otoparkta engelli bireyler için ayrılan otopark sayısı beş adetdir. Engelli otoparkları (Bkz. Resim 80) yere çizilen görselunsurlarla belirgin hale getirilmiş olup iki engelli otoparkı arasında herhangi (azami 160 cm.) mesafe bırakılmamıştır.

4.7.6. Çanakkale Plajlarında Engellilere Yönelik Yapılması Gereken Düzenlemeler

Plajlar turizm açısından değerlendirildiğinde destinasyon bölgelerinin tercih edilmesindeki temel faktörlerden biri konumundadır. Bu sebeple plajlarda bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dönük yapılacak düzenlemeler "engelsiz turizm" açısından destinasyon bölgelerinin pazarlanmasında büyük önem arz etmektedir.

Bu sebepten ötürü plajlarda mavi bayrak uygulanmasına başlanmıştır. Mavi bayraklı plaj uyulmamaları ile hedeflenen destinasyon bölgelerindeki en az bir plajın bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardımsız ve engelsiz bir şekilde kullanabilecekleri şeklinde gerekli düzenlemelerin hayata geçirilmesidir.

Bir plajın mavi bayrak alabilmesi için hem plajlarının hem plaja ait otopark alanlarının hem de plajın bağlantılı olduğu deniz suyunun sahip olması gereken standartlar vardır. Bir plaj mavi bayrağa sahip olsa bile mavi bayrak için belirlenen kriterlerin devamlılığını sağlayamadığı takdirde mavi bayrak uygulaması koşulları tekrardan sağlayana kadar askıya alınır. Örneğin mavi bayraklı bir plajda deniz suyundan belirli aralıklarla örneklerin alınarak kirlilik kontrollerinin rutin bir şekilde

gerçekleştirilmesi ve deniz suyunun temizlik ve insan sağlığı açısından asgari standartları karşıladığını belgelendirmesi gerekmektedir (www.mavibayrak.org.tr).

Bir diğer yerine getirilmesi gereken önemli kriter plajın bulunduğu alanda varsa endemik bitki ve hayvan türleri hakkında gerekli bilgilendirmelerin yapılarak ve bu bilgilerin panolar aracılığı ile sergilenerek plajı kullanacak olan ziyaretçilerin çevreye karşı duyarlı olmalarının sağlanmasıdır. Bununla birlikte yine tesisin olanak, imkân ve yerleşimini gösteren bir harita Mavi Bayrak panosunda sergilenmelidir (www.mavibayrak.org.tr).

Bu uygulamaların yanı sıra mavi bayraklı plajlarda engelli bireylere yönelik olarak yerine getirilmesi gereken uygulamalarda bulunmaktadır. Bu uygulamalardan biri görme engelli bireylerin yanlarında kılavuz köpekleri ile plajı ziyaret etmelerine ve plajın her türlü olanağından ve mekânsal alandan yararlanmalarına izin verilmesidir (www.mavibayrak.org.tr).

Engelli bireylere yönelik bir diğer uygulama ise mavi bayraklı plaj sınırları içerisinde yer alması gereken engelli otopark alanlarının bulunması zorunluluğudur. Engelli bireyler için ayrılan otopark alanlarının plajlara mesafesi asgari düzeyde tutulmalı, engelli otopark alanları uyarı yazıları ve levhaları ile belirgin hale getirilmelidir (www.mavibayrak.org.tr).

Yine engelli bireylere yönelik olarak mavi bayraklı plajlarda bulunması gereken bir diğer uygulama normal tuvaletlerinin yanı sıra mutlaka engelli bireylerin kullanımı için standartlara uygun engelli tuvaletlerinin bulunması mecburiyetidir (www.mavibayrak.org.tr).

Ayrıca engelli bireylerin plajları ve denizi kullanabilmesi için standartlara uygun erişim rampaları yer almalı, tesisin tamamı tekerlekli sandalye kullanımına uygun şekilde düzenlenmelidir. Engellilerin kullanımına uygun kabinler, şezlonglar,

duşlar, çok katlı tesislerde asansör ya da merdiven asansörler bulunması yine mavi bayraklı plajlarda gerekli olan unsurlardandır (www.mavibayrak.org.tr).

Yukarıda yer alan kriterlerle birlikte her mavi bayraklı plajda bedensel, görme ve işitme engelli birey için plajda erişim rampaları yer almalı, bedensel, göreme ve işitme engelli bireylerin denize girebilmesi için gerekli düzeneğin yer alması, bilgilendirici levhaların ve kabartma yazılarının bulunması ve standartlara uygun en az bir engelli tuvaleti bulunmalıdır (Biridir, Dalgıç, Kale, 2014: 149).

4.7.6.1. Çanakkale Halk Plajı

Çanakkale ili genelinde 12 mavi bayraklı plaj bulunmaktadır. Bu plajlardan üçü; Yeni Kordon Barış Plajı, Kepez Halk Plajı ve Güzelyalı Halk plajları merkezde yer almakta olup gerek Çanakkale'de yaşayan gerekse de Çanakkale kentini ziyaret edenler tarafından sıklıkla kullanılmaktadır.

Bir plajın mavi bayrak dalgalandırabilmesi için öncelikli olarak deniz suyunun temizliğinin sağlanması, deniz suyu temizliğine yönelik düzenli kontrollerin yapılması ve çevresel önlemleri alması gerekmededir. Bununla birlikte mavi bayrak dalgalandıran plajların aynı zamanda da başta bedensel, işitme ve görme engelli olmak üzere engelli bireylere dönük olarak hayata geçirmesi gereken bazı düzenlemeler bulunmaktadır (Mavibayrak, 2014. Akt. Birdir, Dalgıç, Kale, 2014: 149).

Yukarıda belirtilen sebepten dolayı Yeni Kordon Barış Plajının engelli bireylere uygunluğu açısından değerlendirilmiştir. Ulaşılan bulgular şu şekildedir:

Yeni Kordon Barış Plajında engellilere yönelik resim 141'de görüleceği gibi sadece rampalı tek bir giriş bulunmakta ve bu giriş denizin 1.5 m. kadar içerisine ilerlemeyerek denizin yaklaşık olarak 3 m. kadar önünde sona ermektedir. Ayrıca rampanın sona erdiği alan eğimli olmayıp 30 cm. bir yükseklik farkı bulunmaktadır. Rampanın duş kısmına kadar olan genişliği 115 cm. duş alanından sonraki kısmı 185 cm. genişliğindendir.

Yeni Kordon Barış Plajında ayrıca beş adet daha giriş bulunmasına karşın, bu girişlerin hepsi basamaklı bir yapıya sahip olup Resim 142'de de görüleceği gibi hiç birinde engelli bireylere dönük bir rampa yer almamaktadır.

Engelli rampasının bulunduğu alana yakın konumlandırılan soyunma odalarına ilişkin ölçüler; soyunma kabinin genişliği 95 cm. derinliği 125 cm. oturma alanının yerden yüksekliği ise 37 cm. Resim 143'te görüldüğü gibi soyunma odlarının kapılarını bulunmamakta, kapıların tahrip edildiği ve en kısa sürede yerlerine yenilerinin katılacağı bilgisi Çanakkale Belediyesi tarafından verilmiştir. Engelli rampası herhangi bir yükseklik farkı oluşturmadan soyunma kabinlerine kadar ilerlemektedir. Yine aynı alanda bulunan ve resim 143'te görüldüğü gibi plaj duşunun yüksekliği 175 cm.'dir.

Soyunma kabinin girişinde 5 cm. yükseklik farkı bulunmakta bu da tekerlekli sandalye kullanıcılarına soyunma kabinine girişte sorun teşkil etmektedir. Plajda tek bir çeşme bulunmaktadır. Bu çeşme resim 144'de görüldüğü gibi plajda yer alan engelli rampası ile basamaklı giriş arasındaki kaldırıma bitişik vaziyette konumlandırılmıştır. Çeşmeye yüksekliği 95 cm.'dir ve çeşmeye doğru herhangi bir rampa yer almadığı için plajı kullanan engelli bireylerin bu çeşmeden istifade etmeleri pek olası değildir.

Plajda yer alan tuvaletler bünyesinde bir adet engelli tuvaleti bulunmakta (kapı genişliği 93 cm.'dir. İç genişlik 200 cm. x 280 cm. ölçülerinde) ancak bu engelli tuvaleti resim 145'de görüleceği gibi engelli rampasının bulunduğu alana tam ters yönde plajın diğer ucunda yer almaktadır.

Yeni Kordon Barış Plajı "Mavi Bayraklı" bir plaj olmasına karşın plajdaki düzenlemelerin engelli bireyler açısından çok yetersiz olduğu görülmektedir. Plajda sadece tek bir engelli rampası yer almakta ve bu rampa dışında plajın diğer alanlarının kullanımına dönük rampalar yer almamaktadır. Ayrıca plaj genelinde gerek duş ve soyunma alanlarının bulunduğu kısımda gerekse diğer ortak kullanım alanlarında bilgilendirici levha ve panolar yer almamakta, yaz ayları plajda görevli olan cankurtaranlar işaret dilini bilmemekte, yine yaz aylarında engelli bireylerin denize

girebilmesine olanak sağlayan özel düzenekler bulunmadığı gibi engellilere dönük olarak plajda şezlong uygulaması bulunmamaktadır. Bir diğer olumsuzluk ise plaja yakın bir konumda otoparkın bulunmamasıdır.

4.7.6.2. Çanakkale Güzelyalı Plajı

Bir diğer "Mavi Bayraklı" plaj ise özellikle yaz aylarında hem kent sakinlerinin hem de kente dışarıdan gelenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri "Güzelyalı Halk Plajı"dır. Güzelyalı Halk Plajında resim 147'de görüldüğü gibi engelli bireylerin kullanımına dönük olarak üç adet rampa yer almaktadır.

Kumsalda yer alan rampalardan (sağ baş ve orta) ikisi plajda yaklaşık olarak 3-3.5 m. kadar, üçüncü rampa (sol baş) ise kumsaldan denize kadar ilerlemektedir. Kumsalın ortasına kadar ilerleyen ve denize ulaşmayan (sağ baş ve orta) rampaların genişliği 210 cm. ve kumsaldan yüksekliği 25 cm.'dir.

Güzelyalı plajına girişten itibaren resim 148'de görüldüğü gibi engelli bireyler gerek plaja gerek soyunma odalarına ve duşlara gerekse plajın diğer ortak kullanım alanlarına herhangi bir yüksekli ya da kot farkı olmaksızın ulaşabilmektedirler.

Güzelyalı Halk Plajında duşların ve soyunma odalarının bulunduğu alanlarda resim 149'da görüleceği gibi herhangi bir yükseklik ya da kot farkı bulunmamaktadır. Soyunma odası 110 cm. x 105 cm.'dir. Soyunma odasında yer alan oturma alanının yerden yüksekliği ie 45 cm.'dir. Bu alanlar engelli rampaları ile birleştirilmiştir.

Plajın her iki uçunda da duşlar yer almaktadır. Soyunma odasının yanında yer alan ve resim 150'de gösterilen duşun yerden yüksekliği 105 cm.'dir. Plajın diğer ucunda yer alan ve Resim 81'de gösterilen duşun ise yerden yüksekliği 110 cm.'dir.

Çanakkale halk plajında engelli bireylerin kullanımı için tahsis edilmiş iki adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Engelli tuvaletleri kadın ve erkek olarak ayrılmaktadır.

Resim 151'de gösterildiği gibi engelli tuvaletlerinin girişi rampa ile desteklenmiştir. Engelli tuvaleti 190 cm. x 150 cm. ebatlarında olup kapı genişliği 90 cm.'dir.

Güzelyalı Halk plajındaki ortak kullanım alanlarında yere sabitlenmiş çöp kutuları (Bkz. Resim 151) ve çeşmeler (Bkz. Resim 152) yer almaktadır. Çöp kutularının ölçüleri; yerden yükseklik 45 cm. ve genişlik 43 cm.'dir. Ortak kullanıma tahsis edilen çeşmenin ölçüleri ise; yerden yükseklik 85 cm. genişlik ise yine 85 cm.'dir.

4.7.7. Çanakkale Cadde ve Kaldırım Düzenlemeleri

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) şehir içi alanlarda yer alan kaldırımlar ve caddeler için TSE 12576 no'lu standardı getirerek kaldım ve cadde ölçülerini ve alanlarda yapılması gereken düzenlemeleri belirlemiştir. Buna göre:

Şehir içi alanlarda yer alan kaldırımların genişliği 150 cm.'den az olmamalıdır. Bu genişliğe bordür taşlar dâhil edilmemekte ve azami 150 cm. olması gereken kaldırım genişliğine ilaveten en az 25 cm. genişliğinde bordür taş kullanılmalıdır. Kaldırımların yüksekliği ise 15 cm.'den daha fazla olmamalı en düşük yükseklikte 3 cm.'den aşağıda yer almamalıdır. Kaldırım üzerinde kaymayan materyalden kaplamaların kullanılması gerekmektedir. Bunlarla birlikte kaldırım üzerindeki işgallerin önüne geçilmeli ve bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kaldırımlardaki hareketini kısıtlayacak fiziki unsurlara yer verilmemelidir (Öztürk-İsmail, 2015: 512).

Cadde ve kaldırımlarda kullanılan ve "kentsel mobilya" olarak adlandırılan banklar, ağaçlar ve çöp kutuları ile ilgili standarda göre ise cadde ve kaldırımlarda kullanılan ağaçlar 120 cm.'den daha büyük ve 75 cm.'den daha küçük olmayan düz bir hat üzerinde ilerlemeli, dikensi ağaç ve çiçekler kullanılmamalı, banklar ve çöp kutuları sivri ve kesici unsurlar içermemelidir (Öztürk-İsmail, 2015: 512).

Yine kaldırımlarda kullanılan rampalardan düz olan rampalardaki genişlik en az 90 cm. dönüşlü olan rampalardaki genişlik ise en az 140 cm. eğim ise % 6 olmalı,

sert ve kaygan olmayan materyallerden yapılmalı, bedensel, görme ve işitme engellilerin hareketlerini kısıtlayacak kentsel mobilyalar (çiçeklik, aydınlatma lambaları, trafik levhaları vb gibi) kullanılmamalı, hissedilebilir kılavuz izleri kaygan olmayan ve kontrast renkler içeren materyallerden yapılmalıdır (Öztürk-İsmail, 2015: 512).

4.7.7.1. Kordon Caddesi

Çanakkale'nin en işlek caddelerinin başında gelen Kordon Caddesi yaklaşık olarak 1200 m. uzunluğunda olup, resim 153'te görüldüğü gibi denizi kıyısını takiben düz bir hat üzerinde ilerlemektedir.

Cadde boyunca pek çok kafeterya ve restoranın yer aldığı ve özellikle hafta sonları hem kent sakinlerinin hem de kenti ziyaret edenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri bu cadde bisiklet hariç araç trafiğine kapalıdır. Kordon caddesi boyunca ilerleyen bisiklet yolu resim 154'te görüleceği gibi 145 cm. genişliğindedir ve mavi şeritlerle belirgin hale getirilmiştir.

Kordon Caddesi boyunca engelli bireyler için sorun oluşturabilecek herhangi bir yükseklik ya da kot farkı bulunmamaktadır. Kordon Caddesi boyunca görme engelli bireyler için resim 155'te yer aldığı gibi hissedilebilir yüz kaplaması kullanılmıştır.

Görme engelliler için kullanılan hissedilebilir yüz kaplamasının kordonda kullanılan zemin kaplamsının rengi ile aynı olması hissedilebilir yüzey kaplamasının belirginliği açısından görme engelli bireyler için ciddi bir sorun teşkil etmektedir. Ayrıca bu hissedilebilir yüzey kaplaması tüm Kordon Caddesi boyunca devam etmeyerek Astsubay Orduevi önünde sona ermektedir.

Resim 153'te de görüldüğü gibi Kordon Caddesinin deniz tarafında caddenin sona erdiğine ilişkin herhangi bir uyarı işaretinin ya da kabarma yüzeyinin olmaması caddenin bu kısmını görme engelli bireyler için tehlikeli bir hale getirmektedir.

Bir diğer önemli sorunsal resim 157'de görüldüğü gibi Kordon Caddesi boyunca yerleştirilen kent mobilyalarının (ağaçlandırma, çiçeklendirme, oturma grupları, çöp kutuları, reklam panoları, çocuklara dönük oyun alanları ve kentsel simgeler) düzensizliği ve kimi zaman görme engelli bireyler için yerleştirilen hissedilebilir yüzeye yakınlığıdır.

Resim 157'de yer aldığı gibi çöp kutularının hissedilebilir yüzeye uzaklığı 15 cm. ağaçlandırma alanın ise uzaklığı kimi yerde 15 cm. kimi yerde 15 cm. üzerine çıkmaktadır.

Kordon Caddesinde iki tür oturma grubu kullanılmıştır. Resim 158'de yer alan ilk oturma grubuna ait ölçüler şu şekildedir: Yükseklik 40 cm. genişlik 50 cm. uzunluk 175 cm. sırt yüksekliği ise 25 cm.'dir.

Resim 159'de görüldüğü gibi ikinci oturma grubuna ait ölçüler ise şu şekildedir: yükseklik 40 cm. genişlik 55 cm. uzunluk 175 cm.'dir. Bu oturma grubunda sırtlık bulunmamaktadır.

Kordon Caddesinde iki tür çevresel kent mobilyası kullanılmıştır. İlkinde Resim 80'de görüldüğü gibi mevsimsel çiçekler yer almaktadır. Bu kent mobilyasına ilişkin ölçüler şu şekildedir: yükseklik 52 cm. genişlik 64 cm. ve uzunluk ise 80 cm.'dir. Resim 81'de gösterildiği gibi ikinci grup kent mobilyası ise kordondaki yer zemini ile bitişik olan ağaçlandırma sahasıdır. Bu kısma ilişkin ölçüler: 120 cm. x 120 cm. olup yükseklik 8 cm.'dir.

Kordon Caddesinde iki tür sabit çöp kutuları kullanılmıştır. İlk grup çöp kutuları metalden olup bu çöp kutularına ilişkin ölçüler resim 161'de görüldüğü gibidir: yükseklik 101 cm. genişlik ise 30 cm.'dir. İkinci grup çöp kutusuna ait ölçüler resim 161'de görüldüğü gibi şu şekildedir: yükseklik 100 cm. genişlik ise 70 cm.'dir.

Kordon Caddesinin başlangıcında yer alan ve resim 162'de görülen çeşme ise 90 cm. yüksekliğinde ve 55 cm. genişliğindedir.

4.7.7.2. Yeni Kordon Caddesi

1050 m. uzunluğunda olan ve düz bir hat üzerinde ilerleyen Yeni Kordon Caddesi resim 163'te görüleceği gibi özellikle yaz aylarında mavi bayraklı halk plajına yakın olması, cadde boyunca pek çok restoran ve kafeteryanın yer alması nedeni ile hem kentte yaşayanlar hem de kente gelenler tarafından sıklıkla ziyaret edilmektedir.

Yeni Kordon Caddesi boyunca engelli bireyler için sorun oluşturabilecek herhangi bir yükseklik ya da kot farkı bulunmamaktadır. Cadde boyunca resim 164'te görüleceği gibi görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılmıştır. Ancak hissedilebilir yüzey kaplaması bazı yerlerde keskin geçişler yapmakta, bisiklet yoluna fazla yaklaşmakta ve bu durum ve görme engelli bireyler için riskler oluşturmaktadır.

Yeni Kordon Caddesi bisiklet hariç araç trafiğine kapalı olup bisiklet yolu tüm kordon boyunca devam etmekte ve genişliği resim 165'de görüldüğü gibi 190 cm.'dir.

Yeni Kordon Caddesi boyunca 120 cm. x 120 cm. genişliğinde ve 40 cm. yüksekliğinde resim 166'de görüleceği gibi ağaçlandırma alanları yer almaktadır.

Yeni Kordon Caddesinde tek tip oturma grubu yer almaktadır. Bu oturma grubu iki tarafında 120 cm. x 120 cm. genişliğinde ve 40 cm. yüksekliğinde ağaçlandırma alanı olan ve resim 167'de görüldüğü gibi genişliği 120 cm. uzunluğu 435 cm. yüksekliği 40 cm. olan ve sırt yüksekliği bulunmayan bankladır. Bu bankların hissedilebilir yüzey kaplamasına mesafesi 40 cm.'dir.

Yeni Kordon Caddesinde yer alan diğer kent mobilyaları çeşme ve çöp kutuları ile çocuklara dönük olarak yerleştirilen aksesuarlardır. Resim 168'de görüleceği gibi

çöp kutuları 90 cm. yüksekliğinde ve 70 cm. genişliğinde, resim 168'de yer alan çeşme ise 90 cm. yüksekliğinde ve 40 cm. genişliğindedir.

Yeni Kordon Caddesindeki tek engelli tuvaleti Çanakkale Halk Plajını kullanmaya gelenlerle ortak kullanılan ve Çanakkale Halk Plajı sınırları içerinde yer alan engelli tuvaletidir. Yoğunluğun yaşandığı yaz aylarında bu engelli tuvalet yetersiz kalmakta ve ihtiyacı karşılamamaktadır. Resim 169'de görüldüğü gibi engelli tuvaleti fiziki şartlar sağlamada yetersiz olmakta ve çağ dışı bir görüntü oluşturmaktadır. Tuvalete ait ölçüler; kapı genişliği 93 cm. iç genişlik 200 cm. x 280 cm.'dir. Ancak tuvalet girişinde 5 cm.'lik bir yükseklik farkı bulunmakta ve bu durum tekerlekli sandalye ile tuvalete girişte ve çıkıştı sorun oluşturmaktadır.

4.7.7.3. Demircioğlu Caddesi

Çanakkale şehrini ikiye bölen, mağaza, restoran, kafeterya ve işyerlerinin çevresinde konumlandığı kentte yaşayan ve kente gelenlerin sıklıkla ziyaret ettikleri Çanakkale'nin en işlek caddelerin birisidir. Demircioğlu Caddesi feribot iskelesinden başlayarak yaklaşık olarak 1050 m. boyunca uzanarak eski garaj olarak adlandırılan kısma kadar düz bir hat üzerinde ilerler.

Çanakkale'nin en işlek caddelerinden birisi olan Demircioğlu Caddesinin resim 170'de görüldüğü gibi kaldırım genişliği ortalama olarak 310 cm.'dir. Ancak cadde üzerine çeşitli kent mobilyalarının yerleştirilmesi ve esnafın kaldırım işgallerinden dolayı Demircioğlu Caddesi yer yer daralmakta ve çoğu yerde engelli bireylerin geçişlerine izin vermemekte ve çeşitli risklerin oluşmasına neden olmaktadır. Demircioğlu Caddesi İnönü Caddesi tarafından bölünmekte ve İnönü Caddesi tarafından bölünen kısımda bir dört yol oluşmakta ve resim 171'de görüldüğü gibi bu dört yolda 120 cm. yüksekliğinde karşıya geçiş düğmesi yerleştirilmiş bir adet trafik lambası bulunmaktadır.

Demircioğlu Caddesinde yol geçişlerine bağlı olarak üç nokta da ara yol bağlantısı, üç noktada da yaya geçişi bulunmaktadır. Ancak bu yaya yolu geçişlerinde resim 172'de görüldüğü gibi kaldırım ile yol arasında kot farklılıkları bulunmaktadır.

Demircioğlu Caddesindeki tek otobüs durağı resim 173'te görüleceği gibi öğretmenevinin önünde yer almaktadır. Otobüs durağının yerleştirildiği alanda ki yaya geçidir mesafesi otobüs durağı ile araç yolu arasında 85 cm. otobüs durağı ile öğretmenevi arası 160 cm.'dir. Otobüs durağın akıllı durak şeklinde tasarlanmış olup görme engelliler için otobüsün konumu ile ilgili sesli yönergeler sunmaktadır. Otobüs durağındaki oturma alanına ilişkin ölçüler şu şekildedir: genişlik 40 cm. uzunluk 100 cm. yerden yükseklik ise 40 cm.'dir.

4.7.7.4. Bankalar Caddesi

Bankalar Caddesinin uzunluğu 850 m. olup cadde bisiklet haricinde araç trafiğine kapalıdır.

Cadde düz bir hat boyunca ilerlemekte ve cadde boyunca ara yol bağlantıları haricinde yükseklik ya da kot farklılıkları bulunmamaktadır. Cadde boyunca caddenin ortasından resim 175'te görüleceği gibi 200 cm. genişliğinde bisiklet yolu geçmektedir.

Cadde boyunca resim 176'de görüleceği üzere cadde zeminine sıfırlanmış 90 cm. x 90 cm. ebatlarında ağaçlandırma alanları kullanılmıştır. Ağaçlara ilişkin budamalar gerçekleştirilmiş olup herhangi bir tehlike arz etmemektedir.

Cadde boyunca resim 177'de görüldüğü gibi uzunluğu 150 cm. yüksekliği 40 cm. genişliği 40 cm. ve sırt yüksekliği 50 cm. olan tek tip oturma alanları kullanılmıştır.

Bankalar Caddesine yerleştirilen çöp kutuları resim 178'de görüldüğü gibi kordon caddesindeki metal çöp kutularının aynısı olup yine aynı ölçülere (yükseklik 101 cm. genişlik 30 cm.) sahiptir.

Bankalar Caddesinin yol geçişlerine bağlı olarak iki noktada yaya geçişleri bulunmaktadır. Ancak bu yaya yolu geçişlerinde resim 179'de görüldüğü gibi kaldırım ile yol arasında kot farklılıkları bulunmaktadır. Yaya geçişlerine yerleştirilen yer mantarları arası mesafe 135 cm.'dir.

4.7.8. Çanakkale Umumi Tuvaletler, Çeşmeler, Telefon Kulübeleri, Bankamatik Düzenlemeleri

Kentsel alanların bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardım almaksızın, engelsiz ve özgürce hareket edebilecekleri yaşam alanlarına dönüştürülebilmeleri için sadece alışveriş merkezlerinde ya da toplu ulaşım araçlarında gerekli düzenlemelerin yapılması yeterli değildir. Kentsel alanlar bir bütün olarak ele alınmalı ve tüm yaşamsal alanlar bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin özgürce hareket edebilecekleri şekilde düzenlenmelidir. Bu düzenlemeler alışveriş merkezleri, konaklama ve seyahat işletmeleri, müzeler kadar şehirlerdeki kaldırım ve yolları, umumi tuvaletleri, çeşmeleri, bankamatikleri ve telefon kulübelerini de kapsamalıdır.

4.7.8.1. Umumi Tuvaletler Düzenlemeleri

Bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin kentsel yaşamda yardım almaksızın yer alabilmeleri için yapılması gereken önemli düzenlemelerden biride halka açık yerlerde yer alan tuvaletlerden en az birinin ihtiyaçları doğrultusunda ve standartlar ölçülerinde engelli tuvaletlerine dönüştürülmesidir.

Kentsel alana konumlandırılan engelli tuvaletlerin yerleri uyarı levhaları ile belirtilmeli, engelli tuvaletin boyutu 110 cm. x 95 cm. olmalı, tuvalet ve tırabzanlar duvara sağlam bir şekilde monte edilmeli, acil durumlarda tuvaletin kapısı dışarıdan açılabilmeli, su bölmeleri çift elle kullanıma uygun olarak yapılmalıdır. (Altınok-Kars 2010: 108-109). Bir diğer önemli düzenleme tuvaletlerin yer aldığı alanla diğer zeminler arasında yükseklik farkının bulamaması gerektiğidir (Aköz, 2001. Akt. Altınok-Kars, 2010: 108-109).

Genel ve halka açık alanlarda yer alan engelli tuvaletlerinin kadın ve erkek için ayrı olma zorunluluğu bulunmaktadır. Ayrıca kent genelinde engelli tuvaletleri konumlandırılırken engelli bireylerin kolay ve rahat ulaşabilecekleri alanlara yerleştirilmesi önemlidir. Tuvalet içi kaymaz sağlam bir zemin malzemesi ile kaplanmalı ve tuvalet kapılarının mutlaka dışarı doğru açılır bir şekilde tasarlanmış olmasına dikkat edilmelidir. Giriş çıkışlarda yükseklik ya da kot farkı bulunmamalı, varsa bu yükseklik farklarını gidermeye dönük rampalar yerleştirilmelidir. Dikkat edilmesi gereken bir diğer konu engelli tuvaletinde kullanılan aksesuar malzemelerinin engelli bireylerde yaralanmalara sebebiyet verecek şekilde sivri, keskin, çıkıntılı özelliklere sahip olmaması gerektiğidir. Engelli tuvaletlerinde olmazsa olmaz bir diğer unsur acil durum düğmesinin yer alması gerekliliğidir. Ayrıca görme engelli bireyler için sesli ve ışıklı uyarı ve ikaz sistemleri yerleştirilmeli, tuvalet içi ve dışındaki bilgilendirme yazıları büyük punto ve belirgin olmalı, tuvalete doğru giden yaya yolunda hissedilebilir yüzey malzemesi kullanılmalıdır (Ören, 2015: 33-34).

TS 9111 Standardına göre engelli tuvaletlerin sahip olması gereken ölçüleri şu şekildedir: engelli tuvaleti içerisinde yer alan tutunma bariyerlerinin yerden yüksekliği en fazla 85 cm. en az 75 cm. olmalı, tuvalet içinde lavabo üzerinde sabit ayna kullanılacaksa aynanın yerden yüksekliği 90 cm. geçmemelidir. Yine lavabo kenarında harekete duyarlı sıvı sabunluk yer almalı ve bu aparatın yerden yüksekliği 110 cm. geçmemeli ve 80 cm.'den daha aşağı bir yere de monte edilmemelidir. Tuvalet klozetinin yanına yerleştirilen tuvalet kâğıdı aparatı ise 48 cm.'den yükseğe ve 43 cm.'den alçağa konumlandırılmamladır. Tuvalet içinde yer alan lavabolarla ilgili düzenlemelerde ise dikkat edilmesi gereken unsur lavabonun konumlandırıldığı yüksekliğin yerden 72 cm.'den daha az olamayacağı gibi 80 cm. üzerinde de yer alamayacağıdır (Sağlık Bakanlığı, 2012: 56-57).

4.7.8.1.1. Çanakkale Umumi Tuvaletleri

Kentin en fazla ziyaretçi alan Kordon Caddesi, Bankalar Caddesi, Yeni Kordon Caddesi ve Demircioğlu Caddesi'nde tespit edilen genel kullanıma açık tuvaletler üzerinde aşağıda ki sonuçlara ulaşılmıştır.

Kordon Caddesi ile Demircioğlu Caddesi'nin kesiştiği yer de bulunan ve Belediye Pasajı olarak adlandırılan kısımda yer alana gelen tuvalet, beş kadın ve beş erkek tuvaletinden oluşmakta ancak engelli tuvaleti yer almamaktadır. Engelli bireyler resim 180'de görüleceği gibi diğer bireylerle aynı tuvaletleri kullanmak zorunda kalmaktadır.

Tuvalet girişinde resim 181'de olduğu gibi yükseklik farkı bulunmamakla beraber tuvalet önünde 5 cm. basamak bulunmaktadır. Kapı genişliği 90 cm.'dir.

Kordon Caddesi'nin Halk Bahçesi olarak adlandırılan kısımda bulunan genel tuvaletler içinde bir adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Resim 182'de görüleceği gibi tuvalete kadar olan alanda herhangi bir yükseklik farkı bulunmamakta, girişte basamak yer almamaktadır.

Halk Bahçesinde yer alan engelli tuvaletinin gerek ilk gerek ikinci giriş kapısının genişliği 90 cm.'dir. Resim 183'te görüleceği gibi tuvaletin iç genişliği 170 cm. x 200 cm.'dir.

Yeni Kordon Caddesi'nde yer alan tuvaletler bünyesinde resim 184'te görüleceği gibi bir adet engelli tuvaleti bulunmakta (kapı genişliği 93 cm. iç genişlik 200 cm x 280 cm. ölçülerinde).

Tuvalet rampasında herhangi bir yükseklik bulunmamakla beraber girişinde 5 cm. basamak bulunmakta bu da özellikle tekerlekli sandalye kullanıcılarının tuvaletleri kullanmasını zorlaştırmaktadır.

4.7.8.2. Umumi Çeşme Düzenlemeleri

Kentsel alanlarda yer alan çeşmeler öncelikli olarak yerden en az 85 cm. yükseklikte olmalı, çeşme ile diğer kentsel zeminler arasında yükseklik farklılıkları bulunmamalı, basamaklı yapılaşma kullanılmamalı, yükseklik farkı varsa uygun eğime sahip rampalar yerleştirilmeli, görme engelli bireyler için çeşmelerin etrafı diğer kentsel mobilyalardan arındırılmalı ve kontrast renklerle belirgin hale getirilmelidir (Aygün, Korkut, Kiper, 2018: 26-27).

4.7.8.2.1. Çanakkale Çeşme Düzenlemeleri

Çanakkale'de en çok ziyaret edilen ve kullanılan güzergâhlarda ve kentsel alanlarda yapılan incelemeler doğrultusunda Eski Kordan Caddesi, Yeni Kordon Caddesi, Demircioğlu Caddesi ile Bankalar Caddesi'nde kullanılabilir durumda çeşitli çeşmelerin olduğu tespit edilmiştir. Bu çeşmeler ilişkin bulgular aşağıda yer aldığı şekildedir.

Çanakkale'nin en işlek caddelerinden olan Eski Kordon Caddesi ile Bankalar Caddesi'nin kesiştiği alana yerleştirilen çeşmeye (Bkz. Resim 185) ilişkin ölçüler şu şekildedir:

- Çeşmenin yerden yüksekliği 75 cm.
- Çeşmenin uzunluğu 125 cm.
- Çeşmenin derinliği ise 75 cm.'dir.

Ancak çeşmeye ulaşımda yol ile çeşmenin bulunduğu zemin arasında kot farkı bulunmakta, kaldırımdan yolla doğru uzanan alanda rampa yer almamakta ve çeşme etrafında bank, elektrik panosu, ağaçlandırma gibi çeşitli kentsel mobilyalar yer almaktadır.

Bir diğer çeşme ise yine Çanakkale'de en çok ziyaret edilen ve Demircioğlu Caddesi, Eski Kordon Caddesi ile Banklar Caddesi'nin ortasında yer alan (Bkz. Resim 186) Saat Kulesi Meydanı'nda yer alan Saat Kulesi Çeşmesidir.

Çeşmeye ilişkin ölçüler şu şekildedir:

- Saat Kulesi Çeşmesinin yerden yüksekliği 75 cm.
- Saat Kulesi Çeşmesinin uzunluğu 125 cm.
- Saat Kulesi Çeşmesinin derinliği 75 cm.'dir

Çeşmenin bulunduğu alanda zeminler arası kot farkı bulunmamaktadır. Ancak resim 187'den de anlaşılacağı üzere çeşme yapı itibarı ile tekerlekli sandalye kullanan bedensel engelli bir bireyin kullanımı için uygun fiziki şartlara sahip değildir.

Bir diğer çeşme ise yine Çanakkale'nin en çok kullanılan alanlarından biri olan Cumhuriyet Meydanı'nda yer alan (Bkz. Resim 187) çeşmedir. Çeşme Cumhuriyet Meydanı ile Çanakkale-Eceabat ile Çanakkale-Kilitbahir yolcu feribotlarının bulunduğu alanda yer almaktadır.

Çeşmenin ölçüleri şu şekildedir:

- Cumhuriyet Meydanı Çeşmesi Yüksekliği 100 cm.'dir.
- Cumhuriyet Meydanı Çeşmesi derinliği 60 cm.'dir.

Resimden de anlaşılacağı çeşmenin bulunduğu zeminde herhangi bir kot farkı bulunmamaktadır. Ancak çeşme tekerlekli sandalyeli bir bireyin kullanımı için fiziki olarak uygun değildir.

Bir diğer çeşme ise özellikle yaz aylarında önemli bir ziyaret noktası olan Yeni Kordan Caddesi'nde yer alan (Bkz. Resim 188) Plaj Çeşmesi'dir.

Bu çeşmenin ölçüleri şu şekildedir:

- Yeni Kordon Caddesi Plaj Çeşmesi yerden yüksekliği 90 cm.'dir.
- Yen Kordon Caddesi Plaj Çeşmesi derinliği 40 cm.'dir.

Resimden de anlaşılacağı gibi bu çeşmeye ilişkin fiziki yapı hareket güçlüğü yaşayan, bedensel engelli olan ya da tekerlekli sandalye kullananların çeşmeye ulaşımına olanak vermekle birlikte, tekerlekli sandalye de bulunan birey çeşmeye

diklemesine ve yanlamasına tekerlekli sandalyesinden dışarıya doğru uzanarak kullanabilmesine olanak sağlamaktadır.

4.7.8.3. Telefon Kulübeleri Düzenlemeleri

"TS 12576 Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları" gereğince halka açık kentsel alan içerisinde yer alan telefon kulübelerinden biri bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda gerekli standartlara göre düzenlenmesi gerekmektedir. Telefonların konumlandırıldığı alanda bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile yaklaşmalarına olanak sağlayan en az 1.5 m. x 1.5 m. çapında engelsiz bir alanının bulunması gerekmektedir. Telefon kulübesinde yer alan telefonun yüksekliği yerden en fazla 120 cm. en az 75 cm. olmalıdır. İşitme engelli bireyler için ses yükseltici aparatlar yer almalı, görme engelli bireyler için ise telefon tuşları üzerinde kabartma işaretler yer almalı, telefon kulübesi içinde ve dışında sivri ve kesici malzemeler yer almamalıdır (Tiyek, Eryiğit, Baş, 2016: 243).

4.7.8.3.1. Çanakkale Telefon Kulübe Düzenlemeleri

Demircioğlu Caddesi ile Kordon Caddesi'nin kesişme noktasında bulunan merkez PTT (Posta ve Telgraf Teşkilatı) de gerçekleştirilen araştırmada genel kullanıma açık on adet telefon kulübesi belirlenmiş ancak bu telefon kulübelerinden sadece birinin bedensel engellilere göre düzenlendiği tespit edilmiştir. Resim 189'da da görüleceği gibi bedensel engellilere göre düzenlenen telefon kulübesinin yüksekliği 90 cm. genişliği ise 80 cm.'dir. Ancak telefon kulübesi üzerinde ya da yakın çevresinde engelli telefonu olduğuna dair herhangi bir yer almamakta, avize üzerindeki rakamlar kabartma rakamlar olarak düzenlenmemiştir. Telefon kulübesinin bulunduğu alanda yükseklik farkı bulunmamaktadır.

4.7.8.4. Bankamatik Düzenlemeleri

Kentsel alan içerisine yerleştirilen bankamatiklerin bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin yardımsız ve engelsiz bir şekilde kullanmalarına olanak sağlamak amacıyla 2016 yılında çıkarılan "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik" uyarınca yapılması gereken düzenlemeler şu şekildedir: Bankalar

tarafından kentsel alanlara yerleştirilen her yüz ATM cihazından en az iki tanesi bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile erişilebilir düzeyde olmalı ve düzenlenmelidir. Görme engelli bireylerin kullanımlarına dönük olarak ise ATM'ler de sesli menü fonksiyonları yer almalı, bankamatik tuşlarında kabartı işaretleri yer almalıdır. Bankamatiklerin yerleştirildiği alan ile diğer zeminler arasında yükseklik farkı olmamalı ve kontrast renkler kullanılmalıdır.

4.7.8.4.1. Çanakkale Bankamatik Düzenlemeleri

Çanakkale'de gerçekleştirilen araştırma kapsamında en çok ziyaret edilen ve kullanılan güzergâhlardan biri olan Çanakkale Eski Kordon Caddesine ATM'lerin yer aldığı iskele meydanında engellilerin kullanımına dönük olarak bir adet (Bkz. Resim 190) engelli ATM'si bulunmaktadır.

Engellilere dönük olarak iskele kısmına yerleştirilen engelli ATM'sinin ölçüleri ise şu şekildedir:

- ATM'nin yerden yüksekliği 85 cm.
- ATM banka kart takma yerinin yerden yüksekliği 110 cm.
- Tekerlekli sandalye giriş payı 27 cm.'dir.

Bununla birlikte ATM üzerine sesli menü fonksiyonlarının yer aldığı ve bankamatik tuşlarında kabartı işaretleri ile belirginleştirildiği belirlenmiştir. ATM'nin bulunduğu alan ile zemin arasında herhangi bir kot farkı bulunmamaktadır.

BÖLÜM V

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Engelli olan bireylerinde engelli olmayan bireyler gibi turizm etkinliklerine, aktivitelerine, faaliyetlerine katılma, seyahat etme, gezme, dolaşma, bilgi edinme, konaklama, eğlenme, alış veriş yapma, turistik ürün, hizmet ve olanaklarından yararlanma hakları bulunmaktadır. Engelli haklarına ilişkin düzenlemeler, içinde yaşanılan yüzyılın son çeyreğinde sosyal, toplumsal, ekonomi gibi pek çok alanda olduğu gibi turizm alanında da önemli gelişmeler göstermiş olsa da henüz engelli bireylerin sorunlarını çözmede çok uzak kalmaktadır.

Engelli bireylerin toplumsal yaşamla bütünleşmesine dönük olarak pek çok yasa tasarısı hazırlanmış, standartlar belirlenmiştir. Ancak çıkarılan çoğu yasa pek çok sektörde olduğu turizm sektöründe de istenilen düzeyde uygulanamamış, teoride kalmış ve yaşama aktarılamamıştır.

Bedensel, görme ve işitme engellilerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarının önündeki en büyük sorunların başında da hiç şüphesiz konaklama işletmelerinin engellilere yönelik olarak belirlenen standart ve kriterlere uygun olarak tasarlanmamış olmalarından kaynaklanmaktadır.

Çanakkale'de kara ulaşımının henüz istenilen düzeyde olmaması, deniz ve demiryolu ulaşımının ise hiç bulunmaması Çanakkale'nin gelişimini önemli derecede etkilemiştir. Bu olumsuzluklara karşın Çanakkale önemli bir turizm potansiyeline sahip bir coğrafyada yer almaktadır. Pek çok tarihi, kültürel, etnik ve doğal alana ev sahipliği yapan Çanakkale son yıllar içerisinde turizm alanında önemli gelişmeler göstermiş olsa da henüz yolun daha çok başında olduğu söylenebilir. Çanakkale'de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin neredeyse tamamı küçük ölçekli ve kurumsal bir yapısı bulunmayan aile işletmeleri şeklindedir.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı "*Turizm İşletme Belgeli*" Çanakkale'de yer alan 25 konaklama işletmesinin tamamına anket formları dağıtılmış ve toplamda 21 konaklama işletmesine ulaşılmış olup çalışmaya katılan bu işletmelerin 13 tanesi 3 yıldız olup, araştırma kapsamında değerlendirilen diğer 8 konaklama işletmesinin 4 yıldızlı olanlarının sayısının altı, 5 yıldızlı olanlarının sayısının ise iki olduğu tespit edilmiştir. 21 adet konaklama işletmesi ile gerçekleştirilen "Konaklama İşletmelerinin Engelli Standartlarına Uygunluğunu Değerlendirme" anket formu sonrasında konaklama işletmeleri ile ilgili olarak aşağıda yer verilen bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre:

Çanakkale'de faaliyet gösteren turizm işletme belgesine sahip konaklama işletmeleri istatistiksel açıdan değerlendirildiğinde; 25 adet konaklama işletmesinde 1633 oda, 2368 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Yine 2018 yılı verilerine göre Çanakkale'yi ziyaret eden 513.830 Türk ziyaretciye karşın, farklı uyruklardaki yabancı ziyaretci sayısıın 159.239 kişi olduğu görülmektedir. Ortalama geceleme oranları ise 1.76'dır. Çanakkale'de faaliyette bulunan özel ve devlete ait müze istatistikîleri dikkate alındığında turist sayısı 701.062 kişidir. Ayrıca A gurubunda 40, C Grubunda ise 1 olmak üzere toplamda 41 adet seyahat acentesi yer almaktadır (www.canakkale.ktb.gov.tr).

Konaklama İşletmelerine İlişkin Sonuçlar

Çanakkale'de gerek iç gerekse de dış turizme dönük hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri incelendiğinde; 3 yıldızlı 13 konaklama işletmesinin ikisinde toplamda 2 odanın, 4 yıldızlı 6 konaklama işletmesinin sadece birinde 1 odanın ve 5 yıldızlı 2 konaklama işletmesinde birinde 2 diğerinde 1 olmak üzere 3 odanın "*engelli konaklama odası*" nın bulunduğu tespit edilmiştir. Bu da konaklama işletmelerinin 2011 yılında çıkarılan ve her 100 odaya 1 engelli odası düzenlemesi dışına çıkılmadığını, engelli odalarının sayılarına ilişkin düzenlemelerin asgari seviyede tutulduğunu göstermektedir.

21 konaklama işletmesi ile ilgili olarak yapılan çalışmada işitme, görme ve bedensel engelli bireylere hizmet vermede engelli bireylere yönelik olarak tüm kriterleri kısmen karşılayan konaklama işletmeleri olmakla birlikte, engelli bireylere yönelik olarak tüm kriterleri tamamen karşılayan bir konaklama işletmesinin bulunmadığı belirlenmiştir.

Tez çalışmasına katılan 3 yıldızlı 13 konaklama işletmesinin 10 tanesinde, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin tamamında tesise ait bir otopark bulunmaktadır.

Ancak çalışma kapsamında değerlendirilen ve otoparkı bulunan 19 konaklama işletmesinin 11 tanesinde engelli otoparkı bulunmamaktadır. Sadece dört adet konaklama işletmesinde engelli otoparkı standart ve kriterlerine uygun engellilerin kullanımına dönük olarak otopark hizmeti verilmektedir.

Tez çalışmasına katılan konaklama işletmeleri *"tesislerine rehber köpek kabul etmeleri, tesislerinde tekerlekli sandalye bulundurmaları, işgörenlerine engelli bireylerle iletişim kurmalarına yönelik olarak eğitimlerin verilmesi"* soruları açısından değerlendirildiğinde 3 yıldızlı üç adet konaklama işletmesi ile 5 yıldızlı iki adet konaklama işletmesi tesislerine rehber köpek kabul ettiklerini, 5 yıldızlı iki konaklama işletmesi ile üç yıldızlı beş konaklama işletmesi engelli bireylere tekerlekli sandalye hizmeti sunduklarını belirtmişlerdir. 5 yıldızlı iki konaklama işletmesi ile 3 yıldızlı bir konaklama işletmesi işgörenlerine *"engellilere iletişim konularınd"* çeşitli eğitimler verdiklerini belirtmişlerdir.

Çalışma kapsamında değerlendirilen 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerin resepsiyon alanlarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde konaklama işletmelerin büyük bir çoğunlunun yaklaşık olarak % 76'nın resepsiyon alanının engelli bireylerin kullanımına uygun olmadı, ikisi 5 yıldızlı, biri 4 yıldızlı ve ikisi 3 yıldızlı olmak üzere 5 konaklama işletmesinin engelli bireylerin kullamına uygun bir resepsiyon alanına sahip olduğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin tamamı çok katlı olup, ziyaretçi asansörleri yer almaktadır. Ancak konaklama işletmelerinin verdikleri yanıtlar incelendiğinde ziyaretçi asansörlerinde bedensel, görme ve işitme engelli bireylere yönelik düzenlemelerin *"çağrı düğmeleri üzerinde kabartma işaretlerinin bulunması, çağrı düğmelerinin gerekli büyüklükte olması, asansör düğmelerinin yerden yüksekliği, asansör giriş kapılarının genişliği"* dışında engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaktan çok uzak olduğu, engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan tüm düzenlemeleri içeren asansörlere ikisi 5 yıldızlı dördü 3 yıldızlı olan sadece altı konaklama işletmesinin bulunduğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin merdivenleri, merdivenlerde yer alan tırabzanları, basamak yükseklikleri, koridor genişlikleri ve dekorasyon malzemeleri hakkında verdikleri bilgiler ışığında değerlendirilmiştir. Ulaşılan bulgulara göre konaklama işletmelerinin çoğunun *"merdivenlerin, merdivenlerde yer alan tırabzanların, basamak yüksekliklerinin, koridor genişliklerinin ve kullanılan dekorasyon malzemelerinin"* engelli bireylere yönelik olarak gerekli düzenlemelere sahip olmadıkları belirlenmiştir. Çalışmaya katılan konaklama işletmelerinden sadece 5 yıldızlı iki ve 3 yıldızlı üç olmak üzere beş konaklama işletmesi bu konuda gerekli kriterlere sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Tez çalışmasına katılan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden 3 yıldızlı 13 konaklama işletmesinin ikisinde toplamda 2 odanın, 4 yıldızlı 6 konaklama işletmesinin sadece birinde 1 odanın ve 5 yıldızlı 2 konaklama işletmesinde birinde 2 diğerinde 1 olmak üzere 3 odanın toplamda 6 engelli odasının bulunduğu belirtilmiştir. Engelli odasına sahip olan konaklama işletmelerinin anket formlarına verdikleri cevaplar incelendiğinde ulaşılan bilgiler şu şekildedir. Engelli odası bulunan 5 yıldızlı iki konaklama işletmesinin anket sorularına verdikleri yanıtlar incelendiğinde engelli odalarının sahip olması gereken kriterleri taşıdıkları görülmektedir. 4 ve 3 yıldızlı konaklama işletmelerinin engelli odalarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde ise konaklama işletmelerinin bünyesinde bulunan engelli odalarının sahip olması gereken kriterleri taşımadığı görülmüştür.

Çalışma kapsamında değerlendirilen 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin havuz ve plajlarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde; 21 konaklama işletmesinin ikisi 5 yıldızlı üçü 4 yıldızlı toplam 5 konaklama işletmesinin havuzu olduğu, yine biri 5 yıldızlı ikisi 4 yıldızlı toplamda 3 konaklama işletmesinin aynı zamanda da plajı olduğu belirlenmiştir. Ancak bu konaklama işletmelerinin havuz ve plajlarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde engelli bireyler için sahip olması gereken kriterler taşımadıkları, plaj ve havuzlarında engelli bireylerin kullanımı için *"Havuz Asansörleri"* bulunmadığı, ayrıca plajlarda *"engelli plaj yolu"* rampa ve iskelelerinin bulunmadığı belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan konaklama işletmelerinin restoranlarına ilişkin verdikleri bilgiler incelendiğinde, konaklama işletmelerinin büyük çoğunluğunun engelli bireylere ilişkin kriter ve standartları karşılamadığı belirlenmiştir. Çalışmaya katılan 5 yıldızlı iki konaklama işletmesinde restoranlardaki oturma düzenleri ve aralıkları engelli bireylere uygun olsa da hiç bir restoranda Braille alfabesi ile yazılmış ya da büyük ve kalın harflerle yazılmış görme engelli bireyler için uygun menüler bulunmamaktadır.

Konaklama İşletmesi Yöneticilerine İlişkin Sonuçlar

Gerçekleştirilen çalışmanın ikinci kısmında 50 adet konaklama işletmecisi yöneticisi ile yöneticilerin *"engelli turizmine"* ilişkin algılarını ortaya koymak amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre ulaşılan bulgular aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Çanakkale'de faaliyete olan 3 ve üzeri yıldızlı otellerin yöneticilerinin cinsiyete göre dağılımının birbirine oldukça yakın olduğu görülmüştür. Elde edilen verilere göre yöneticilerin % 56'sı (28 kişi) erkek, % 44'ü (22 kişi) ise kadınlardan oluşmaktadır. Türkiye'de faaliyette gösteren diğer sanayi, endüstri ve ticari işletmeleriyle kıyaslanınca Çanakkale'de ki konaklama işletmelerinde üst düzey yönetiminde erkek egemenliğinin kırıldığı ve kadın işgörenlerin üst düzey yönetici pozisyonlarında erkek yönetici adayları ile aynı şansa sahip oldukları görülmektedir.

Çanakkale'de faaliyette bulunan ve çalışmaya dâhil edilen 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmecisi yöneticilerin % 70'in üniversite ve üzeri mevzun ve yine büyük bir çoğunluğun % 78'in turizm ile ilgili bir alanda eğitim aldıkları görülmüştür. Elde edilen bu bulgu doğrultusunda turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin turizm alanında eğitim almış işgören çalıştırmanın önemli olduğunun ve bu tarz bir şirket politikası izlemenin işletmeye rakipleri karşısında bir avantaj sağlayacağının farkına varıldığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bu aynı zamanda gerçekleştirilen çalışmanın sorularının turizm alanında eğitim almış, turizm konusu hakkında bilgi sahibi işgörenlerce yanıtlandığının bir göstergesi olarak da yorumlanabilir.

Çanakkale'de turizm alanında çalışan işletme belgeli 3 ve üzeri yıldızlı otellerde mevcut oda sayıları ve engelli oda sayıları açısından incelendiğinde, konaklama işletmelerinin büyük bir çoğunluğunda engelli odası bulunmadığı, çalışmaya katılan konaklama işletmelerinin sadece % 64'ünde (32 tesis) engelli kullanımına uygun özel oda bulunduğu görülmektedir. Çanakkale'de ki tesisi sayısı ve yatak kapasitesi göz önüne alındığında bu rakam beklentilerin çok altında kaldığı gibi aynı zamanda da konaklama işletmelerinin engelli turizm ve engelli turiste dönük olarak oluşturdukları işletme politikası hakkında da bilgiler vermesi açısından önemlidir. Ayrıca bu sonuçlar Çanakkale'deki konaklama işletmelerinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylere dolayısı ile de engelli turizmine dönük olarak hizmet sunma anlamında tesislerinin olanakları açısından gerekli yeterlilikte olmadıklarını göstermektedir.

Engelli odası bulunan konaklama işletmeleri engelli odalarının bulunduğu kat yüksekliği açısından incelendiğinde, yasal mevzuatın dışının engelli odalarının giriş katında yer almadığı görülmüştür. Özellikle bedensel engelli bireyler olmak üzere engelli bireylere hizmet veren odaların konaklama işletmelerinin giriş katlarında yer alması konaklama işletmenin bütününe ulaşımı kolaylaştırması ve engelli bireylerin konaklama tesislerinde rahat hareket edebilmeleri açısından önemlidir. Ayrıca Çanakkale'de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin bir yıl içerisinde ağırladıkları engelli bireylerin sayıları incelendiğinde 50 kişi ve altında olduğu görülmektedir. Bu

rakam konaklama işletmelerinin sahip oldukları yatak kapasiteleri düşünüldüğünde oldukça düşük seviyelerde kalmakta, bu da Çanakkale'de faaliyette bulunan konaklama işletmelerinin tesis yapısı ve donanımı olarak *"engelli turizm"* açısından yetersiz olduklarını ve bu sebeple engelli bireyler tarafından tercih edilmedikleri sonucunu doğurmaktadır.

Çanakkale'de işletme belgesine sahip 3 ve üzeri yıldızlı otel yöneticilerine engelli odalarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde sadece engelli odalarında bulunan tuvalet ve banyolara ilişkin yöneltilen *"Tesisimizde mevcut olan kullanılabilir durumdaki engelli odalarındaki WC düzenlemeleri belirlenen standart ve kriterleri karşılamaktadır"* sorusuna konaklama işletmesi yöneticilerinin tamamının olumlu yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu sonuç konaklama işletmecisi yöneticilerinin tesislerinde bulunan mevcut engelli odalarının bakanlık tarafından belirlenen standartlara uygun şekilde düzenlendiğini düşündükleri izlemini oluşturmaktadır. Bununla birlikte engelli odalarında *"çeşitli derecelerde görme güçlüğü yaşayan ya da körlük derecesinde hiç göremeyen bireylerin işletme içerisinde engelsiz ve tek başlarına hareket etmelerine olanak veren Braille yazılı uyarılar yerleştirilmiştir"* - *"İşletmenin tamamında gerekli noktalarda işitme engeli bireylerin rahat ve yardımsız hareket etmelerine olanak sağlayacak yazılı uyarılar bulunmaktadır"* - *"Tesisimizde bulunan engelli odlarında ki mobilya ve dekoratif amaçlı aksesuarlar kriterlerde belirtildiği gibi tehlike yaratamayacak malzemelerden seçilmiştir"* gibi sorulara konaklama işletmecisi yöneticilerinin olumlu görüş belirtmedikleri tespit edilmiştir. Bu sonuç konaklama işletmelerinde engelli bireylere yönelik tesis içi ve dışı düzenlemeler yapılırken sadece engelli odaları üzerine odaklanıldığını, engelli odalarında standart düzenlemeler yapmakla yetinildiğini, bu düzenlemeler yapılırken de bedensel engelli ve özelliklede tekerlekli sandalye kullanan bedensel engelli bireylerin dikkate alındığını görme ve işitme engelli bireylerin dikkate alınmadığı sonucunu vermektedir. Yukarıda konaklama işletmecisi yöneticilerine yöneltilen sorulara verilen cevaplara ilişkin sonucu destekler şekilde çalışmaya katılan konaklama işletmesi yöneticilerinin tamamı konaklama işletmelerinde yer alan asansörlerin tekerlekli sandalye kullanımına uygun ölçülerde

olduğunu ifade etmişler, ancak *"asansör kabinlerinde açılır kapanır oturma düzeneği vardır"- "asansörde sesli uyarı sistemi vardır"* sorularına olumsuz yanıt vermişlerdir.

Çanakkale'de faaliyette bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri yöneticilerinin % 70'i konaklama işletmelerinde engelli otoparkı bulunduğunu ifade etmişlerdir. Ancak *"engelli otoparkı"* olarak nitelendirilen bu yerlerin engelli otoparkı standartlarına uygun olup olmadığı yönünde yapılan incelemede, engelli otoparkı için ayrılan alanın standart ölçü genişliğinde olmadığı, zeminin sarı renk ile belirgin hale getirilmediği, engelli otoparkında yükseklik ve kot farklılıklarının bulunduğu dolayısı ile de bakanlık tarafından belirlenen standartları karşılar şekilde olmadığı belirlenmiştir. Konaklama işletmesinin otoparkında yer alan bir alanın engelli otoparkı olarak adlandırılması o alanı engellilerin kullanıma uygun bir engelli otoparkına dönüştürmemektedir.

Konaklama işletmesi yöneticilerin konaklama işletmelerinin engelli bireylere sağladığı konaklama olanaklarına ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde, tesisin sahip olduğu yıldız sayısı bazında değişiklik gösterdiği görülmektedir. Bu sonuçtan yolla çıkarak işletme belgelli 4 ve üzeri yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin 3 yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerine oranla araştırmanın sorularına daha olumlu yanıtlar verdikleri belirlenmiştir.

Konaklama işletmesi yöneticilerinin yaklaşık olarak % 62'si *"Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir"* sorusuna katıldıkları yönünde görüş bildirmişlerdir. Bu görüşü bildirenlerin yaklaşık olarak % 52'nin lisan ve yüksek lisans mevzunu olması dikkat çekicidir. Konaklama işletmecisi yöneticilerinin bu doğrultuda bir kanıya varması aynı zamanda konaklama işletmesi yöneticilerinin "engelli turizm" ve "engelli birey"lere hizmet yönünde düşüncelerini de ortaya koyması açısından ilginçtir. Böyle bir görüşün ortaya konması konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli bireylerin tamamen engellilere yönelik hizmet veren konaklama işletmelerinde tatil etkinliklerini gerçekleştirmeleri görüşüne kanısına sahip olduklarına yorumlanabilir.

Bununla birlikte *"fiziki ve anatomik açıdan çeşitli zorluklar yaşayan ve fiziksel engelli olarak adlandırılan bireylere dönük olarak işletmelerin turistik ürünler sunması, işletmeye hem yapısal düzenlemeler hem de işgören eğitimi yönünden ekonomik yük getireceğinden uygulanmaya bilir"* sorusuna yukarıdaki soruya verilen cevabın tam aksi yönünde bir cevap verilmiş ve çalışmaya katılan konaklama işletmecisi yöneticilerin yaklaşık olarak % 72'si bu düşüncede olmadıklarını ifade etmişlerdir. Konaklama işletmesi yöneticileri bir yandan engelli bireylerin tatil etkinliklerini tamamen engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenen konaklama işletmelerinde geçirmeleri gerektiği görüşünü uygun bulurken diğer yandan da konaklama işletmelerinde engelli bireylere dönük olarak yapılacak düzenlemelerin konaklama işletmelerine ek maliyet getireceği seçeneğinin göz ardı edilebileceği görüşünü savunmaktadır. Bu da aslında konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizm ve engelli bireylere yönelik olarak konaklama işletmelerinde ne tür düzenlemelerin yapılması gerektiği ve bunun tesise getireceği maliyet konusunda yeterli bir bilgiye sahip olmadıkları sonucunu ortaya koymaktadır.

Çalışmada ulaşılan bir diğer ilginç sonuç ise *"genel olarak işletmenin engellere hizmet vermesini isterim"* sorusuna konaklama işletmecisi yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun yaklaşık olarak % 90'ın olumlu yönde görüş bildirmiş olmasıdır. Ancak aynı konaklama işletmesi yöneticileri *"Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir"* sorusuna % 62 oranında katıldıkları yönünde de görüş bildirmişlerdir. Buda aslında konaklama işletmecisi yöneticilerinin kendi içlerinde de çeliştiklerini göstermektedir. Konaklama işletmesi yöneticileri bir yandan engellilerin kendileri için özel olarak inşa edilen konaklama tesislerinde tatil yapmalarını uygun görürken diğer yanda da çalıştıkları konaklama işletmelerinin engellilere yönelik olarak hizmet sunmasını da istemektedir.

Konaklama işletmesi yöneticilerin konaklama tesisleriyle ilgili sorulara verdikleri yanıtlar incelendiğinde, genel olarak konaklama işletmesi yöneticilerinin işletmelerini engellilere hizmet verme ve engelli bireyleri konaklama işletmelerinde ağırlama açısından konaklama işletmelerini sahip oldukları olanaklar ve alt yapıları

açısından yeterli görmedikleri tespit edilmiştir. Ancak bu olumsuzluğa rağmen konaklama işletmesi yöneticilerin % 90'nı işletmelerinin engelli bireylere hizmet vermesini istediklerini belirtmişlerdir. Bu sonuç konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmine bakışlarını ortaya koyması açısından olumlu bir gelişme olarak algılanabilir.

Konaklama işletmesi yöneticilerine yöneltilen *"Çanakkale'deki tesis yöneticileri engelli turizm pazarının farkındadırlar"* sorusuna konaklama işletmesi yöneticilerinin büyük bir çoğunlu yaklaşık olarak % 70'i olumsuz yönde görüş bildirirken sadece % 30'u engelli turizm farkında oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir. Bu da aslında konaklama işletmesi yöneticilerinin çalışma kapsamında kendilerine yönetilen anket sorularına verdikleri cevaplardaki tutarsızlıkları açıklar niteliktedir. Konaklama işletmesi yöneticileri bir yandan işletmelerinin engelli turizmi kapsamında engelli bireylere hizmet vermesini isterken diğer yandan aslında engelli turizmin kapsamı ve bu doğrultuda tesis bazlı yapılması gerekenler ve bunların konaklama işletmesine getireceği maliyet açısından çokta bilgi sahibi olmadıklarını göstermektedir.

Çalışma sonucunda ulaşılan sevindirici bir sonuç ise *"otelimizde engelli kişileri görmek bizi olumsuz etkilemez"* sorusuna konaklama işletmesi yöneticilerin neredeyse tamamına yakın bir kısmının % 96'ın olumlu yönde görüş bildirmesidir. Bu da aslında konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli bireylere "olumlu" bakış açılarını ortaya koyması yönünden önemli bir sonuçtur. Çalışmaya katılan konaklama işletmesi yöneticilerinin sadece % 4'lük bir kısmı bu soruya olumsuz yönde görüş bildirmişlerdir.

Konaklama işletmesi yöneticilerinin neredeyse yarıya yakın bir kısmı yaklaşık olarak % 48'i *"Türkiye'de engelli turizminin gelişme potansiyeli vardır"* sorusuna olumlu yönde görüş bildirmişlerdir. Yine aynı katılımcı grup *"engelli turizmi üzerinde durulması gereken bir pazar dilimdir"* sorusuna % 82 oranında olumlu yönde görüş bildirmiştir. Bu da aslında konaklama işletmecisi yöneticilerinin "engelli turizmini" gelişen ve üzerinde durulması gereken bir pazar dilimi olarak gördüklerini ancak Türkiye olarak engelli turizm pazarı üzerine yeterince eğilinmediğini dolayısı ile gelişen bu turizm

pastasından konaklama sektörü olarak yeterince pay alınmadığına inandıklarını göstermektedir.

Çalışmaya katılan ve anket sorularını yanıtlayan konaklama işletmesi yöneticilerin % 64 *"Çanakkale destinasyon bölgesinin sahip olduğu turizm potansiyeli ve kurulu hizmet sektörü açısından değerlendirildiğinde, bu bölgede engelli turizmine dönük yatırımların yapılması ekonomik ve stratejik açıdan düşünüldüğünde doğru alınmış bir karar olmayacaktır"* görüşüne katıldıklarını bildirmişlerdir. Ancak yine aynı konaklama işletmesi yöneticileri yukarıda beyan ettikleri görüşün tam tersi yönünde bir görüş bildirerek *"Çanakkale destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur"* sorusuna konaklama işletmesi yöneticilerinin % 76'sı olumlu yönde görüş bildirerek Çanakkale'nin sahip olduğu turizm potansiyelinin engelli turistleri Çanakkale'ye çekmesi açısından yeterli olacağı düşüncesine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Konaklama işletmesi yöneticileri Çanakkale'yi engelli bireyler açısından ideal bir destinasyon olarak görmekte ancak bu doğrultudaki turistik ürünlerini yeterli görmemekte ve maliyet açısından bu pazar diliminin göz ardı edilebilineceğini ifade etmektedirler. Konaklama işletmesi yöneticilerinin verdikleri bu çelişkili ifadeler aslında konaklama işletmesi yöneticilerinin dolayısı ile de konaklama sektörünün engelli turizmin ne olduğu konusunda yeterli düzeyde bilgi sahibi olmadığı izlemini oluşturmaktadır.

Çanakkale destinasyonunu bir bütün olarak değerlendirildiğinde konaklama işletmesi yöneticilerinin Çanakkale'yi engelli turizm açısından gerek sahip olduğu altyapı gerekse de mevcut konaklama tesislerinin olanakları açısından engelli bireylere hizmet vermede yeterli görmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Müze Yöneticilerine İlişkin Sonuçlar

Müzeler tarihi ve kültürel eserleri bir sonraki nesillere aktarmada, toplumun gelişimsel çizgisini göstermede önemli bir rol oynamaktadır. Bu sebeple tüm müzelerin engelli olsun ya da olmasın tüm bireylerin eşit şartlar altında yararlanabileceği, ziyaret edebileceği yapılara dönüştürülmesi önemlidir. Müzeler toplumu oluşturan bireylerin

ortak malıdır. Dolayısı ile "Herkes için Müzeler" düşüncesi sadece teoride değil aynı zamanda da pratikte de yaşama yansıtılmalı ve müzelerin herkes tarafından rahatlıkla ziyaret edebileceği, dolaşabileceği ve yararlanabileceği yapılara dönüştürülmesi için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Bu aynı zamanda sosyal devlet olmanın ve toplumu oluşturan bireylerin devletin imkânlarından eşit şartlar altında yararlanabilmesinin gereğidir.

Bu düşünceden hareketle gerçekleştirilen çalışmanın ikinci kısmında Çanakkale merkezde bulunan 12 adet özel ve resmi müzeye anket formları dağıtılmış ve toplamda 52 adet müze yöneticisi ile *"bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin müze ziyaretlerinde karşılaştıkları sorunlara"* ilişkin algılarını ortaya koymak amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre ulaşılan bulgular aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Müzeler konumları itibarı ile "ulaşılabilirlik-erişilebilirlik" açısından değerlendirildiğinde, anket çalışmasına dâhil edilen müzelerden sadece iki tanesi yapı içerisindeki düzenlemeler sayesinde ulaşılabilir-erişilebilir olduğu belirlenmiştir. Diğer müzeler "ulaşılabilirlik-erişilebilirlik" açısından kriterleri karşılamamakta ve engelli bireylerin bu müzeleri ziyaret etmemesine yol açmaktadır. Standartlar açısından gerek bina dışı gerekse de bina içinde "ulaşılabilirlik-erişilebilirlik" açısından yeterli olmayan bu müzeler engelli bireyler tarafından ziyaret edilmek istendiğinde gerek müzeye ulaşım gerekse de müze içi dolaşımda mutlaka ikinci kişilerin yardımlarına ihtiyaç duymaktadırlar. Bu da engelli bireylerin kendilerini yetersiz görmelerine, güvensiz hissetmelerine bunun sonucunda da bu müzeleri ziyaret etmemelerine yol açmaktadır.

Çalışmaya katılan müzelerden sadece iki tanesi yeni yapılan binalardan oluşmakta olup diğer müzeler eski yapılardan oluşmaktadır. Eski olarak adlandırabileceğimiz binalar inşa edilirken inşa edildikleri dönemlerde "ulaşılabilirlik-erişilebilirlik" açısından çokta önemsenmediği varsayabilinir. Ancak sonrasında bu yapılar müzeye dönüştürülürken küçük dokunuşlarla kısmen de olsa "ulaşılabilir-erişilebilir" hale getirilmesi mümkündür. Çalışma kapsamına alınan müzelerin ikisi dışında hiç bir müzede bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere dönük düzenlemeler

gerçekleştirilmemiştir. Giriş rampaları, merdiven asansörler ya da platform asansörleri bulunmamaktadır. Yine bu yapıların merdiven kısımlarında hissedilebilir yüzey kaplaması ya da kaymaz bantlar kullanılmamıştır. Camekân yüzeylerde kontrast renkler yer almamaktadır. Katlar arası geçişlerde kullanılan merdivenler çok dik ve tırabzanlar güvenli hale getirilmemiştir. Eserlerin sergilendiği mekânlar kırılabilir cam ve sivri köşeli yüzeylerden oluşmaktadır. Bu durum başta görme engelli bireyler olmak üzere müze olarak adlandırabileceğimiz bu yapıları bedensel, işitsel ve görme engelli bireyler açısından güvenli olmayan yapılara dönüştürmektedir.

Çalışmaya dâhil edilen müzeler, müzelerde sergilenen eserlere dönük olarak sesli betimlemelerin yapılması, eserlere ilişkin Braille alfabesi ile açıklayıcı bilgilerin yer alması, işaret dili bilen ya da sesli betimleme yapabilecek rehber desteğinin sağlanması, müze içinde müzenin tamamında hissedilebilir yüzey kaplaması kullanılması, katlar arası geçişlerde rampa ya da asansör desteğinin sağlanması, müzelerde sergilenen eserlerin görme engelli bireylere dönük olarak dokunarak hissedebilecekleri kopyalarının bulunması açısından değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen bu değerlendirme sonucunda Çanakkale'de bulunan resmi ve özel müzelerden iki tanesinin bedensel, görme ve işitme engelli bireylere yönelik olarak yukarıda belirtilen şartları kısmen sağladığı, diğer müzelerin ise bu şartları sağlamadığı belirlenmiştir.

Müzelerde yer alan resepsiyon ya da bilgi masası olarak adlandırabileceğimiz masaların iki müze haricinde gerekli yükseklik ve derinliğe sahip olmadıkları ve bu durumun engelli bireylerin müze görevlileri ile iletişim kurarken masaya yaklaşmalarını ve görsel temas kurmalarını zorlaştırdıkları belirlenmiştir.

Çalışma kapsamına alınan müzelerde karşılaşılan bir diğer önemli sorun ise iki müze haricinde yürüme güçlüğü çeken bireylere dönük olarak tekerlekli sandalye desteğinin sağlanmamasıdır. Müze ziyaretlerinin süre uzunluğu düşünüldüğünde bu durum özellikle de yaşlı, hamile, kalıcı ya da geçici yürüme zorluğu çeken bireyler için önemli bir sorun olarak karşılarına çıkmaktadır.

Çalışma kapsamına alının müzelerin pek çoğunun iki katlı olması ve iki katlı olan bu müzelerin ikisi dışında asansör desteğinin sağlanmaması bu müzelerin ikinci katlarının özelliklede bedensel engelli bireyler tarafından ikinci kişilerin yardımını almaksızın ziyaretini ve dolaşımını mümkün kılmamaktadır. Bu müzelerin ikinci katları bedensel engelli bireyler tarafından ziyaret edilmek istendiğinde yapılarda asansör yer almadığı için üst katlara ulaşımda ikinci kişilerin yardımlarına ihtiyaç duymaktadırlar. Bu da engelli bireylerin kendilerini güvensiz ve yetersiz hissetmelerine dolayısı ile de müzeleri ziyaret etmek istememelerine neden olmaktadır.

Çalışma kapsamına alınan müzelerin ikisi haricinde müzelerde sergilenen eserlerin yer aldığı sergi camekânları arasındaki mesafe tekerlekli sandalye kullanımına uygun olmayıp bu müzeleri ziyaret edecek tekerlekli sandalye kullanıcılarının müze içindeki dolaşımlarını ve hareket kabiliyetlerini engellemektedir. Özellikle bedensel engelli olup tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin çalışma kapsamına alınan müzeleri ziyaret etme fırsatları olsa bile müze içi dekorasyonun kriterlere uygun şekilde yapılmadığı için iki müze haricindeki müzelerde eserler ya da katlar arasında dolaşma imkânları bulunmayacaktır.

Çalışma kapsamına alınan müzelerdeki bir diğer önemli sorunsal iki müze haricinde engelli bireylerin kullanımına uygun acil çıkış yolu bulunmamasıdır. Müzelerde ki acil durum sistemleri sesli uyarı sistemleri olup özellikle de işitme engelli bireyler için ışıklı bir acil durum uyarı sistemi bulunmamaktadır. Bu durum müzelerde yaşanacak olası bir acil durumda engelli bireylerin müzeden tahliyesini güçleştirmekte hatta imkânsız hale getirmektedir.

Tespit edilen bir diğer durum ise çalışma kapsamına alınan müzelerin sadece üçünde engelli bireylerin kullanıma uygun engelli tuvaletlerinin yer almasıdır. Diğer müzelerde engelli bireylerin ihtiyaç halinde kullanabilecekleri her hangi bir tuvalet bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında değerlendirilen müzelerin neredeyse tamamı eski yapılardan oluştuğu için müze yapılarının içine yeni kullanım alanların yapılması

pek olası olmamakla birlikte bu yapıların dışına engelli bireylerin kolay bir şekilde ulaşabilecekleri bir güzergâh üzerine engelli tuvaletleri inşa edilebilinir.

Çalışma kapsamında değerlendirilen müzelerden sadece ikisinde kriterlere ve standartlara uygun engelli otoparkı bulunmakta diğer müzelerde ise engelli bireylerin kullanımına dönük olarak otopark yer almamaktadır.

Bölgenin en fazla ziyaretçisi olan iki müzesi de dâhil olmak üzere bölgede yer alan ve çalışmaya katılan hiç bir müzede işaret dilini kullanabilen işgören bulunmamaktadır. Müzeler mevcut durumları itibarı ile yeni işgören istihdam ettirmenin işletmeye ek maliyet getireceği düşüncesi ile bu fikre olumlu bakmayabilirler. Ancak hem sosyal devlet olmanın gereği hem de "Herkes için müzeler" prensibinden dolayı özellikle devlete bağlı müzelerin bu tarz bir tercih hakları olmamalı ve müzeler herkesin kullanımına ve yararlanmasına uygun şekilde düzenlenmeli ve işaret dili kullanabilen işgörenler istihdam ettirilmelidir. Özel müzeler ise yeni işgörenleri kadrolarına katmadan mevcut personellerini eğitimlerden geçirerek işaret dilini öğrenmeleri ve müzeleri ziyaret eden engelli bireylere yardımcı olmaları sağlanabilinir.

Görme engelli bireylerin müze ziyaretlerinde yaşadıkları bir diğer önemli fiziksel sorun ise müzede sergilenen eserin kapalı camekân bölmeler ardında teşhir edilmesi ve bu eserlere dokunamama hissedememelerinden kaynaklı problemler gelmektedir. Çalışma kapsamında incelenen hiç bir müzede sergilenen eserin görme engelli bireylere dönük maket ya da kopyaları bulunmamaktadır. Aynı zamanda bu müzelerde sergilenen eserlere ilişkin sesli betimlemelerde yapılmadığı ve Braille alfabesi ile yapılmış açıklama yazıları da yer almadığı için bu durum görme engelli bireyler açısından müze ziyaretlerinde ciddi sıkıntılar yaratmaktadır. Dolayısıyla eserlere dokunamayan, eserleri hissedemeyen görme engelli bireyler müzelerde sergilenen eserleri algılamakta güçlük çekmektedirler.

Görme engelli bireyler açısından müze ziyaretlerindeki bir diğer önemli kısıtlama ise görme engellilerin yanlarında gerek müzedeki eserler hakkında bilgi vermesi açısından gerek müzede yer alan ve sergilenen nesnelere zarar vermemeleri

açısından yanlarında mutlaka bir refakatçi ile ziyaret etmek zorunda kalmalarıdır. Bu durumda görme engelli bireyler kendilerini yetersiz hissetmekte ve özgüven duygularını kaybetmektedirler. Ayrıca iki müze haricinde diğer müzelerde engelli bireylerin ihtiyaç duyması halinde onlara yardımcı olabilecek ya da onları yönlendirecek, bilgi verecek eğitimli işgören bulunmamaktadır.

Çalışmaya katılan müze yöneticilerinin tamamına yakın bir çoğunluğu müzelerin altyapıları ile ilgili sorulara *"Devlet ve özel müzelerin bireysel ve toplu ulaşım araçları için mevcut alt yapısının engelli bireyler açısından asgari kullanım koşullarını sağlıyordur" (% 96), "Müzenin mimari yapısı engellilere uygun değildir" (% 90), "Müze binasında engelliler için inşa edilen uygulamalar (işaretlemeler, yürüyüş alanları, rampa, doku) yetersizdir" (% 96), "Müzelerin tanıtmada engellilere yönelik yeterli dokümanları yoktur" (% 92), "Hangi engel durumuna sahip olursa olsun müzelerin ziyaret edilebilir olması için ilgili kurumların arasındaki koordinasyon oluşturulması" (% 98)* verdikleri yanıtlar incelendiğinde, müze yöneticilerinin müzelerin engelli bireylere uygun şekilde tasarlanmadıkları görüşüne katıldıkları ve müzelerde engelli bireylere yönelik olarak gerekli düzenlemelerin yapılması ve alt yapıların oluşturulması düşüncesine sahip oldukları görülmektedir.

Ancak yukarıdaki anket sorularına verilen yanıtlarına tezat oluşturacak şekilde yine aynı müze yöneticisi grubunun büyük bir çoğunluğu yaklaşık olarak % 88'i *"Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanılması"* sorusuna katılmadıklarını, müzelerdeki teknolojik kullanımın yeterli olduğu görüşünü belirtmişlerdir. Yine aynı şekilde müze yöneticilerinin yaklaşık olarak % 88'i müzelere ilişkin telefon ya da tablet üzerinden gerçekleştirilen uygulamaların yeterli olduğunu ve *"Güncel uygulamalar kullanılması (Cep telefonu, tablet vb gibi)"* sorusuna katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tüm bu olumsuzluklara karşın müze yöneticileri engelli turizmin farkında oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir. Ancak maalesef devlet müzelerinde gerek bürokrasiden gerekse de kaynak yetersizliğinden kaynaklı engeller müze yöneticilerin bedensel işitsel ve görme engelli bireylere yönelik olarak yöneticisi oldukları müzelerde

gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmelerini sağlamadaki en büyük engel konumundadır. Özel müzeler ise yapılması gereken düzenlemelerin getirdiği maddi yükü kaldıramayacaklarını, müzelerin kendilerini finanse etmede zorlandıklarını bu sebeple de ek mali yükümlülükler getirecek düzenlemelerden kaçındıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışma sonucunda ulaşılan bulguyu özetlemek gerekirse; Çanakkale'de bulunan özel ve resmi müzelerin bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere yönelik olarak hizmet verme, diğer bir ifade ile müzelerin "erişilebilir-ulaşılabilir" olma yolunun henüz çok başında oldukları, engelli turizmin sahip olduğu potansiyel konusunda yeterli düzeyde bilgi sahip olmadıkları, müzelerde engelli bireylere yönelik olarak gerçekleştirilen düzenlemelerin müzeler için daha çok yeni konular olduğu, diğer yandan engelli turizm konusunu önemsedikleri söylenebilir.

Bedensel Engelli Bireylere İlişkin Sonuçlar

Turizm deneyimi; turizm etkinliklerine katılan bireylerin gerçekleştirdikleri ya da katıldıkları, sadece geceleme veya yeme-içme tarzı sınırlayıcı standart etkinliklerin dışında, turizm hareketliliği içerisinde yer alan bireylerin destinasyon bölgelerindeki deneyimlerinin sonucunda ulaştıkları tecrübelerdir. Bu tecrübeler, gezme, dolaşma, bilgi edinme, konaklama, yeme-içme, ulaşım araçlarını kullanma, alış veriş yapma, eğlenme gibi destinasyon bölgesinde yer alan turizm paydaşlarının tümünden faydalanmayı kapsamaktadır (Quan-Wang, 2004: 298).

Rakiplerin ve rekabetin her geçen gün daha da arttığı turizm pazarında faaliyet gösteren işletmeler hayata kalmak ve devamlılıklarını sürdürmek istiyorlarsa mevcut pazarlarını koruyarak yeni pazarlara ve yeni hedef kitlelere yönelmek zorundadırlar. Bu yeni pazarlardan biride ekonomik potansiyeli her geçen gün büyüyen ve aynı zamanda da dünyanın en büyük azınlığı olarak ifade edilen engelli turizm pazarı gelmektedir. Bu sebeple turizm paydaşlarını oluşturan ve destinasyon bölgelerinde yer alan tüm turistik işletme ve faaliyetlerinin bir bütün olarak değerlendirilerek engelli bireylere uygun düzenlemelere ve uygulamalara yönelerek bu hedef kitleye uygun turistik ürün ve hizmet geliştirmeleri hiç şüphesiz sektördeki rakipleri karşısında önemli bir avantaj

sağlayacaktır. Bu aynı zamanda da destinasyon bölgesini ziyaret eden engelli bireylerinin turizm deneyimlerinden memnun kalmaları dolayısı ile de hedef turizm pazarına ve hedef kitleye ulaşılmasını da kolaylaştıracaktır.

Gerçekleştirilen çalışmanın dördüncü kısmında 50 bedensel engelli birey ile *"Bedensel Engelli Bireylerin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik"* algılarını ortaya koymak amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre ulaşılan bulgular aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin tatil ya da iş amacı ile seyahat ederken yanlarında yardım amacı ile ikinci kişilerle seyahat edip etmedikleri incelendiğinde, bedensel engelli bireylerin % 97,5'in yanlarında bir refakatçi ile seyahat ettikleri belirlenmiştir. Bu da bedensel engellilerin gerek destinasyon bölgesine ulaşımda kullandıkları araçlarda gerek destinasyon bölgesinde konaklayacakları işletmede gerekse de destinasyon bölgesinde hareket güçlüğü yaşadıklarını ve/veya yaşayacaklarını düşündükleri için tek başlarına yolculuğa ve tatile çıkmadıklarının göstergesi olarak yorumlanabilir.

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin son tatillerine ilişkin cevapları incelendiğinde, bedensel engellilerin % 92,5'i konaklama işletmelerinde tesis içi ve oda içi düzenlemelerden kaynaklı olarak hareket ederken zorlandıklarını ve aynı şekilde kendilerine refakat eden refakatçilerinin de büyük bir çoğunluğunun yaklaşık olarak % 80'in de zorlandığı tespit edilmiştir.

Ayrıca çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin % 72,5'i konakladıkları "engelli odalarının" ihtiyaçlarını karşılamadığını belirtmişlerdir. Bu da konaklama işletmelerinin "engelli odalarını" engelli standartlarına uygun şekilde düzenlemediklerini ve bedensel engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaktan çok uzak olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde konaklama işletmelerinin genel alanlarının havuz, resepsiyon, lobi, restoran, otopark, oda vb gibi yine aynı şekilde bedensel engelli

bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak olduğu katılımcıların büyük çoğunluğunun yaklaşık olarak % 92,5'in bu doğrultuda görüş bildirmesinden anlaşılmıştır.

Ayrıca çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin % 70'i tatil süresince konakladıkları konaklama işletmelerinin ihtiyaçlarını karşılamaktan çok uzak olduğunu, % 97'i ise konaklama işletmelerinin kendileri için uygun mimari koşulları karşılamadıklarını belirtmişlerdir.

Ancak ilginç olan bedensel engellilerin konaklama işletmelerinde yaşadıkları tüm bu olumsuzluklara karşın anket çalışmasına katılan bedensel engelli bireylerin sadece % 12,5'i "*tatile gitme isteğinin azaldığı*" belirtmiş, buna karşı % 87,5'i hem tekrardan tatile gitmek istediklerini hem de kararsız olan diğer engelliklere tatile gitmeleri yönünde tavsiyede bulunduklarını belirtmişlerdir.

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerinin tatil deneyimlerinden *"konaklama tesislerinin bedensel engelli bireylerin ihtiyaçlarına ne oranda cevap verdiklerine"* ilişkin bulgular ve bedensel engelli bireylerin bu doğrultudaki görüşleri incelendiğinde % 100 oranında bedensel engelli bireylerin ihtiyaçlarını, beklentilerini ve isteklerini karşılamaktan uzak olduğu belirlenmiştir. Bu görüşlerden hareketle gerek konaklama işletmesi dışı alanların (otopark, konaklama işletmesine giriş ve giriş yolu vb.) gerek oda içi düzenlemelerinin (tuvalet, banyo vb.) gerek genel kullanım alanlarının (havuz, restoran, rampalı geçiş alanları vb.) gerekse de konaklama işletmesinde çalışan işgörenlerin engelliler doğrultusundaki eğitim ve bilgilerinin yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan çalışma kapsamında bedensel engelli bireylerin anket çalışmasında gösterildiği gibi beş başlık altında toplanan soru gruplarına verdikleri yanıtların ortalaması incelendiğinde, bedensel engelli bireylerin turizm etkinlikleri içerisinde yer almalarının önündeki en büyük engel olarak *"çevresel engelleri"* gördükleri belirlenmiştir. *"Çevresel engellerin"* ortalaması 5'dir. Turizm hareketliliği içerisinde yer almak isteyen bedensel engelli bireylerin çevresel engeller olarak daha çok

destinasyon bölgesinin sahip olduğu fiziksel, mekânsal, çevresel alanların ve koşulları, engellilere yönelik gerçekleştirilen düzenlemeleri ve ulaşım olanaklarını gördükleri belirlenmiştir. Buna karşın bedensel engelli bireyler gruplandırılmış olan diğer engelleri turizm etkinlikleri ve hareketliliği içerisinde yer almalarının önünde bir engel olarak algılamamakta ve seyahat istekleri, özgüvenleri yüksek bir profil oluşturmaktadırlar.

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin *"öğrenilmiş çaresizlikle"* ilgili yargılara katılmadıkları, aksine turizm etkinlik ve hareketliliği içerisinde yer almaktan mutlu olacakları sonucuna ulaşılmıştır. Bedensel engelli bireyler destinasyon bölgelerindeki tüm olumsuzluklara karşın seyahat etmek, konaklamak, alışveriş yapmak, yeme-içme etkinliklerine katılmak, dinlenmek, bilgi edinmek, gezmek, eğlenmek, dolaşmak gibi destinasyon bölgesinde yer alan turizm paydaşlarının tümünden faydalanmayı ve içlerinde olmayı istedikleri yargısına ulaşılmıştır. Bu da bedensel engelli bireylerin turizm motivasyonlarının güçlü ve yüksek olduğunun şeklinde yorumlanabilir.

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin *"Çanakkale'deki destinasyon imkanlarıyla ilgili"* sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde *"Çanakkale'de kamuya açık alanlar engellilere uygundur (% 97,5)"* sorusu haricinde tüm yargılara % 100 olarak katıldıkları belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuç çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin Çanakkale'yi fiziksel, mekânsal, çevresel açıdan bedensel engelli bireylerin turizm etkinlikleri için uygun bir destinasyon olarak görmedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Çalışmaya katılan bedensel engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunlar dört grup altında toplanmıştır. Bu soru grupları müzelere ilişkin "yapısal/fiziksel", "kişisel", "kişilerarası" ve "müzelerden beklentiler" şeklinde oluşmaktadır. Müzeler destinasyon bölgelerinin daha da cazip hale gelmesini sağlayan başlı başına birer çekim merkezi konumundadırlar. Bu sebeple müzelerin engellerden arındırılarak ulaşılabilir olması, müzelerin ikinci kişilerin yardımları olmaksızın engelli bireyler tarafından özgürce ziyaret edilebilmesi "engelli turizmde" hedef kitlenin destinasyon bölgesine

çekilmesinde önemli bir rol oynayacaktır. Bu sebeple müzelerin yapılacak düzenlemelerle en kısa sürede erişilebilir-ulaşılabilir hale getirilmesi önemlidir. Bedensel engelli bireylerin müze deneyimlerine ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde; müzelerin mimari yapılarının bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalye ile yardım almaksızın müzeleri ziyaret edebilmelerine imkân vermedikleri belirlenmiştir. Ayrıca hem müzenin fiziki yapısı hem de müzede sergilenen eserlerle ilgili betimlemelerin yeterli olmadığı, eserlere ilişkin teknolojik düzenlemelerin ihtiyaçları karşılayacak şekilde kullanılmadığı, müze içindeki sergi camekânlarının tekerlekli sandalye ile dolaşmayı güçleştirdiği belirlenmiştir.

Bedensel engelli bireyler eğer müzelerde "herkes için müzeler" anlayışı çerçevesinde bedensel engelli bireyler için gerekli düzenlemelere gidilir, müzeler tam anlamıyla "erişilebilir-ulaşılabilir" olursa ziyaret etmek isteyecekleri, toplumsal önyargılara karşı bir kaygı ya da özgüven sorunu yaşamadıkları görülmektedir.

Çanakkale il sınırları içerisinde kalan ve araştırmaya dâhil edilen plajlara ilişkin bedensel engelli bireylerin yanıtları incelendiğinde, plajların gerek fiziksel özelliklerinin gerekse plajın dışında ancak plajla ilişkili alanların "otopark gibi" bedensel engelli bireylerin kullanımı için yeterli donanıma sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmaya dâhil edilen plajlar "mavi bayraklı" plajlar olmasına karşın plaj sınırları içinde yer alan duş ve tuvaletlerin yanı sıra soyunma kabinlerinin, şezlongların bedensel engelli bireylerin kullanımı için gerekli standartları taşımadıkları belirlenmiştir. Ayrıca plajlardaki bir diğer önemli eksik plaj rampalarının yanı sıra bedensel engelli bireylerin denize girişini kolaylaştıracak düzeneklerin bulunmamasıdır. Bununla birlikte plaj sınırları içerisinde bedensel engelli bireylere yardımcı olabilecek ya da yönlendirecek eğitimli personelin bulunmamsı plajlardaki bir diğer önemli eksiklik olarak belirlenmiştir.

Görme Engelli Bireylere İlişkin Sonuçlar

Gerçekleştirilen çalışmanın beşinci kısmında 50 görme engelli birey ile *"Görme Engelli Bireylerin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik"* algılarını ortaya koymak amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre ulaşılan bulgular aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Çalışmaya katılan görme engelli bireyler herhangi bir sebeple seyahat etmek zorunda kaldıklarında yanlarında mutlaka bir refakatçi ile seyahat ettikleri belirlenmiştir. Seyahatlerinde refakatçi kullanan görme engelli birey oranı % 100'dür. Bu da ulaşım sektöründe gerçekleştirilen ve çıkarılan tüm yasalara karşın, ulaşım sektörünün henüz görme engelli bireylerin tek başlarına herhangi bir refakatçinin yardımı olmadan seyahat edebilme olanaklarından uzak olduğu sonucunu vermektedir.

Seyahatleri esnasında refakatçi yardımı alan görme engelli bireylerin oranının bu kadar yüksek olmasının bir diğer nedeni, görme engelli bireylerin gerek konaklama işletmelerinde konakladıkları gerekse de destinasyon bölgesinde bulundukları süre zarfında yalnız başlarına hareket edemeyeceklerini düşünmelerinden kaynaklanmaktadır. Bu sonuçta görme engelli bireylerinin yanlarında bir refakatçi olmadan tek başlarına seyahat edemedikleri ve turizm etkinliklerine katılamadıkları, ikinci kişilerin yardımlarına gereksinim duydukları yönünde yorumlanabilir.

Görme engelli bireylerin *"son tatillerine ilişkin"* görüşleri değerlendirildiğinde, görme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu yaklaşık olarak % 72'i konaklama işletmesinin görme engellilere yönelik fiziki düzenlemelerinin yetersiz olduğu, % 98'i tatilleri süresince konakladıkları *"engelli odalarının"* ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak olduğu, % 96'ı konaklama işletmelerinin mimari açıdan görme engelli bireylere ilişkin gerekli düzenlemelere sahip olmadıkları yönünde görüş bildirmişlerdir. Bu da konaklama işletmelerinin *"engelli odalarına"* ilişkin düzenlemelerinin yeterli koşulları sağlamadığı, pek çok işletmenin engellilere yönelik düzenlemeleri banyo ve tuvaletlere tutunma bariyerlerinin yerleştirilmesi olarak

algıladıkları, gerek konaklama işletmesinin bütünü gerekse de *"engelli odalarının"* engelli bireylerin konaklaması için yeterli donanımda olmadığı sonucuna götürmektedir.

Konaklama işletmelerinin görme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak olması, hem görme engelli bireylerin hem de refakatçilerinin konaklama süreleri boyunca hareket etmede güçlükler yaşamaları, görme engelli bireylerin % 50'in tatile gitme isteğini azalmıştır. Ancak ilginç olan görme engelli bireylerin konaklama işletmelerinde yaşadıkları tüm olumsuzluklara rağmen % 94'ü tatil deneyimini yenilemek istemekte, ayrıca çalışmaya katılan görme engelli bireylerin tatmamı diğer görme engelli bireyleri tatile gitme yönünde teşvik etmeleridir.

Ayrıca çalışmaya katılan görme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu yaklaşık olarak % 96'ı, konaklama işletmelerinde yaşadıkları tüm olumsuzluklara karşın *"engelli bireylere yönelik tesisler inşa edilmesine"* düşüncesine karşı çıkmakta, dolayısı ile mevcut konaklama işletmelerinin engelli olsun ya da olmasın tüm bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesi görüşünü savunmaktadırlar.

Ulaşılan diğer bir sonuç çalışmaya katılan görme engelli bireylerin tamamı tatil planı yaparken konaklayacakları konaklama işletmesinin görme engelli bireylere uygun fiziki imkânlara sahip olmasının o konaklama işletmesinin görme engelli bireyler tarafından konaklama için seçilmesinde önemli bir unsur olduğudur.

Çalışmaya katılan görme engelli bireylerin *"konaklama tesislerine yönelik beklentileri"* değerlendirildiğinde, çalışmaya katılan görme engelli bireylerin tamamı konaklama işletmelerinin pek çok açıdan görme engelli bireylere yönelik olarak düzenlemeleri hayata geçirmeleri gerektiği konusunda görüş bildirmişlerdir. Çalışma sonucunda ulaşılan bilgiler ışığında konaklama işletmelerinin gerek tesisi içi gerekse tesis dışı alanlarının görme problemi yaşayanlar için düzenlenmediği, işletme belgeli otellerdeki düzenlemelerin asgari düzeyde tutukları ve görme engelli bireylere yönelik uygulamaları (tesis içi ve dışı hissedilebilir yüzey kaplamalarının kullanılması, görme engelli bireylere yönelik acil uyarı sistemlerinin bulunması, engelli otoparklarının yer

alması, tesis çalışanlarının engelli bireylerle iletişim kurma konusunda eğitilmeleri vb gibi) pek çok açıdan eksiklikleri olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

Yapılan çalışma kapsamında görme engelli bireylere yöneltilen *"seyahat engellerine ilişkin"* sorular beş başlık altında anket çalışmasında gösterildiği gibi toplanmıştır. Görme engelli bireylerin bu soru gruplarından *"içsel engellere"* verdikleri yanıtlar incelendiğinde, genel olarak görme engelli bireylerin özgüvenleri yüksek bireyler oldukları, turizm etkinlikleri ve hareketliliği içerisinde engelli olmayan bireylerle yer almaktan çekinmedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Ancak buna karşın görme engelli bireylerin % 80'i turizm faaliyetlerine, etkinliklerine, aktivitelerine katılırken görme engelli olmalarından kaynaklı olarak engelli olmayan bireylere kıyasla pek çok kuralla karşılaşacağı düşüncesine hâkim oldukları belirlenmiştir.

"Etkileşimsel engellere" verdikleri yanıtlar incelendiğinde görme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu turizm hareketliliği, etkinlikleri ve aktiviteleri içerisinde yer alırken duygusal yoksunluk bırakıcı davranışlara maruz kalmaktan çekinmedikleri, bu tür davranışların görme engelli bireyleri turizm etkinlikleri içerisinde yer almaktan alı koyamayacakları sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında ulaşılan bir diğer sonuç ise görme engelli bireylerin turizm etkinlikleri ve aktiviteleri süresince diğer bireylerin korumacı ve nazik davranışlarından rahatsız olmadıkları aksine görme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğunun yaklaşık olarak % 92'in bu tür davranışlardan yerinde buldukları sonucu olmuştur.

Görme engelli bireylerin *"çevresel engellere"* verdikleri yanıtlar incelendiğinde çalışmaya katılan görme engelli bireylerin neredeyse tamamına yakın bir kısmının, görme engelli bireylerin turizm etkinlik ve aktivitelere katılmalarının önündeki en büyük engel olarak *"çevresel engelleri"* gördükleri sonucuna ulaşılmıştır. Görme engelli bireylere yönelik olarak destinasyon bölgelerindeki pek çok unsurun (ulaşım, çevresel faktörler, destinasyon bölgesinde ki turizm paydaşlarının fiziki koşulları vb gibi) görme engelli bireylerin tek başlarına refakatçi yardımı olmadan hareket edebilme kabiliyetlerini kısıtlayıcı nitelikte olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılan görme engelli bireylerin *"Öğrenilmiş çaresizlik"* ve *"Seyahat niyeti"* sorularına vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde, görme engelli bireylerin turizm etkinliklerinde (konaklama, ulaşım, yeme-içme, eğlence sektörü vb gibi) karşılaştıkları tüm olumsuzluklara rağmen, turizm hareketliliği içerisinde yer almaktan, aktivitelere ve faaliyetlere katılmaktan kısacası turist olmaktan, bu deneyimleri yaşamaktan hoşnut oldukları ve tekrarlamak istedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılan görme engelli bireylerin *"Çanakkale'deki destinasyon imkanlarıyla ilgili"* sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde, görme engelli bireylerin tamamına yakın bir kısmının % 96'ın Çanakkale'yi görme engelliler için uygun bir destinasyon olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Görme engelli bireylerin Çanakkale'yi uygun bir destinasyon olarak görmemelerindeki en büyük etkenlerin başında ulaşım sektörü gelmekte, onu tarihi ve turistik yerlerin görme engellilere yönelik olarak düzenlenmemsi takip etmektedir.

Görme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunlara ilişkin yargılar *"yapısal/fiziksel"*, *"kişisel"*, *"kişilerarası"* ve *"müzelerden beklentiler"* başlıkları altında toplanmış ve görme engelli bireylerin yanıtları doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre *"yapısal/fiziksel sorunlar"* ile *"fiziksel ve öğrenmeye dayalı beklentiler"* sorunları görme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunların en başında yer aldıkları görülmüştür. Görme engelli bireylerin neredeyse tamamına yakın bir kısmı müzelerin mimari ve fiziksel özelliklerinin yanı sıra müze içerisinde yer alan eserler, bu eserler ait sergi unsurları, bilgilendirme, maket vb gibi özeliklerin görme engelli bireyler için uygun standartlarda olmadıkları yönünde görüşleri olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda da görme engelli bireylerin müzedeki eserlere zarar verme, müze ziyaretlerinde yanlarında kendilerine müzenin fiziki yapısı ve müzede sergilenen eserler hakkında bilgi vermesi gibi sebeplerden dolayı refakatçi bulundurma zorunluluğu gibi sebeplerden ötürü görme engelli bireylerin müzeleri ziyaret etmek istemedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Görme engelli bireylerin rahatsızlıklarından ötürü müzede yer alan eserlerin sesli anlatım ve betimlerinin bulunması, bunun yanı sıra görme engelli bireylerin eserlere dokunarak hissedebilecekleri gerçekçi maketlerinin yer alması, görme engelli bireylerin müzelerde sergilenen eserleri algılamaları açısından son derece önemlidir. Bu unsurlar sağlanamadığında görme engelli bireylerin müzeleri ziyaret etme isteklerinin azalması da son derece doğal bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Görme engelli bireylerin Çanakkale il sınırları içerisinde bulunan plajlara ilişkin yanıtları incelendiğinde, plajlarda görme engelli bireylere yönelik düzenlemelerin son derece yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Plaj içi düzenlemeler incelendiğinde çeşitli derecelerde görme bozuklukları bulunan ya da körlük derecesinde hiç göremeyen kişiler için Braille yazısı şeklide bilgilendirme levhalarının bulunmadığı, bununla birlikte plajda yer alan duşların, tuvaletlerin, soyunma kabinlerinin görme engelli bireylerin kullanımına dönük olarak yeterli özellikleri taşımadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

İşitme Engelli Bireylere İlişkin Sonuçlar

Gerçekleştirilen çalışmanın altıncı kısmında 50 işitme engelli birey ile *"İşitme Engelli Bireylerin Engelli Turizmine Bakış Açılarını Değerlendirmeye Yönelik"* algılarını ortaya koymak amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre ulaşılan bulgular aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Çalışmaya katılan işitme engelli bireylerin seyahatlerine ilişkin bulguları incelendiğinde, işitme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğunun yaklaşık olarak % 88'nin seyahatleri sırasında yanlarında bir refakatçi bulundurduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç diğer engel türlerine göre (bedensel ve görme engelli bireyler) avantajlı görünen işitme engelli bireylerin seyahatleri sırasında yaşayacakları iletişimsel engellerden çekindikleri ve bu sebeple yanlarında bir refakatçi ile seyahat ettikleri şeklinde yorumlanabilir. Bu da işitme engelli bireylerin ulaşım araçlarında engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemelerin henüz tam anlamı ile hayata geçirilmediği düşüncesinde oldukları şeklinde yorumlanabilir.

İşitme engelli bireylerin diğer engel türleri ile kıyaslanınca yüksek sayılacak bir oranda refakatçilerle seyahat etmelerinin bir diğer nedeni, seyahatleri sonucunda tatillerini geçirecekleri konaklama işletmesi başta olmak üzere destinasyon bölgesinde kişiler arası iletişim sorunları yaşayacaklarını düşünmelerinden kaynaklı kendilerine refakat eden biri ile seyahat etmeyi tercih ettikleri şeklinde yorumlanabilir.

İşitme engelli bireylerin *"son tatillerine ilişkin"* görüşleri değerlendirildiğinde, işitme engelli bireylerin tamamının (% 100) konaklama işletmelerinde konakladıkları süre boyunca engelleri ile ilgili olarak herhangi bir zorluk yaşamadıkları, aynı zamanda da *"engelli odalarının"* işitme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğunun % 98'in yeterli derecede ihtiyaçlarını karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın işitme engelli bireylerin sadece % 56'ı konaklama işletmesinin mimari yapısının (otopark, restoran, lobi, resepsiyon, havuz vb gibi) işitme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir. Engelli bireylerinin konaklama işletmelerine ve konakladıkları engelli odalarına ilişkin olumlu tutum oluşturmaları tatile karşıda olumlu bir yargı oluşturmalarını sağlamış ve çalışmaya katılan işitme engelli bireylerin % 98 tatil deneyimini tekrarlamak istedikleri, % 100'nün engellilere tatile gitmeleri yönünün de tavsiyede bulundukları belirlenmiştir.

İşitme engelli bireylerin % 44'ü konakladıkları konaklama işletmesinin genel mimari yapısının lobi, otopark, resepsiyon, restoran, havuz, plaj vb gibi işitime engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamadığı yönünde görüş bildirmişlerdir. Buna karşın işitme engelli bireylerin tamamı konaklama işletmesinde çalışan işgörenlerin işitme engelli bireylere yönelik tutum ve davranışlarından memnun kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuç konaklama işletmelerinde insan faktörünün ve iletişimin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

İşitme engelli bireylerin *"konaklama tesislerinde işitme engelli bireylerin ihtiyaçlarına ilişkin yapılması gereken düzenlemelere"* yönelik bulgular incelendiğinde, işitme engelli bireylerin tamamına yakın bir kısmının tatillerini geçirdikleri konaklama işletmelerinde işitme engelli bireylerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya dönük pek

çok uygulamanın hayata geçirilmesi gerektiği yönünde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda işitme engelli bireylerin konaklama işletmelerinin *"işgören eğitimine önem vermesi, konaklama işletmesinin mimari yapısında yasal düzenlemelere ilişkin yeterliliklerin karşılaması, acil durum düzenlemelerinin gerçekleştirilmesi"* gibi beklentilerinin olduğu ve konaklama işletmelerinin bu yönde eksiklerinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşitme engelli bireylerin *"seyahat engellerini"* belirlemeye dönük olarak gerçekleştirilen çalışmada; seyahat engellerine ilişkin sorular anket çalışmassında gösterildiği gibi alt başlıklar altında kategorize edilmiştir. Bu doğrultuda işitme engellilerin seyahat niyetlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, işitme engelli bireyler turizm hareketliliği içerisinde yer almalarının önündeki başlıca engel olarak *"çevresel engelleri"* gördükleri belirlenmiştir. Bu da destinasyon bölgesini meydana getiren turizm paydaşlarının genel olarak işitme engelli bireylere yönelik düzenlemelerinin yeterli olmadığı, eksikleri bulunduğu şeklinde yorumlamak yanlış olmayacaktır. Buna karşın *"içsel engeller", "etkileşimsel engeller", "öğrenilmiş çaresizlik", "seyahat engellerini"* işitme engelliler turizm etkinlikleri ve hareketliliği içerisinde yer almalarının önünde bir engel olarak algılamamaktadırlar. Buda işitme engelli bireylerin özgüvenlerinin ve motivasyonlarının yüksek olduğu, kendilerine ve yeteneklerine güvendikleri, gerekli durumlarda yardım istemekten ve almaktan çekinmedikleri, iletişim yeteneklerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İşitme engelli bireylerin *"öğrenilmiş çaresizlik"* ve *"seyahat niyeti"* ilişkin verdikleri yanıtlar incelendiğinde, işitme engelli bireylerin turistik etkinlik, aktivite ve faaliyetler içerisinde olmaktan, turist olmaktan, turizmi deneyimlemekten mutlu oldukları yargısına ulaşılmıştır.

İşitme engelli bireylerin *"Çanakkale'deki destinasyon imkanlarıyla ilgili"* sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde, işitme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğunun % 56'ın destinasyon bölgesinde kullanılan ulaşım araçlarındaki ve kamuya açık alanlardaki düzenlemelerin işitme engelli bireyler açısından yeterli

görmedikleri belirlenmiştir. İşitme engelli bireylerin genel olarak *"destinasyon imkanlarıyla ilgili"* algıları incelendiğinde destinasyon bölgesindeki teknik olanaklar, fiziksel çevre, doğal, kültürel ve tarihi alanlar ile destinasyon bölgesine ilişkin bilgilendirmenin yeterli olmamasından kaynaklı işitme engelli bireyler için uygun destinasyon bölgesi olarak görmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

İşitme engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları sorunlar dört başlık altında toplanmış ve değerlendirilmiştir. Bunlar; *"yapısal/fiziksel", "kişisel", "kişilerarası" ve "müzelerden beklentiler"* dir. İşitme engelli bireylerin verdikleri yanıtlar değerlendirildiğinde, müzelerde en fazla *"yapısal/fiziksel sorunlar"* dan kaynaklı problemler yaşadıkları belirlenmiştir. Çalışmaya katılan işitme engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu müzelerde ki teknolojinin doğru ve yararlı bir şekilde kullanılmadığını (% 88), ayrıca müze içerisindeki fiziki unsurların (% 96) yarardan çok engel oluşturdukları yönünde görüş bildirmişlerdir. Ulaşılan bir diğer sonuç ise müzede yer alan eserlere ilişkin bilgilendirmelerin (% 46) ve eserlere ilişkin betimlemelerin (% 88) işitme engelli bireylere uygun bir şekilde yapılmamış olmasıdır. Müze ziyaretinde bulunan işitme engelli bireylerin % 96'ı refakatçi olmadan müzeleri ziyaret edebildiklerini belirtmişlerdir. Bu da işitme engelli bireylerin müze içerisinde hareket güçlüğü yaşamadıkları, müzelerde ki eserler hakkında kendi başlarına bilgi alabildikleri bu sebeplerden ötürüde refakatçi olmadan müzeleri ziyaret edebildikleri şekilde yorumlanmıştır.

İşitme engelli bireylerin *"kişisel sorulara"* verdikleri yanıtlar incelendiğinde ise işitme engelli bireylerin % 96'ın *"kişisel sorunları"* müze ziyaretlerin kendileri için en az engel teşkilden eden sorunlar olarak algıladıkları görülmüştür. Bu da işitme engelli bireylerin özgüvenleri yüksek bireyler oldukları, kendilerine güvendiklerini göstermektedir.

İşitme engelli bireyler müzelerde karşılaştıkları sorunların kaynağında resim kurum ve kuruluşların engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentilerine karşı duyarsız kalmaları ve müzelerde yeterli sayıda eğitimli işgörenin bulunmaması olarak

gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işitme engelli bireylerin % 96'ın *"herkes için müzeler"* anlayışının Türkiye'de yeterli düzeyde yaygınlaşmadığı düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

İşitme engelli bireylerin *"plajlar düzenlemeleri ve erişilebilirliği"* konusunda verdikleri yanıtlar incelendiğinde, işitme engelli bireylerin plajlarda ki düzenleme ve uygulamaları yeterli görmedikleri, bu uygulamaların işitme engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaktan çok uzak kaldığını, işitme engelli bireylerin plajlardan ve plaj olanaklarından tam olarak yararlanamadıkları, genel olarak plajların başta engellilerin kullanımına yönelik olarak duş, tuvalet, soyunma kabinleri, erişim rampaları, işaret dili bilen eğitimli işgörenlerin, sesli ve ışıklı uyarı sistemlerinin bulunmadığı yönünde görüş bildirmişlerdir.

Gerçekleştirilen çalışma sonunda ulaşılan bulguların ışığında bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisine özgürce, yardımsız ve herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan yer alabilmeleri için hazırlanan öneriler aşağıda verilmiştir. Buna göre:

Konaklama İşletmelerine Yönelik Öneriler:

Engellilere yönelik gerçekleştirilen yasal düzenlemeler ve belirlenen standartlar sadece teoride kalmamalı, yapılan düzenlemelerin yaşama geçirilip geçirilmediği denetlenmeli, konaklama işletmelerine engelli bireylere yönelik olarak gerekli düzenlemeleri tesislerinde gerçekleştirebilmelerine yönelik olarak uygun koşullarda gerekli finansman desteği sağlanmalıdır.

Konaklama işletmelerinin çıkarılan yasa ve mevzuatlara uyup uymadıkları oluşturulan bölgesel komisyonlar tarafından denetlenmeli ve bu komisyonun üyeleri arasında mutlaka her engel grubunu temsil eden engelli derneklerinin üyeleri de yer almalıdır.

Konaklama işletmelerinde *"engelli dostu konaklama işletmesi"* sertifikasyon uygulamasına geçilmelidir. Bu uygulama kapsamında konaklama işletmeleri engellilere yönelik çıkarılan yasa ve standartlara ne ölçüde uydukları kontrol edilerek konaklama işletmeleri engellilere uygun olup olmadıkları konularında puanlanmalıdır. Puanlama yapılırken konaklama işletmesinin sadece "engelli odaları" değil bütünü esas alınmalı, standartları karşılayan konaklama işletmeleri *"engelli dostu otel"* olarak ulusal ve uluslararası kamuoyuna duyurulmadır.

Konaklama işletmesi yöneticilerine *"engelli turizmin"* ne olduğu, nelerin yapılması gerektiği, uzun vadede işletmeye sağlayacağı yararlar, sahip olduğu ekonomik potansiyel ve büyüklük, yanlarında en az bir refakatçi ile seyahat ettikleri, normal bir turistten daha fazla harcama yaptıkları, düşük yoğunluklu sezon kabul edilen ilk ve sonbahar aylarında yolculuk yapmaya tercih ettikleri vb gibi konularda alanında uzman kişi ve kurumlar tarafından eğitimler verilerek *"engelli turizmin"* hayata geçirilmesi hususunda yöneticilerin desteği sağlanmalıdır. Unutulmaması gereken yöneticilerin desteğini sağlamadan yapılacak çalışmaların çokta fazla yol kat edemeyeceğidir.

Konaklama işletmeleri bünyesinde bulunan ve konaklama işletmesinde konaklayan ziyaretçilere havaalanı transferleri vb gibi alanlarda hizmet veren ulaşımı araçlarının engelli bireylerin rahat bir şeklide kullanılmasına olanak verecek şekilde tasarlanmış olmasına dikkat edilmelidir.

Konaklama işletmeleri bir bütün olarak değerlendirilmeli ve engelli bireylere yönelik yapılacak düzenlemeler sadece *"engelli odaları"* ile sınırlı tutulmamalı, kapsamı tüm konaklama işletmesini içine alacak şekilde genişletilmelidir. Konaklama işletmesinde konaklayacak olan ziyaretçilerin konaklama işletmesine ulaştıklarında ilk kullanacakları alanlardan biri konaklama işletmesinin otoparkı olacaktır. Bu sebeple otopark alanının bedensel, işitsel ve çeşitli derecelerde görme bozuklukları olanlar ile hiç görmeyen bireylerin rahatça kullanabilmelerine dönük olarak gerekli düzenlemelerin (konaklama işletmesinin ana kapısına mümkün olan en yakın mesafede bulunması,

konaklama işletmesi ile otopark arasındaki yolu yardım almadan kullanabilmelerine yönelik olarak gerekli düzenlemelerin yapılmış olması vb gibi) gerçekleştirilmiş olması gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinde çok katlı olsun ya da olmasın mutlaka asansörlerin engelli bireylerin kullanımına uygun şekilde gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemeler farklı engelli bireylerin ihtiyaçları dikkate alınarak yapılmalı, asansör içi kabin tekerlekli sandalye ile rahat kullanılmasının yanı sıra görme engelli bireyler için kabartma yazılıları, sesli, ışıklı ikaz sistemleri ile desteklenmelidir. Asansörü bulunmayan çok katlı konaklama işletmelerinde engelli odaları giriş katlarında bulunmalı ya da üst katlara erişim merdiven asansörler ile sağlanmalıdır.

Konaklama işletmelerinde yer alan engelli odaları işlevsel hale getirilmeli ve oda içi düzenlemeler tüm engelli bireyler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmeli, refakatçi ile kullanıma uygun olmalıdır. Sesli acil uyarı sistemlerinin yanı sıra ışıklı ikaz sistemleri de kullanılmalı, oda içi gereksiz dekorasyon ve yaralanmalara sebebiyet verebilecek sivri köşeleri malzemelerin kullanımından kaçınılmalıdır. Engelli odalarında yer alan kapı genişlikleri, kullanılan dolapların kapakları ve askı yükseklikleri, zeminin kaymaz malzemelerden olması, banyodaki düzenlemeler vb gibi mutlaka standartlara ve her türlü engelle sahip engelli bireylerin kullanıma uygun şekilde dekore edilmelidir.

Konaklama işletmelerinde yer alan restoranlarda düzenlemeler yapılırken tüm engelli grupları dikkate alınmalı, masalar arası mesafe ve masaların derinlikleri standartlara uygun olmalı, sesli ya da kabartma yazılı menüler kullanılmalıdır.

Konaklama işletmelerinde yer alan havuzlara erişimde *"havuz asansörleri"*, sahili bulunan konaklama işletmelerinde ise denize ulaşımını sağlayacak olan plaj rampaları kullanılmalı, havuz ve sahilde sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalıdır.

Konaklama işletmesinin geçiş alanları arasında kot ve yükseklik farklarının bulunmamasına dikkat edilmeli, varsa mutlaka uygun genişlik ve eğime sahip rampalar kullanılmalı, konaklama işletmesinde yer alan ortak kullanım alanlarındaki tuvaletler engelli bireylerin kullamına uygun şekilde dizayn edilmelidir.

Konaklama işletmesindeki işgörenlerin tamamı departman ayrımı yapılmaksızın mutlaka engelli bireylerle iletişim kurma konularında gerekli eğitimlerden geçirilmeli, en az birden fazla işgörenin işaret dili eğitimi alması sağlanarak konaklama işletmesini ziyaret edecek bireylerle yardımcı olabilmeleri sağlanmalıdır.

"Engelli dostu otel" sertifikasyon programı sonrasında engelli bireylere hizmet vermede gerekli koşulları yerine getiren konaklama işletmeleri kamu yararı gözetilerek çeşitli vergi muafiyetleri, hibe yardımları, işgörenlere eğitim desteği sağlanması, konaklama işletmesine teknolojik alt yapı desteğinin sağlanması, konaklama işletmesinin ulusal ve uluslararası kamuoyunda tanıtımının yapılması vb gibi destekler sağlanarak diğer konaklama işletmelerine "engelli turizm" konusunda örnek olması ve özendirilmesi sağlanmalıdır.

Konaklama işletmelerinin kullandıkları web sayfaları daha işlevsel ve gerçekçi hazırlanmalı, kullanılan bilgi ve görsel materyaller engelli bireylerin konaklama işletmesine geldiğinde gördüğü ve karşılaşacağı ile aynı gerçekliğe sahip olmalıdır. Konaklama işletmeleri sadece *"engelli oda"* sayılarını değil aynı zamanda da bu odaların hangi engel türlerinin ihtiyaçlarını karşılayabileceği, bunun yanı sıra konaklama işletmesindeki genel ve ortak kullanım alanların engelli bireyler açısından uygunluklarına ilişkin bilgi ve görsel materyallerde web sitelerinde belirtilmelidir.

Unutulmaması gereken tek gerçek *"herkesin hayatının bir döneminde kalıcı veya geçici bir engel durumu ile yaşamak zorunda kalabileceği"* gerçeğidir. Bu sebeple engelli bireylerin tatil ihtiyaçlarını karşılamaya dönük ayrı konaklama tesislerinin inşa edilmesi ya da düşüncesi başta insan haklarına olmak üzere insan olmanın özüne aykırı

ayrıştırıcı ve ırkçı bir uygulama olacaktır. Bu sebeple yeni tesisler inşa etmek yerine mevcut tesislerin engelli bireylerin kullamına uygun hale getirilmesi hem daha doğru bir uygulama olacak hem de engelli bireylerin toplumdan izole edilmelerinin de önüne geçecektir.

Konaklama İşletmesi Yöneticilerine Yönelik Öneriler:

Konaklama işletmesi yöneticileri öncelikli olarak üst düzey yöneticilerini ve konaklama işletmesinde çalışan işgörenlerini departman ayrımı yapmaksızın "engelli turizm", "engelli turist" ve "engelli turistlerle iletişim" konularında alanında uzaman kişiler tarafından gerekli eğitimleri almalarını sağlamalıdır. Ayrıca birden fazla düzey yöneticisinin ve işgörenlerinin işaret dilini öğrenmelerini teşvik etmeli ve konaklama işletmesi olarak bu alanda eğitim almak isteyen ve/veya alan yönetici ve işgörenlerini maddi ve manevi yönden desteklemelidir.

Konaklama işletmesi yöneticileri konaklama işletmelerini engelli bireyler için öncelikli tercih haline getirebilmek için, engelli bireylere yönelik özel fiyat politikaları geliştirmeleri, refakatçi ve grup indirimleri gerçekleştirerek engelli bireyler için cazip hale getirmelidir. Konaklama işletmesi yöneticileri konaklama işletmelerinden haberdar olmalı, engelli bireylere yönelik hangi avantaj ve dezavantajlara sahip olduğunu bilmeli, küçük dokunuşlarla mümkün olduğunca ve konaklama işletmesinin fiziki ve çevresel şartları elverdiğince engelli bireyler için "erişilebilir-ulaşılabilir" hale getirmek için (otopark düzenlemeleri, hareket kısıtlamasına neden olacak dekorasyon malzemelerinin kullanımından kaçınmak, kot ve yükseklik farkı bulunan alanlara gerekli genişlik ve eğime sahip rampalar koymak, ışıklı ve sesli uyarı sistemleri yerleştirmek, görme engelli bireyler için sesli ve kabartma yazılı menüler kullanmak, hissedilebilir yüzey kaplaması kullanmak, genel kullanım alanlarında uygun aydınlatmalar yapmak, resepsiyonda yer alan banko yüksekliğini engelli bireyler için uygun hale getirmek, camekânlı alanlarda kontrast renkler ve renkli şeritler kullanmak, işgörenlerin engellilerle iletişim konusunda eğitime vb gibi) gerekli çalışmaları gerçekleştirmelidir.

Konaklama işletmesine yönelik aktif ve güncel bir web sitesinin oluşturulmasını sağlayarak, konaklama işletmesinin engellilere yönelik sahip olduğu olanakları, engelli bireylere yönelik fiyat politikalarını, engelli odalarının güncel halini paylaşarak konaklama işletmesini tercih edecek engelli bireylere yönelik gerçekçi bilgileri paylaşmak.

Konaklama işletmeleri yöneticileri yasal mevzuatların belirlediği asgari "engelli oda" düzenlemesi dışına çıkarak "engelli oda" sayılarını konaklama işletmesinin fiziki yapısı el verdiği ölçüde arttırarak engelli turizmden daha fazla gelir elde etmeye yönelik çalışmalar gerçekleştirmeleri gelişen bir pazar ve ekonomik güç olan "engelli turizm" den daha fazla pay almalarını sağlayacaktır.

Müze Yöneticilerine Yönelik Öneriler:

Müze içinde yapılacak olan düzenlemelerde toplumu oluşturan engelli olsun ya da olmasın tüm vatandaşların şuan sahip oldukları ve ileride oluşabilecek engel durumlarına göre ihtiyaçları göz önünde bulundurarak, müzeleri "erişilebilir - ulaşılabilir" olmasını sağlaması açısından önem arz etmektedir. Bu sebeple görme engelli bireylere yönelik olarak müzede sergilenen eserlerin birebir kopyalarının bulunması, görme engelli bireylere yönelik olarak yazılı ve sözlü gerçekçi betimlemelerin yapılması müzeleri ziyaret edecek olan görme engelli bireylerin sayısını artırmada önemli bir unsur olacaktır.

Bir diğer önemli husus ise müzelerdeki işgörenlerin engelli bireylere hizmet konusunda eğitimleri olacaktır. Müzedeki işgörenlerin mutlaka bir kaçının işaret dili, diksiyon, hitabiyat ve betimleme konusunda eğitilmesi müzeyi ziyaret edecek olan işitme ve görme engelli bireylere yönelik olarak sunulacak hizmetin kalitesini arttıracaktır.

Müze içinde eserlerin sergilendiği camekân bölmeler yerleştirilirken bedensel engelli bireylerin hareket kısıtlığı dikkate alınmalı ve camekân bölmeler arasındaki mesafe mutlaka tekerlekli sandalye kullanıma uygun genişlikte olmalıdır. Bu tarz bir

düzenleme tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin ikinci kişilerin yardımları olmaksızın müze içinde rahatça hareket edebilmelerine olanak verecektir.

Müze içinde katlar arası geçişleri sağlayan asansörlerde sesli ve ışıklı uyarı sistemleri yer almalı, düğmelerde kabartma yazıları bulunmalı, asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygun genişlikte olmalı, asansör bulunmuyorsa diğer katlara erişim "merdiven asansörleri" ile sağlanmalıdır.

Müze içinde görme engelli bireyleri yönlendirecek hissedilebilir yüzey kaplamaları kullanılmalı, camekânlı geçişlerde mutlaka kontrast renkler kullanılarak belirgin hale getirilmeli, müze içi alanlardaki yönlendirmelerde sesli ve yazılı yönergeler kullanılmalıdır.

Müze içinde kot ve yükseklik farkı bulunan alanlar arası bağlantılar uygun genişlik ve eğime sahip rampalarla sağlanmalıdır.

Ayrıca müzeyi ziyaret edecek olan bedensel engelli bireylerle birlikte, yürüme güçlüğü çeken, yaşlı, hamile ve geçici engel durumu yaşayan bireylerin kullanımı için tekerlekli sandalye bulundurma uygulaması gerçekleştirilmelidir.

Müze ziyaretlerinin ziyaret süreleri dikkate alındığında müze içlerinde uygun yerlere bedensel engelli, yaşlı, hamile ya da geçici engel durumu yaşayan bireyler için oturma alanları konularak dinlenme alanları yaratılmalıdır.

İşitme ve görme engelli bireyler için müzede sergilenen eserlerin yanlarında sesli betimleme uygulamaları, işaret dili ile anlatım, alt yazı uygulaması, kulaklık vb gibi teknolojik desteklerin sağlanması, müzeyi ziyaret edecek olan engelli bireylerin ziyaretlerinin daha verimli geçmesi açısından yararlı olacaktır.

Müze içi dekorasyon amacı ile kullanılan malzemeler engelli bireylerin hareket kabiliyetlerini kısıtlayıcı nitelikte olmamalı, ayrıca kullanılan malzemelerin sivri ve keskin hatlara (yaralanmalara sebebiyet vermemsi açısından) sahip olmaması konusunda özenli davranılmalıdır.

Müze içinde erişilebilir bir noktada standartlara ve engelli bireylerin kullanımına uygun yeterli donanıma sahip tuvaletler yer almalıdır.

Müzenin ana giriş kapısına yakın bir yerde müzeyi ayrıntıları ile gösteren bir kabartma haritasının bulunması ve bu haritada tuvalet, danışma, acil çıkış, asansör, rampa konumlandırmaları, hangi eserlerin hangi kısımlarda sergilendiği ile ilgili bilgilerin yer alması müzeleri ziyaret edecek olan görme engellilerin ziyaretlerinin daha verimli geçmesini sağlayacaktır. Yararlı olabilecek bir diğer uygulama ise müze broşürlerinin görme engelli bireyler için kabartma yazısı ile hazırlanması, kullanılan yazıda büyük puntoların tercih edilmesi ve broşürün renklerinin kontrast renklerden oluşacak şekilde hazırlanması olacaktır. ,

Bedensel - İşitsel - Görme Engelli Bireylere Yönelik Öneriler

Bedensel, işitsel, görme sorunları yaşayan ve turizm etkinlikleri içerisinde yer almak isteyen bireylere konaklama işletmelerinde özel fiyat politikaları oluşturarak, özellikle düşük yoğunluklu sezon olarak kabul edilen ilk ve sonbahar aylarında bedensel, işitsel ve görme engelli turistleri gerek tek başlarına gerekse de refakatçileri ve eşlikçileri ile birlikte konuk etmeye dönük programlar oluşturmalıdır. Bu konaklama işletmelerinin düşük yoğunluklu sezonda atıl durumda kalmalarını önleyeceği gibi doluluk oranlarını da artıracaktır.

Ancak bunun sağlanabilmesi için öncelikli olarak konaklama işletmelerinde bulunan “engelli odalarının” standartlara uygun olarak gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi, engelli odaların gerçek anlamda engelli bireylerin tek başlarına ya da refakatçileri konaklayabilecekleri odalara dönüştürülmeleri gerekmektedir.

Konaklama işletmesinin mimari yapısı bir bütün olarak ele alınmalı bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere yönelik düzenlemeler sadece "engelli odaları" ile sınırlı kalmamalı, tesisin tamamı "erişilebilir - ulaşılabilir" hale getirilmelidir.

Konaklama işletmesinin bedensel, işitsel ve görme engelli bireyler için "ulaşılabilir- erişilebilir" olması için; engelli otoparkları, lobilerdeki banko yükseklikleri, genel alanlardaki ışıklandırmalar, restoranlardaki masa düzenlemeleri, masalar arası mesafe, masaların derinlik durumları, sesli ve kabartma yazılı menüler, genel alanlarda ki tuvaletlerin engelli bireylere yönelik olarak düzenlenmesi, havuz asansörlerinin ve plaj erişim rampalarının bulunması, katları arası geçişlerde kullanılan asansörlerin standartlara uygun genişlik ve donanıma sahip olması, kot ve yükseklik farkı bulunan alanlarda kullanılan rampaların uygun genişlik ve eğime sahip olması, sesli ve ışıklı uyarı sistemlerinin bulunması, tesisin tamamında hissedilebilir yüzey kaplamaların yer alması, konaklama işletmesinin tamamında gerekli noktalarda yazılı ve sesli önergelerin yer alması gerekmektedir.

Bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin konakladıkları süre zarfında engelli bireylerin hizmetleri ile yakından ilgilenecek, engelli bireylerle iletişim konusunda eğitimli, işaret dilini kullanabilen işgörenlerin bulunması engelli bireylerin tatil tercihlerini oluştururken belirleyici bir unsur olacağı unutulmamalı ve departman ayrımı yapılmaksızın işgörelere engellilerle iletişim kurmaya dönük eğitimler verilmelidir.

Bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin kullanıma uygun konaklama işletmelerinin web site tasarımları olmalı, bu siteler konaklama işletmelerinin durumları dikkate alınarak güncellenmeli, sitede sadece engelli odalarına dönük bilgiler değil, konaklama tesisinin bütünü ile ilgili bilgilerin yanı sıra görsel resimlerde kullanılmalı, web sitesinde işitme engelliler için işaret dili desteği, görme engelliler içinde sesli anlatım ve betimleme destekli açıklamalar yer almalıdır.

Konaklama işletmeleri tarafından bedensel, işitsel ve görme engelli bireyler için programlar oluşturulurken sadece konaklama dikkate alınmamalı, program için eğlenme, alış veriş yapma, müze ziyaretleri gibi farklı etkinliklerle zenginleştirilmeli ve çeşitlendirilmelidir.

Konaklama işletmelerinde "engelli turizm" doğrultusunda yapılacak değişiklik ve yeniliklerde engelli dernekleri ile işbirliğine gidilerek görüşlerinin alınması konaklama işletmelerinde daha gerçekçi ve işlevsel düzenlemelerin yapılmasını sağlayacaktır. Çünkü unutulmaması gereken engelli bireylerin konaklama işletmelerinde yaşadıkları sorunla ve kısıtlamaları en iyi engellilerin bileceğidir. Bu sebeple engelli bireylerin ve derneklerin görüşlerinin alınması önem arz edecektir.

Zorunlu kamu spotları ile engellilik konusunda farkındalık yaratmak ve kamuoyu oluşturmak için düzenli yayınlar yapılmalı, toplumun bilinçlenmesi ve önyargıların ortadan kaldırılmasına dönük kampanyalar gerçekleştirilmelidir.

Destinasyon bölgelerine yakın konumlarda bulunan kamuya ait kullanılmayan binalar düzenlenerek engelli turizmine kazandırılmalıdır.

Bedensel, işitsel ve görme engellileri başta olmak üzere turizm hareketliliği içerisinde yer almak isteyen ancak ekonomik olarak bunu karşılayacak durumda olmayan engelli bireyler için sosyal yardım fonunda "engelli tatil bütçesi" oluşturulmalı ve turizm hareketliliği içerisinde yer almak isteyen ama bunu gerçekleştiremeyen engelli birey ve refakatçilerine dönük olarak gerekli ekonomik destek devlet tarafından sağlanmalıdır.

Destinasyon Bölgesine Yönelik Öneriler

Turizm hareketliliğini oluşturan unsurlar; konaklama işletmesi, ulaşım sektörü, yeme içme sektörü, alış veriş ve eğlence sektörü, bölgenin kültürel, etnik, tarihi ve doğal güzelliklerinin bulunduğu alanlar, plajlar, müzeler vb gibi birbirlerinden ayrı ve bağımsız düşünülemez. Bir bölgenin "engelli turizmde" söz sahibi olabilmesi için

turizm paydaşlarının bir bütünlük içerisinde ele alınarak engelli bireylere yönelik düzenlemelerin bölgenin tamamını ve tüm unsurlarını kapsayacak şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde engelli bireyleri turizm hareketliliği içersine çekme çabaları eksik kalacak ve istenilen sonuçlara ulaşamayacaktır.

Bu sebeplerle destinasyon bölgesinde yer alan konaklama işletmeleri kadar bölgede faaliyette bulunan ulaşım araçları, restoranlar, müzeler, alış veriş merkezleri, kentsel alanlarda bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere hizmet verecek şekilde gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gerekmektir.

Destinasyon bölgesinde yer alan tarihi mekân, yapı ve ören yerlerinin tarihi dokusuna zarara vermeden uygun yerlere yerleştirilecek yazılı ve sesli betimlemelerle yapı hakkında gerekli bilgilerin verilmesi, engelli bireylerin ziyaretlerinin daha verimli ve bilgilendirici geçmesini sağlayacaktır.

Destinasyon bölgesinde yer alan turizm sektör temsilcileri, belediye, sivil toplum kuruluşları, engelli dernekler, kamu kurum ve kuruluşları işbirliği içerisinde hareket ederek engelli turizmin geliştirilmesi için ortak bir stratejik eylem planı oluşturmaları ve planın başarısı için birlikte hareket etmeleri gerekmektedir.

Bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere yönelik olarak turistik ürün, hizmet, etkinlik, aktiviteler hazırlanmalı ve engelli bireylerin kullanımına sunulmalıdır.

İlkokuldan itibaren başlayarak engelli bireyler ve engelli turizm konusunda farkındalık yaratmak amacı ile “engelli turizmi”, “engelli bireylerle etkili iletişim kurma”, “işaret dili” vb gibi dersler konularak engellilik konusunda etkili stratejiler geliştirilmelidir.

5.2. Tartışma

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında amaç; Çanakkale ilinde ikâmet eden ya da Çanakkale ilini ziyarete gelen bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin Çanakkale'de bulundukları süre içerisinde il genelinde karşılaştıkları mekânsal, kentsel, mimari, sosyal ve ulaşım sorunlarını belirlemektedir. Bu amaçtan hareketle uygulanan ölçme araçları ile veriler toplanmış, verilerin analizi ile ulaşılan bulgular doğrultusunda tartışmalar gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen alanyazında bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin şehirsel, mekânsal, ulaşımsal ve sosyal alanlarda karşılaştıkları sorunların bütüncül olarak değerlendirildiği, konaklama işletmesi ile müze yöneticilerinin engelli turizmine yönelik algılarının incelendiği, aynı zamanda da konaklama işletmelerinin engellilere hizmet sağlamada mimari açıdan ulusal ve uluslararası kriterlere göre incelendiği bir diğer çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sebeple gerçekleştirilen bu doktora çalışmasının "engelli turizm" alanındaki literatüre önemli katkılar sağladığı söylenebilir.

Ancak gerçekleştirilen bu doktora tez çalışmasındaki kadar geniş kapsamlı olmamakla birlikte engelliler ve engelli turizm üzerinde gerçekleştirilen çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar daha çok dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin bedensel engelli turizmine yönelik bakış açıları, bedensel engelli bireylerin konaklama işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve engelli turizm kapsamındaki yasal düzenlemeler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Turizm Öğrencilerinin Engelli Bireylere ve Engelli Turizmine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" (Solmaz-Yenişehirlioğlu, 2020), "Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı" (Uslu, 2019), "Kocaeli İlindeki Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Engelli Turizmini Değerlendirmelerine Yönelik Nitel Bir Araştırma" (Nergiz-Akbıyık, 2018), "Y Kuşağının Engelli Turistlere Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Örneği" (Bulgan-Göktaş, 2016), "Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" (Bulgan, 2014), "Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği" (Ayyıldız, Atay,

Yazıcı, 2014), “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmes” (Zengin-Eryılmaz, 2013), “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” (Eryılmaz, 2010), “Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı” (Atak, 2008), “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma” (Yaylı-Öztürk, 2006) gibi alanda gerçekleştirilen çalışmalarda araştırmacıların amacı dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin bedensel engelli turizmine yönelik düşünce ve algılarını belirlemek olmuştur. Yukarıda adları geçen çalışmalarla bu çalışmada ulaşılan bulgular karşılaştırılınca, bulguların tutarlı olduğu görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalarda olduğu gibi Çanakkale ilinde gerçekleştirilen ve üç, dört, beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin dâhil edildiği çalışmada, konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmin sağladığı avantajlar ve önemi konusunda yeterince farkında olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında ayrıca konaklama işletmeleri bedensel, görme ve işitme engelli bireylere mimari yapıları ve oda düzenlemeleri açısından hizmet sağlama uygunlukları değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda bu alanda literatürde “Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması” (Tellioğlu, 2019), “Engelli Turistlerin İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Karşılanmasına Yönelik Konaklama İşletmeleri Yönetici ve Çalışanlarının Erişilebilirliğin Sağlanması İle İlgili Görüşlerinin Değerlendirilmesi” (Sarı, 2019), “Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” (Akın, 2019), “Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” (Meriç-Işık, 2019), “Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi” (Burak, 2018), “Otel İşletmelerinde Erişilebilir Turizme Yönelik Düzenlemelerin Yeterliliği Üzerine Bir Uygulama: Gaziantep’teki Bir Yerel ve Bir Uluslararası Zincir Otel İşletmesi Örneği” (Olcay, Parlak, Ertürk, 2018), “Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmine Yönelik Teorik Bir İnceleme” (Cengiz-Aksöz, 2018), “Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi” (Tellioğlu-Tekin, 2017), “Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği” (Büyükşalvarcı, Şapcılar, Tuncel, 2017), “İstanbul Şehir İçi Otellerin Bedensel Engelliler Açısından Ulaşılabilirlik, Erişilebilirlik ve

Kullanılabilirlik Kapsamında Değerlendirilmesi" (Yıldız, 2017), "İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi" (Ketboğa, 2016), "Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği" (Kahveci, 2016), "Termal Tesislerde Engelli Erişilebilirliği ve Engelli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi: Balıkesir'deki Termal Tesislere Yönelik Araştırma" (Gül-Gül, 2016)," Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" (Bulgan-Çarıkçı, 2016), "İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları" (Kırlar, 2013) gibi çalışmaların gerçekleştirildiği görülmüştür. Yukarıda adı geçen çalışmalar Alanya, Bodrum, İstanbul, İzmir gibi ulusal ve uluslararası turist hareketliliğinin yoğun olduğu ve konaklama işletmesi sayısının fazla olduğu sahalarda gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu çalışmalara engel grubu olarak sadece bedensel engelliler dâhil edilmiş ve konaklama işletmelerinin mimari açıdan uygunlukları ile oda düzenlemeleri bedensel engelliler açısından ele almıştır. Bu çalışmanın yukarıda adı geçen çalışmalardan farkı engel grubu olarak bedensel engellilerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerinde çalışma kapsamına dâhil edilmesi ve konaklama işletmelerinin mimari yapısı ile oda düzenlemelerinin bedensel, işitsel ve görme engelli bireyler açısından uygunluklarının belirlenmesidir. Adı geçen bu çalışmalar ile tez çalışması bulguları karşılaştırıldığında büyük oranda paralellik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yukarıda adı geçen çalışmalarda ulaşılan sonuç ile Çanakkale ilinde gerçekleştirilen ve üç, dört, beş yıldızlı konaklama işletmelerinin mimari yapısı ile oda düzenlemelerinin bedensel, işitme ve görme engellilere erişilebilirlik sağlama yeterlilikleri incelendiğinde konaklama işletmelerinin engelli turizm kapsamında hizmet vermede mimarı ve engelli odaları açısından yetersiz oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında incelenen bir diğer bulgu; bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin turizme katılma istek ve motivasyonları olmuştur. Literatür incelendiğinde alanda engellilerin turizm hareketliliğine katılma motivasyonlarını inceleyen çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar; "Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentilerine İlişkin Görgül Bir Araştırma" (Özhan, 2018), "Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları" (Bağcı, 2017).

Bu çalışmalarda ulaşılan bulgular ile tez çalışmasının bulguları karşılaştırıldığında benzerlikler olmakla birlikte önemli farklılıkların da olduğu görülmektedir. Bu farklılıklarından en önemlisi yukarıda adı geçen çalışmalara sadece bedensel engelli bireylerin dâhil edilmesidir. Oysaki tez çalışmasında bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerde çalışma kapsamına alınarak turizm hareketliliğine yönelik istek ve motivasyonları belirlenmeye çalışılmıştır. Bir diğer farklılık ise yukarıda adı geçen çalışmalarda ulaşılan bulgu; engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına yönelik motivasyon ve isteklerinin düşük seviyede olmasıdır. Bu bakımından yukarıda adı geçen çalışmalarla tez çalışmasının ulaştığı bulgular arasında önemli farklılıklar vardır. Gerçekleştirilen tez çalışmasında bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer alırken karşılaştıkları engeller, erişebilirlik kısıtları ve zorluklara rağmen turizm hareketliliğini içerisinde yer alma istek ve motivasyonlarının son derece yüksek olmasıdır. Bedensel, işitme ve görme engelli bireyler turizm olgusu içerisinde karşılaştıkları mekânsal, kentsel, mimari, sosyal ve ulaşım sorunlarına rağmen turizm deneyimlerini yenilemek istemekte ve diğer engelli bireylere turizm hareketliliği içerisinde yer almaklarını tavsiye etmektedirler.

Engelli turizmine dönük yasal altyapının ve bu doğrultudaki uygulamaların incelenmesi gerçekleştirilen tez çalışmasının bir diğer araştırma alanını oluşturmaktadır. Tez çalışmasına paralel olarak turizm alanında engellilere yönelik yasal düzenlemeleri inceleyen çalışmalar değerlendirildiğinde elde edilen bulguların tutarlı olduğu görülmektedir. Bu alanda yapılan "Engelli Turizm'i ve Engelli Bireylerin Turizm'de Yaşadığı Sorunlar: Kilis Örneği" (Çelik, 2019), "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar" (Akdu-Akdu, 2018), "Engelli Turizmi Kapsamında Yasal Düzenlemeler ve Türkiye'deki Engelli Bireylerin Farkındalıklarının Belirlenmesi" (Öngen, 2018), "Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye ile Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması" (Kanca-Ertaş, 2014), "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi" (Zengin-Eryılmaz, 2013), "Antalya'da Engelli Turizmin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma" (Çizel, Sönmez, Akıncı, 2012) gibi çalışmalar incelendiğinde ulaşılan bulgularla tez çalışmasının bulgularının örtüştüğü görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalarda

Türkiye'de engelli turizme dönük pek çok yasanın çıkarıldığı, pek çok düzenlemenin gerçekleştirildiği ancak bu yasal düzenlemelerin daha çok teoride kaldığı ve yaşama yansıtılamadığı vurgulanmıştır. Bu çalışmalarda ulaşılan bir diğer bulgu Türkiye'de engelli turizmine dönük olarak çıkarılan yasa ve düzenlemelerin Avrupa Birliği ülkelerinin gerisinde kaldığı yönündedir. Bu alanda yapılan çalışmaların ulaştığı sonuç; Türkiye'de ki turizm işletmelerinin genel itibarı ile engellilerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına olanak sağlayan yasal düzenlemelere yeterince uymadıkları yönündedir. Bu alanda yapılan çalışmaların sonuçları tez çalışmasının sonuçlarını destekler niteliktedir. Nitekim tez çalışmasına katılan bedensel, işitme ve görme engelli bireyler genel olarak başta konaklama işletmeleri olmak üzere turizm paydaşlarını oluşturan seyahat, eğlence, alış veriş, ulaşım, yeme içme, müze ve plajların yasal mevzuatın çok dışında kaldıklarını, engellilerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarını sağlayan mevzuatlara uygun olarak düzenlenmediği ve yetersiz oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir.

"Engelli Bireylerin Turizme Katılımına Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Mevcut Durum Tespitine İlişkin Bir Araştırma" (Yılmazer, Kalpaklıoğlu, Yılmaz, 2020), "Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi" (Akın, 2018), "Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği" (Özhan, 2017), "Engelli Bireylerin Konaklama İşletmesi Odaklı Turizm Algıları ve Engelli Turizmi Pazarına İlişkin Öneriler: Antalya İli Örneği" (Öndül, 2015), "Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma" (Yenişehirlioğlu, 2013), "Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği" (Karacaoğlu, 2012) gibi tez çalışmasının kapsadığı alana benzer alanlarda ve benzer denek grupları ile yapılan çalışmaların ulaştığı sonuçların incelendiğinde engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerine yönelik bulgularla kısmen örtüştüğü görülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalarla tez çalışması arasında ki önemli farklılık tez çalışması bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin beklentilerini belirlemeye çalışmasına karşın diğer çalışmaların ağırlıklı olarak sadece bedensel engelli bireyleri çalışmalarına dâhil etmeleridir. Tez çalışmasının bulguları genel olarak bu alanda

yapılan çalışmaların bulguları örtüşmektedir. Bu bulgulara göre engelli bireylerin önceki seyahatlerinde karşılaştıkları olumlu durumlar onların seyahat motivasyonlarını olumlu yönde etkilemekte ve tatile gitme isteklerini pekiştirmektedir. Ancak olumsuz bir durumla karşılaşmaları seyahat isteklerini azaltmakta ve motivasyonlarını düşürmektedir. Engelli bireylerin motivasyonları üzerinde olumsuz etki yaratan diğer bir unsur ise ihtiyaçlarına ilişkin düzenlemelerin yetersiz olmasıdır. Yine engelli bireylerin motivasyonları üzerinde olumsuz etkiye sahip olan bir diğer önemli unsur ise konaklama işletmelerin engelli bireylere yönelik olarak sunduğu olanak ve imkânların yetersiz olmasıdır. Tez çalışmasının ulaştığı bu bulgular bu alanda yapılan diğer çalışmaların ulaştığı bulgularla paralellik göstermektedir.

Engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları erişilebilirlik engellerine ilişkin bulgular incelendiğinde "Göreme Açık Hava Müzesi'nin Erişilebilir Turizm Açısından İrdelenmesi" (Evci, 2016) çalışması ile bulguların örtüşmediği görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri çalışmanın bir açık hava müzesi olan Göreme üzerinde yapılmış olması ve ağırlıklı olarak dış mekanların (otopark, yürüyüş yolları, rampa yerleri, merdiven düzenlemeleri ve bilgilendirme levhaları vb gibi) inceleme kapsamında değerlendirilmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu çalışmadaki asıl sorun ise anket çalışmasına katılanların bir engel durumlarının olup olmadığının belirtilmemiş olmasıdır.

"Eskişehir Erişilebilir Turizme Uygun Mu?" (Timur-Oğuz, 2019), "Görme Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Deneyimlerini Kolaylaştırıcı Teknolojilerin İncelenmesi" (Ercan, 2019), "Müzeler ve Engelli Ziyaretçilere Yönelik Eğitim Projeleri" (Erbay, 2017), "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi" (Diker-Çetinkaya, 2016), "Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: "Herkes İçin Müzeler" Mümkün Mü?" (Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014), "Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü" (Şen, Yetim, Bilici, 2014), isimli çalışmalarda ki bulgular incelendiğinde müzelerin engelli bireylere ilişkin çalışmalar yürütmekle birlikte finansal sıkıntı ve kaynak yetersizliklerinden ötürü iç ve dış mekânsal düzenlemelerin istenilen düzeyde gerçekleşmediği, ayrıca müze düzenlemelerinde tüm engel gruplarını kapsayıcı

çalışmaların çok kısıtlı kaldığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca bu çalışmaların ulaştığı sonuçlara istinaden müzelerde tüm engel gruplarını kapsayacak (müze içi hissedilebilir yüzey kaplaması, eserlerin sesli betimlemeleri, camekânlar arası mesafenin standartlara uygun olması, eserlerin kopyalarının yerleştirilmesi, katlar arası ulaşımın sağlanması, bilgilendirme levhalarının ve açıklama yazılarının belirlenen standart ve ölçülerde olması, işaret dili bilen işgörenlerin bulunması, tekerlekli sandalye desteğinin sağlanması, müze içi dolaşım alanlarında kullanılan dekorasyon malzemelerinin türü ve konumlandırmalarının uygun olmaması vb gibi) bina içi düzenlemeler ile bina dışı düzenlemelerinin (engelli otoparkının bulunmaması, müzeye yönelik engelsiz bir erişimin sağlanamaması, engellilere yönelik müze tanıtım materyallerinin bulunmaması gib) yetersiz olduğu bulgusu elde edilmiştir ki buda bu tez çalışmasının ulaştığı bulguları desteklemektedir.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında incelenen bir diğer bulgu; bedensel, işitme ve görme engelli bireylere dönük olarak gerçekleştirilen plajlardaki fiziki düzenlemelerin yeterli olup olmadığıdır. Bu doğrultuda bu alanda yapılan literatür çalışması sonucunda "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar" (Akdu-Akdu, 2018), "Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi" (Birdir, Dalgıç, Kale, 2014), "Alanya'nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma" (Bozok, Açıksözlü, Kaya, 2014), "Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye'de Erişebilirlikleri" (Çağlar, 2012) gibi çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çalışmalarda ulaşılan bulgular plajlarda engelli bireylere dönük gerçekleştirilmesi gereken yasal zorunlulukların çok az bir kısmının hayata geçirildiği ve hayata geçirilen bu düzenlemelerin yeterli olmadığıdır. Bu bulgular tez çalışmasının ulaştığı bulguları destekler niteliktedir. Nitekim Çanakkale'de üç mavi bayraklı plajda gerçekleştirilen kapsamlı çalışmaların bulgularına göre çalışma kapsamına dâhil edilen mavi bayraklı plajlar ve bu plajlardaki düzenlemeler engelli bireylerin kullanımına uygun fiziki koşulara sahip olmaktan çok uzak bulunmamaktadır.

Engelsiz şehirler başlığı altında gerçekleştirilen alanyazın araştırmasında engelli bireyler açısından şehirlerin erişilebilirliliklerinin incelendiği çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Ancak bu çalışmalar daha çok bedensel engelli bireyler açısından

şehirleri incelemekte ve diğer engel gruplarını çalışma alanına dahil etmemektedirler. Bu alanyazında yapılan çalışmalar tüm turizm paydaşlarını çalışmaya dahil ederek şehirleri bir bütün olarak ele alınmamakta ve şehirlerin belirli bir kısmını araştırma konularına dahil etmektedirler. "Yer Markacılığı Bağlamında Engelsiz Marka Şehirlerinin Gümüşhane Örneğinde Analizi" (Güz-Çıkın, 2018), "Engelsiz Akıllı Şehirler Üzerine Genel Bir Araştırma" (Uzun, Serdar, Ergün, Arıkan, 2018), "Engelsiz Kent: Görme Engelli Bireylerin Kentlerde Yaşadıkları Problemler" (Kozan, Bozgeyikli, Kesici, 2018), "Engelsiz Kentler-"Herkes İçin Erişilebilir Kentler" (Uslu-Güneş, 2017), "Engelsiz Şehir" Kavramı Açısından Malatya" (Sümer, 2015), "Engelsiz Parklarda Peyzaj Tasarımı" (Çelik, Ender, Akdeniz, 2015), "Kent Hakkı Bağlamında Down Sendromlu Bireylerin Kente Entegrasyonu" (Koç, 2014) gibi tez çalışmasına benzer alanlarda gerçekleştirilen çalışmaların ulaştığı bulgular tez çalışmasının bulgularını destekler niteliktedir. Kentlerde engelsiz bir şehir oluşturulmasına dönük çalışmaların gerçekleştirilmesine karşın bu çalışmalar belirli alanlarla ve belirli engel gruplarına dönük düzenlemelerle sınırlı kalmakta ve bütünü kapsayıcı olmaktan çok uzak olmaktadırlar. Buda şehirlerin evrensel tasarım ilkelerini kapsayan ve o şehirlerde yaşayan bir engelli olsun ya da olmasın tüm insanları içine alan yaşam alanlarına dönüştürülmesini engellemektedir.

Uluslararası alanyazındaki benzer çalışmalar incelendiğinde, Avrupa'da pek çok ülkede 2000'lı yıllardan itibaren evrensel tasarım ilkelerinden hareketle engelsiz ve erişilebilir şehirler üzerine çalışmaların yapıldığı ve pek çok ülkedeki şehirlerin bu bağlamda kamusal kullanıma açık alanlarda tüm engel gruplarına ilişkin düzenlemelerin gerçekleştirildiği görülmektedir. Engelsiz şehirler başlığı altında yapılan uluslararası çalışmalar incelendiğinde "Barrier-free walk: A social sharing platform of barrier-free information for sensory/physically-impaired and aged people" (Miura, Yabu, Ikematsu, Kano, Ueda, Suzuki, Sakajiri, Ifukube, 2012), "Analyse des Tourismus für Alle in Deutschland am Beispiel der Stadt Eckernförde" (Fülle, 2012), "Emotional Barrier-GIS – A new Approach to Integrate Barrier-Free Planning in Urban Planning Processes" (Bergner, Zeile, Streich, 2011),"Ökonomische Impulse Eines Barrierefreien Tourismus Für Alle" (Neumann-Reuber, 2004), "Assistive Technology and the Barrier-free City: A Case Study from Germany" (Neumann-Uhlenkueken, 2001) isimli çalışmaların

bulgularının tez çalışmasının bulguları ile örtüşmediği görülmektedir. Engelsiz şehir kavramı Türkiye için çok yeni bir kavram olmakla birlikte yirmi birinci yüzyılın son çeyreğinden itibaren bu alanda özellikle Avrupa ülkelerinde çok ciddi çalışmaların yapıldığı ve her yıl engelsiz şehir kriterlerini yerine getiren şehirlerin ödüllendirildiği etkinlikler düzenlenmektedir.

Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinden itibaren EDEN olarak adlandırılan ve Avrupa Birliği Komisyonu tarafından düzenlenen engelsiz şehirler kapsamında ilk olarak Avusturya'da yer alan Kaunertal Vadisinde engelli bireylere yönelik geniş çaplı düzenlemeler gerçekleştirerek bedensel engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına dönük gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Ardından Belçika'nın Valon Brabant eyaletinde bulunan Ottignies-Louvain-la Neuve adlı kent bütüncül bir yaklaşımla ele alınarak şehir merkezi engellilere dönük olarak gerçekleştirilen çalışmalarla engelsiz bir yaşam alanına dönüştürülmüştür.

Bir diğer örnek ise Hırvatistan'da Smoljanci'de yer alan Stancija 1904-Svetvincenat isimli sahil kasabasında bedensel engellilerle birlikte görme engelli bireylere yönelik olarak da gerçekleştirilen çalışmalar gösterilebilir. Bu sahil kasabasında gerçekleştirilen çalışmalarla konaklama işletmelerinin yanı sıra plajlarda da yapılan düzenlemelerle engelli bireylerin yardım almadan ulaşabilmeleri ve kullanabilmeleri sağlanmıştır.

Engelsiz şehirler için bir diğer örnek Güney Kıbrıs Rum Kesimi Baf bölgesinde yer alan Polis Chrysochous şehri gösterilebilir. Bu şehirde kaldırımlar, bina girişleri, konaklama işletmeleri, plajlar ve bu alanlara ulaşımı sağlayan otobüs ve taksiler bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilerek kentte engelsiz bir yaşam alanı sağlanmıştır.

Bir diğer olumlu uygulama ise Çek Cumhuriyeti Güney Bohemya Bölgesinde yer alan Lipno kentidir. Bu kente engelli bireylerin engelsiz ve yardımsız dolaşabilmelerine dönük olarak pek çok uygulama hayata geçirilmiştir. Hayata geçirilen ve engelli bireylere engelsiz bir yaşam alanı sunan bu uygulamalardan en önemlileri kısa şu şekildedir: bölgedeki tesislerde çalışan işgörenler engellilerle iletişim kurabilmelerine yönelik olarak eğitimden geçirilmişler, el pedalı ya da elektrikle çalışan

seyahat araçları, plaj ve havuzların kullanıma olanak sağlayan özel donanımlar, kaldırımların ve bina girişlerinin düzenlenmesi, konaklama işletmelerinin bedensel engelli bireylerin kullanımına göre düzenlenmesi sayılabilir.

Yine bu alanda yapılan çalışmalara örnek gösterilebilinecek bir diğer kentsel yaşam alanı ise Fransa'nın Burgundy bölgesi sınırları içerisinde yer alan Morvan Ulusal Parkıdır. Bu ulusal park alanında 2006 yılından itibaren gerçekleştirilen çalışmalarla bölgede yer alan konaklama işletmelerinin yanı sıra alış veriş mağazaları, restoranlar, kafeteryalar bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun olarak düzenlenmiş, kaldırımlar ve yürüyüş yolları yeniden dizayn edilmiş, engelli bireylerin özel ihtiyaçlarına uygun olarak etkinlik ve turlar hazırlanmış, ayrıca engelli bireylerin diğer turizm etkinliklerinden yararlanabilmeleri için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Bu alanda ki en iyi örneklerden biride hiç şüphesiz Yunanistan'da yer alan Maraton bölgesidir. Bölgede yer alan konaklama işletmelerinin yanı sıra küçük ölçekli pansiyonlarda engelli bireylerin kullanımına uygun olarak dizayn edilmiş, tüm plajlara engelsiz erişim sağlanmış, tarihi ve arkeolojik alanlar tekerlekli sandalye ile ziyarete uygunluğu sağlanmış, Maraton bölgesinin tamamı tekerlekli sandalye ile erişime uygun hale getirilmiştir.

Macaristan'da yer alan Kaposvar ve Zselic Bölgesi bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylere yönelik olarak kentin tamamında gerçekleştirdiği düzenlemelerle dikkat çekmektedir. Bu şehirde bedensel engelli bireylere yönelik olarak kaldırım, yaya geçidi, rampaların yanı sıra görme engelli bireyler içinde sesli ve ışıklı uyarı ve yönlendirme sistemleri yer almakta, restoran ve kafeteryalarda Braille alfabesi ile hazırlanmış menüler, şehir planları kullanılmakta, işitme engelli bireyler için altyazı desteği sağlanmakta, toplu ulaşım araçları engellilerin kullanımına uygun olarak hizmet sağlamakta, işgörenlere engelli bireylerle iletişim kurabilmelerine yönelik olarak eğitimler ve işaret dili eğitim desteği sağlanmaktadır.

Almanya''nın doğusunda Batı Pomeranya bölgesinde yer alan Usedom adasında adayı engelsiz bir yaşam alanına dönüştürmeye dönük pek çok uygulama hayata geçirilmiştir. Konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesinin yanı sıra adaya ve adada ulaşımı sağlan tren ve otobüsler ile kafeterya ve

restoranlar engellilerin kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. Ayrıca adada yer alan plaj ve kumsallarda yapılan çalışmalarla engelsiz ulaşım ve kullanım olanaklarının yanı sıra, bölgede çalışan işgörenlere engelli bireylerle iletişim konusunda eğitim desteği sağlanmıştır (Neumann-Reuber, 2004: 17-19).

Engelsiz şehir örneğinin en iyi uygulayıcı kentlerinden biri hiç şüphesi 2010 yılında Access City (Engelsiz Şehir) ödülünü alan ve İspanya'da yer alan Avila şehridir. Avila şehri engelsiz şehri düşüncesinden yolla çıkarak sadece bedensel engellileri değil görme, işitme, hamile, çocuklu aileler, yaşlılığa bağlı oluşan hareket kısıtlığı, kronik rahatsızlık yaşayan vb gibi farklı engellilik biçimlerine sahip bireylere yönelik olarak erişilebilirlik düzenlemeleri hayata geçirmiştir (Wutke; Wollin 2010). Bu çalışmalardan en dikkat çekici olanları; tüm kale, tarihi surlara, tarihi bina ve anıtlara bedensel engellilerin ulaşımını sağlamak için yerleştirilen asansörler, kaldırım ve yaya yollarının engellerden arındırılması, şehir içi ulaşımı sağlayan taksi, otobüs ve trenlerin engellilere uygun olarak düzenlenmesi, kamu bina ve tesislerinin erişilebilirliliğinin sağlanması, şehir genelinde sesli ve ışıklı uyarı sistemlerinin yerleştirilmesi, engelli dostu konaklama, restoran, anıt ve kültürel alanların oluşturulması, dokuz farklı dil ile birlikte işaret dili desteği sağlanan sesli interaktif şehir haritasının oluşturulması, şehri tanıtan broşürlerde Braille alfabesinin kullanılması, restoran ve kafeteryalarda Braille alfabesi ile hazırlanmış menülerin yer alması, kamusal alanlarda işaret dili bilen işgörenlerin çalıştırılması, sesli uyarı ve Cyber-pass (Siber geçiş) sistemli trafik ışıklarının şehrin geneline yerleştirilmesi sayılabilir (Popiel, 2014: 190-192).

Avrupa'daki konaklama işletmelerinin (genel mimari yapısı ve oda düzenlemeleri) engelli bireylere yönelik düzenlemelerini içeren çalışmalar incelendiğinde; "Accessibility of Hotels for People with Visual Impairments: From Research to Practice" (Tutuncu-Liebermann, 2016), "Accessible Szczyrk Hotels' Features For Disabled Tourists" (Szewczyk, 2015), "Disability Legislation and Empowerment of Tourists with Disability: The UK Case" (Veitch-Shew, 2010), "A Key Objective for the Tourism Industry" (Eichhorn-Buhalis, 2010) bu çalışmaların bulgularının tez çalışmasının bulguları ile kısmen örtüşmediği görülmektedir. Almanya ve İngiltere başta olmak üzere Avrupa'daki zincir konaklama işletmelerinde bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireyler gibi farklı engelli gruplarına

ilişkin başta oda düzenlemeleri olmak üzere tesislerin tamamının engelliler açısından erişebilir olduğu ancak bununla birlikte küçük ölçekli konaklama işletmelerinde erişilebilirlik açısından mevcut düzenlemelere sahip olmadıkları görülmektedir.

"Best practice in Accessible Tourism" (Buhalis, Darcy, Ambrose, 2012), "Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers" (Darcya-Pegg, 2011), "Attitude change towards guests with disabilities: Reflections From Tourism Students" (Bizjak, Knežević, Cvetrežnik, 2012), "Personal And Societal Attitudes To Disability" (Daruwalla-Darcy, 2005), "Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market?: The views of hotel and travel agency managers" (Öztürk, Yaylı, Yeşiltaş, 2007) gibi tez çalışmasının alanına yakın alanlarda gerçekleştirilen çalışmaların bulguları incelendiğinde tez çalışmasının bulguları ile tutarlı olmadığı görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmaların bulgularına dayanarak söylenebilir ki Avrupa'daki konaklama işletmeleri yöneticileri engelli turizmin gelişen, potansiyeli olan ve konaklama işletmelerine sektördeki rakiplerine karşın önemli avantajlar sağlayan bir turizm türü olduğunun farkındadırlar.

Engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları erişilebilirlik sorunlarına ilişkin yurtdışında yapılan çalışmaların bulguları incelendiğinde Türkiye gibi Asya ekseninde yer alan ülkelerden biri olan İsrail'de "People with disabilities visit art museums: an exploratory study of obstacles and difficulties" (Poriaa, Reichela, Brandt, 2009) isimli bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerinde dâhil edildiği çalışmanın bulgularının tez çalışmasının bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmanın bulgularına göre çalışmaya katılan bedensel, işitme ve görme engelli bireyler müzeye ulaşımda ve müze içinde gerek müzenin mimari yapısı ve içeride sergilenen eserlerden kaynaklı gerekse de müzelerde çalışan işgörenlerden kaynaklı erişilebilirlik sorunları ile karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Ancak Avrupa ülkelerinde müzelerin erişilebilirliği üzerine yapılan çalışmaların bulguları incelendiğinde tez çalışmasının bulgularını destekler nitelikte olmadığı görülmektedir. "Accessibility of European museums to visitors with visual impairments" (Mesquita-Carneiro, 2016) isimli araştırma Avrupa''da önemli bir turist potansiyeline sahip olan İngiltere, Fransa, İtalya ve Portekiz'de yer alan Londra, Paris,

Madrid ve Lizbon şehirlerinde en fazla ziyaretçi alan (2009 verilerine göre) müzelerde gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma kapsamında 28 müze (Londra, Paris ve Lizbon'da 8, Madrid'de ise 4 müze) görme engellilerin erişilebilirliği yönünden incelenmiş ve çalışma kapsamında değerlendirilen müzelerin görme engellileri için erişilebilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanda yapılan diğer çalışmalardan "Making Museums Accessible to Those With Disabilities" (Montsho, 2020) ile "Social media, social inclusion, and museum disability access" (McMillena-Alter) görme engelli bireylerin yanı sıra bedensel ve işitme engelli bireyleri dâhil ettiği araştırmalardır. Bu çalışmaların bulguları da tez çalışmasının bulgularını desteklememekte ve müzelerin göreme engelli bireyler için erişilebilir olduğunu belirtmektedir.

Tez çalışması kapsamında incelenen bir diğer bulgu; engellilere yönelik olarak plajlarda gerçekleştirilen erişilebilirlik düzenlemeleridir. Bu doğrultuda yapılan uluslararası literatür çalışması sonucunda "Measuring Beach Accessibility for People with Ambulatory Difficulty" (Lee, Kim, Thapa, Stein, 2020), "Design and Development of a Mobile App for Accessible Beach Tourism Information for People with Disabilities" (Martínez, Aarnoutse, Gea, Berná, Alemán, Mateos, 2019), "Accessible Tourism in Greece Beaches and Bathing for All" (Voulgaropoulos, Strati, Fyka, 2012), "An Analytical Research on the Auditory Disabled Person's Behavior Limitation and Solution at Sandy Beach" (Koga, Kondo, Yamamoto, Miyazaki, 2009), "Accessible Tourism Transportation to and Accessibility of Historic Buildings and Other Recreational Areas in the City of Galveston, Texas" (Sen-Mayfield, 2004) yukarıda adı geçen çalışmaların bulgularının tez çalışmasının bulguları ile tutarlı olmadığı görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalar sonunda incelemeye altınan plajlar ve bu plajlardaki düzenlemelerin başta bedensel engelli bireyler olmak üzere işitme ve görme engelli bireyler için yeterli düzeyde erişilebilir alanlar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın Çanakkale'deki mavi bayraklı plajları bedensel, işitme ve görme engelli bireyler açısından ele alan tez çalışmasının bulguları çalışma kapsamına alınan mavi bayraklı plajların erişilebilir bir yapıya sahip olmadığı yönündedir.

5.2. Tartışma

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında amaç; Çanakkale ilinde ikâmet eden ya da Çanakkale ilini ziyarete gelen bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin Çanakkale'de bulundukları süre içerisinde il genelinde karşılaştıkları mekânsal, kentsel, mimari, sosyal ve ulaşım sorunlarını belirlemektedir. Bu amaçtan hareketle uygulanan ölçme araçları ile veriler toplanmış, verilerin analizi ile ulaşılan bulgular doğrultusunda tartışmalar gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen alanyazında bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin şehirsel, mekânsal, ulaşımsal ve sosyal alanlarda karşılaştıkları sorunların bütüncül olarak değerlendirildiği, konaklama işletmesi ile müze yöneticilerinin engelli turizmine yönelik algılarının incelendiği, aynı zamanda da konaklama işletmelerinin engellilere hizmet sağlamada mimari açıdan ulusal ve uluslararası kriterlere göre incelendiği bir diğer çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sebeple gerçekleştirilen bu doktora çalışmasının "engelli turizm" alanındaki literatüre önemli katkılar sağladığı söylenebilir.

Ancak gerçekleştirilen bu doktora tez çalışmasındaki kadar geniş kapsamlı olmamakla birlikte engelliler ve engelli turizm üzerinde gerçekleştirilen çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar daha çok dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin bedensel engelli turizmine yönelik bakış açıları, bedensel engelli bireylerin konaklama işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve engelli turizm kapsamındaki yasal düzenlemeler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Turizm Öğrencilerinin Engelli Bireylere ve Engelli Turizmine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" (Solmaz-Yenişehirlioğlu, 2020), "Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı" (Uslu, 2019), "Kocaeli İlindeki Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Engelli Turizmini Değerlendirmelerine Yönelik Nitel Bir Araştırma" (Nergiz-Akbıyık, 2018), "Y Kuşağının Engelli Turistlere Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu

Örneği" (Bulgan-Göktaş, 2016), "Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" (Bulgan, 2014), "Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği" (Ayyıldız, Atay, Yazıcı, 2014), "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmes" (Zengin-Eryılmaz, 2013), "Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği" (Eryılmaz, 2010), "Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı" (Atak, 2008), "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma" (Yaylı-Öztürk, 2006) gibi alanda gerçekleştirilen çalışmalarda araştırmacıların amacı dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin bedensel engelli turizmine yönelik düşünce ve algılarını belirlemek olmuştur. Yukarıda adları geçen çalışmalarla bu çalışmada ulaşılan bulgular karşılaştırılınca, bulguların tutarlı olduğu görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalarda olduğu gibi Çanakkale ilinde gerçekleştirilen ve üç, dört, beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin dâhil edildiği çalışmada, konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmin sağladığı avantajlar ve önemi konusunda yeterince farkında olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında ayrıca konaklama işletmeleri bedensel, görme ve işitme engelli bireylere mimari yapıları ve oda düzenlemeleri açısından hizmet sağlama uygunlukları değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda bu alanda literatürde "Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması" (Tellioğlu, 2019), "Engelli Turistlerin İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Karşılanmasına Yönelik Konaklama İşletmeleri Yönetici ve Çalışanlarının Erişilebilirliğin Sağlanması İle İlgili Görüşlerinin Değerlendirilmesi" (Sarı, 2019), "Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" (Akın, 2019), "Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" (Meriç-Işık, 2019), "Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi" (Burak, 2018), "Otel İşletmelerinde Erişilebilir Turizme Yönelik Düzenlemelerin Yeterliliği Üzerine Bir Uygulama: Gaziantep'teki Bir Yerel ve Bir Uluslararası Zincir Otel İşletmesi Örneği" (Olcay, Parlak, Ertürk, 2018), "Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmine Yönelik Teorik Bir İnceleme"

(Cengiz-Aksöz, 2018), “Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi” (Tellioğlu-Tekin, 2017), “Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği” (Büyükşalvarcı, Şapcılar, Tuncel, 2017), “İstanbul Şehir İçi Otellerin Bedensel Engelliler Açısından Ulaşılabilirlik, Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik Kapsamında Değerlendirilmesi” (Yıldız, 2017), “İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi” (Ketboğa, 2016), “Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği” (Kahveci, 2016), “Termal Tesislerde Engelli Erişilebilirliği ve Engelli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi: Balıkesir’deki Termal Tesislere Yönelik Araştırma” (Gül-Gül, 2016),” Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” (Bulgan-Çarıkçı, 2016), “İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları” (Kırlar, 2013) gibi çalışmaların gerçekleştirildiği görülmüştür. Yukarıda adı geçen çalışmalar Alanya, Bodrum, İstanbul, İzmir gibi ulusal ve uluslararası turist hareketliliğinin yoğun olduğu ve konaklama işletmesi sayısının fazla olduğu sahalarda gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu çalışmalara engel grubu olarak sadece bedensel engelliler dahil edilmiş ve konaklama işletmelerinin mimari açıdan uygunlukları ile oda düzenlemeleri bedensel engelliler açısından ele almıştır. Bu çalışmanın yukarıda adı geçen çalışmalardan farkı engel grubu olarak bedensel engellilerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerinde çalışma kapsamına dâhil edilmesi ve konaklama işletmelerinin mimari yapısı ile oda düzenlemelerinin bedensel, işitsel ve görme engelli bireyler açısından uygunluklarının belirlenmesidir. Adı geçen bu çalışmalar ile tez çalışması bulguları karşılaştırıldığında büyük oranda paralellik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yukarıda adı geçen çalışmalarda ulaşılan sonuç ile Çanakkale ilinde gerçekleştirilen ve üç, dört, beş yıldızlı konaklama işletmelerinin mimari yapısı ile oda düzenlemelerinin bedensel, işitme ve görme engellilere erişilebilirlik sağlama yeterlilikleri incelendiğinde konaklama işletmelerinin engelli turizm kapsamında hizmet vermede mimarı ve engelli odaları açısından yetersiz oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında incelenen bir diğer bulgu; bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin turizme katılma istek ve motivasyonları olmuştur. Literatür incelendiğinde alanda engellilerin turizm hareketliliğine katılma motivasyonlarını inceleyen çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar; "Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentilerine İlişkin Görgül Bir Araştırma" (Özhan, 2018), "Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları" (Bağcı, 2017). Bu çalışmalarda ulaşılan bulgular ile tez çalışmasının bulguları karşılaştırıldığında benzerlikler olmakla birlikte önemli farklılıkların da olduğu görülmektedir. Bu farklılıklarından en önemlisi yukarıda adı geçen çalışmalara sadece bedensel engelli bireylerin dâhil edilmesidir. Oysaki tez çalışmasında bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerde çalışma kapsamına alınarak turizm hareketliliğine yönelik istek ve motivasyonları belirlenmeye çalışılmıştır. Bir diğer farklılık ise yukarıda adı geçen çalışmalarda ulaşılan bulgu; engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına yönelik motivasyon ve isteklerinin düşük seviyede olmasıdır. Bu bakımından yukarıda adı geçen çalışmalarla tez çalışmasının ulaştığı bulgular arasında önemli farklılıklar vardır. Gerçekleştirilen tez çalışmasında bedensel, işitme ve görme engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer alırken karşılaştıkları engeller, erişebilirlik kısıtları ve zorluklara rağmen turizm hareketliliğini içerisinde yer alma istek ve motivasyonlarının son derece yüksek olmasıdır. Bedensel, işitme ve görme engelli bireyler turizm olgusu içerisinde karşılaştıkları mekânsal, kentsel, mimari, sosyal ve ulaşım sorunlarına rağmen turizm deneyimlerini yenilemek istemekte ve diğer engelli bireylere turizm hareketliliği içerisinde yer almaklarını tavsiye etmektedirler.

Engelli turizmine dönük yasal altyapının ve bu doğrultudaki uygulamaların incelenmesi gerçekleştirilen tez çalışmasının bir diğer araştırma alanını oluşturmaktadır. Tez çalışmasına paralel olarak turizm alanında engellilere yönelik yasal düzenlemeleri inceleyen çalışmalar değerlendirildiğinde elde edilen bulguların tutarlı olduğu görülmektedir. Bu alanda yapılan "Engelli Turizm'i ve Engelli Bireylerin Turizm'de Yaşadığı Sorunlar: Kilis Örneği" (Çelik, 2019), "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar" (Akdu-Akdu, 2018), "Engelli Turizmi Kapsamında Yasal

Düzenlemeler ve Türkiye'deki Engelli Bireylerin Farkındalıklarının Belirlenmesi" (Öngen, 2018), "Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye ile Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması" (Kanca-Ertaş, 2014), "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi" (Zengin-Eryılmaz, 2013), "Antalya'da Engelli Turizmin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma" (Çizel, Sönmez, Akıncı, 2012) gibi çalışmalar incelendiğinde ulaşılan bulgularla tez çalışmasının bulgularının örtüştüğü görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalarda Türkiye'de engelli turizme dönük pek çok yasanın çıkarıldığı, pek çok düzenlemenin gerçekleştirildiği ancak bu yasal düzenlemelerin daha çok teoride kaldığı ve yaşama yansıtılamadığı vurgulanmıştır. Bu çalışmalarda ulaşılan bir diğer bulgu Türkiye'de engelli turizmine dönük olarak çıkarılan yasa ve düzenlemelerin Avrupa Birliği ülkelerinin gerisinde kaldığı yönündedir. Bu alanda yapılan çalışmaların ulaştığı sonuç; Türkiye'de ki turizm işletmelerinin genel itibarı ile engellilerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına olanak sağlayan yasal düzenlemelere yeterince uymadıkları yönündedir. Bu alanda yapılan çalışmaların sonuçları tez çalışmasının sonuçlarını destekler niteliktedir. Nitekim tez çalışmasına katılan bedensel, işitme ve görme engelli bireyler genel olarak başta konaklama işletmeleri olmak üzere turizm paydaşlarını oluşturan seyahat, eğlence, alış veriş, ulaşım, yeme içme, müze ve plajların yasal mevzuatın çok dışında kaldıklarını, engellilerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarını sağlayan mevzuatlara uygun olarak düzenlenmediği ve yetersiz oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir.

"Engelli Bireylerin Turizme Katılımına Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Mevcut Durum Tespitine İlişkin Bir Araştırma" (Yılmazer, Kalpaklıoğlu, Yılmaz, 2020), "Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi" (Akın, 2018), "Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği" (Özhan, 2017), "Engelli Bireylerin Konaklama İşletmesi Odaklı Turizm Algıları ve Engelli Turizmi Pazarına İlişkin Öneriler: Antalya İli Örneği" (Öndül, 2015), "Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma" (Yenişehirlioğlu, 2013), "Bedensel Engellilerin Konaklama

İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği" (Karacaoğlu, 2012) gibi tez çalışmasının kapsadığı alana benzer alanlarda ve benzer denek grupları ile yapılan çalışmaların ulaştığı sonuçların incelendiğinde engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerine yönelik bulgularla kısmen örtüştüğü görülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalarla tez çalışması arasında ki önemli farklılık tez çalışması bedensel, görme ve işitme engelli bireylerin beklentilerini belirlemeye çalışmasına karşın diğer çalışmaların ağırlıklı olarak sadece bedensel engelli bireyleri çalışmalarına dahil etmeleridir. Tez çalışmasının bulguları genel olarak bu alanda yapılan çalışmaların bulguları örtüşmektedir. Bu bulgulara göre engelli bireylerin önceki seyahatlerinde karşılaştıkları olumlu durumlar onların seyahat motivasyonlarını olumlu yönde etkilemekte ve tatile gitme isteklerini pekiştirmektedir. Ancak olumsuz bir durumla karşılaşmaları seyahat isteklerini azaltmakta ve motivasyonlarını düşürmektedir. Engelli bireylerin motivasyonları üzerinde olumsuz etki yaratan diğer bir unsur ise ihtiyaçlarına ilişkin düzenlemelerin yetersiz olmasıdır. Yine engelli bireylerin motivasyonları üzerinde olumsuz etkiye sahip olan bir diğer önemli unsur ise konaklama işletmelerin engelli bireylere yönelik olarak sunduğu olanak ve imkânların yetersiz olmasıdır. Tez çalışmasının ulaştığı bu bulgular bu alanda yapılan diğer çalışmaların ulaştığı bulgularla paralellik göstermektedir.

Engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları erişilebilirlik engellerine ilişkin bulgular incelendiğinde "Göreme Açık Hava Müzesi'nin Erişilebilir Turizm Açısından İrdelenmesi" (Evci, 2016) çalışması ile bulguların örtüşmediği görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri çalışmanın bir açık hava müzesi olan Göreme üzerinde yapılmış olması ve ağırlıklı olarak dış mekanların (otopark, yürüyüş yolları, rampa yerleri, merdiven düzenlemeleri ve bilgilendirme levhaları vb gibi) inceleme kapsamında değerlendirilmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu çalışmadaki asıl sorun ise anket çalışmasına katılanların bir engel durumlarının olup olmadığının belirtilmemiş olmasıdır.

"Eskişehir Erişilebilir Turizme Uygun Mu?" (Timur-Oğuz, 2019), "Görme Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Deneyimlerini Kolaylaştırıcı Teknolojilerin

İncelenmesi" (Ercan, 2019), "Müzeler ve Engelli Ziyaretçilere Yönelik Eğitim Projeleri" (Erbay, 2017), "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi" (Diker-Çetinkaya, 2016), "Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: "Herkes İçin Müzeler" Mümkün Mü?" (Yeşilyurt, Kırlar, Lale, 2014), "Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü" (Şen, Yetim, Bilici, 2014), isimli çalışmalarda ki bulgular incelendiğinde müzelerin engelli bireylere ilişkin çalışmalar yürütmekle birlikte finansal sıkıntı ve kaynak yetersizliklerinden ötürü iç ve dış mekânsal düzenlemelerin istenilen düzeyde gerçekleşmediği, ayrıca müze düzenlemelerinde tüm engel gruplarını kapsayıcı çalışmaların çok kısıtlı kaldığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca bu çalışmaların ulaştığı sonuçlara istinaden müzelerde tüm engel gruplarını kapsayacak (müze içi hissedilebilir yüzey kaplaması, eserlerin sesli betimlemeleri, camekânlar arası mesafenin standartlara uygun olması, eserlerin kopyalarının yerleştirilmesi, katlar arası ulaşımın sağlanması, bilgilendirme levhalarının ve açıklama yazılarının belirlenen standart ve ölçülerde olması, işaret dili bilen işgörenlerin bulunması, tekerlekli sandalye desteğinin sağlanması, müze içi dolaşım alanlarında kullanılan dekorasyon malzemelerinin türü ve konumlandırmalarının uygun olmaması vb gibi) bina içi düzenlemeler ile bina dışı düzenlemelerinin (engelli otoparkının bulunmaması, müzeye yönelik engelsiz bir erişimin sağlanamaması, engellilere yönelik müze tanıtım materyallerinin bulunmaması gib) yetersiz olduğu bulgusu elde edilmiştir ki buda bu tez çalışmasının ulaştığı bulguları desteklemektedir.

Gerçekleştirilen bu tez çalışmasında incelenen bir diğer bulgu; bedensel, işitme ve görme engelli bireylere dönük olarak gerçekleştirilen plajlardaki fiziki düzenlemelerin yeterli olup olmadığıdır. Bu doğrultuda bu alanda yapılan literatür çalışması sonucunda "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar" (Akdu-Akdu, 2018), "Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi" (Birdir, Dalgıç, Kale, 2014), "Alanya'nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma" (Bozok, Açıksözlü, Kaya, 2014), "Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye'de Erişebilirlikleri" (Çağlar, 2012)

gibi çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çalışmalarda ulaşılan bulgular plajlarda engelli bireylere dönük gerçekleştirilmesi gereken yasal zorunlulukların çok az bir kısmının hayata geçirildiği ve hayata geçirilen bu düzenlemelerin yeterli olmadığıdır. Bu bulgular tez çalışmasının ulaştığı bulguları destekler niteliktedir. Nitekim Çanakkale'de üç mavi bayraklı plajda gerçekleştirilen kapsamlı çalışmaların bulgularına göre çalışma kapsamına dahil edilen mavi bayraklı plajlar ve bu plajlardaki düzenlemeler engelli bireylerin kullanımına uygun fiziki koşulara sahip olmaktan çok uzak bulunmamaktadır.

Engelsiz şehirler başlığı altında gerçekleştirilen alanyazın araştırmasında engelli bireyler açısından şehirlerin erişilebilirliliklerinin incelendiği çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Ancak bu çalışmalar daha çok bedensel engelli bireyler açısından şehirleri incelemekte ve diğer engel gruplarını çalışma alanına dahil etmemektedirler. Bu alanyazında yapılan çalışmalar tüm turizm paydaşlarını çalışmaya dahil ederek şehirleri bir bütün olarak ele alınmamakta ve şehirlerin belirli bir kısmını araştırma konularına dahil etmektedirler. "Yer Markacılığı Bağlamında Engelsiz Marka Şehirlerinin Gümüşhane Örneğinde Analizi" (Güz-Çıkın, 2018), "Engelsiz Akıllı Şehirler Üzerine Genel Bir Araştırma" (Uzun, Serdar, Ergün, Arıkan, 2018), "Engelsiz Kent: Görme Engelli Bireylerin Kentlerde Yaşadıkları Problemler" (Kozan, Bozgeyikli, Kesici, 2018), "Engelsiz Kentler-"Herkes İçin Erişilebilir Kentler" (Uslu-Güneş, 2017), "Engelsiz Şehir" Kavramı Açısından Malatya" (Sümer, 2015), "Engelsiz Parklarda Peyzaj Tasarımı" (Çelik, Ender, Akdeniz, 2015), "Kent Hakkı Bağlamında Down Sendromlu Bireylerin Kente Entegrasyonu" (Koç, 2014) gibi tez çalışmasına benzer alanlarda gerçekleştirilen çalışmaların ulaştığı bulgular tez çalışmasının bulgularını destekler niteliktedir. Kentlerde engelsiz bir şehir oluşturulmasına dönük çalışmaların gerçekleştirilmesine karşın bu çalışmalar belirli alanlarla ve belirli engel gruplarına dönük düzenlemelerle sınırlı kalmakta ve bütünü kapsayıcı olmaktan çok uzak olmaktadırlar. Buda şehirlerin evrensel tasarım ilkelerini kapsayan ve o şehirlerde yaşayan bir engelli olsun ya da olmasın tüm insanları içine alan yaşam alanlarına dönüştürülmesini engellemektedir.

Uluslararası alanyazındaki benzer çalışmalar incelendiğinde, Avrupa'da pek çok ülkede 2000'lı yıllardan itibaren evrensel tasarım ilkelerinden hareketle engelsiz ve erişilebilir şehirler üzerine çalışmaların yapıldığı ve pek çok ülkedeki şehirlerin bu bağlamda kamusal kullanıma açık alanlarda tüm engel gruplarına ilişkin düzenlemelerin gerçekleştirildiği görülmektedir. Engelsiz şehirler başlığı altında yapılan uluslararası çalışmalar incelendiğinde "Barrier-free walk: A social sharing platform of barrier-free information for sensory/physically-impaired and aged people" (Miura, Yabu, Ikematsu, Kano, Ueda, Suzuki, Sakajiri, Ifukube, 2012), "Analyse des Tourismus für Alle in Deutschland am Beispiel der Stadt Eckernförde" (Fülle, 2012), "Emotional Barrier-GIS – A new Approach to Integrate Barrier-Free Planning in Urban Planning Processes" (Bergner, Zeile, Streich, 2011),"Ökonomische Impulse Eines Barrierefreien Tourismus Für Alle" (Neumann-Reuber, 2004), "Assistive Technology and the Barrier-free City: A Case Study from Germany" (Neumann-Uhlenkueken, 2001) isimli çalışmaların bulgularının tez çalışmasının bulguları ile örtüşmediği görülmektedir. Engelsiz şehir kavramı Türkiye için çok yeni bir kavram olmakla birlikte yirmi birinci yüzyılın son çeyreğinden itibaren bu alanda özellikle Avrupa ülkelerinde çok ciddi çalışmaların yapıldığı ve her yıl engelsiz şehir kriterlerini yerine getiren şehirlerin ödüllendirildiği etkinlikler düzenlenmektedir.

Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinden itibaren EDEN olarak adlandırılan ve Avrupa Birliği Komisyonu tarafından düzenlenen engelsiz şehirler kapsamında ilk olarak Avusturya'da yer alan Kaunertal Vadisinde engelli bireylere yönelik geniş çaplı düzenlemeler gerçekleştirerek bedensel engelli bireylerin turizm hareketliliği içerisinde yer almalarına dönük gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Ardından Belçika'nın Valon Brabant eyaletinde bulunan Ottignies-Louvain-la Neuve adlı kent bütüncül bir yaklaşımla ele alınarak şehir merkezi engellilere dönük olarak gerçekleştirilen çalışmalarla engelsiz bir yaşam alanına dönüştürülmüştür.

Bir diğer örnek ise Hırvatistan'da Smoljanci'de yer alan Stancija 1904-Svetvincenat isimli sahil kasabasında bedensel engellilerle birlikte görme engelli bireylere yönelik olarak da gerçekleştirilen çalışmalar gösterilebilir. Bu sahil

kasabasında gerçekleştirilen çalışmalarla konaklama işletmelerinin yanı sıra plajlarda da yapılan düzenlemelerle engelli bireylerin yardım almadan ulaşabilmeleri ve kullanabilmeleri sağlanmıştır.

Engelsiz şehirler için bir diğer örnek Güney Kıbrıs Rum Kesimi Baf bölgesinde yer alan Polis Chrysochous şehri gösterilebilir. Bu şehirde kaldırımlar, bina girişleri, konaklama işletmeleri, plajlar ve bu alanlara ulaşımı sağlayan otobüs ve taksiler bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilerek kentte engelsiz bir yaşam alanı sağlanmıştır.

Bir diğer olumlu uygulama ise Çek Cumhuriyeti Güney Bohemya Bölgesinde yer alan Lipno kentidir. Bu kente engelli bireylerin engelsiz ve yardımsız dolaşabilmelerine dönük olarak pek çok uygulama hayata geçirilmiştir. Hayata geçirilen ve engelli bireylere engelsiz bir yaşam alanı sunan bu uygulamalardan en önemlileri kısa şu şekildedir: bölgedeki tesislerde çalışan işgörenler engellilerle iletişim kurabilmelerine yönelik olarak eğitimden geçirilmişler, el pedalı ya da elektrikle çalışan seyahat araçları, plaj ve havuzların kullanıma olanak sağlayan özel donanımlar, kaldırımların ve bina girişlerinin düzenlenmesi, konaklama işletmelerinin bedensel engelli bireylerin kullanımına göre düzenlenmesi sayılabilir.

Yine bu alanda yapılan çalışmalara örnek gösterilebilinecek bir diğer kentsel yaşam alanı ise Fransa'nın Burgundy bölgesi sınırları içerisinde yer alan Morvan Ulusal Parkıdır. Bu ulusal park alanında 2006 yılından itibaren gerçekleştirilen çalışmalarla bölgede yer alan konaklama işletmelerinin yanı sıra alış veriş mağazaları, restoranlar, kafeteryalar bedensel engelli bireylerin kullanımına uygun olarak düzenlenmiş, kaldırımlar ve yürüyüş yolları yeniden dizayn edilmiş, engelli bireylerin özel ihtiyaçlarına uygun olarak etkinlik ve turlar hazırlanmış, ayrıca engelli bireylerin diğer turizm etkinliklerinden yararlanabilmeleri için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Bu alanda ki en iyi örneklerden biride hiç şüphesiz Yunanistan'da yer alan Maraton bölgesidir. Bölgede yer alan konaklama işletmelerinin yanı sıra küçük ölçekli

pansiyonlarda engelli bireylerin kullanımına uygun olarak dizayn edilmiş, tüm plajlara engelsiz erişim sağlanmış, tarihi ve arkeolojik alanlar tekerlekli sandalye ile ziyarete uygunluğu sağlanmış, Maraton bölgesinin tamamı tekerlekli sandalye ile erişime uygun hale getirilmiştir.

Macaristan'da yer alan Kaposvar ve Zselic Bölgesi bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylere yönelik olarak kentin tamamında gerçekleştirdiği düzenlemelerle dikkat çekmektedir. Bu şehirde bedensel engelli bireylere yönelik olarak kaldırım, yaya geçidi, rampaların yanı sıra görme engelli bireyler içinde sesli ve ışıklı uyarı ve yönlendirme sistemleri yer almakta, restoran ve kafeteryalarda Braille alfabesi ile hazırlanmış menüler, şehir planları kullanılmakta, işitme engelli bireyler için altyazı desteği sağlanmakta, toplu ulaşım araçları engellilerin kullanımına uygun olarak hizmet sağlamakta, işgörenlere engelli bireylerle iletişim kurabilmelerine yönelik olarak eğitimler ve işaret dili eğitim desteği sağlanmaktadır.

Almanya''nın doğusunda Batı Pomeranya bölgesinde yer alan Usedom adasında adayı engelsiz bir yaşam alanına dönüştürmeye dönük pek çok uygulama hayata geçirilmiştir. Konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesinin yanı sıra adaya ve adada ulaşımı sağlan tren ve otobüsler ile kafeterya ve restoranlar engellilerin kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. Ayrıca adada yer alan plaj ve kumsallarda yapılan çalışmalarla engelsiz ulaşım ve kullanım olanaklarının yanı sıra, bölgede çalışan işgörenlere engelli bireylerle iletişim konusunda eğitim desteği sağlanmıştır (Neumann-Reuber, 2004: 17-19).

Engelsiz şehir örneğinin en iyi uygulayıcı kentlerinden biri hiç şüphesi 2010 yılında Access City (Engelsiz Şehir) ödülünü alan ve İspanya'da yer alan Avila şehridir. Avila şehri engelsiz şehri düşüncesinden yolla çıkarak sadece bedensel engellileri değil görme, işitme, hamile, çocuklu aileler, yaşlılığa bağlı oluşan hareket kısıtlığı, kronik rahatsızlık yaşayan vb gibi farklı engellilik biçimlerine sahip bireylere yönelik olarak erişilebilirlik düzenlemeleri hayata geçirmiştir (Wutke; Wollin 2010). Bu çalışmalardan en dikkat çekici olanları; tüm kale, tarihi surlara, tarihi bina ve anıtlara

bedensel engellilerin ulaşımını sağlamak için yerleştirilen asansörler, kaldırım ve yaya yollarının engellerden arındırılması, şehir içi ulaşımı sağlayan taksi, otobüs ve trenlerin engellilere uygun olarak düzenlenmesi, kamu bina ve tesislerinin erişilebilirliliğinin sağlanması, şehir genelinde sesli ve ışıklı uyarı sistemlerinin yerleştirilmesi, engelli dostu konaklama, restoran, anıt ve kültürel alanların oluşturulması, dokuz farklı dil ile birlikte işaret dili desteği sağlanan sesli interaktif şehir haritasının oluşturulması, şehri tanıtan broşürlerde Braille alfabesinin kullanılması, restoran ve kafeteryalarda Braille alfabesi ile hazırlanmış menülerin yer alması, kamusal alanlarda işaret dili bilen işgörenlerin çalıştırılması, sesli uyarı ve Cyber-pass (Siber geçiş) sistemli trafik ışıklarının şehrin geneline yerleştirilmesi sayılabilir (Popiel, 2014: 190-192).

Avrupa'daki konaklama işletmelerinin (genel mimari yapısı ve oda düzenlemeleri) engelli bireylere yönelik düzenlemelerini içeren çalışmalar incelendiğinde; "Accessibility of Hotels for People with Visual Impairments: From Research to Practice" (Tutuncu-Liebermann, 2016), "Accessible Szczyrk Hotels' Features For Disabled Tourists" (Szewczyk, 2015), "Disability Legislation and Empowerment of Tourists with Disability: The UK Case" (Veitch-Shew, 2010), "A Key Objective for the Tourism Industry" (Eichhorn-Buhalis, 2010) bu çalışmaların bulgularının tez çalışmasının bulguları ile kısmen örtüşmediği görülmektedir. Almanya ve İngiltere başta olmak üzere Avrupa'daki zincir konaklama işletmelerinde bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireyler gibi farklı engelli gruplarına ilişkin başta oda düzenlemeleri olmak üzere tesislerin tamamının engelliler açısından erişebilir olduğu ancak bununla birlikte küçük ölçekli konaklama işletmelerinde erişilebilirlik açısından mevcut düzenlemelere sahip olmadıkları görülmektedir.

"Best practice in Accessible Tourism" (Buhalis, Darcy, Ambrose, 2012), "Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers" (Darcya-Pegg, 2011), "Attitude change towards guests with disabilities: Reflections From Tourism Students" (Bizjak, Knežević, Cvetrežnik, 2012), "Personal And Societal Attitudes To Disability" (Daruwalla-Darcy, 2005), "Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel

and travel agency managers" (Öztürk, Yaylı, Yeşiltaş, 2007) gibi tez çalışmasının alanına yakın alanlarda gerçekleştirilen çalışmaların bulguları incelendiğinde tez çalışmasının bulguları ile tutarlı olmadığı görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmaların bulgularına dayanarak söylenebilir ki Avrupa'daki konaklama işletmeleri yöneticileri engelli turizmin gelişen, potansiyeli olan ve konaklama işletmelerine sektördeki rakiplerine karşın önemli avantajlar sağlayan bir turizm türü olduğunun farkındadırlar.

Engelli bireylerin müzelerde karşılaştıkları erişilebilirlik sorunlarına ilişkin yurtdışında yapılan çalışmaların bulguları incelendiğinde Türkiye gibi Asya ekseninde yer alan ülkelerden biri olan İsrail'de "People with disabilities visit art museums: an exploratory study of obstacles and difficulties" (Poriaa, Reichela, Brandt, 2009) isimli bedensel engelli bireylerin yanı sıra görme ve işitme engelli bireylerinde dâhil edildiği çalışmanın bulgularının tez çalışmasının bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmanın bulgularına göre çalışmaya katılan bedensel, işitme ve görme engelli bireyler müzeye ulaşımda ve müze içinde gerek müzenin mimari yapısı ve içeride sergilenen eserlerden kaynaklı gerekse de müzelerde çalışan işgörenlerden kaynaklı erişilebilirlik sorunları ile karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Ancak Avrupa ülkelerinde müzelerin erişilebilirliği üzerine yapılan çalışmaların bulguları incelendiğinde tez çalışmasının bulgularını destekler nitelikte olmadığı görülmektedir. "Accessibility of European museums to visitors with visual impairments" (Mesquita-Carneiro, 2016) isimli araştırma Avrupa''da önemli bir turist potansiyeline sahip olan İngiltere, Fransa, İtalya ve Portekiz'de yer alan Londra, Paris, Madrid ve Lizbon şehirlerinde en fazla ziyaretçi alan (2009 verilerine göre) müzelerde gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma kapsamında 28 müze (Londra, Paris ve Lizbon'da 8, Madrid'de ise 4 müze) görme engellilerin erişilebilirliği yönünden incelenmiş ve çalışma kapsamında değerlendirilen müzelerin görme engellileri için erişilebilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanda yapılan diğer çalışmalardan "Making Museums Accessible to Those With Disabilities" (Montsho, 2020) ile "Social media, social inclusion, and museum disability access" (McMillena-Alter) görme engelli bireylerin yanı sıra bedensel ve işitme engelli bireyleri dâhil ettiği araştırmalardır. Bu çalışmaların

bulguları da tez çalışmasının bulgularını desteklememekte ve müzelerin göreme engelli bireyler için erişilebilir olduğunu belirtmektedir.

Tez çalışması kapsamında incelenen bir diğer bulgu; engellilere yönelik olarak plajlarda gerçekleştirilen erişilebilirlik düzenlemeleridir. Bu doğrultuda yapılan uluslararası literatür çalışması sonucunda "Measuring Beach Accessibility for People with Ambulatory Difficulty" (Lee, Kim, Thapa, Stein, 2020), "Design and Development of a Mobile App for Accessible Beach Tourism Information for People with Disabilities" (Martínez, Aarnoutse, Gea, Berná, Alemán, Mateos, 2019), "Accessible Tourism in Greece Beaches and Bathing for All" (Voulgaropoulos, Strati, Fyka, 2012), "An Analytical Research on the Auditory Disabled Person's Behavior Limitation and Solution at Sandy Beach" (Koga, Kondo, Yamamoto, Miyazaki, 2009), "Accessible Tourism Transportation to and Accessibility of Historic Buildings and Other Recreational Areas in the City of Galveston, Texas" (Sen-Mayfield, 2004) yukarıda adı geçen çalışmaların bulgularının tez çalışmasının bulguları ile tutarlı olmadığı görülmektedir. Yukarıda adı geçen çalışmalar sonunda incelemeye altınan plajlar ve bu plajlardaki düzenlemelerin başta bedensel engelli bireyler olmak üzere işitme ve görme engelli bireyler için yeterli düzeyde erişilebilir alanlar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın Çanakkale'deki mavi bayraklı plajları bedensel, işitme ve görme engelli bireyler açısından ele alan tez çalışmasının bulguları çalışma kapsamına alınan mavi bayraklı plajların erişilebilir bir yapıya sahip olmadığı yönündedir.

5.3. Öneriler

Bu araştırmanın üç önemli dezavantaj bulunmaktadır. İlki çalışmanın "Çanakkale" bölgesi ile sınırlı olmasıdır. İkincisi ise çalışmanın Çanakkale bölgesinde yer alan turizm işletme belgeli 3 ve üzeri yıldızlı konaklama işletmelerini ve yöneticilerini, müzelerini, müze yöneticilerini kapsamasıdır. Üçüncüsü ise çalışmanın Çanakkale'de yaşayan ve/veya Çanakkale'yi ziyaret eden bedensel, işitsel ve görme engelli bireylere uygulanmış olmasıdır.

Bu sebeple bu alanda yapılacak araştırma ve çalışmaların kapsam ve içerikleri genişletilerek sadece 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri değil destinasyon

bölgesinde bulunan ve turizme yönelik hizmet veren tüm konaklama işletmeleri dâhil edilmelidir.

Ayrıca konaklama işletmesi ve müze yöneticilerinin yanı sıra turizm paydaşlarının ortakları arasında yer alan seyahat acenteleri, yeme içme, alış veriş, ulaşım, kamu kurum ve kuruluş yöneticilerinin de engelli turizmine dönük algıları ve düşünceleri de bu alandaki çalışmalar dâhil edilmelidir.

Bedensel, işitsel ve görme engelli bireylerin yanı sıra diğer engel türlerine sahip engelli bireyler ve aileleri de çalışma kapsamına alınarak görüş ve düşünceleri ortaya konmaya çalışmalıdır.

Diğer ülkelerde benzer çalışmalar ile Türkiye'deki çalışmalar karşılaştırılarak benzerlikleri ve farklıları belirlenerek ortak sonuçlar ortaya konularak bu alanda yapılacak çalışmalar için bir yol haritası oluşturulmaya çalışılmalıdır.

Çalışmalarda likert ölçekli sorularla birlikte yüzyüze görüşme teknikleri ve daha farklı soru teknikleri ile de bilgi ve görüş toplanmaya çalışılmalıdır.

Ayrıca çalışma tek bir destinasyon bölgesi ile sınırlı tutulmaması, çalışmanın Türkiye'nin tamamına yaygınlaştırılması çalışma sonuçlarının ve bulgularının genellenmesi ve daha sağlıklı sonuçlar elde edilmesi açısından önemli olacaktır.

KAYNAKÇA

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2017). Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hâle Getirilmesine Dair Yönetmelik. https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/01/20170113-21.htm (Erişim Tarihi: 01.11.2019).

Akbaba, A. (2012). "Destinasyon Geliştirme ve Küçük Ölçekli Turizm İşletmeleri: Akçakoca Üzerine Bir İnceleme". *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 1(24), 1-16.

Akbulut, S., Özgül, H. ve Tezcan, T. (2014). *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu 2013: Erişilebilirlik, Eğitim, Çalışma Hayatı ve Sağlık Verileri-Analizler*, Hermes Tanıtım Ofset Ltd. Şti., İstanbul.

Akdu, U. ve Akdu, S. (2018). "Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23), 99-123.

Akın, A. (2018). "Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi". *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 6(15), 167-183.

Akın, A. (2019). "Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 8(2), 2082-2103.

Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). "Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi,* 26(1), 97-113.

Alén, E., Domínguez, T. & Losada, N. (2012). New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism, Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies. https://www.intechopen.com/books/visions-for-global-tourism-industry-creating-and-

sustaining-competitive-strategies/new-opportunities-for-the-tourism-market-senior-tourism-and-accessible-tourism (Erişim Tarihi: 14.04.2020).

Altınok, M. ve Kars, M. M. (2010). "Tekerlekli Sandalye Kullanan Engellilere Yönelik Islak Mekân Düzenlemelerinde Fonksiyonel Yaklaşımlar". *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 21(4), 107-122.

Americans With Disabilities Act Of 1990 (As Amended 2008), (ADA) Amendments Act Changes To The Public Law. "*Americans With Disabilities Act Of 1990*".

Aral, N., Gürsoy, F. ve Şimşek, Ş. (2017). "İşitme Engelli Çocuk Annelerinin Haklarına İlişkin Düşüncelerinin İncelenmesi". *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi,* 6(3), 64-77.

Arat, Y. ve Sayar, G. (2016). "Engelliler İçin Dolaşım Senaryosu: Konya Kent Plaza AVM Örneği". *Erciyes Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi,* 32(2), 1-17.

Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma.* Ankara Gazi Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Arıkan, Ç. (2002). "Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım". *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi,* 2(1), 11-25.

Arıkan, R. (2007). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama*, Asil Yayın, Ankara.

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

Atar, N. (2014). Seyahat Acenteleri Engelli Turizmin Farkına Varmalı. http://www.turizmhaberleri.com/haberayrinti.asp?ID=2809 (Erişim Tarihi: 15.04.2020).

Aydın, O. (2012). "Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), 91-96.

Aydoğdu, H. (2017). *Kentsel Donatı Elemanlarının Peyzaj Mimarlığında Kullanımı.* Konya Selçuk Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Aygün, E., Korkut, A. ve Kiper, T. (2018). "Engelli Bireyler İçin Kentsel Dış Mekânlara Erişilebilirliğin İncelenmesi: Tekirdağ Örneği". *ARTİUM Dergisi (Mimarlık Planlama Sanat ve Tasarım Dergisi),* 6(2), 20 - 32.

Aynalı Pazar Gazetesi. Güzelyalı Halk Plajı. http://canakkaleaynalipazar.com/ (Erişim Tarihi: 05.05.2019).

Aytaç, S. (2010). "İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Özürlüler İçin Sosyal Yaşam Merkezi Projesi". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 126-158.

Aytaç, S., Murat, G., Dursun, S., Şen, M., Bağdoğan, Y. S., Işıklı, İ. E. ve Çelen, İ. A. (2017). *Çalışma Yaşamında Özel Gruplar*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Ankara.

Ayyılıdız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). "Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.

Azarkan, E. ve Benzer, E. (2018). "Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Haklarına Dair Sözleşme ve Türkiye'de Engelli Hakları". *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,* 23(38), 3-29.

Bağçı, E. (2017). *Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları*. Antalya Akdeniz Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Baş, M. ve Ulama, Ş. (2014). *Türkiye'de Engelli Turizm Pazarındaki Farklı Talep Özelliklerinin Analizi*, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara.

Behramoğlu, B. (2007). "Herkese Engelsiz Tatil". *TÜRSAB Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği Dergisi*, (280), 41-42.

Best, J. S. (2008). Understanding Individuals With Physical, Health, and Multiple Disabilities. http://ptgmedia.pearsoncmg.com/images/9780131590120/downloads/best_ch1_understa

ndıngındıvıdualswıthphysıcalhealthandmultıpledısabılıtıes.pdf (Erişim Tarihi: 31.08.2017).

Bıçkı, D., Ak, D. ve Özgökçeler, S. (2013). "Avrupa'da ve Türkiye'de Sosyal Turizm". *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 49-73.

Bi, Y., Card, A. J. & Cole, T. S. (2007). "Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers With Physical Disabilities". *International Journal of Tourism Research,* 9(3), 205-216.

Bilsin, E. ve Başbakkal, Z. (2014). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Çocuklar". *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30(2), 65-78.

Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014). "Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi,* (2), 145-158.

Boisjoly, G. & M. El-Geneidy, A. (2017). "How To Get There? A Critical Assessment Of Accessibility Objectives and Indicators in Metropolitan Transportation Plans". *Transport Policy,* (55), 38-50.

Bowtell, J. (2015). "Assessing The Value and Market Attractiveness Of The Accessible Tourism Industry In Europe: A Focus On Major Travel And Leisure Companies". *Journal of Tourism Futures,* 1(3), 203-222.

Bozok, D., Kaya, Ç. ve Açıksözlü, Ö. (2014). *Alanya'nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma,* Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara.

BÖİB (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı), TUİK (Türkiye İstatistik Kurumu). (2009). *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

Braddock, L. D. & Parish, L. S. (2001). *Handbook of Disability Studies: An Institutional History of Disability* (Ed. Garly Albrecht, Katherine Seelman & Michael Bury), Sage Publications, London.

Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V. & Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE),* Surrey, United Kingdom: University of Surrey, London.

Buhalisa, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues,* Channel View Publications, Bristol.

Buhalisa, D. & Michopoulou, E. (2011). "Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing The Accessibility Market". *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145 –168.

Buj, C. (2010). Paving the Way To Accessible Tourism, International Centre For Responsible Tourism. Leeds Metropolitan University (online), available at: http://turismo-sostenible.net/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf (Erişim Tarihi: 15.04.2020).

Bulgan, G. (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma.* Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi. Basılmamış Doktora Tezi.

Bulgan, G. ve Çarıkçı, H. İ. (2016). "Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 7(13), 15-42.

Bulgan, G. ve Göktaş, P. (2016). "Y Kuşağının Engelli Turistlere Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Örneği". *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(15), 83-95.

Burak, Y. (2018). *Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi: Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı.* Konya Selçuk Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Burcu, E. (2006). "Özürlülük Kimliği ve Etiketlemenin Kişisel ve Sosyal Söylemleri". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi,* 23(2), 61-83.

Buyurgan, S. (2009). "Görme Yetersizliği Olan Üniversite Öğrencilerinin Müzelerden Beklentileri". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9(3), 1169-1204.

Bülten

Büyükşalvarcı, A., Şapcılar, C., M. ve Tuncel, M. (2017). "Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği". *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 13, 249-263.

Cavınato, L. J. & Cuckovıch, L. M. (1992). "Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment". *Transportation Journal*, 31(3), 46-53.

Cavlak, N. ve Cavlak, H. (2019). "Avrupa Erişilebilir Turizm Politikası ve Türkiye". *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 29–41.

Cengiz, F. ve Aksöz, O., E. (2018). "Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmine Yönelik Teorik Bir İnceleme". *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 126-138.

College, Williams. Disabilities Policies. https://academic-resources.williams.edu/disabilities-policies (Son Erişim Tarihi: 01.05.2018).

Çağlar, S. (2012). "Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye'de Erişebilirlikleri". *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.

Çaha, H. (2016). "Engellilerin Toplumsal Hayata Katılmasına Yönelik Politikalar: Türkiye, ABD ve Japonya Örnekleri". *İnsan ve Toplum Dergisi*, 5(10), 123-150.

Çanakkale Belediyesi'nden Engelli Vatandaşlara Özel Ulaşım İmkânı. https://www.canakkaleicinde.com/canakkale-belediyesinden-engelli-vatandaslara-ozel-ulasim-imkani (Erişim Tarihi: 20.03.2018).

Çanakkale Deniz Müzesi Komutanlığı. Çanakkale Deniz Müzesi. https://canakkalemuze.dzkk.tsk.tr/tr (Erişim Tarihi: 05.05.2019).

Çanakkale Görsel Tanıtım Derneği. Çanakkale Eski Kordon ve Caddesi. https://twitter.com/canakkalegorsel/status/1048943856610414592?lang=gl (Erişim Tarihi: 05.05.2018).

Çanakkale Gündem. Çanakkale Yeni Kordon ve Caddesi. https://canakkalegundem.net/2019/08/15/yeni-kordonda-tuvalet-sorunu (Erişim Tarihi: 05.05.2018).

Çanakkale Kültür ve Dayanışma Derneği. Demircioğlu Caddesi ve Cumhuriyet Bulvarı. http://www.canakkaleliler.org/GALER%C4%B0/tabid/2584/AlbumID/3896-98/Default.aspx (Erişim Tarihi: 05.05.2018).

Çanakkale Travel. Çarşı Caddesi. https://www.canakkaletravel.com/galeri/canakkale-carsi-caddesi.html (Erişim Tarihi: 05.05.2018).

Çanakkale Yalova Restoran. http://www.yalovarestaurant.com/tr/page/category/canakkale-yalova (Erişim Tarihi: 06.07.2018).

Çanakkale Yalova Restoranı. https://tr.foursquare.com/v/yalova-restaurant/4baf836df964a52013063ce3/photos (Erişim Tarihi: 06.07.2018).

Çanakkale Yalova Restoranı. https://www.neredekal.com/yalova-restoran (Erişim Tarihi: 06.07.2018).

Çetin, E. M. ve Ulugöl, F. (2017). "Zihinsel Yetersizliği Olan Bireylere Ebru Yapma Becerisinin Öğretiminde Video Modelle Öğretimin Etkililiği". *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi,* (35), 234-251.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (2018). Otopark Yönetmeliği: Birinci Bölüm: Amaç ve Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Genel Esaslar. https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180222-7.htm (Erişim Tarihi: 06.07.2018).

Çınar, H., Arslan, R. A. ve Doğar, K. (2015). "İbadethaneler: Tekerlekli Sandalye Kullanıcıların Kullanımın Memnuniyeti". *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi,* 3(3), 319-327.

Çınarlı, S. (2008). *Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Engelli Hakları*. İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi. Basılmamış Doktora Tezi.

Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*, Yiğitler Grup Reklam Matbaa, Ankara.

Dalkıran, B. G. (2017). "Bir Sağlık Turizmi Destinasyonu Olarak Trakya Bölgesi". *Social Sciences Research Journal*, 6(4), 162-178.

Darcy, S. & Buhalisa D. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol.

Darcy, S. & Dickson, J. T. (2009). "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

Darcy, S. (2006). *Setting A Research Agenda For Accessible Tourism*, Sustainable Tourism CRC. Coast: Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre.

Darcy, S. (2008). *Accessible Tourism Accommodation Information Preferences (Working Paper Series)*, University of Technology, Sydney, School of Leisure, Sport and Tourism, Sydney.

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

Degener, T. (2006). The Definition of Disability in German and Foreign Discrimination Law. Disability Studies Quarterly, 26 (2), Bochum. http://dsq-sds.org/article/view/696/873 (Erişim Tarihi: 10.08.2017).

Department for Work and Pensions. Disability Rights Commission. Monitoring the Research Disability Discrimination Act (DDA) 1995. http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/hurstfield-Final-pdf.pdf (Erişim Tarihi: 12.08.2017).

Deutsche Hygiene-Museum. http://www.dhmd.de (Erişim Tarihi: 16.04.2019).

Devlet İstatistik Enstitüsü. (2009). *Türkiye Özürlüler Araştırması*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

Diker, O. ve Çetinkaya, A. (2016). "Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi". *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Özel Sayı (2), 111-125.

Dünya Sağlık Örgütü. Dünya Engellilik Raporu 2011. http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/D%C3%BCnya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf (Erişim Tarihi: 28.07.2017).

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Araştırma Geliştirme ve Proje Dairesi Başkanlığı (2017). *Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistikî Bilgiler*, İstatistik Bülteni.

Engelliler Hakkında Kanun, (Kanun Numarası: 5378), 7.7.2005 - 25868 Sayılı Resmi Gazete, s. 9463-9468.

Engelliler Hakkında Kanun, Kanun Numarası: 5378, Kabul Tarihi: 1/7/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 7/7/2005, Sayı: 25868, Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5 Cilt: 44. http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf (Erişim Tarihi: 08.07.2018).

Engelliler İçin Evrensel Standartlar Kılavuzu. https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9260/mod_resource/content/0/engelliler-icin-evrensel-standartlar-kilavuzu.pdf (Erişim Tarihi: 05.12.2018).

Erbay, Ö. N. (2017). "Müzeler ve Engelli Ziyaretçilere Yönelik Eğitim Projeleri". *Milli Eğitim Dergisi*, (214), 345-358.

Ergenoğlu, S. A. (2013). *Mimarlıkta Kapsayıcılık: Herkes İçin Tasarım,* Yıldız Teknik Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. Sakarya Sakarya Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi. (2016). Faaliyet Raporu 2016. http://www.eskisehir.bel.tr/dosyalar/faaliyet_raporlari/2016.pdf (Erişim Tarihi: 06.05.2018).

EU (2003-b). Travel Guide for Tourists with Disabilities- United Kingdom. Brussels: European Union. https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOL_STU(2018)617465_EN.pdf (Erişim Tarihi: 05.02.2018).

Evci, A. ve Şahin, K. C. (2017). "Bedensel Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizmi Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma". *Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi,* 6(2), 681-689.

Federal Ayrımcılıkla Mücadele Birimi. (2010). *Genel Eşit Muamele Yasası (AGG) Rehberi: Genel Eşit Muamele Yasası'na İlişkin Açıklamalar ve Örnekler*, DruckVogt GmbH, Berlin.

Foster, A. & Noe, C. (2008). *Promoting Access to the Built Environment Guidelines*, CBM, Argum/Thomas Einberger, CBM/Grossmann, CBM/Lohnes, CBM/Jacq, Bensheim.

Fuhr, P. & Norden, L. (2002). *Visual Impairment and Blindness, Primary Causes and Functional Implications of Blindness*, Department of Veterans Affairs, Veterans Health Administration, Employee Education System, Washington DC.

Gillovic, B. & McIntosh, A. (2015). "Stakeholder Perspectives Of The Future Of Accessible Tourism in New Zealand". *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223-239.

Göde, Ö. M. ve Önçel, S. (2016). "Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği". *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 189-201.

Gökbay, İ. Z., Ergen, A. ve Özdemir, N. (2011). "Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması: Engelsiz Eğitim". *Öneri Dergisi,* 36(9), 1-8.

Göktaş, P. ve Bulgan, G. (2016). "Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma". *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3), 36-56.

Gül, K. ve Gül, M. (2016). "Termal Tesislerde Engelli Erişilebilirliği ve Engelli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi: Balıkesir'deki Termal Tesislere Yönelik Araştırma". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 13(2), 89-102.

Güler, K. E. (2005). *Tıbbı Ortamların ve İlişkilerin Engelli Kişilere Uygunluğunun Etik Yönden Değerlendirilmesi*. Adana Çukurova Üniversitesi. Basılmamış Doktora Tezi.

Günaydın, B. (2016). *Zihinsel Engelliler Beden Eğitimi Öğretim Programlarının İçerik, Uygulama, Sorunlar Açısından Veli ve Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi*. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Haber Türk. Türkiye'nin Engelli Haritası. https://www.haberturk.com/gundem/haber/830504-iste-o-harita (Erişim Tarihi: 08.04.2018).

Hatırnaz, A. A. (2019). "Ergonomi Çerçevesinde Eşitlikçi Mekân Üretim Yaklaşımı Olarak "Evrensel Tasarım" Kavramı". *Ergonomi*, 2(3), 178-193.

Hukuk ve Engellilik. (2008). BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin Türkçe Tam Metni. http://www.engelsizerisim.com/detay/bm-engelli-haklari-sozlesmesinin-turkce-tam-metni/ (Erişim Tarihi: 07.07.2018).

Hüseyinli, N., Göçmen, S. ve Nasibov, D. (2017). "Çalışma Hayatında Engelli Haklarına İlişkin Yasal Düzenlemeler ve Engellilerin Haklara İlişkin Farkındalıkları". *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi,* 6(6), 138-152.

ILO. International Labour Organization. (1998). Vocatıonal Rehabiliation and Employment of Disabled Persons. Geneva. http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc86/r-iii1b.htm (Erişim Tarihi: 07.08.2017).

İnan, S., Peker, C. G., Tekiner, S., Ak, F. ve Dağlı, Z. (2013). "Engellilik, Türkiye'de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış". *TAF Preventive Medicine Bulletin (TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni)*, 12(6), 723-728.

Kahveci, A. (2016). *Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği*. İstanbul Bahçeşehir Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kaplan, H., Yüksel, Ü., Gültekin, B. A., Güngör, C., Karasu, N. & Çavuş, M. (2011). *Yerel Yönetimler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Teknik El Kitabı*, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Genel Yayın No: 49, Anıl Matbaacılık, Ankara.

Kara, B. (2016). "Türkiye'de Engelli Bireylerin Yasal Hakları ve Uygulamadaki Yeri". *International Journal of Social Science*, 48, 249-260.

Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Karacasu, G. (2019). *Çocuklarında Otizm Spektrum Bozukluğu Olan Ebeveynlerin Tükenmişlik Düzeyi ve Anksiyete İle Baş Etme Tutumları Arasındaki İlişki*. Lefkoşa Yakın Doğu Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar İlkeler Teknikler,* Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara

Kavaklı, U. ve Özkara, E. (2012). "Kişisel, Sosyal ve İş Hayatında Özürlü Bireylere Tanınan Haklar ve Özürlü Olguların Medikolegal Değerlendirmesi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 26(1), 65 - 74.

Kaygısız, Ü. ve Bulgan, G. (2015). "İnsan Hakları Çerçevesinde Engellilerin Seyahat Hakkı ve Avrupa Birliği'deki Yasal Düzenlemeler". *Akademik Bakış Dergisi,* (49), 98- 106.

Keener, M. J. (2004). *Internet-Based Courses: Observations of Faculty Developers / Teachers and Students with Disabilities at 4-Year Public Institutions in Tennessee,* East Tennessee State University, Department of Educational Leadership and Policy Analysis, Doctor of Education, Tennessee.

Khatri, K., Shrestha, K. R. & Mahat, Ujjwal. (2012). *Accessible Tourism: A Study of Accessibility in Hotel Chains, Public Transportation and Ferry Companies in Helsinki,* Laurea University of Applied Sciences, Kerava.

Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli*

Turizmine Bakış Açıları. İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Klenosky, B. D. & Gitelson, E. R. (1998). "Travel Agents Destination Recommendations". *Annals of Tourism Research*, 661-674.

Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Rapor. https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9259/mod_resource/content/0/engelsiz%C5%9Fehirplanlama%20raporu.pdf (Erişim Tarihi: 30.10.2019).

Kozak, A. M. ve Turan, A. (2014). *Engelliler ve Turizm: Engelli Bireylerin ve Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Algılamaları*, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara.

Kumtepe, H. (2001). *Ankara İlinde Yaşayanların Engellilere Yönelik Tutumları*. Ankara Hacettepe Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kutal, M. (1978). "Engelli ve Eski Hükümlülerin Sosyal Hukuk Alanında Korunmaları". *İktisat ve Maliye Dergisi,* 25(7). 321-326.

Küçükali, A. (2015). "Engellilere Uygulanan Sosyal Yardımlar". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi,* 100-115.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019). Çanakkale İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Müze ve Örenyerleri İstatistikleri. https://canakkale.ktb.gov.tr/TR-70505/muze-ve-orenyerleri-istatistikleri.html (Erişim Tarihi: 02.11.2019).

Luiza, M. S. (2010). "Accessıble Tourısm – The Ignored Opportunıty". *Annals of Faculty of Economics*, 1(2), 1154-1157.

McKercher, B., Packer, T., Yau, K. M. & Lam, P. (2003). "Travel Agents As Facilitators Or Inhibitors Of Travel: Perceptions Of People With Disabilities". *Tourism Management*, 24(4), 465-474.

Meads, C. & Hyde, C. (2003). "What Is The Cost Of Blindness?". *British Journal of Ophthalmology*, 1201-1204.

MEB. (2015). Çocuk Gelişimi: Zihinsel Engelliler, Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara.

http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Zihinsel%20Engellil er.pdf (Erişim Tarihi: 22.03.2018).

Meier, J., Nagl, A., Guidice, D. J. & Yankers, A. *Behinderung Sozialrechtliche und Psychosoziale Informationen*, Beta Institut Gemeinnützige GmbH, Augsburg.

Meriç, A. ve Işık, H. (2019). "Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 520-529.

Metin, B. (2017). "Engellilere Yönelik Sosyal Politikalarda Yerel Yönetimlerin Rolü: Keçiören Belediyesi Örneği". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 19(1), 320-344.

Metropolitan Museum. Metropolitan Museum Celebrates 25th Anniversary of Americans with Disabilities Act by Hosting Special Events to Honor Creativity and Accessibility. https://www.metmuseum.org/press/news/2015/ada-programming (Erişim Tarihi: 20.04.2020).

Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2013). "Information Provision For Challenging Markets: The Case Of The Accessibility Requiring Market In The Context Of Tourism". *Information & Management*, 50(5), 229-239.

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. & Buhalis, D. (2015). "Accessible Tourism Futures: The World We Dream To Live In And The Opportunities We Hope To Have". *Journal Of Tourısm Futures,* 1(3), 179-188.

Momm, W. & Geiecker, O. Disability and Work, Disability: Concepts and Definitions. Encyclopaedia of Occupational Health and Safety, Chapter 17. http://www.ilocis.org/documents/chpt17e.htm#JD_Figure17.2 (Erişim Tarihi: 07.08.2017).

Moshe, B. L. & - Powellb, J. W. J. (2007). "Sign Of Our Times? Revis(it)ing The International Symbol of Access". *Disability & Society*, 22(5), 489-505.

Nergiz, G., A. ve Akbıyık, Ü., S., B. (2018). "Kocaeli İlindeki Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Engelli Turizmini Değerlendirmelerine Yönelik Nitel Bir Araştırma". *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 176-183.

Neumann, P. & Reuber, P. (2004). *Ökonomische Impulse Eines Barrierefreien Tourismus Für Alle*, Institut für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster.

Neumann, P. & Uhlenkueken, C. (2001). "Assistive Technology and the Barrier free City: A Case Study from Germany". *Urban Studies*, 38(2), 367-376.

New Brunswick Human Rights Commission. (2011). Hysical Disabilities. Kanada. https://www2.unb.ca/alc/modules/physical-disabilities/definition.html (Erişim Tarihi: 02.09.2017).

Olcay, A., Parlak, Ö. Ve Ertürk, M. (2018). "Otel İşletmelerinde Erişilebilir Turizme Yönelik Düzenlemelerin Yeterliliği Üzerine Bir Uygulama: Gaziantep'teki Bir Yerel ve Bir Uluslararası Zincir Otel İşletmesi Örneği". *Journal of Recreation and Tourism Research,* 5 (1), 98-120.

Oral, A., Aydın, R., Ketenci, A., Akyüz, G., Sindel, D. ve Yalıman, A. (2016). "Dünya Engellilik Raporu: Türkiye'de Engellilik İle İlgili Konuların Analizi ve Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Tıp Uzmanlığının Katkıları". *Türkiye Fiziksel Tip ve Rehabilitasyon Dergisi*, 83-97.

Ören, Ö. (2015). *Kent Parklarının Engelli Standartları Açısından Değerlendirilmesi (Recep Yazıcıoğlu ve Adalet Parkları-Denizli).* Denizli Pamukkale Üniversitesi. Basılmamış Dönem Projesi.

Özgel, S. (2012). *Engelsiz Mekân Kavramının Şehiriçi Deniz Taşıma Araçlarında İncelenmesi: İstanbul Örneği.* İstanbul Kültür Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Özgen, I. ve Kırlar, B. (2014). "Alışveriş Merkezlerinin Fiziksel Engeller Açısından İncelenmesi: İzmir Örneği". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 48-66.

Öznaneci, M. (2008). *Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi: Örnek Uygulama Rehberi,* Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetler Genel Müdürlüğü, Yayın No: 48, Anıl Matbaacılık, Ankara.

Özturk, Y., Yaylı, A. ve Yesiltaş, 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.

Öztürk, S. ve İsmail, Y., T. (2015). "Kastamonu Kent Merkezinde Fiziksel Engelli Hareketliliği". *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi,* 3(3), 511-516.

Özürlüler İdaresi Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (1997). https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.571.pdf (Erişim Tarihi: 20.08.2017).

Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (Kanun No. 5378). http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm (Erişim Tarihi: 08.07.2018).

Özürlülere Sunulan Hizmetlerin Etkinleştirilmesi Çalışma Grubu Raporu. (2015). Kalkınma Bakanlığı, Ankara. http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/10/10_OzurlulereSunulanHizmetlerinEtkinlestirilmesiCalismaGurubuRaporu-1.pdf (Erişim Tarihi: 30.08.2018).

Özyürek, M. (1998). *Özel Eğitim: Görme Engelliler*, Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi, İlköğretim Öğretmenliği Lisans Tamamlama Programı, Anadolu Üniversitesi Yayınları (Yayın No: 1018), Eskişehir.

Pınar, S. E., Melekoğlu, A. M., Yıldız, G. N., Düzkantar, A., Cangi, E., Kartal, S. M., Güçyeter, Ş., Erdem, R., Balıkçı, S. Ö., Tutuk, T., Demircan, A. Z. ve Toraman Ö. S. (2018). *Tüm Öğretmenlik Programları İçin: Özel Eğitime Giriş,* Eğitim Yayınevi, Konya.

Popiel, M. (2014). *The Growing Challenge Of Accessibility For Disabled People In Selected Historical European Cities,* Aspects Of Cultural Heritage.

Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. (2011). "Dimensions Of Hotel Experience Of People With Disabilities: An Exploratory Study". *International Journal of Contemporary Hospitality Management,* 23(5), 571-591.

Preiser, W. F. E. & Ostroff, E. (2001). *Universal Design Handbook*, MacGraw Hill, Boston.

Quan, S. & Wang, N. (2004). "Towards A Structural Model Of The Tourist Experience: An Illustration From Food Experiences in Tourism". *Tourism Management,* 25(3), 297-305.

Rifai, T., López, D. A. & Laura, G. A. (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices: Module I: Accessible Tourism – Definition and Context,* World Tourism Organization (UNWTO), Madrid.

Rusk, H. A., & Taylor, E. J. (1948). "Physical Disability: A National Problem". *American Journal of Public Health and the Nations Health,* 38(10), 1381-1386.

Sağlık Bakanlığı. (2012). Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı. Sağlık Kurumlarında Özürlü Bireyler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Rehberi 2012. https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/21940,ulasilabilirlik-rehberipdf.pdf?0 (Erişim Tarihi: 23.04.2020).

Sarıçay, Y. N. (2007). Turizm Pazarlaması Kapsamında Talep Yaratılmasının Önemi. AR&GE Bülten. http://www.izto.org.tr/portals/0/iztogenel/dokumanlar/turizm_pazarlamasi_kapsaminda_talep_yatirilmasinin_onemi_n_saricay_26.04.2012%2021-29-53.pdf (Erişim Tarihi: 01.01.2018).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu (2001). http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/08_Turizm.pdf (Erişim Tarihi: 12.05.2018).

Seyyar, A. (2008). "Sosyal Siyaset Ekseninde Yerel Özürlüler Politikası". *Yerel Siyaset Dergisi,* 27, 80-85.

Seyyar, A. (2008). *Sosyal Siyaset Terimleri*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

Shaw, G. & Coles, T. (2004). "Disability, Holiday Making And The Tourism Industry In The UK: A Preliminary Survey". *Tourism Management*, 25(3), 397-403.

Solmaz, A. ve Yenişehirlioğlu, E. (2020). "Turizm Öğrencilerinin Engelli Bireylere ve Engelli Turizmine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 476-487.

Sultan, K. (2013). Understanding the Universal Symbols of Accessibility. Ontario Universities, Ontario Ministry of Community and Social Services. https://www.uottawa.ca/respect/sites/www.uottawa.ca.respect/files/accessibility-couuniversal-symbols.pdf (Erişim Tarihi: 09.07.2018).

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

Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). "Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler". *Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 1-14.

Şen, N., Yetim, Ç. A. ve Bilici, S. N. (2014). "Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 1-16.

Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). "Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 2016, s. 74-91.

Şişman, Y. (2011). Türkiye'de Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler. *Sosyal Siyaset Konferansları,* İstanbul Üniversitesi, 60(1), 169–221.

Tekin, M. (2013). Engelsiz Eğitim ve Engelsiz Tasarım. https://engelsizbarinmaengelsizegitim.files.wordpress.com/2013/09/fiziksel-erisilebilirlik.pdf (Erişim Tarihi: 08.07.2018).

Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. (2016). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm". *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 4(33), 552-567.

Tellioğlu, S. ve Tekin, M. (2017). "Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi". *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 77-98.

The Fitzwilliam Museum. Access Information For Visitors. https://www.fitzmuseum.cam.ac.uk/visit/access (Erişim Tarihi: 15.01.2018).

Tiyek, R., Eryiğit, H. B. ve Baş, E. (2016). "Engellilerin Erişilebilirlik Sorunu ve TSE Standartları Çerçevesinde Bir Araştırma". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* (12), 225-261.

Toplu Taşıma Ağına İki Yeni Otobüs. (2019) https://canakkalegundem.net/2019/09/20/toplu-tasima-agina-iki-yeni-otobus (Erişim Tarihi: 23.04.2020).

Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi.* Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Tozlu, E. ve Atay, L. (2011). *Engelli Turizmine Yönelik Destinasyon Ürün Kapasitesi: Gelibolu Yarımadası Örneği*, 12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Düzce.

Tozlu, E., Mercan, Ş. O. ve Atay, L. (2012). "Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma". *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 1-16.

Tripadvisor. Çanakkale Yalova Restoranı. https://www.tripadvisor.com.tr/Restaurant_Review-g297979-d780815-Reviews-Yalova_Restoran-Canakkale_Canakkale_Province_Turkish_Aegean_Coast.html (Erişim Tarihi: 06.07.2018).

Turistik Otelciler İşletmecileri ve Yatırımcıları Derneği. (2018). 2017 Yılına Ait Çanakkale İli Turizm İstatistikleri. http://www.catod.org/tr/2017-yilina-ait-canakkale-ili-turizm-istatislikleri.html (Erişim Tarihi: 05.05.2018).

Tüfekçioğlu, U. (1992). *Kaynaştırmadaki İşitme Engelli Çocuklar: Eskişehir İlindeki Normal Okullarda Eğitim Gören İşitme Engellilerin Durum,* Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Yayınları (Yayın No: 24, Kayıt No: 879), Eskişehir.

Tüfekçioğlu, U. (1998). *Özel Eğitim: İşitme Engelliler,* Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi, İlköğretim Öğretmenliği Lisans Tamamlama Programı, Anadolu Üniversitesi Yayınları (Yayın No: 1018), Eskişehir.

Türk Çevre Eğitim Vakfı. (2018). Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri Kılavuz Notları Kitabı. http://www.mavibayrak.org.tr/userfiles/file/Plaj%20Kriterleri_1303_compressed.pdf (Erişim Tarihi: 03.11.2019).

Türk Standardı (TS9111). Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri. Türk Standardı, TS 9111. http://hissedilebiliryuzeyler.com/pdf/tse9111.pdf (Erişim Tarihi: 19.04.2020).

Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Türk Standardı (TS). (2011). *Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri - TS 9111,* Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖİB). (2008). *Özürlüler Kanunu: Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat,* T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Yayın No: 43, Mattek Matbaacılık Bas. Yay. San. Tic. Ltd. Şti, Ankara.

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı. Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri Kılavuz Notlar Kitabı. http://www.mavibayrak.org.tr/userfiles/file/Plaj%20Kriterleri_1303_compressed.pdf (Erişim Tarihi: 11.05.2019).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2013). *Nüfus ve Konut Araştırması 2011*, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara.

TÜRSAB. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği. Turizm Gelirleri. https://www.tursab.org.tr/istatistikler-icerik/turizm-geliri (Erişim Tarihi: 04.11.2019).

U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Disability Rights Section, (2009). *"A Guide To Disability Rights Laws (ADA)".*

Ulutaşdemir, N. (2007). "Engelli Çocukların Eğitimi". *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5), 119-130.

UN General Assembly (1975, December 9). Declaration on the Rights of Disabled Persons. Retrieved April 19, 2020, from Office of the High Commissioner for Human Rights.

http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx (Erişim Tarihi: 19.04.2020).

United Nations (UN), (1975). *A Compendium of Declarations on the Rights of Disabled Persons*.

United Nations. Universal Declaration of Human Rights 1948. http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights (Erişim Tarihi: 02.07.2018).

Uralman, N., H. (2012). *Müze Halkla İlişkileri Aracılığıyla Kentlilik Bilinci Oluşturma: Çanakkale'deki Müzelerin Değerlendirilmesi*. İstanbul Marmara Üniversitesi. Doktora Tezi.

Uslu, A. ve Düzgün, S. Peyzaj Projelerinde, Engelliler İçin Dikkat Edilmesi Gereken Standartlar ve Engellilere Yönelik Örnek Çalışmalar. https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9253/mod_resource/content/0/PEYZAJ%20PROJELER%C4%B0NDE%2C%20ENGELL%C4%B0LER%20%C4%B0%C3%87%C4%B0N%20D%C4%B0KKAT%20ED%C4%B0LMES%C4%B0%20GEREKEN.pdf (Erişim Tarihi: 28.10.2019).

Uslu, A., G. (2019). *Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı.* Antalya Akdeniz Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

WHO. (2009). World Health Organization. Visual Impairment and Blindness. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en (Erişim Tarihi: 02.09.2017).

WHO. (2017). World Health Organization. Deafness and Hearing Loss. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en (Erişim Tarihi: 03.09.2017).

World Health Organization (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Geneva.

World Health Organization (2001). *International Classification Of Functioning, Disability And Health (ICF*). Geneva.

Wutke, E. & Wollin, J. (2010). Medieval Spanish City Recognized For Accessibility To Disabled. https://www.dw.com/en/medieval-spanish-city-recognized-for-accessibility-to-disabled/a-6307673 (Erişim Tarihi: 220.06.2020).

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi,* 17(1), 87-97.

Yeğnidemir, Ç., H. (2013). *Engelsiz Havalimanı Projesi ve Havalimanı Terminal Binalarının Engelliler Açısından Örneklerle İncelenmesi*. Ankara Gazi Üniversitesi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Yeşilyurt, H., Kırlar, B. ve Lale, C. (2014). "Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: Herkes İçin Müzeler Mümkün Mü?". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi,* 1-19.

Yıldız, S. (2019). "A Holistic View on Contemporary Art Museums in the Context of Accessible Tourism - Case Studies from Central Europe". *Karabük University Journal of Institute of Social Sciences,* 9(1), 337-348.

Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Bozyer, S. (2018). "İşitme Engelli Turizmi (Sessiz Turizm): Dünya ve Türkiye Potansiyeline Yönelik Bir Değerlendirme". *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi,* 9(20), 103-117.

Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Karaçayır, E. (2017). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi". *Journal of Tourism and Gastronomy Studies,* 5(2), 61-80.

Yılmazdoğan, C. O. ve Temizkan, P. S. (2014). "Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi,* (2), 159-172.

Zajadacz, A. (2015). Evolution Of Models Of Disability As A Basis For Further Policy Changes In Accessible Tourism". *Journal of Tourism Futures,* 1(3), 189-202.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.

EKLER

EK 1- Tez Çalışması Kapsamnında Araştırmaya Dâhil Edilen Alanların Fotoğrafları

Engelli Turizmi: Çanakkale isimli dokotara tez çalışması için Restorant 1, Restorant 2, Restorant 3, Kafe 1, Kafe 2, Havalimanı, Şehirlerarası Otobüs Terminali, Feribot İskelesi, Yolcu Feribotları, Engelli Otobüsleri ve Otobüs Durakları, Kent Müzesi, Deniz Müzesi, Çimenlik Kalesi, Aynalı Çarşı, Yalıhanı, Yalı Cami, AVM 1, Avm 2, Çanakkale Halk Plajı, Çanakkale Güzelyalı Plajı, Kordon Caddesi, Yeni Kordon Caddesi, Demircioğlu Caddesi, Bankalar Caddesi, Çanakkale Umumi Tuvaletleri, Çanakkale Umumi Çeşmeler, Telefon Kulübeleri, Bankamatik alanlarının fotoğraflanma çalışmaları gerçekleştirilimiştir.

Yukarıda adı geçen alanların fotoğraflanma çalışmaları Murat BALCI tarafından yapılmıştır.

Resim 1: Restorant 1



Kaynak: http://www.yalovarestaurant.com/tr/page/category/canakkale-yalova,

Resim 2: Restorant 1 Ön Giriş



Resim 3: Restorant 1 Koridor ve Giriş



Resim 4: Restorant 1 Koridor ve Giriş



Resim 5: Restorant 1 İçi ve Dış Mekân



Kaynak: https://www.neredekal.com/yalova-restoran.

Resim 6: Restorant 1 İçi ve Dış Mekân



Kaynak:https://tr.foursquare.com/v/yalovarestaurant/4baf836df964a52013063ce3/photos ve https://www.neredekal.com/yalova-restoran/

Resim 7: Restorant 1 İç Mekân



Resim 8: Restorant 1 İç Mekân

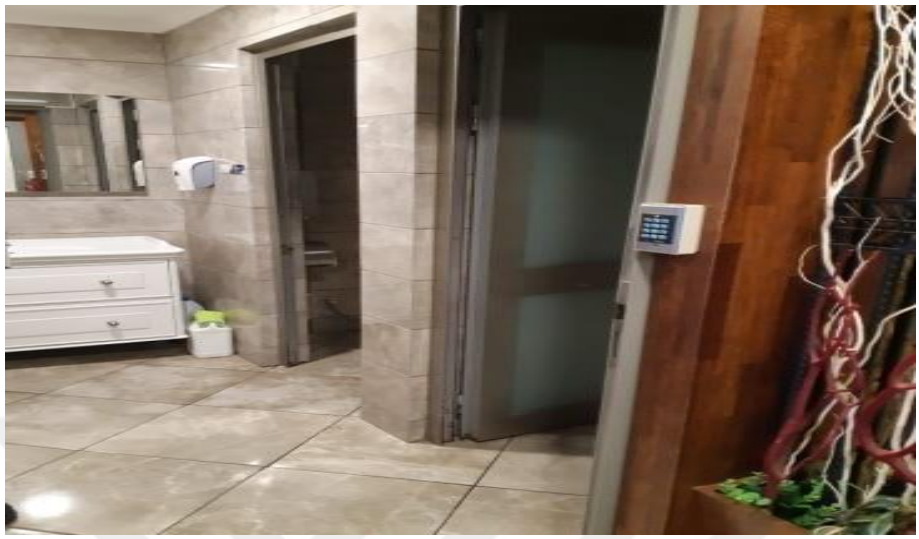


Kaynak: https://www.tripadvisor.com.tr/Restaurant_Review-g297979-d780815 ReviewsYalova_RestoranCanakkale_Canakkale_Province_Turkish_Aegean_Coast.htm,

Resim 9: Restorant 1 Tuvaletler



Resim 10: Restorant 1 Tuvaletler



Resim 11: Restorant 2 Ön Girişi



Resim 12: Restorant 2 Ön Girişi



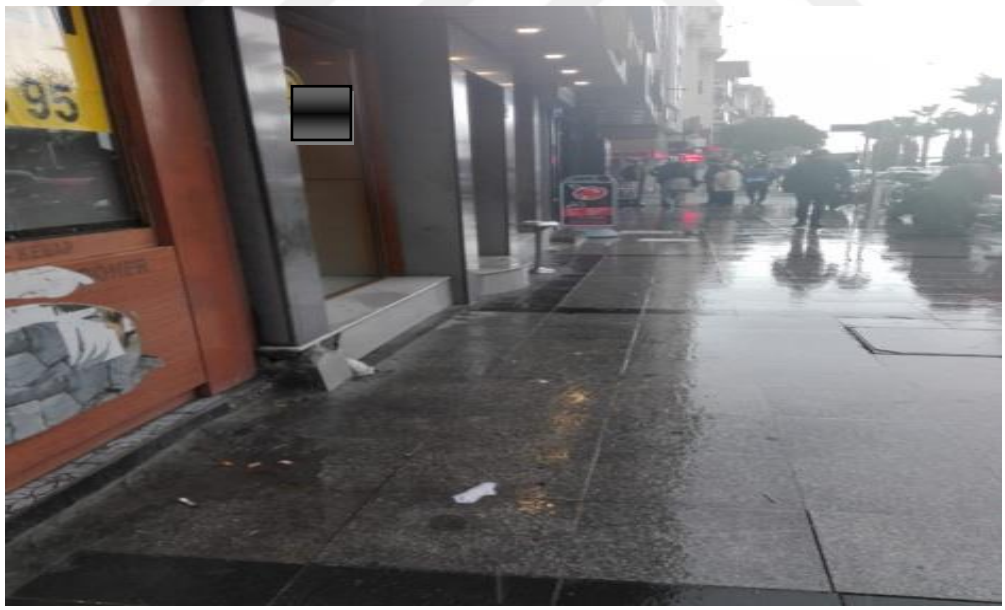
Resim 13: Restorant 2 Merdivenler



Resim 14: Restorant 2 Tuvaletler



Resim 15: Restorant 3 Ön Giriş



Resim 16: Restorant 3 Ön Giriş



Resim 17: Restorant 3 İç Mekân ve Merdivenler



Resim 18: Restorant 3 İç Mekân ve Merdivenler



Resim 19: Restorant 3 Tuvaletler



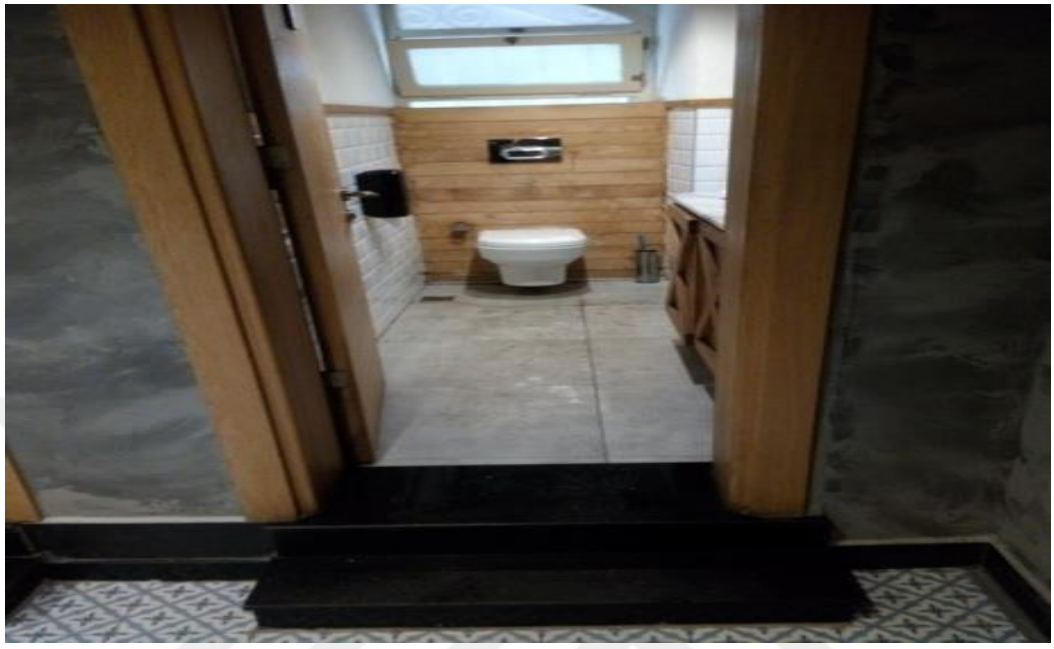
Resim 20: Kaffe 1 Ön Giriş



Resim 21: Kaffe 1 Dış Mekân



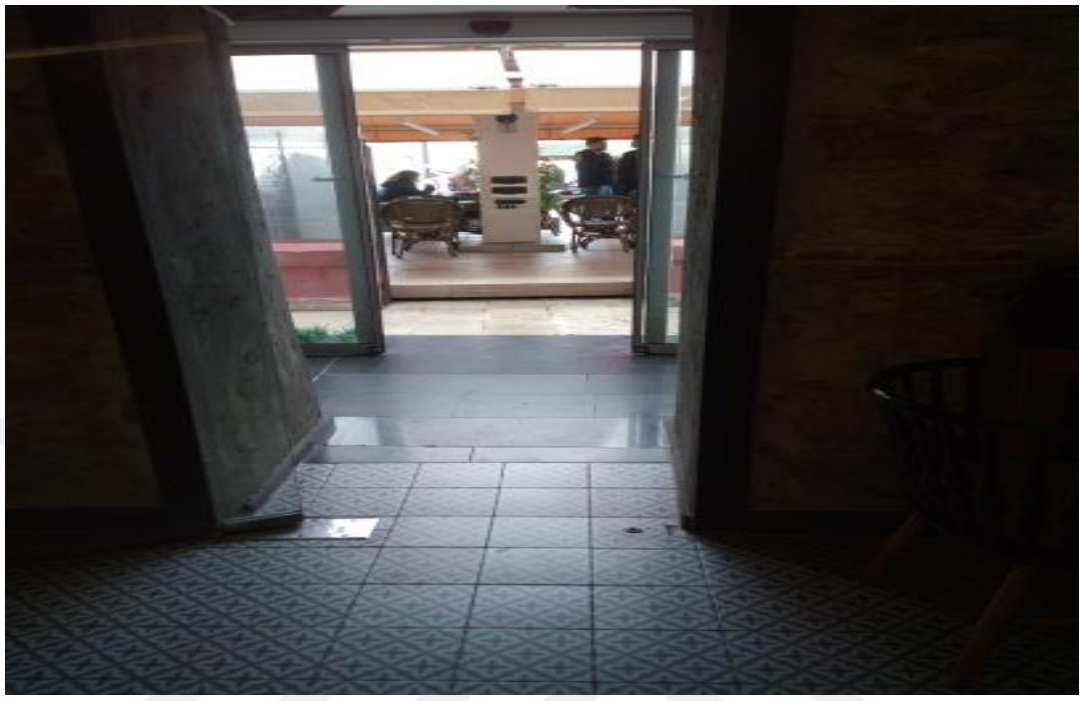
Resim 22: Kaffe 1 Tuvaletler



Resim 23: Kaffe 1 Tuvaletler



Resim 24: Kaffe 1 İç Mekân Giriş



Resim 25: Kaffe 2 Ön Giriş



Resim 26: Kaffe 2 Ön Giriş



Resim 27: Kaffe 2 Tuvaletler



Resim 28: Havalimanı



Resim 29: Havalimanı Otopark Alanı



Resim 30: Havalimanı Otopark Alanı



Resim 31: Havalimanı Telefon Kulübesi



Resim 1: Havalimanı Ön Giriş



Resim 33: Havalimanı Ön Giriş



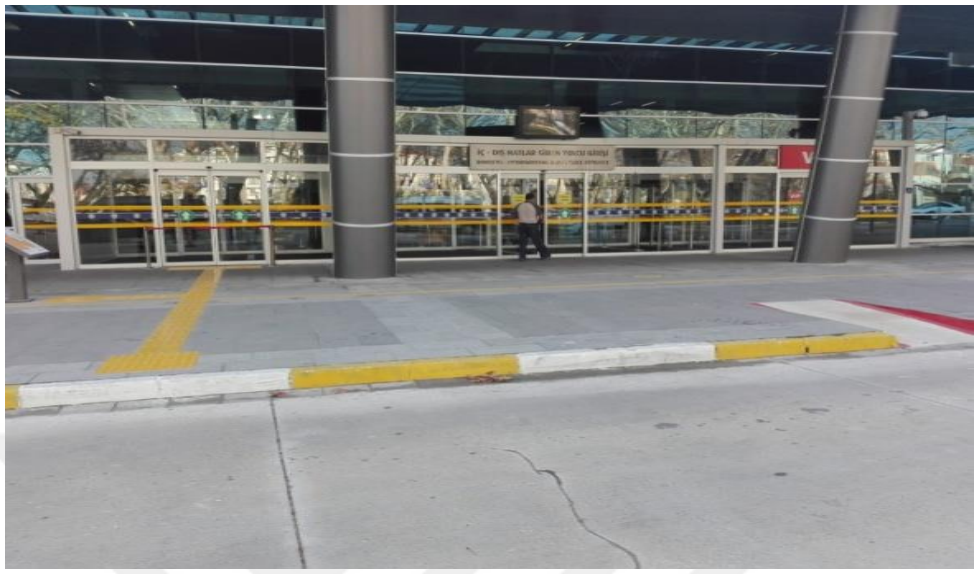
Resim 2: Havalimanı Ön Giriş



Resim 34: Havalimanı Planı



Resim 35: Havalimanı Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 36: Havalimanı Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 37: Havalimanı İç Mekân



Resim 38: Havalimanı İç Mekân



Resim 39: Havalimanı İç Mekân Ankesörlü Telefon



Resim 40: Havalimanı Asansör



Resim 41: Havalimanı Asansör



Resim 42: Havalimanı Bilgilendirme Tabelaları ve İç Mekân



Resim 43: Havalimanı Bilgilendirme Tabelaları ve İç Mekân



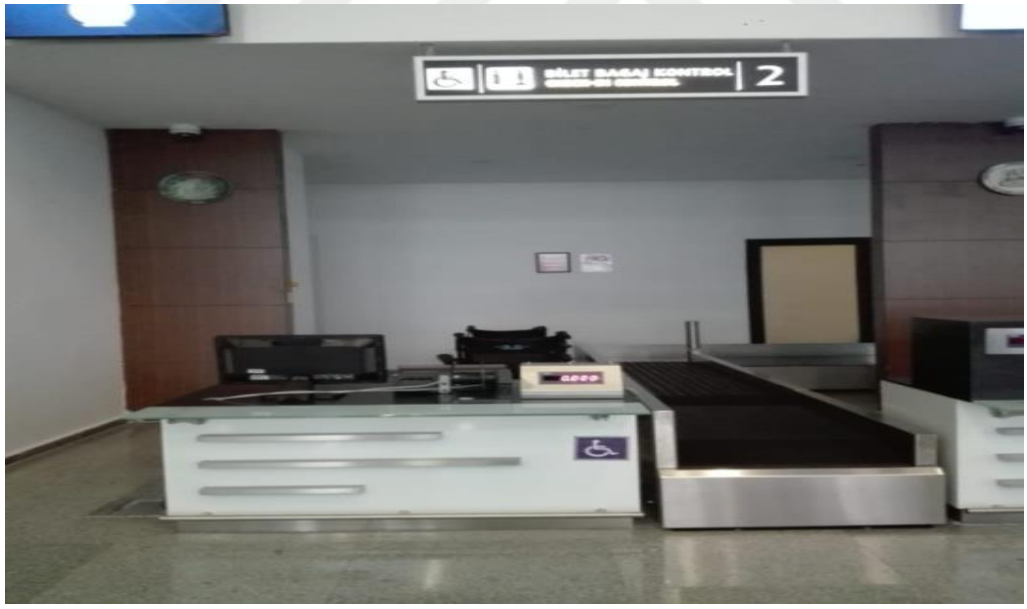
Resim 44: Havalimanı Tuvalet



Resim 45: Havalimanı Tuvalet



Resim 46: Havalimanı İç Mekân



Resim 47: Havalimanı İç Mekân



Resim 48: Ambulift Aracı



Resim 49: Ambulift Aracı



Resim 50: Terminal Girişi



Resim 51: Terminal Girişi



Resim 52: Terminal Girişi



Resim 53: Terminal Tuvalet



Resim 54: Terminal Tuvalet



Resim 55: Terminal İç Mekân



Resim 56: Terminal Dış Mekân



Resim 57: Terminal Kapısı



Resim 58: Terminal Çöp Kutuları



Resim 59: Terminal Ankesörlü Telefon



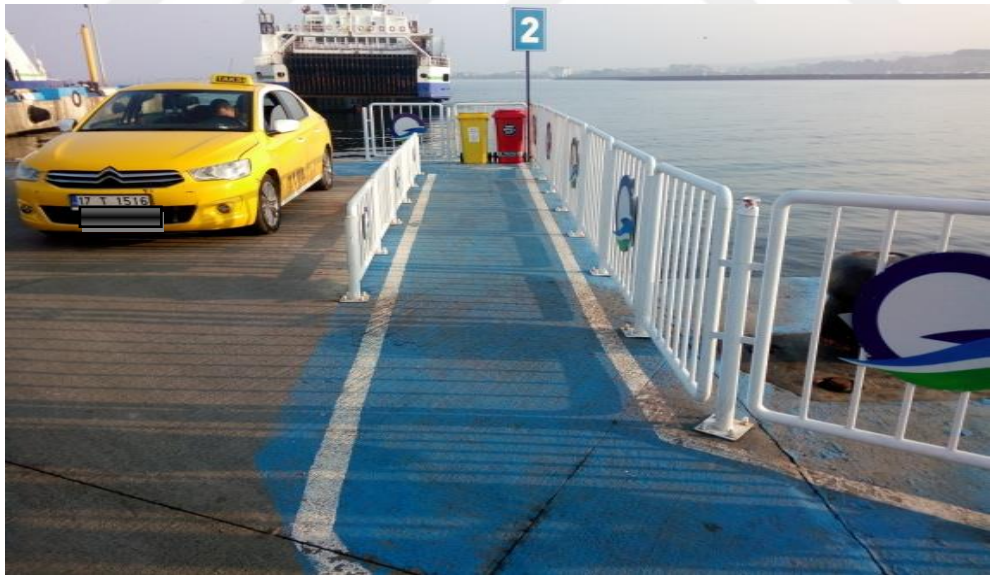
Resim 60: Terminal Peronları



Resim 61: Terminal Otobüs Durağı



Resim 62: Feribot İskelesi ve Rampası



Resim 63: Feribot İskelesi ve Rampası



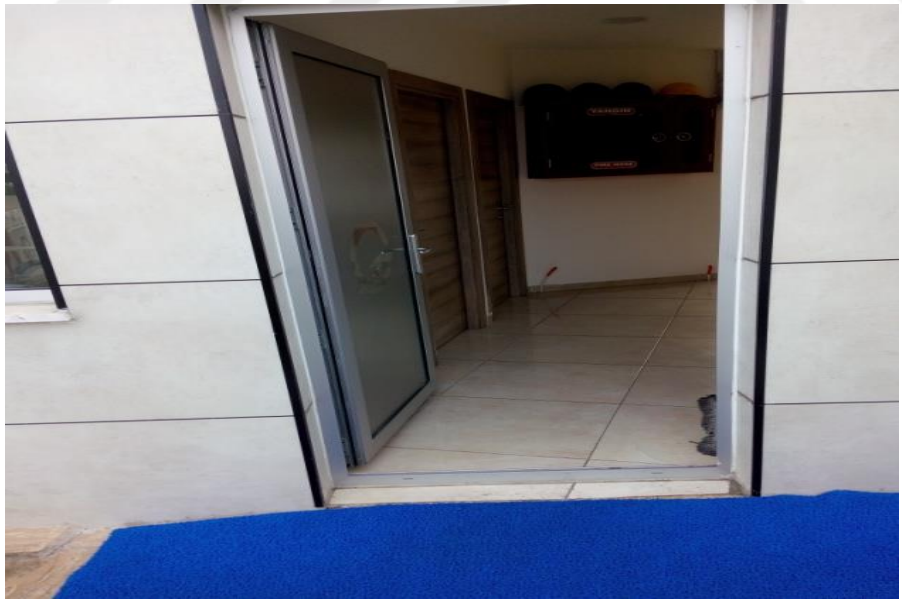
Resim 64: Feribot İskelesi Ön Giriş



Resim 65: Feribot İskelesi Ön Giriş



Resim 66: Feribot İskelesi Tuvalet



Resim 67: Feribot İskelesi Tuvalet



Resim 68: Mesudiye Feribotu Girişi



Resim 69: Mesudiye Feriboto Asansör



Resim 70: Mesudiye Feriboto Asansör



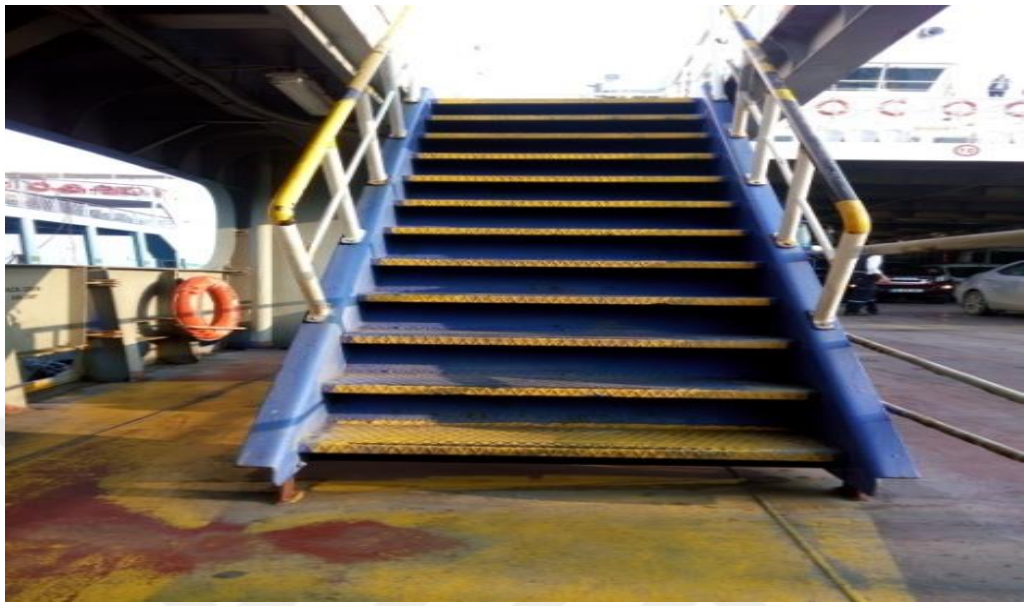
Resim 71: Mesudiye Feribotu İç Mekân



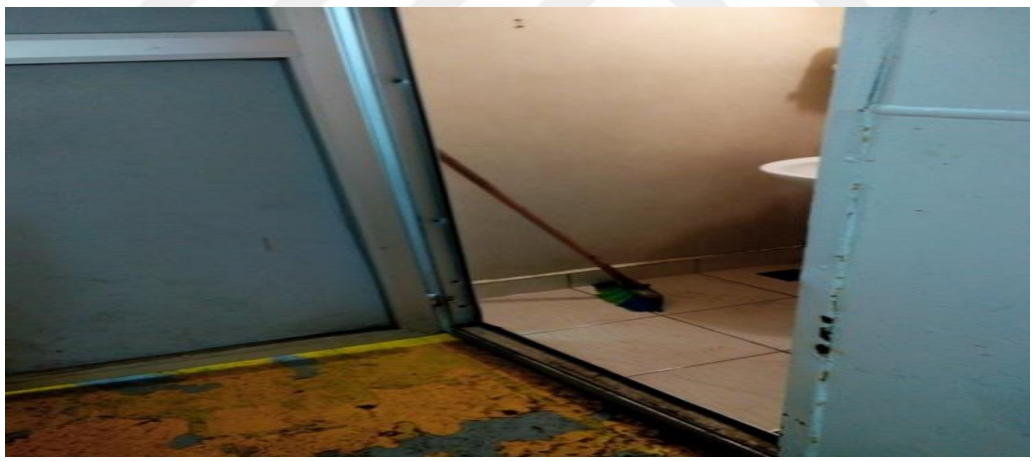
Resim 72: Mesudiye Feribotu İç Mekân



Resim 73: Mesudiye Feribotu Merdivenleri



Resim 74: Mesudiye Feribotu Tuvalet



Resim 75: Mesudiye Feribotu Tuvalet



Resim 76: 57Alay Feribotu Ön Giriş ve İç Mekân



Resim 77: 57Alay Feribotu Ön Giriş ve İç Mekân



Resim 78: 57Alay Feribotu Asansör



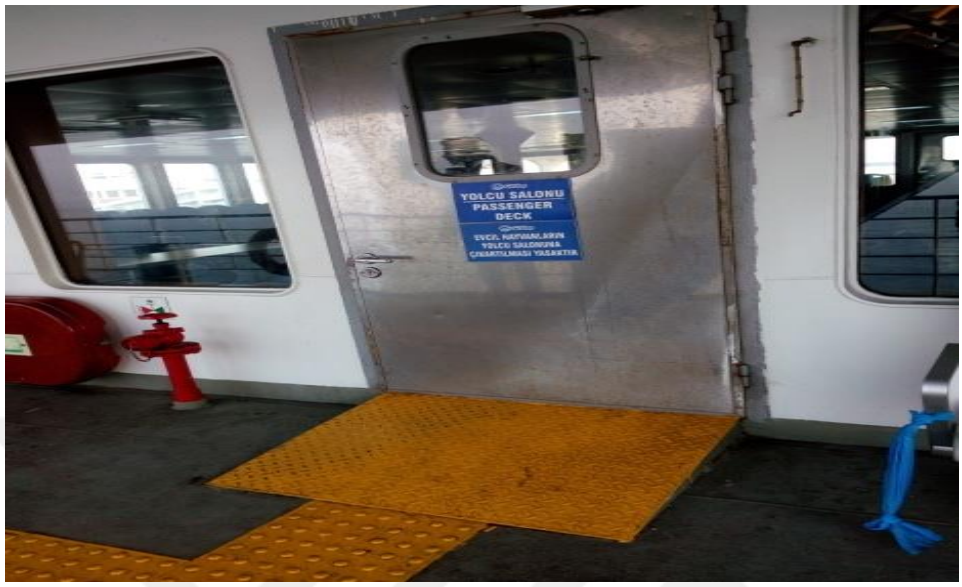
Resim 79: 57Alay Feribotu Asansör



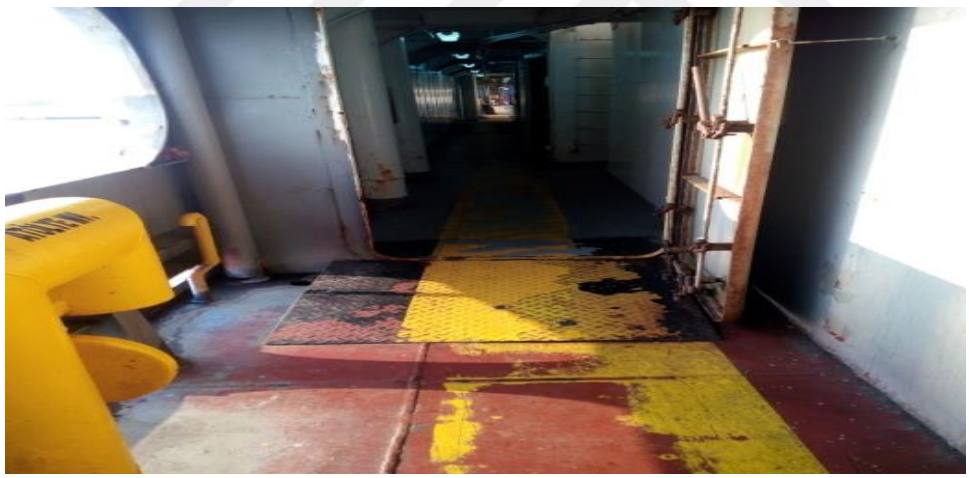
Resim 80: 57Alay Feribotu Rampa



Resim 81: 57Alay Feribotu Rampa



Resim 82: 57Alay Feribotu Rampa



Resim 83: 57Alay Feribotu İç Mekân ve Dış Mekân



Resim 84: 57Alay Feribotu İç Mekân ve Dış Mekân



Resim 85: 57Alay Feribotu İç Mekân ve Kantin



Resim 86: 57Alay Feribotu İç Mekân ve Kantin



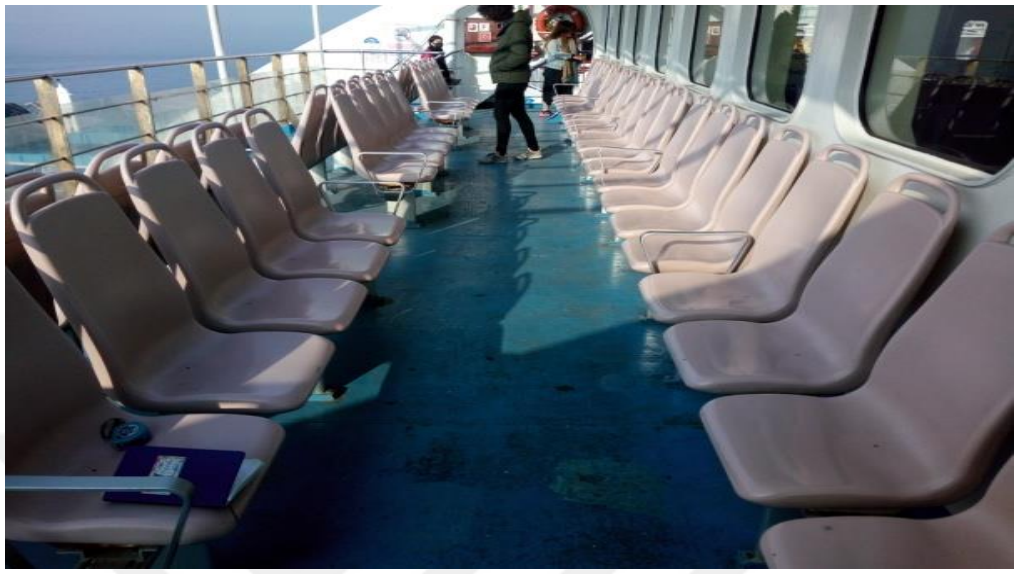
Resim 87: Çanakkale Feribotu Giriş



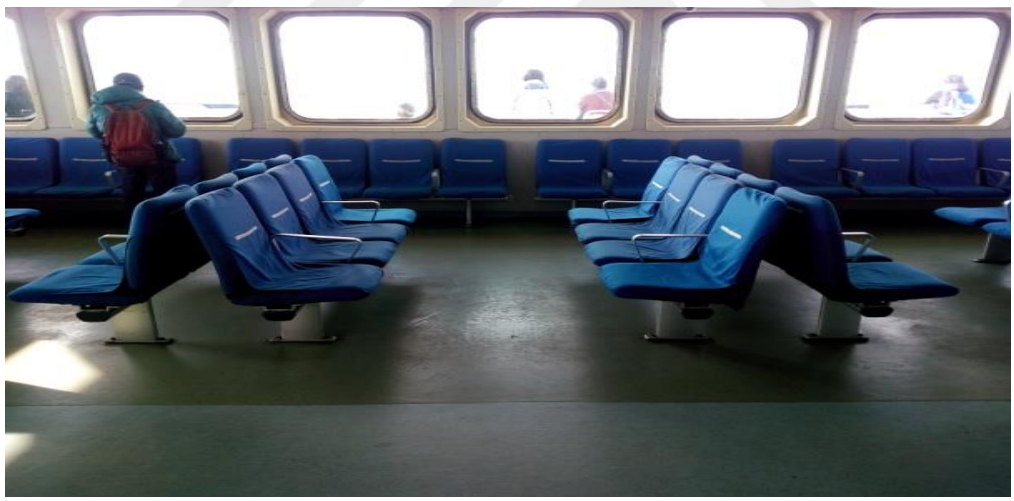
Resim 88: Çanakkale Feribotu Merdivenleri



Resim 89: Çanakkale Feribotu Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 90: Çanakkale Feribotu Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 91: Çanakkale Feribotu Rampa



Resim 92: Çanakkale Feribotu Çöp Kutuları



Resim 93: Çanakkale Feribotu Asansörü



Resim 94: Çanakkale Feribotu Asansörü



Resim 95: Çanakkale Feribotu Kantin



Resim 96: Çanakkale Feribotu Kantin



Resim 97: Çanakkale Feribotu Engelli Asansörü ve Merdiven



Resim 98: Çanakkale Feribotu Engelli Asansörü ve Merdiven



Resim 99: Çanakkale Fribotu Tuvaleti



Resim 100: Çanakkale Fribotu Tuvaleti



Resim 101: Çanakkale Feribot İskelesi



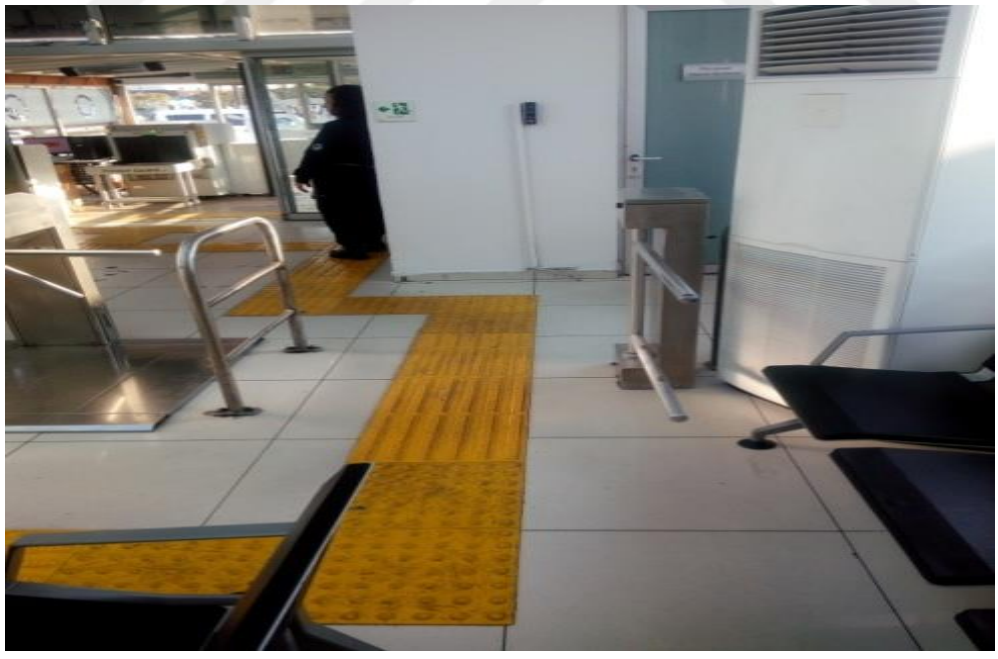
Resim 102: Çanakkale Feribot İskelesi



Resim 103: Çanakkale İskele Ön Giriş



Resim 104: Çanakkale İskele Ön Giriş



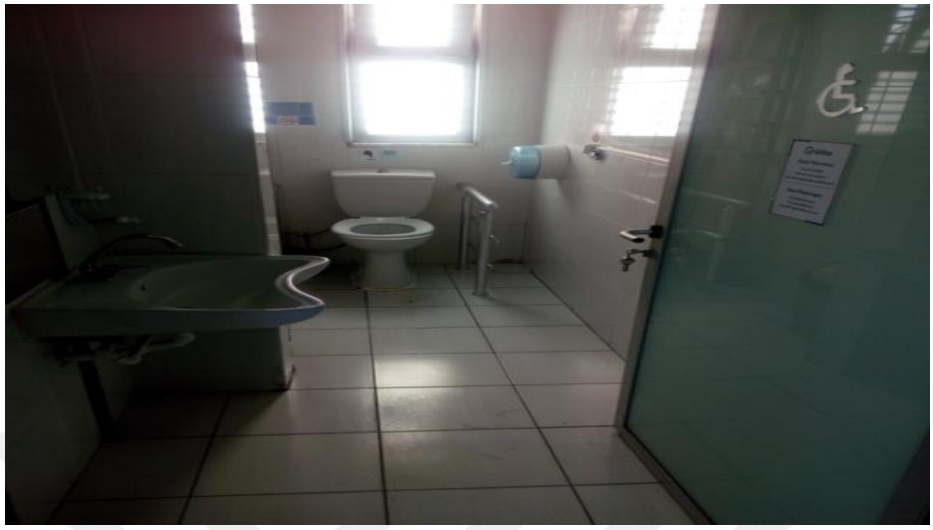
Resim 105: Çanakkale İskele İç Mekân ve Bilet Gişesi



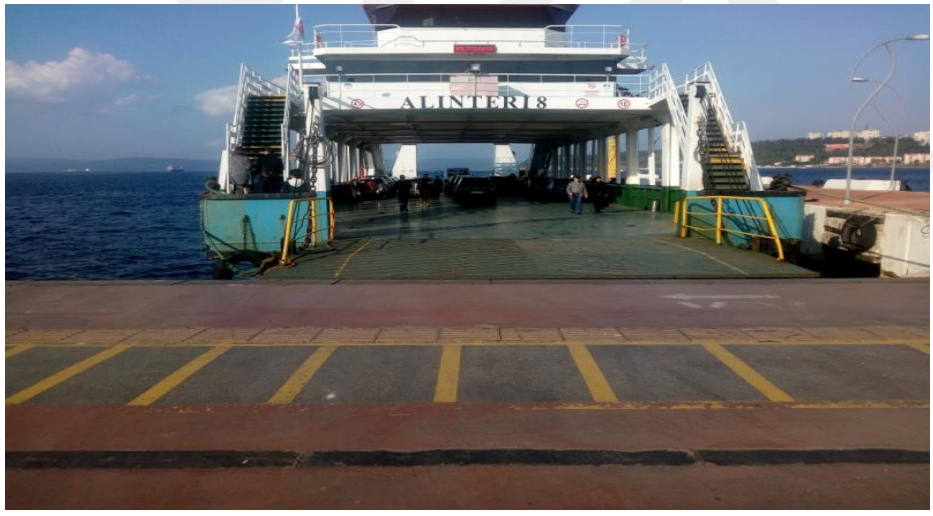
Resim 106: Çanakkale İskele İç Mekân ve Bilet Gişesi



Resim 107: Çanakkale İskele Tuvalet



Resim 108: Alınteri Feribotu Girişi



Resim 109: Alınteri Feribotu Merdiven



Resim 110: Alınteri F. Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 111: Alınteri F. Dış Mekân ve İç Mekân



Resim 112: Alınteri Giriş Kapısı



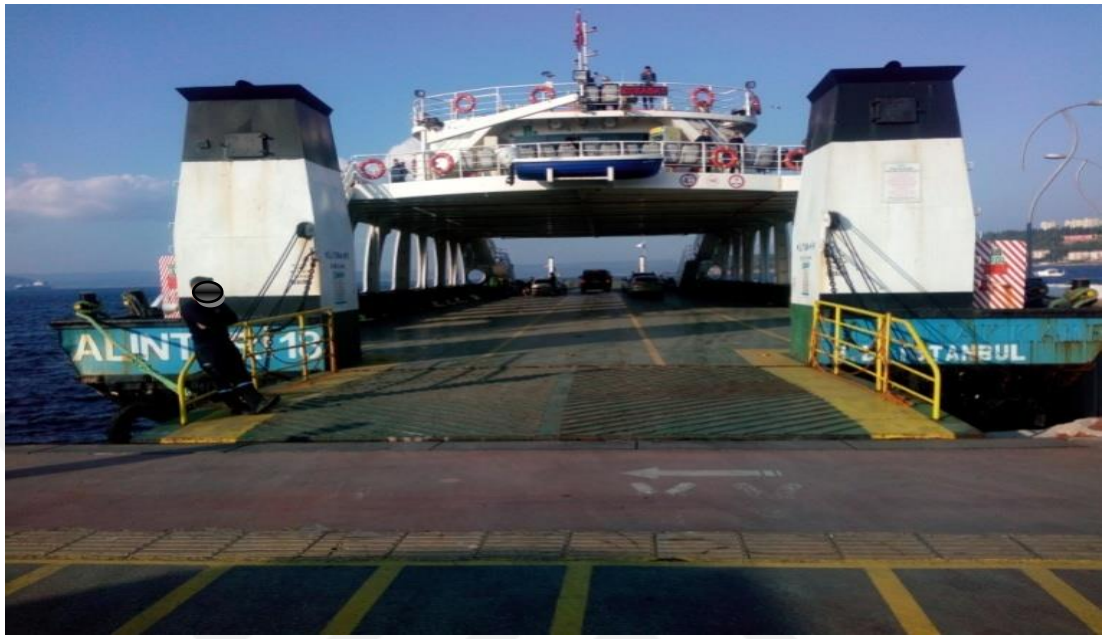
Resim 113: Alınteri Giriş Kapısı



Resim 114: Alınteri Feribotu Kantin



Resim 115: Gelibolu I Feribotu Girişi



Resim 116: Gelibolu I Feribotu Merdiven



Resim 117: Gelibolu I Feribotu Dış ve İç Mekân



Resim 118: Gelibolu I Feribotu Dış ve İç Mekân



Resim 119: Gelibolu I Feribotu Kantin



Resim 120: Gelibolu I Feribotu Tuvaleti



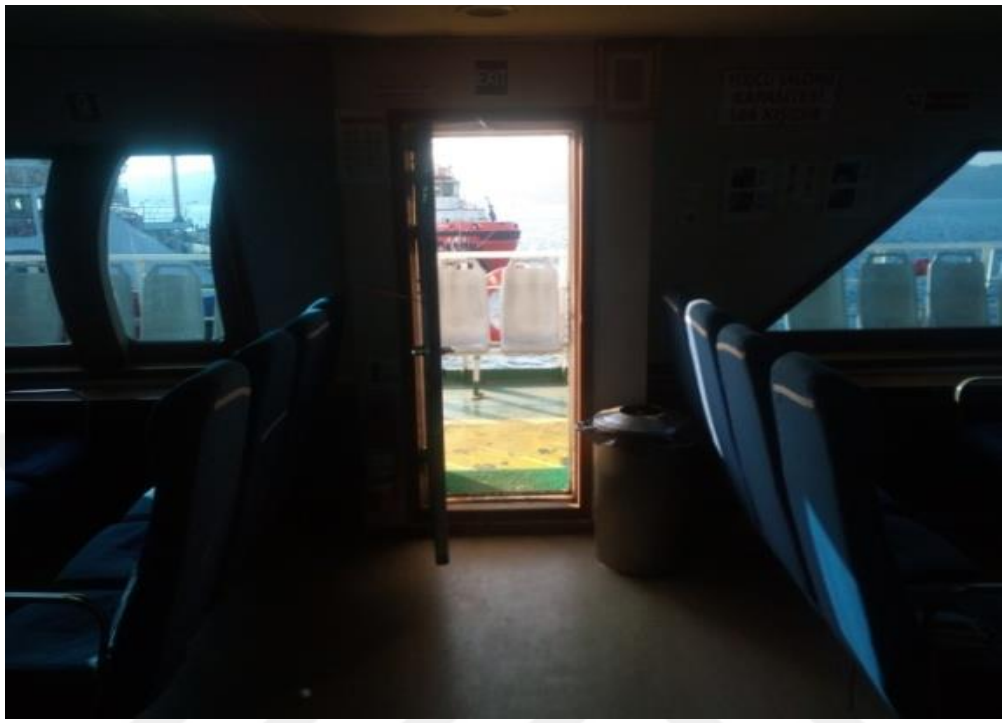
Resim 121: Gelibolu I Feribotu Tuvaleti



Resim 122: Gelibolu I Tuvalet Rampası



Resim 123: Gelibolu I Feribotu Tuvaleti

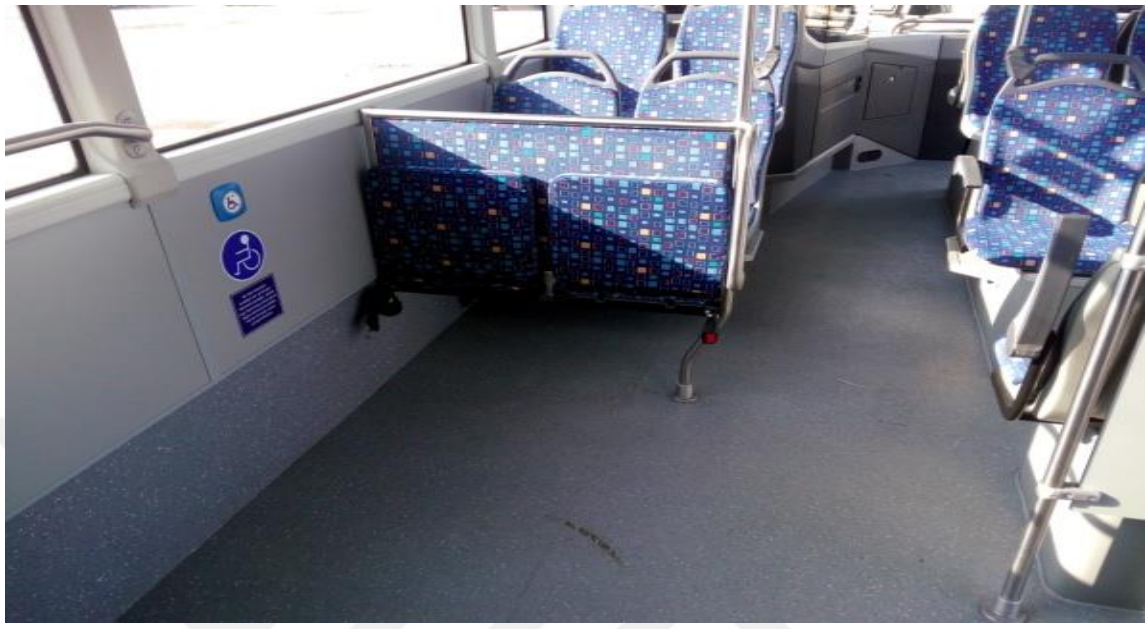


Resim 124: Engelli Otobüsü

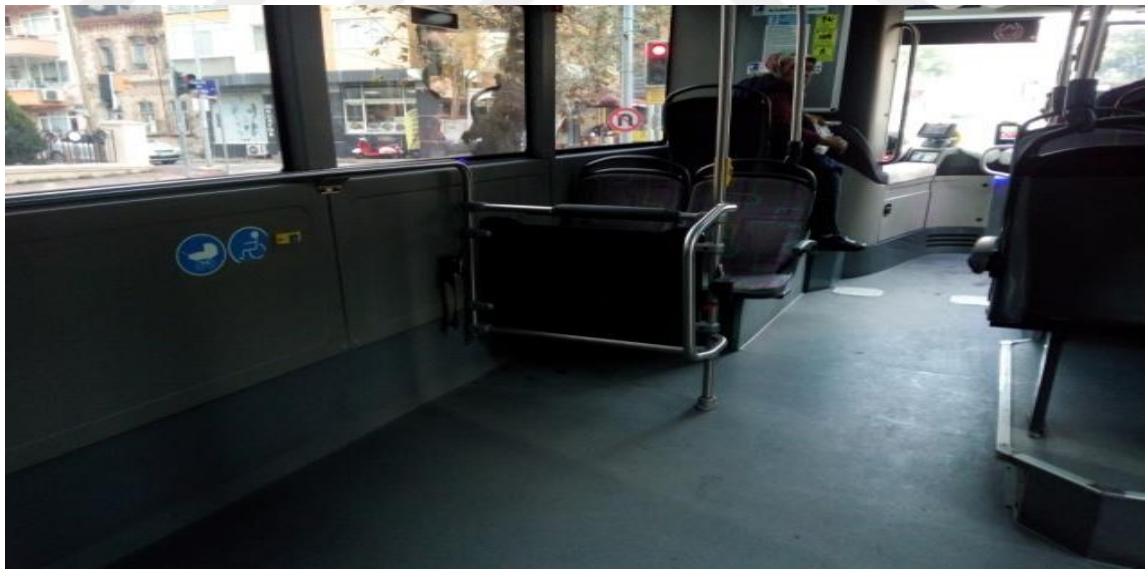


Kaynak: https://canakkalegundem.net/2019/09/20/toplu-tasima-agina-iki-yeni-otobus/, (23.04.2020).

Resim 125: Engelli Otobüsü İç Görüntüsü



Resim 126: Engelli Otobüsü İç Görüntüsü



Resim 127: Engelli Otobüsü



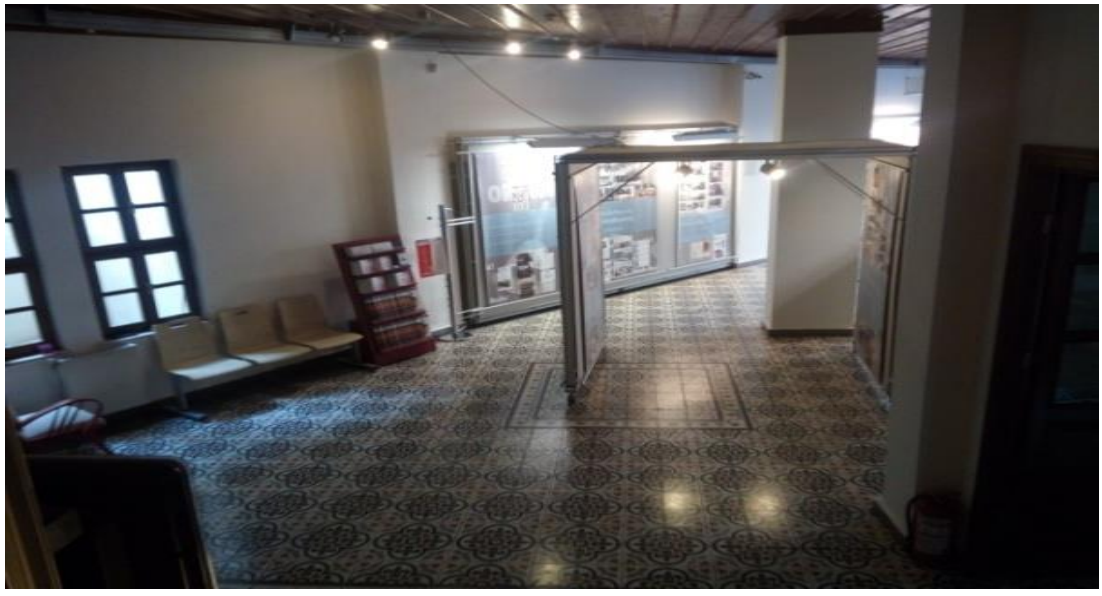
Resim 128: Şehir İçi Otobüs Durağı



Resim 129: Kent Müzesi Dış Cephe Görüntüsü



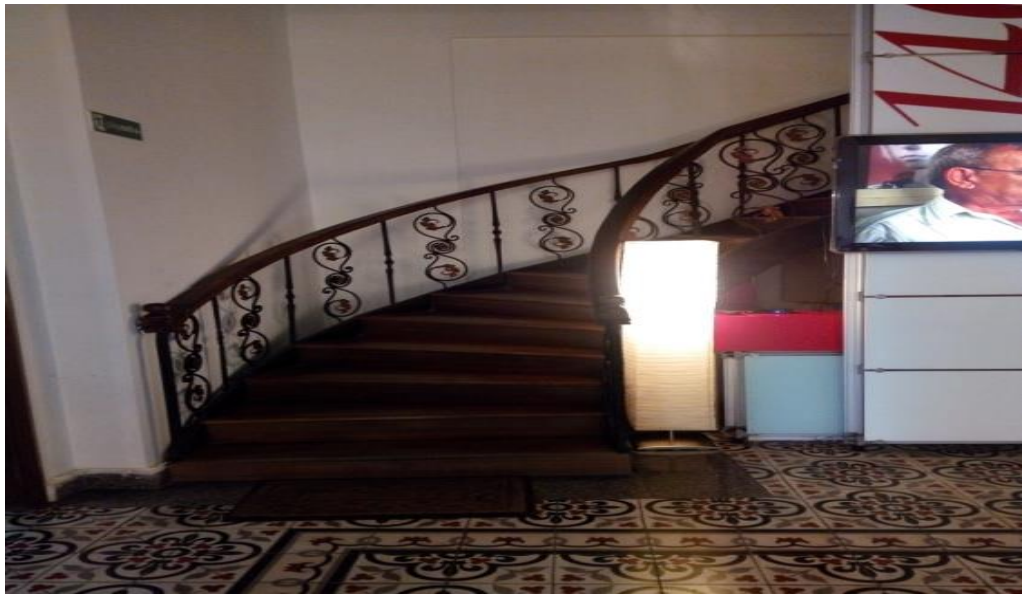
Resim 130: Kent Müzesi İç Mekân



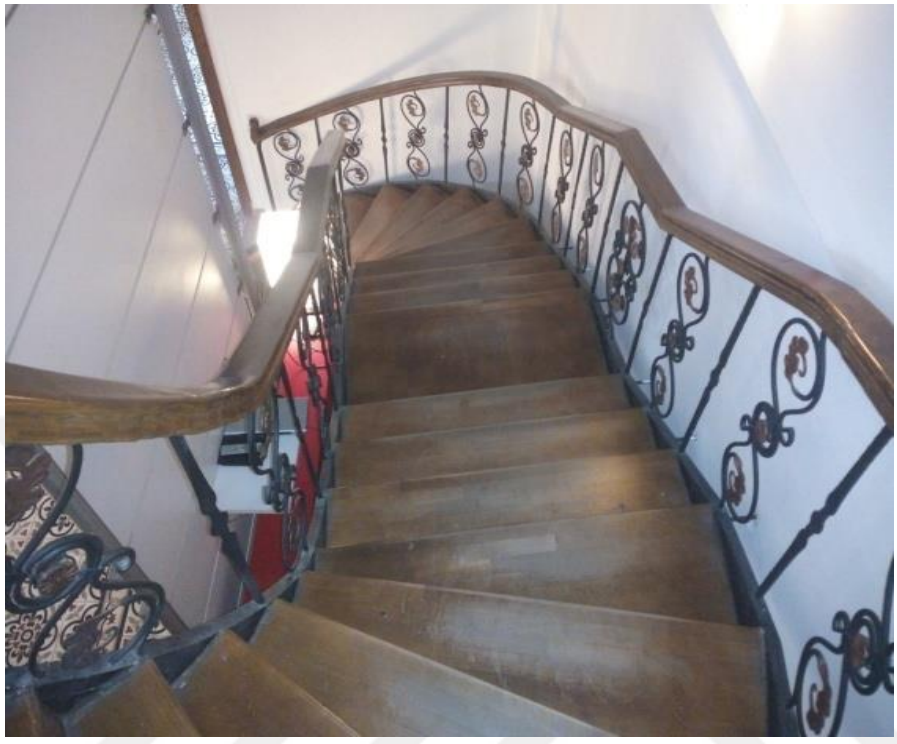
Resim 131: Kent Müzesi İç Mekân



Resim 132: Kent Müzesi Merdivenleri



Resim 133: Kent Müzesi Merdivenleri



Resim 134: Kent Müzesi Konferans Alanı



Resim 135: Kent Müzesi Engelli Tuvaleti



Resim 136: Deniz Müzesi Genel Görüşü



Kaynak: https://canakkalemuze.dzkk.tsk.tr/tr

Resim 137: Deniz Müzesi Ön Giriş



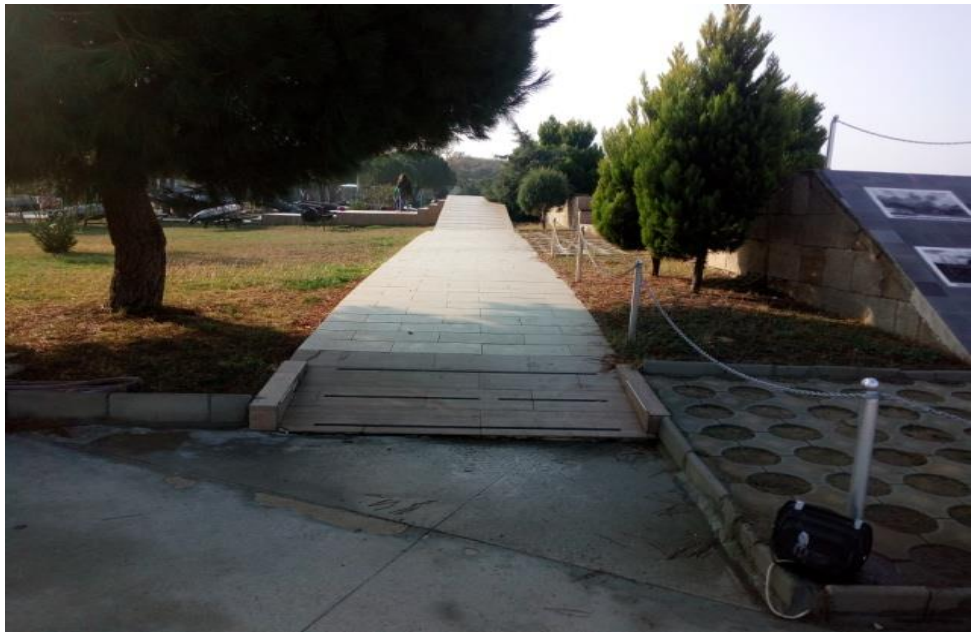
Resim 138: Deniz Müzesi Bahçesi



Resim 139: Deniz Müzesi Bahçe Rampası



Resim 140: Deniz Müzesi Bahçe Rampası



Resim 141: Deniz Müzesi Bahçe İçi Yaya Yolları



Resim 142: Deniz Müzesi Yaya Yolları



Resim 143: Deniz Müzesi Yaya Yolları



Resim 144: Deniz Müzesi Çeşmesi



Resim 145: Deniz Müzesi Çöp Kutusu ve Oturma Grubu



Resim 146: Deniz Müzesi Çöp Kutusu ve Oturma Grubu



Resim 147: Deniz Müzesi Deniz Kenarı Korkulukları



Resim 148: Deniz Müzesi Bilgilendirme Panosu



Resim 149: Deniz Müzesi Nusrat Mayın Gemi Maketi



Resim 150: Deniz Müzesi Nusrat Mayın Gemi Maketi



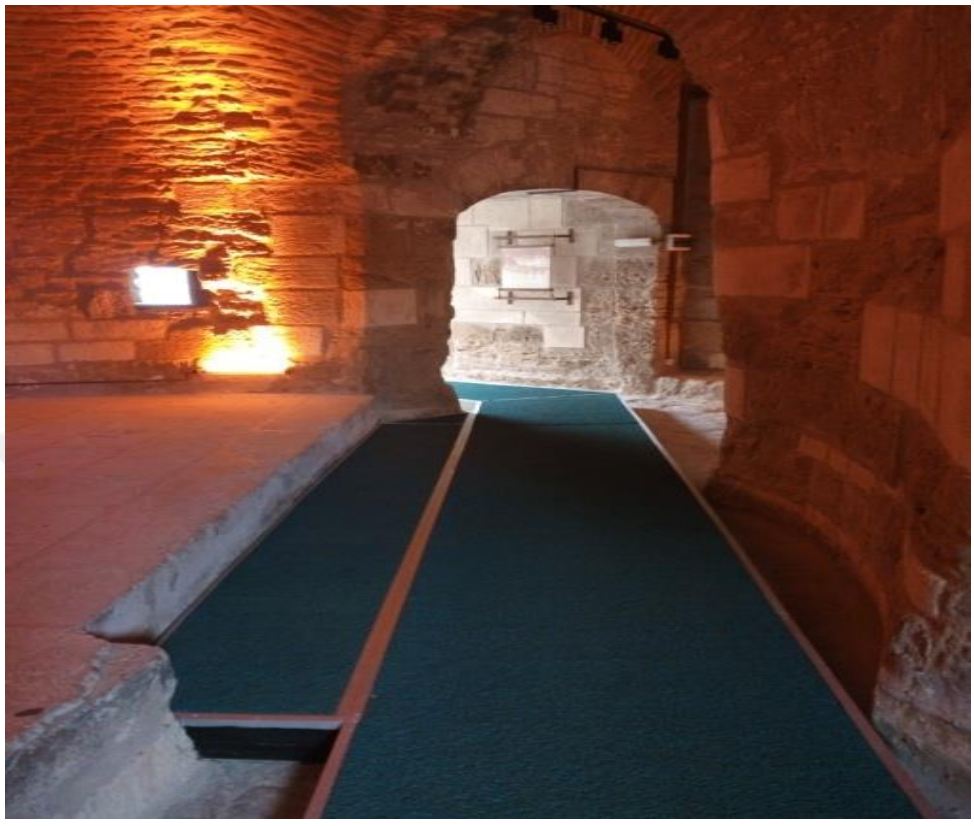
Resim 151: Çimenlik Kalesi Girişi



Resim 152: Çimenlik Kalesi Girişi



Resim 153: Çimenlik Kalesi İç Mekân Rampası



Resim 154: Çimenlik Kalesi İç mekân Rampası ve Kale İçi Yay Yolları



Resim 155: Çimenlik Kalesi İç mekân Rampası ve Kale İçi Yay Yolları



Resim 3: Çimenlik Kalesi Engelli Asansörü



Resim 157: Çimenlik Kalesi Engelli Asansörü



Resim 158: Çimenlik Kalesi İç Mekân Merdivenleri ve Basamakları



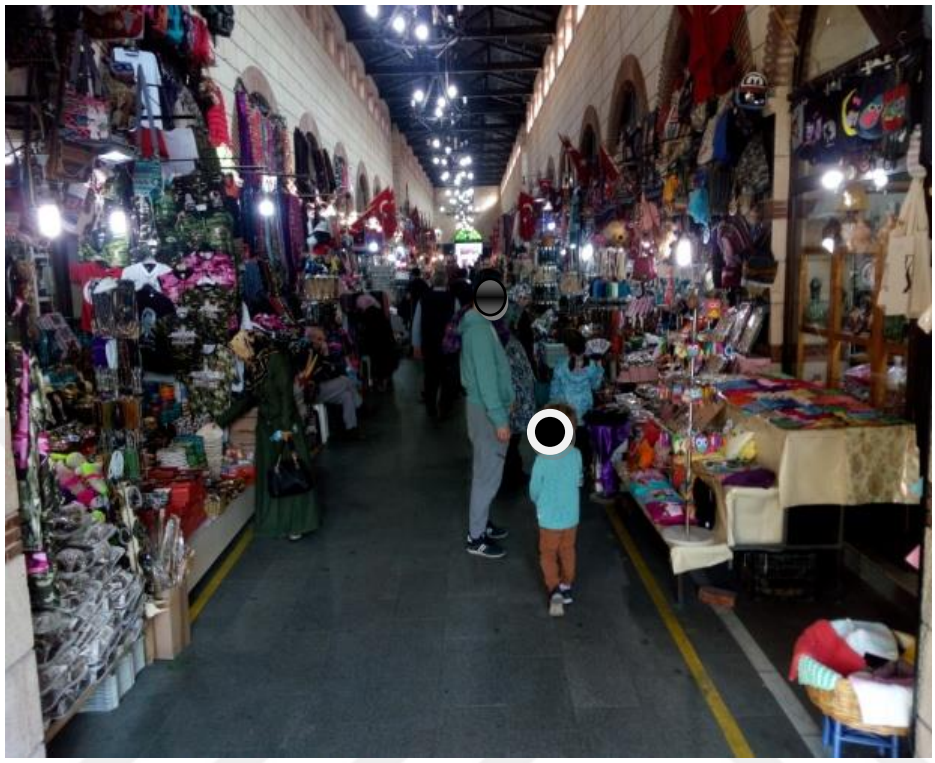
Resim 159: Çimenlik Kalesi İç Mekân Merdivenleri ve Basamakları



Resim 160: Aynalı Çarşı Ön Girişi



Resim 161: Aynalı Çarşı Ön Girişi



Resim 162: Aynalı Çarşı Tuvaletleri



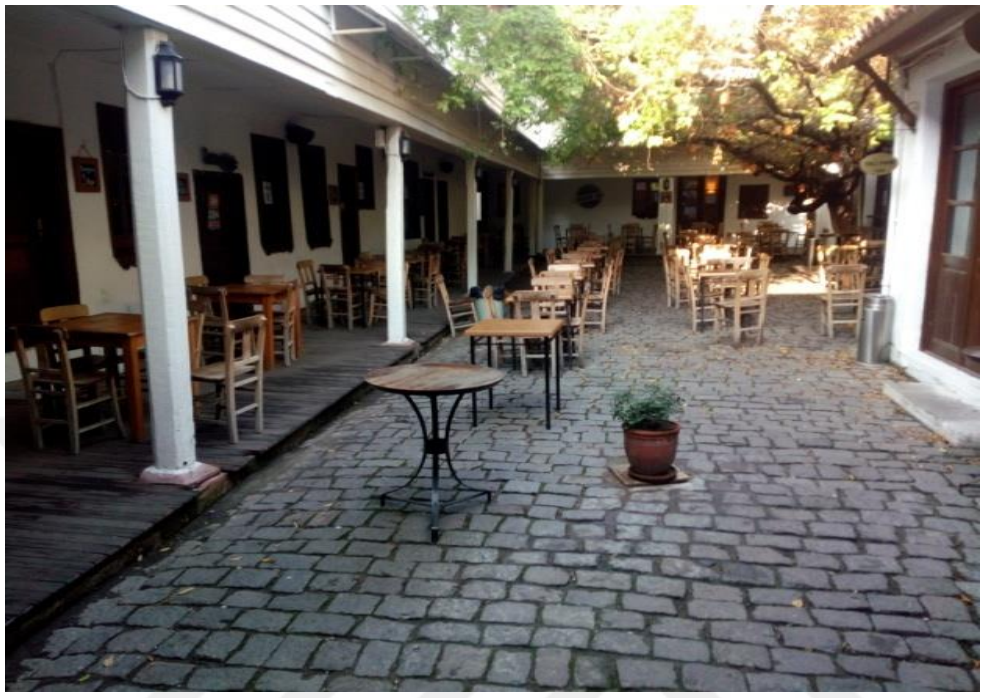
Resim 163: Aynalı Çarşı Tuvaletleri



Resim 164: Yalıhanı Ön Girişi



Resim165: Yalıhanı Bahçesi



Resim 166: Yalıhanı Merdivenleri



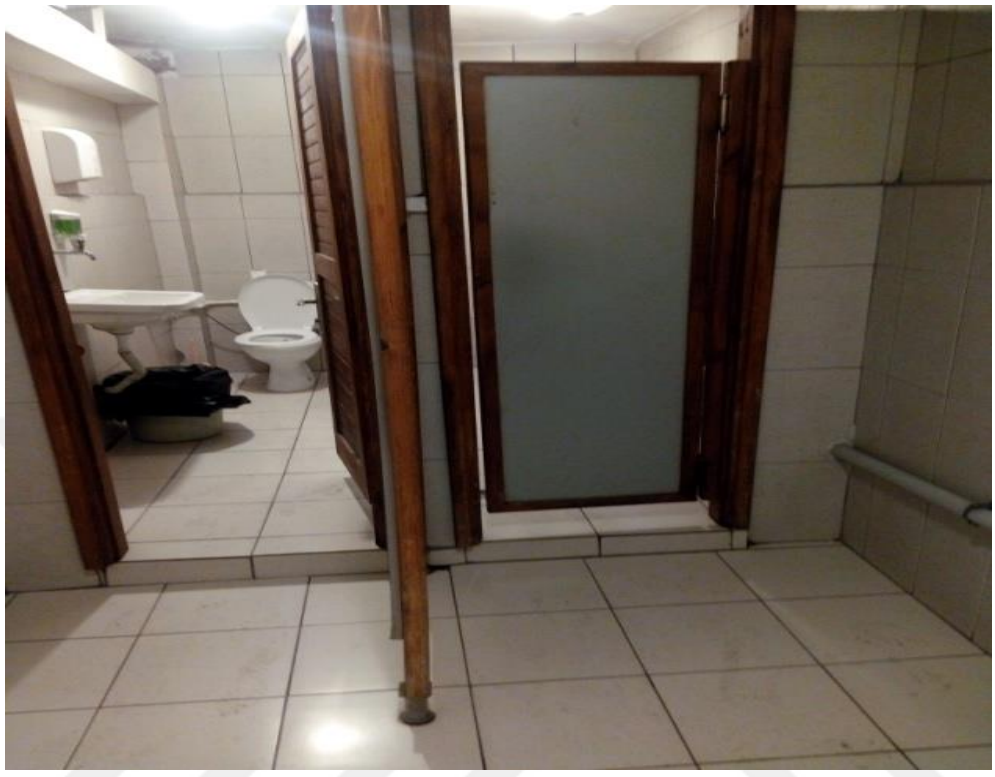
Resim 167: Yalıhanı Tuvaletleri Ön Girişi



Resim 168: Yalıhanı Tuvaletleri



Resim 169: Yalıhanı Tuvaletleri



Resim 170: Yalı Cami Ön Girişi ve Cami Girişi



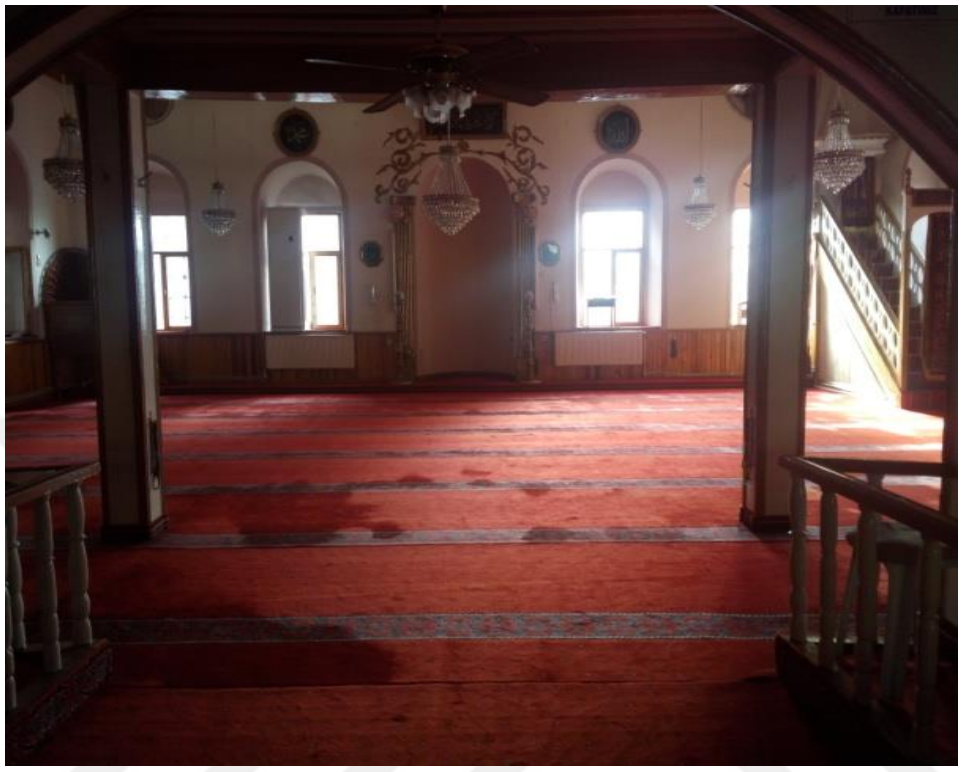
Resim 171: Yalı Cami Ön Girişi ve Cami Girişi



Resim 172: Yalı Cami İç Mekân



Resim 173: Yalı Cami İç Mekân



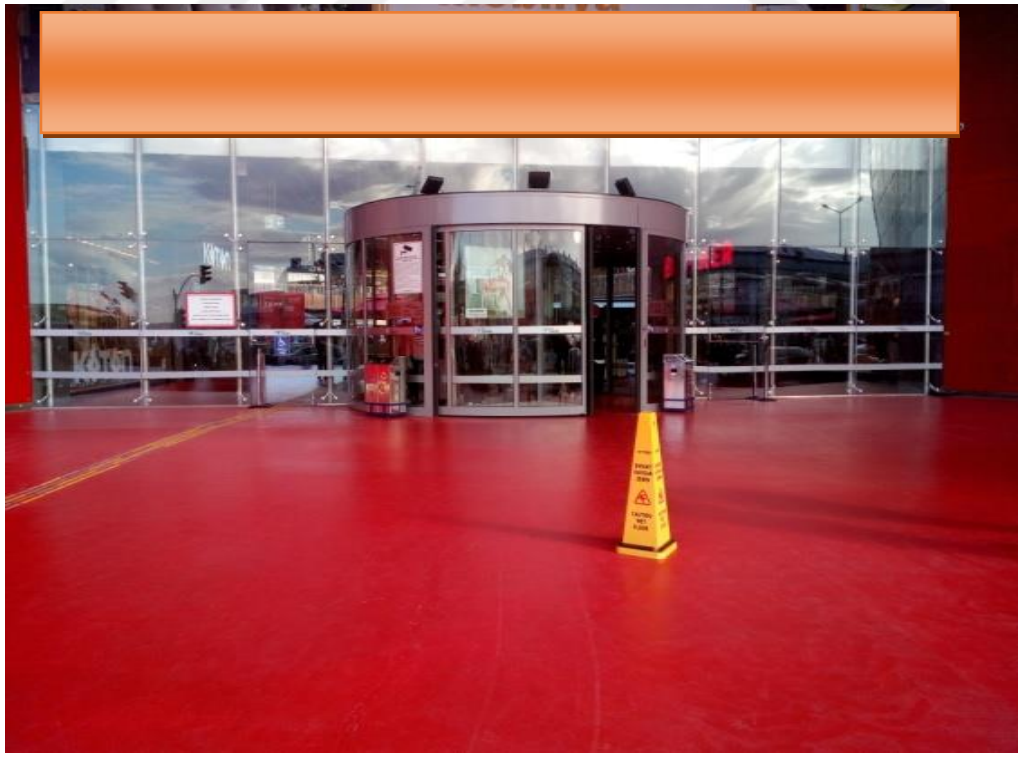
Resim 174: Yalı Cami Tuvaletleri



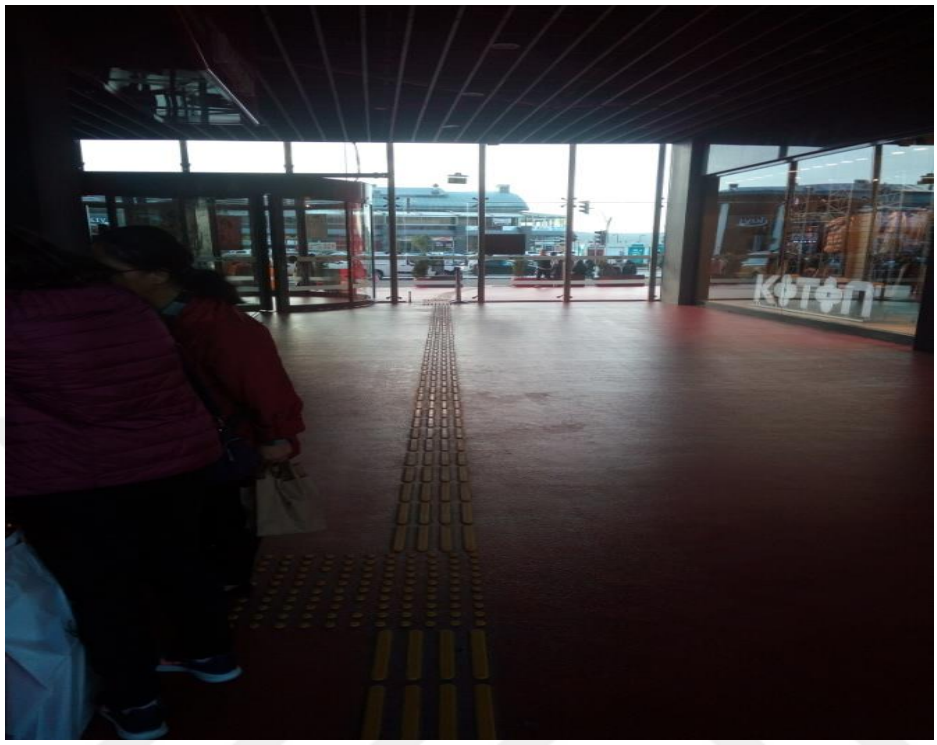
Resim 175: AVM 1 Ön Girişi



Resim 176: AVM 1 Ön Girişi



Resim 177: AVM 1 Giriş



Resim 178: AVM 1 Giriş Barkodu



Resim 179: AVM 1 Giriş Barkodu



Resim 180: AVM 1 Çöp Kutuları



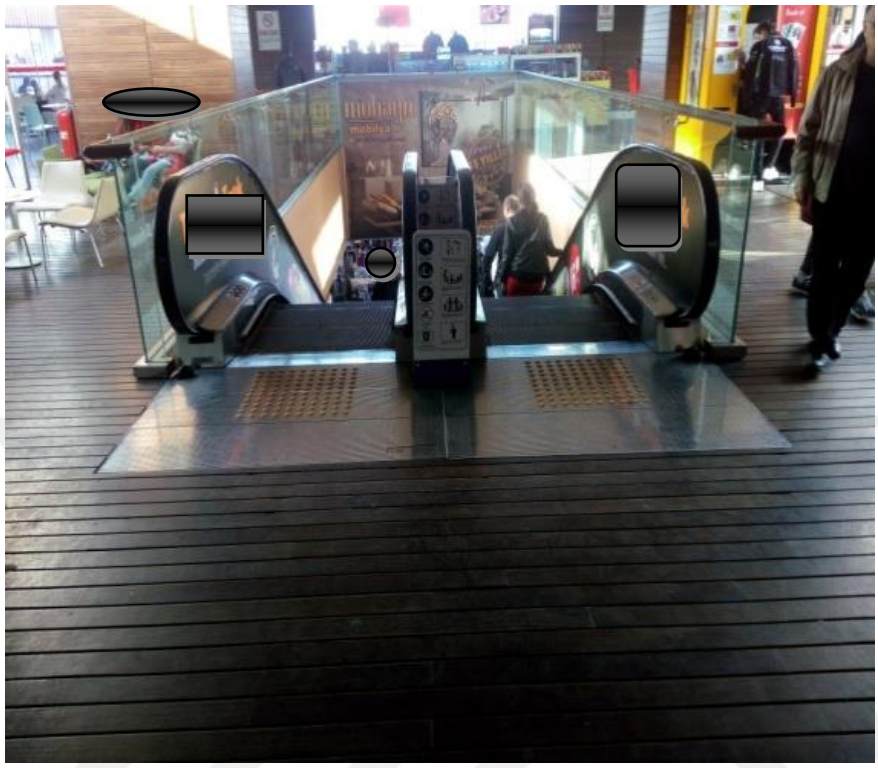
Resim 181: AVM 1 İç Mekân Görüntüsü



Resim 182: AVM 1 Yürüyen Merdivenler



Resim 183: AVM 1 Yürüyen Merdivenler



Resim 184: AVM 1 Asansörleri



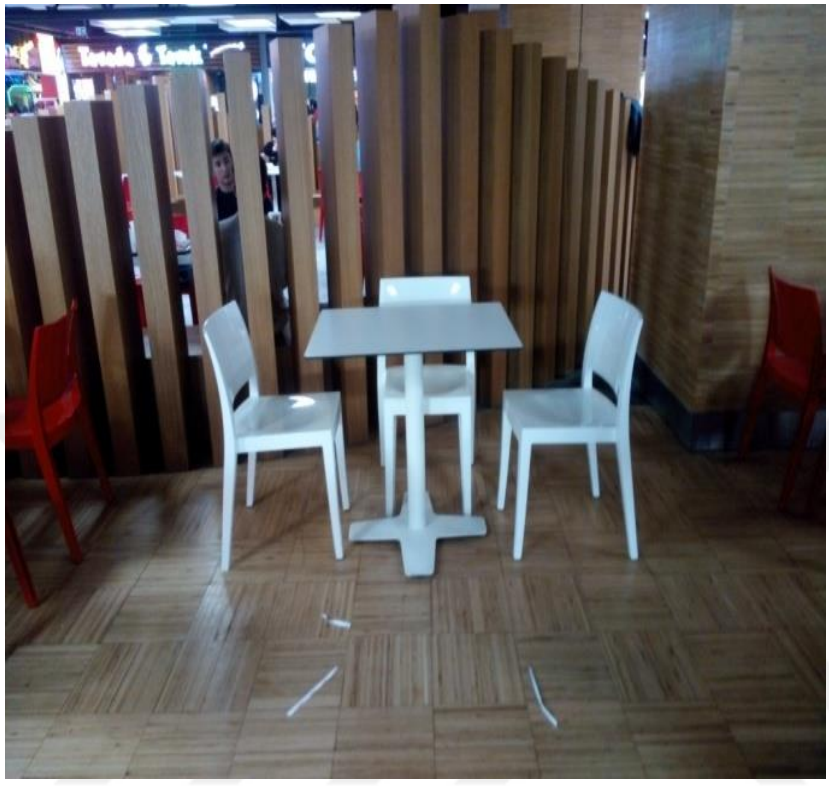
Resim 185: AVM 1 Asansörleri



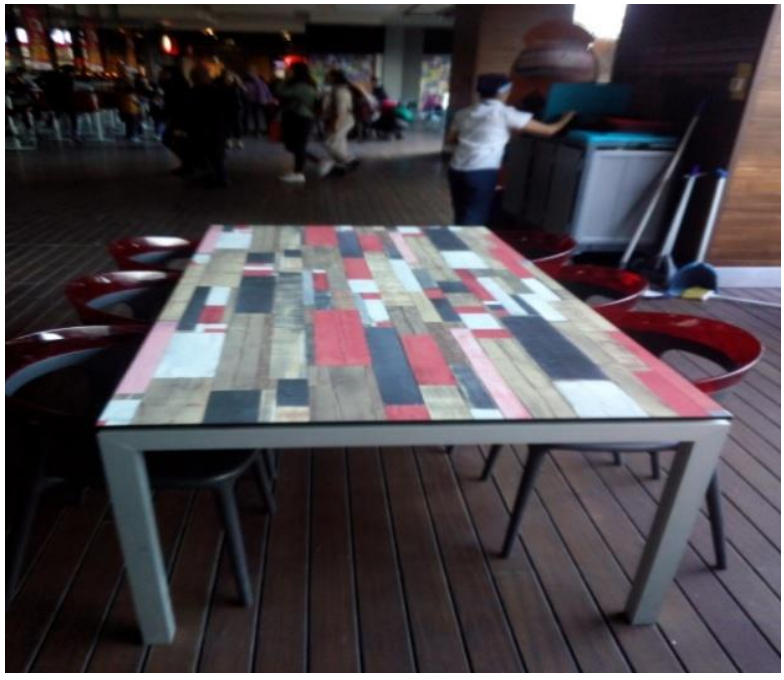
Resim 186: Avm1 İç Mek. Otur. Grp. .



Resim 187: Avm1 İç Mek. Otur. Grp



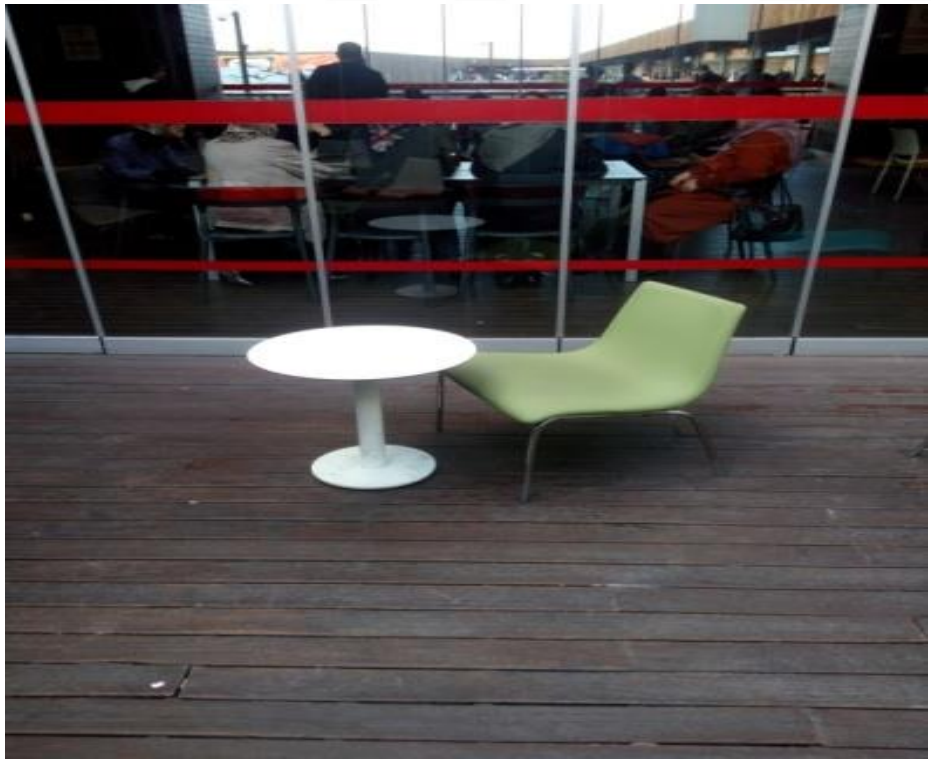
Resim 188: Avm 1 İç Mekân Oturma Grupları



Resim 189: Avm 1 Dış Mekân Oturma Grupları



Resim 190: Avm 1 Dış Mekân Oturma Grupları



Resim 191: AVM 1 Üst Kat Dış Mekân Korkulukları



Resim 192: AVM 1 Engelli Tuvaletleri



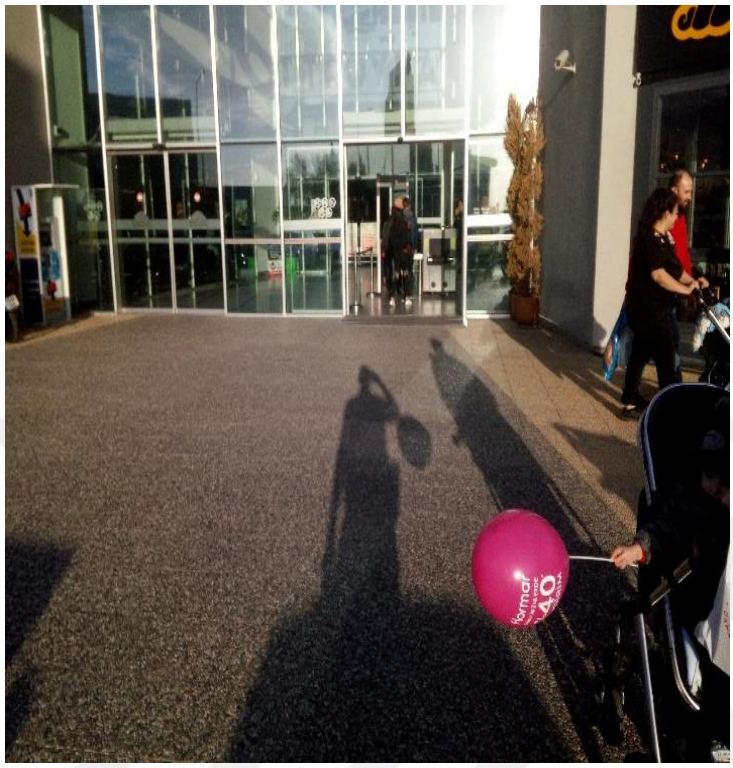
Resim 193: AVM 1 Engelli Tuvaletleri



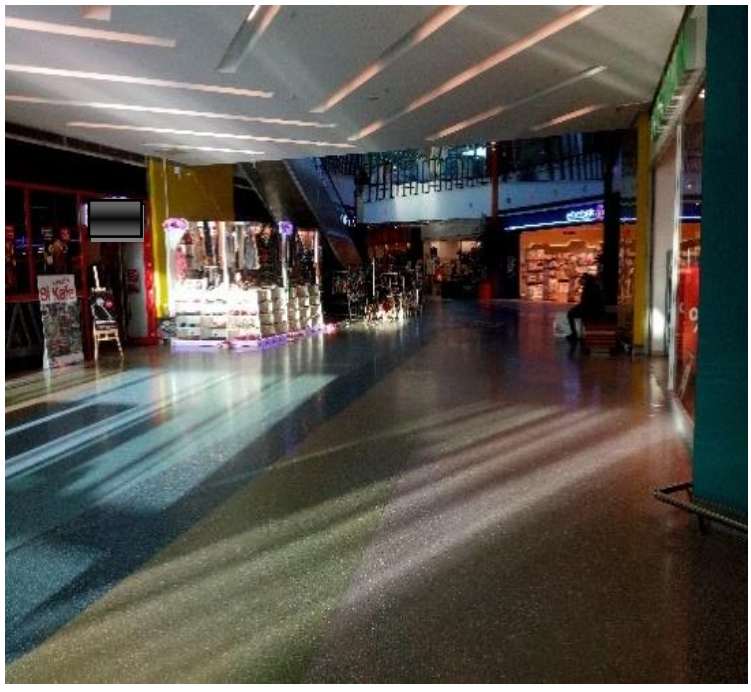
Resim 194: Avm 1 Engelli Otoparkı



Resim 195: AVM 2 Ön Girişi



Resim 196: AVM 2 İç Mekân Görüntüsü



Resim 197: AVM 2 İç Mekân Görüntüsü



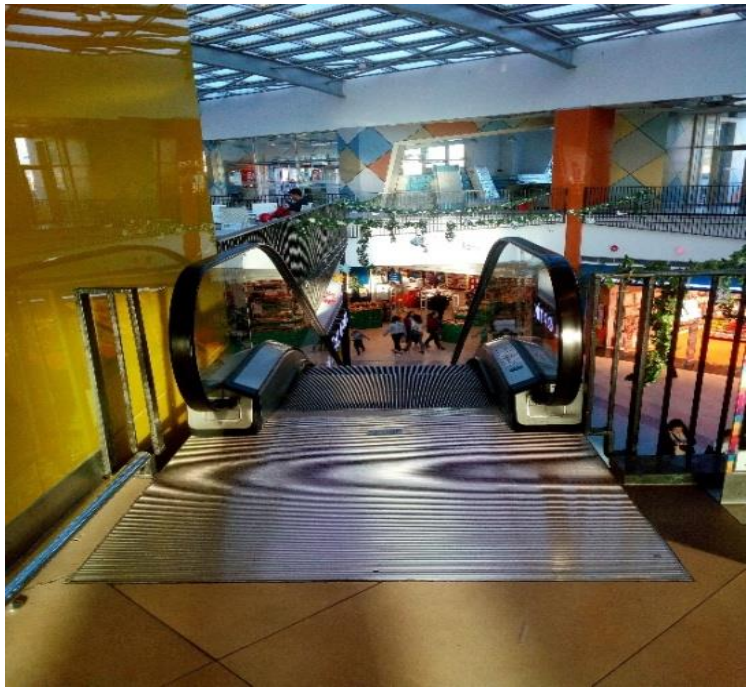
Resim 198: AVM 2 Asansörleri



Resim 199: AVM 2 Asansörleri



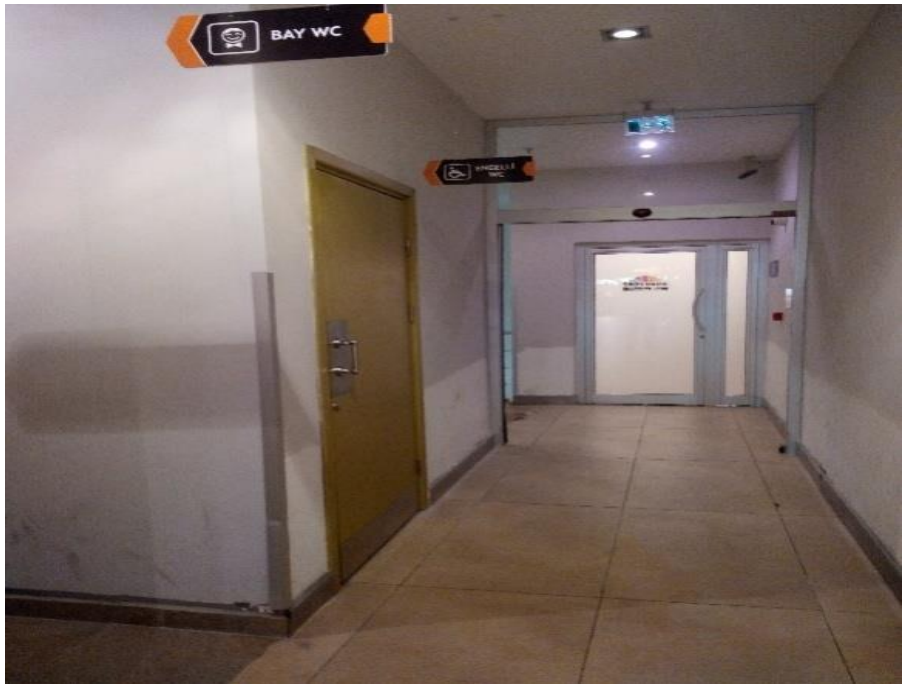
Resim 200: AVM 2 Yürüyen Merdivenleri



Resim 201: AVM 2 Asansörleri



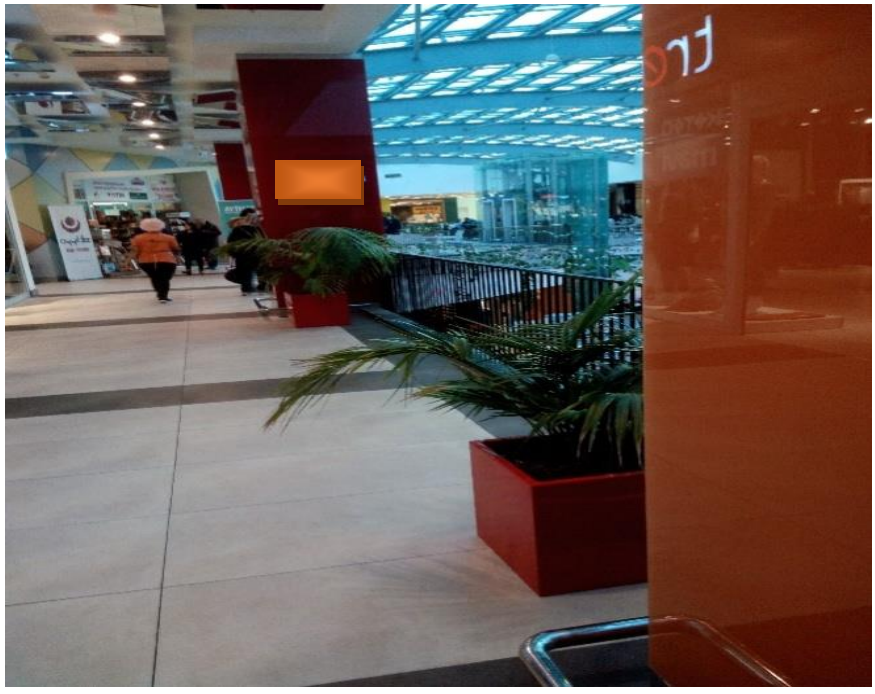
Resim 202: AVM 2 Engelli Tuvaletleri



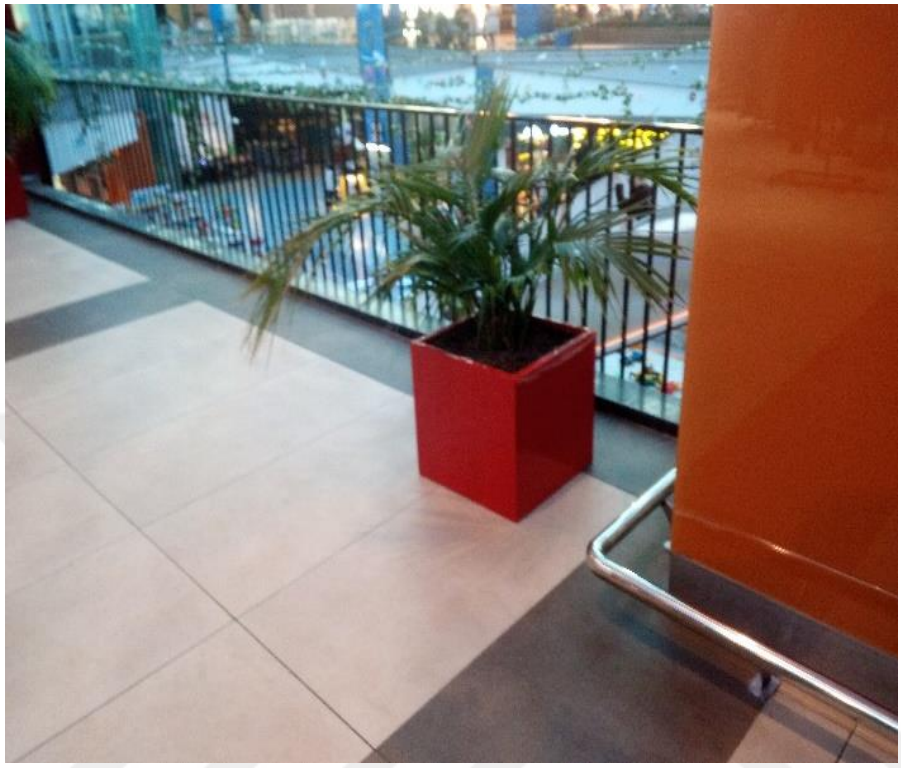
Resim 203: AVM 2 Engelli Tuvaletleri



Resim 204: AVM2 Yaya Gezi Alanları



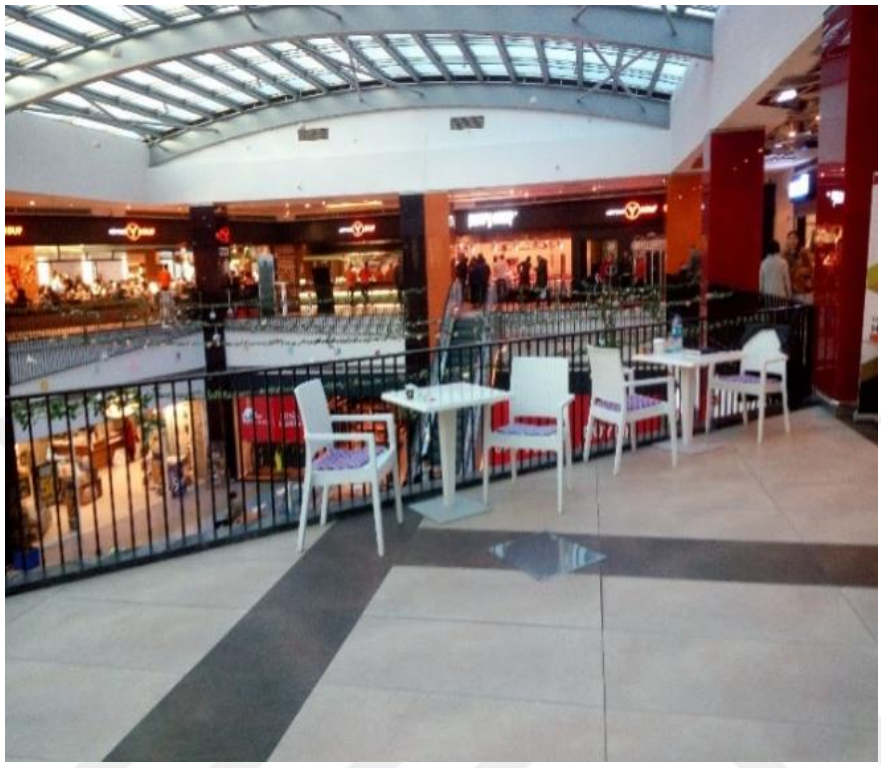
Resim 205: AVM2 Yaya Gezi Alanları



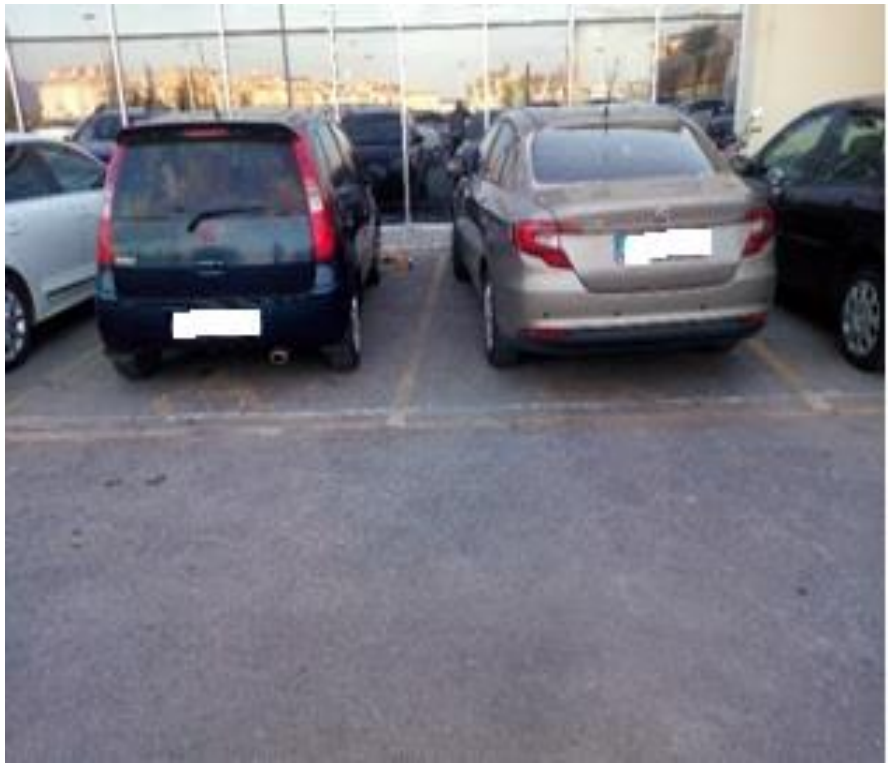
Resim 206: AVM 2 İç Mekân Oturma Alanları



Resim 207: AVM 2 İç Mekân Oturma Alanları



Resim 208: AVM 2 Engelli Otoparkı



Resim 209: Çanakkale Halk Plajı Rampaları



Resim 210: Çanakkale Halk Plajı Rampaları



Resim 211: Çanakkale Halk Plajı Girişi



Resim 212: Çanakkale Halk Plajı Soyunma Kabinleri ve Duşları



Resim 213: Çanakkale Halk Plajı Soyunma Kabinleri ve Duşları



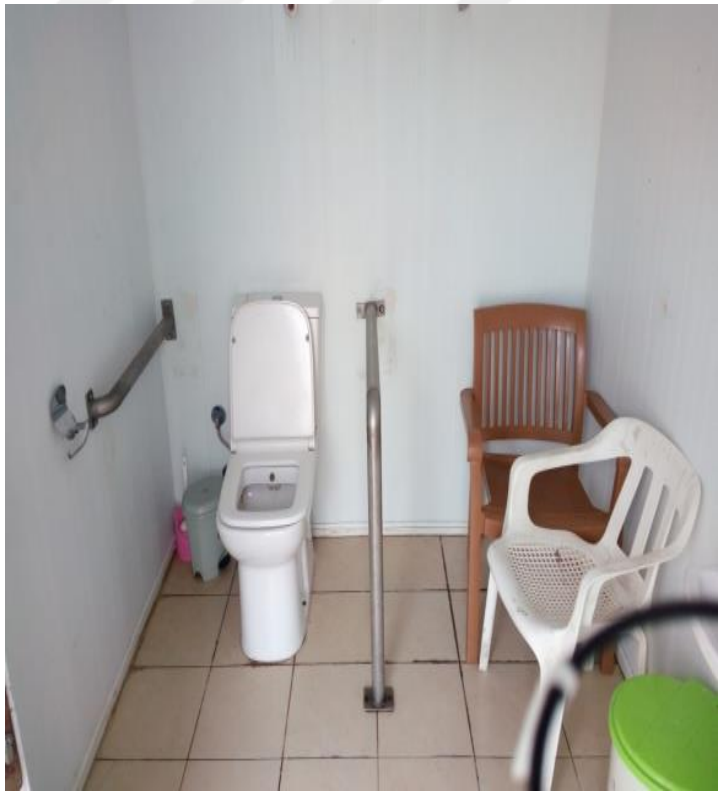
Resim 214: Çanakkale Halk Plajı Çeşmesi



Resim 215: Çanakkale Halk Plajı Engelli Tuvaletleri



Resim 216: Çanakkale Halk Plajı Engelli Tuvaletleri



Resim 217: Çanakkale Halk Plajı Sahili ve Kumsalı



Resim 218: Çanakkale Güzelyalı Plajı



Kaynak: http://canakkaleaynalipazar.com

Resim 219: Çanakkale Güzelyalı Plajı Yaya Yolları



Resim 220: Çanakkale Güzelyalı Plajı Yaya Yolları



Resim 221: Çanakkale Güzelyalı Plajı Soyunma Kabinleri ve Duşları



Resim 222: Çanakkale Güzelyalı Plajı Soyunma Kabinleri ve Duşları



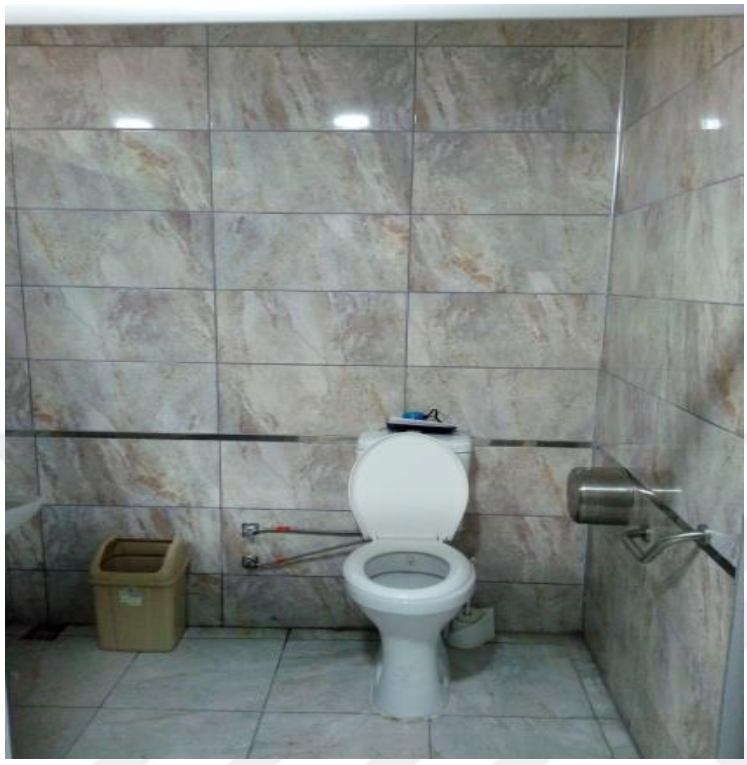
Resim 223: Çanakkale Güzelyalı Plajı Plaj Duşları



Resim 224: Çanakkale Güzelyalı Plajı Plaj Duşları



Resim 225: Çanakkale Güzelyalı Plajı Engelli Tuvaleti



Resim 226: Çanakkale Güzelyalı Plajı Çöp Kutusu ve Çeşmesi



Resim 227: Çanakkale Güzelyalı Plajı Çöp Kutusu ve Çeşmesi



Resim 228: Kordon Caddesi



Kaynak: https://twitter.com/canakkalegorsel/status/1048943856610414592?lang=gl

Resim 229: Kordon Cad. Yaya Y.



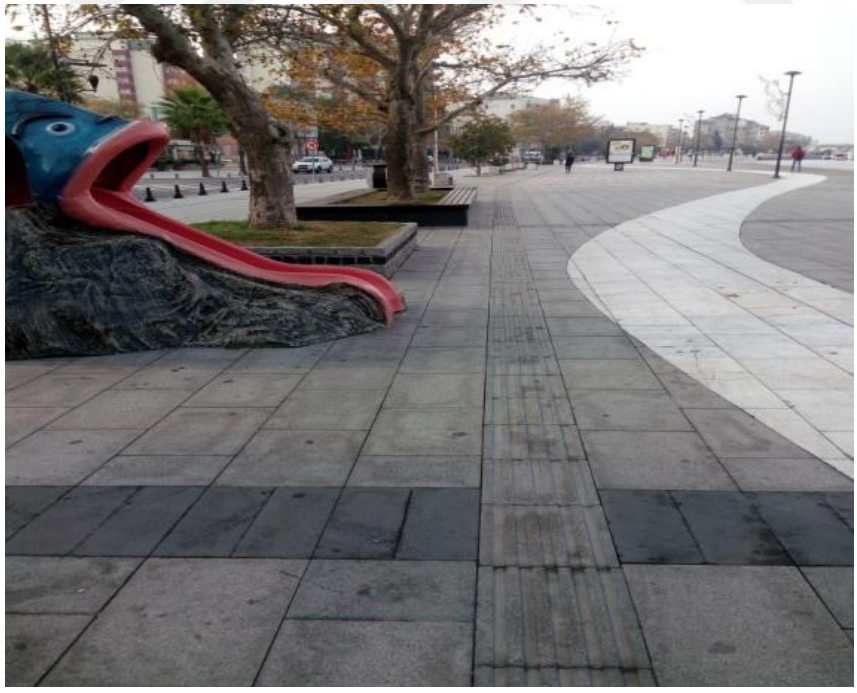
Resim 230: Kordon Cad. Hissedilebilir Y. Düz.



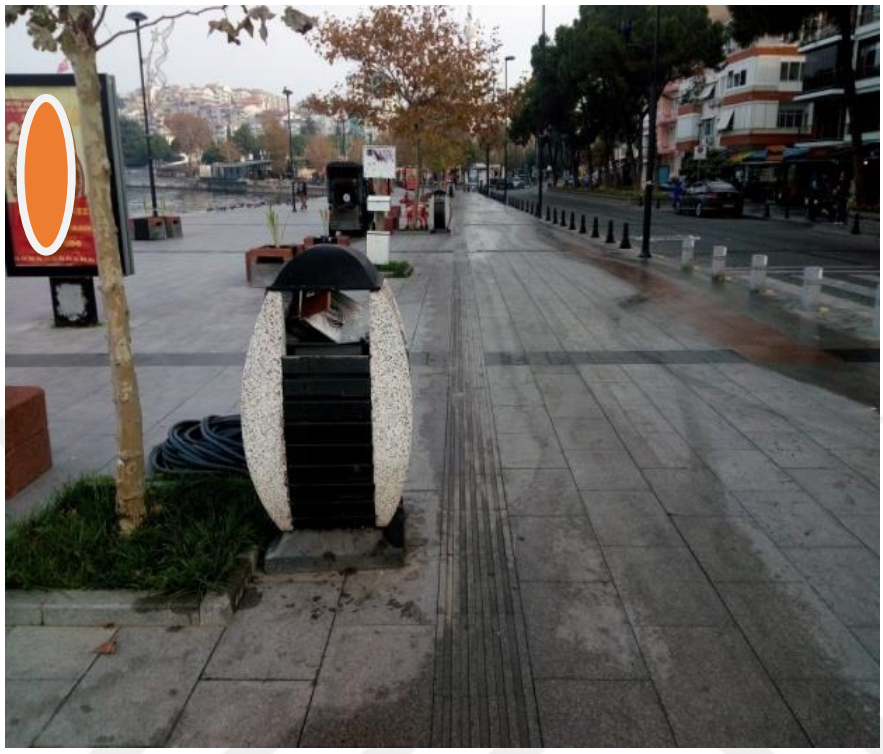
Resim 231: Kordon Caddesi Yaya Yolu Düzenlemeleri



Resim 232: Kordon Caddesi Çevre Düzenlemeleri ve Hissedilebilir Yüzey Kaplamaları



Resim 233: Kordon Caddesi Çevre Düzenlemeleri ve Hissedilebilir Yüzey Kaplamaları



Resim 234: Kordon Cad. Oturma G.1



Resim 235: Kordon Cad. Oturma G.2



Resim 236: Kordon Caddesi Oturma Grubu 3 ve 4



Resim 237: Kordon Caddesi Oturma Grubu 3 ve 4



Resim 238: Kordon Caddesi Çöp Kutuları



Resim 239: Kordon Caddesi Çöp Kutuları



Resim 240: Kordon Caddesi Çeşmesi



Resim 241: Yeni Kordon Caddesi



Kaynak: www.canakkalegundem.net

Resim 242: Yeni Kordon Caddesi Hissedilebilir Yüzey Kaplaması



Resim 243: Yeni Kordon Caddesi Hissedilebilir Yüzey Kaplaması



Resim 244: Yeni Kordon Caddesi Hissedilebilir Yüzey Kaplaması



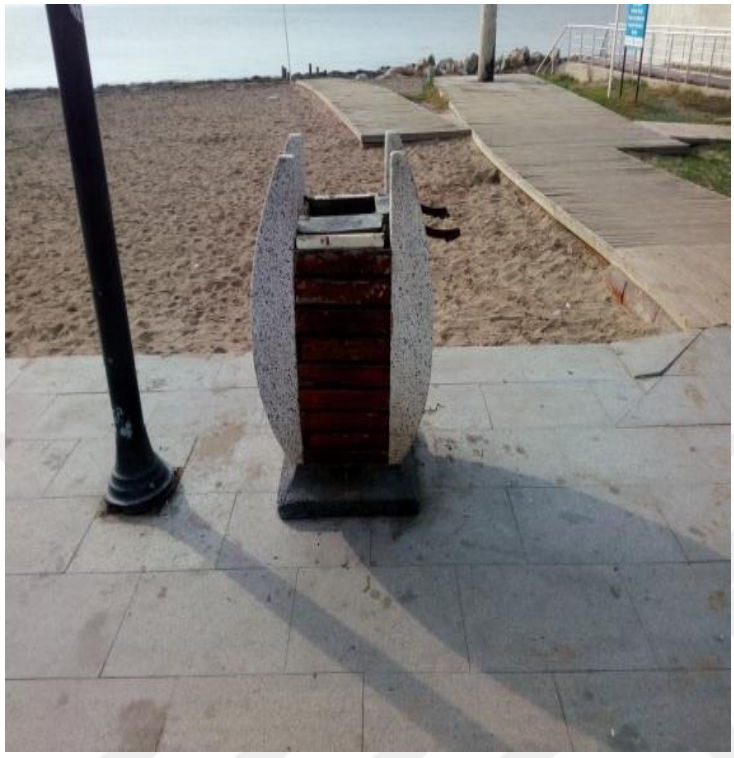
Resim 245: Yeni Kordon Caddesi Çevre Düzenlemesi ve Hissedilebilir Yüzey Kaplaması



Resim 246: Yeni Kordon Caddesi Oturma Grubu



Resim 247: Yeni Kordon Caddesi Çöp Kutusu ve Çeşmesi



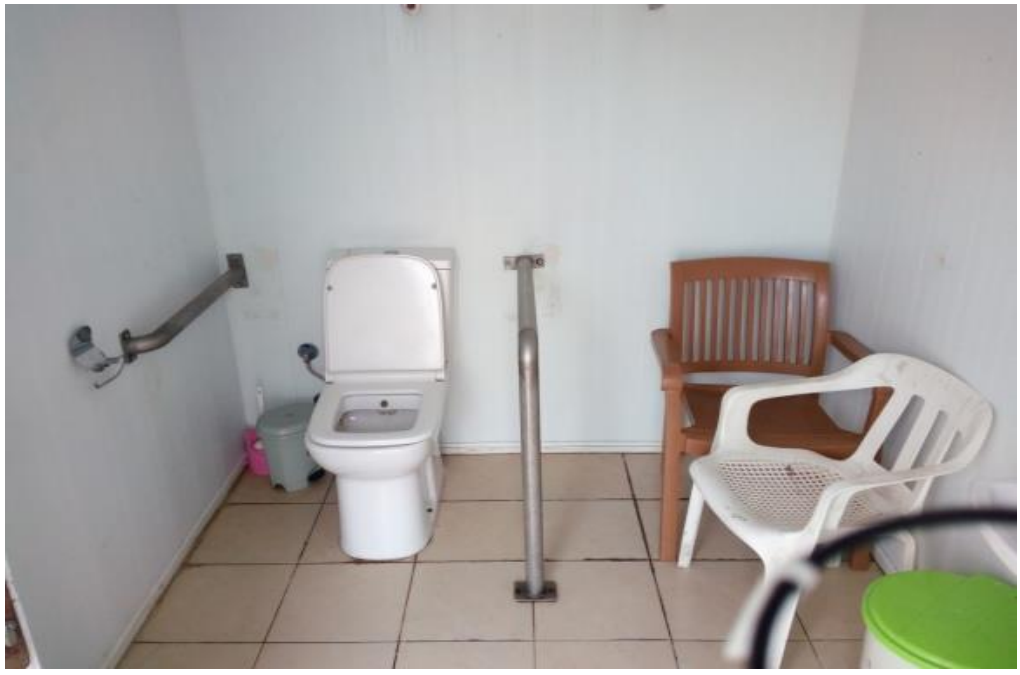
Resim 248: Yeni Kordon Caddesi Çöp Kutusu ve Çeşmesi



Resim 249: Yeni Kordon Caddesi Engelli Tuvaleti



Resim 250: Yeni Kordon Caddesi Engelli Tuvaleti



Resim 251: Demircioğlu Caddesi



Kaynak: http://www.canakkaleliler.org/GALER%C4%B0/tabid/2584/AlbumID/3896-98/Default.aspx

Resim 252: Demircioğlu Caddesi Yaya Yolları



Resim 253: Demircioğlu Caddesi Yaya Yolu Bağlantısı



Resim 254: Demircioğlu Caddesi Yaya Yolu Bağlantısı



Resim 255: Demircioğlu Caddesi Otobüs Durağı

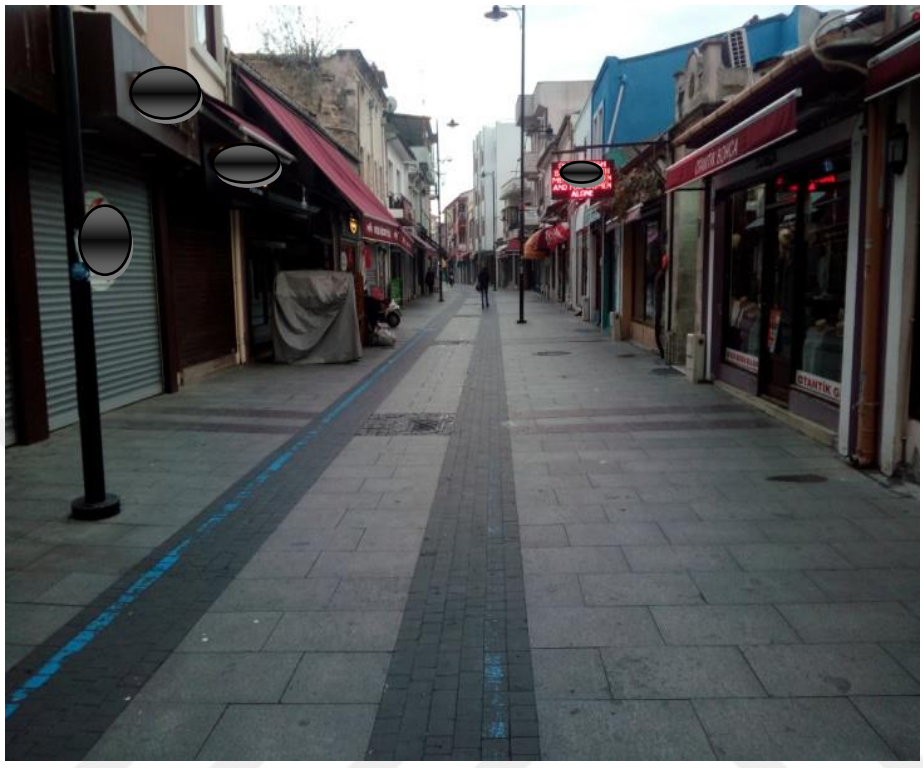


Resim 256: Bankalar Caddesi



Kaynak: https://www.canakkaletravel.com/galeri/canakkale-carsi-caddesi.html

Resim 257: Bankalar Caddesi Yaya Yolu Düzenlemesi



Resim 258: Bankalar Caddesi Yaya Yolu Çevre Düzenlemeleri



Resim 259: Bankalar Caddesi Oturma Grubu



Resim 260: Bankalar Caddesi Yaya Yolu Geçiş Bağlantıları



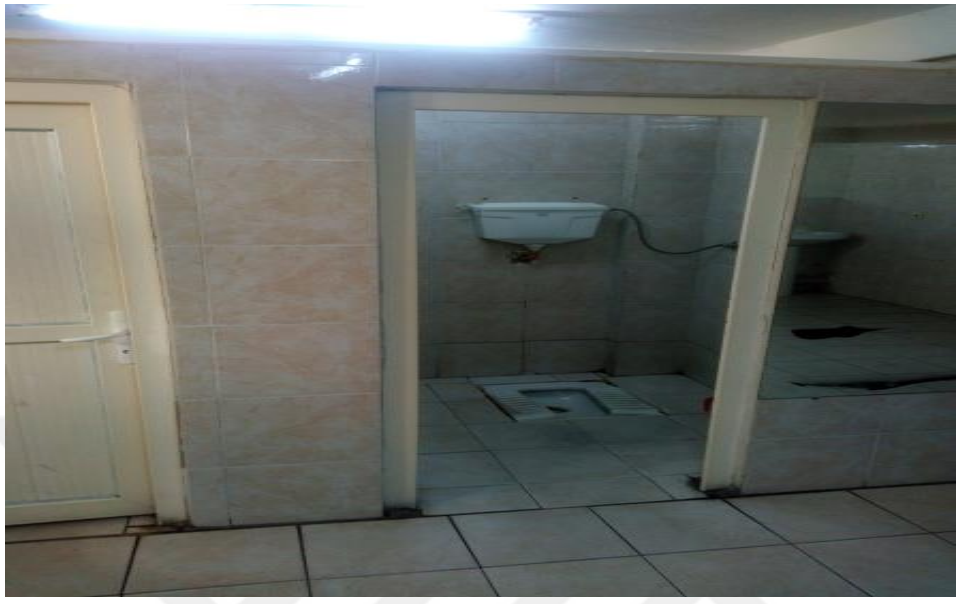
Resim 261: Bankalar Caddesi Yaya Yolu Geçiş Bağlantıları



Resim 262: Çanakkale Umumi Tuvaletleri "Belediye Pasajı"



Resim 263: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Belediye Pasajı”



Resim 264: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Belediye Pasajı” Girişi



Resim 265: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Halk Bahçesi” Girişi



Resim 266: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Halk Bahçesi” Girişi



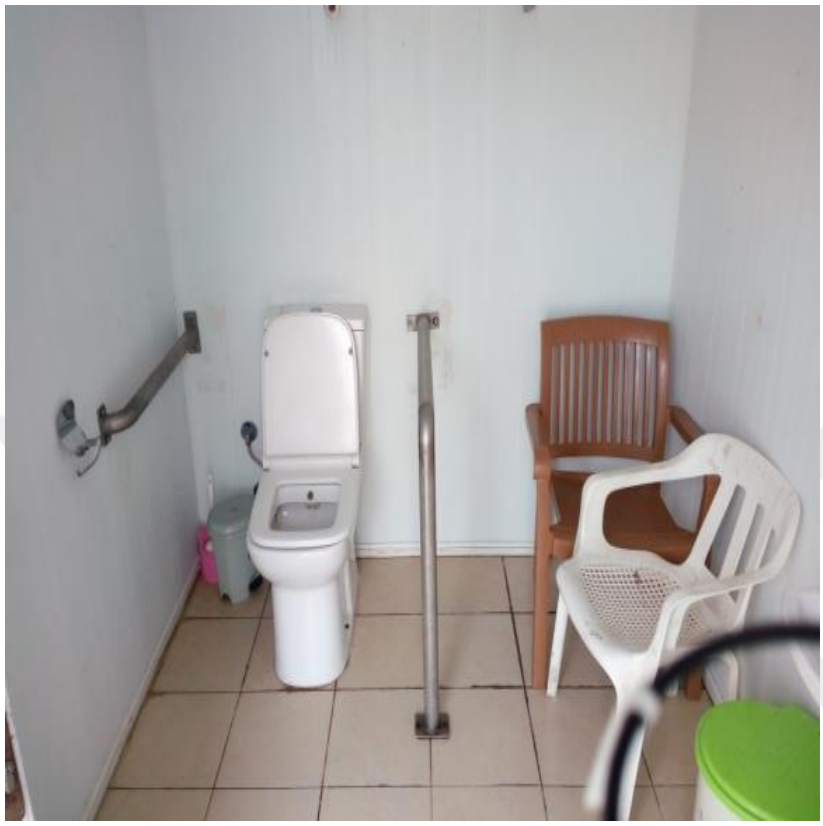
Resim 267: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Halk Bahçesi”



Resim 268: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Yeni Kordon”



Resim 269: Çanakkale Umumi Tuvaletleri “Yeni Kordon”



Resim 270: Çanakkale “Kent Müzesi” Çeşmesi



Resim 271: Çanakkale "Kent Müzesi" Çeşmesi



Resim 272: Çanakkale "Saat Kulesi" Çeşmesi



Resim 273: Çanakkale "Feribot İskelesi" Çeşmesi



Resim 274: Çanakkale "Yeni Kordon Caddesi" Çeşmesi



Resim 275: Telefon Kulübeleri “Merkez Postane”



Resim 276: Telefon Kulübeleri “Merkez Postane”



Resim 277: Çanakkale Bankamatik “Feribot İskelesi”

