

# ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Cilt: 12 Sayı: 67 Yıl: 2019  
www.sosyalarastirmalar.com  
Issn: 1307-9581



Volume: 12 Issue: 67 Year: 2019  
www.sosyalarastirmalar.com  
Issn: 1307-9581

Doi Number:  
<http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2019.3773>

## ENGELLİ TURİZM'İ VE ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM'DE YAŞADIĞI SORUNLAR: KİLİS ÖRNEĞİ\*

### DISABLED TOURISM AND THE PROBLEMS OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN TOURISM IN KİLİS

Selahattin ÇELİK\*\*

#### Öz

Dünyada ve Türkiye'de engelli birey sayısı nüfusun önemli bir bölümüne teşkil etmekte ve bu oran gün geçtikçe büyümektedir. Engelli bireylerin sosyal hayatta yer alabilmeleri ve toplumla bütünleşmeleri önemli bir konudur. Son zamanlarda Türkiye'de engellilerin yaşadıkları sorunlara yönelik toplumsal duyarlılığın artması sevindirici bir gelişmedir. Engelli olmalarından dolayı turizm faaliyetlerine katılmaları sınırlı olan bu insanların turizm aktivitelerine katılmaları temel insan hakları gereğidir. Engelli bireylerin sosyal hayata katılmaları, motivasyonları ve beklentileri dikkate alınarak onlar için daha geniş kapsamlı çalışmalar yapmak gerekir.

Engelli bireylerin turizm kapsamında dinlenme, eğlenme ve çeşitli aktivitelere katılması içinde yaşadıkları toplumla bütünleşmeleri açısından önemlidir. Doğuştan ya da sonradan olan sebeplerden dolayı birçok engelli vatandaşımız turizm faaliyetine katılamamaktadır. Dünyada engellilere yönelik özel donanım ve hizmet gerektiren konaklama imkânları üzerine yapılan çalışmalar oldukça az sayıdadır.

Bu çalışmada, engellilerin turizmdeki yeri ve turizmin engelli bireyler üzerindeki etkilerini anlamak için çeşitli makaleler incelenmiştir. Araştırmada, kişilerin düşünce, görüş ve deneyimleriyle ilgili bilgilere ulaşmak için mülakat tekniği kullanılmıştır. Kilis 7 Aralık Üniversitesi'nde çalışan ve öğrenim gören 7 engelli birey katılımcıyla görüşülerek engelli bireylerin turizmdeki sorunlarının tespiti ve talepleri belirlenmiştir. Engellilerin beklentileri üzerinde durularak, onların sosyal hayata katılıp kendilerini iyi hissetmesi, karşı karşıya oldukları sorunların çözümüne katkıda bulunmak, engelsiz bir turizm ve sosyal hayatta bütünleşme amaçlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli, Engelli Sorunları, Engelsiz Turizm, Sosyal Bütünleşme, Kilis.

#### Abstract

The number of disabled people in Turkey and the world has been growing. Participation of disabled individuals in social life and their integration into society is an important issue. There is an increasing social awareness towards the problems of the disabled in Turkey. Disabled people often have limited access to tourism activities; however, participating in tourism activities is of their basic human right. It is a need to carry out a wider research to understand disabled people's expectations and demands.

Providing better conditions and opportunities for disabled people to participate in touristic activities is important for their integration with the society. There is very little research on the conditions of the touristic resorts that provide better conditions for disabled people.

This study reviews various literatures in order to understand disabled people's experiences, 'accessible tourism' and its place in tourism industry. In this study, the data collected through interviews in order to provide better insights into the topic. The study has reached 7 disabled participants, who either work or study at Kilis 7 Aralık University. The aim is to focus on the disabled people's expectations and find the ways to integrate them into the social life by examining their issues and finding solutions.

**Keywords:** Disabled, Disabled Problems, Accessible Tourism, Social integration, Kilis.

\* Bu makale, 03-05 Ekim 2019 tarihlerinde Eskişehir'de düzenlenen II. Uluslararası Coğrafya Eğitimi Kongresi'nde sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi, selahattincelik@kilis.edu.tr



## 1. Giriş

Turizm uluslararası ölçekte geniş istihdam olanakları yaratan bir sektördür. UNWTO Highlights 2013-2014 raporlarına göre her on bir işten biri turizm sektöründe yer almaktadır. Dünyada yaklaşık 300 milyon insanı istihdama kazandırmaktadır. Dünyada her on altı çalışandan birisi turizm sektöründe çalışmakta ve tüm uluslararası sermaye yatırımlarının yaklaşık %7'si turizm alanına yapılmaktadır (Çarıkçı ve Bulgan, 2016, 1).

Dünya nüfusunun yaklaşık % 15'i engelli insanlardan oluşmaktadır. Bu oranın zamanla daha da artacağını tahmin etmek zor değildir. Oldukça yüksek olan engelli oranının dünyada ve Türkiye'de geniş bir kitle olduğu ve bu grubun önemli bir sosyal kategoriye oluşturup turizm için önemli bir niş pazar konumunda olduğu söylenebilir (Erinç ve Atay, 2011, 606). Çeşitli zamanlarda engellilerle ilgili olarak yasal düzenlemeler yapılmış ve yapılmaktadır. Bu yasal düzenlemelerin ortak yanı engelli insanların da tam ve eşit olarak insan hakları ve temel özgürlüklerden yararlanmasını sağlamaktır (Bulgan, 2015, 1).

Engellilik konusunda farklı kaynaklarda aynı anlama gelebilecek değişik tanımlar yapılmıştır (Büyükkşalvarcı, Şapıcılar ve Tuncel; 2017, 19). Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve koruma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi "özürlü" olarak tanımlanmaktadır (5378 Sayılı Özürlüler-Engelliler Kanunu). Ancak bu sözcüğün kastettiği bireyler, kendilerinde mevcut olan söz konusu eksikliğin verdiği rahatsızlığın etkisinden bir nebze olsun uzaklaşmasından dolayı "engelli" olarak nitelendirilmeleri daha doğru bir tanımlanmadır.

WHO-Dünya sağlık örgütüncü yapılan engelli tanımı özgürlük kavramına Dünya Sağlık Örgütü, Birleşmiş Milletler ve ILO tarafından farklı bakış açılarından yaklaşılmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü, özürlülük kavramı hakkında aşağıdaki gibi hastalık sonuçlarına dayanan, sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflama yapmıştır

Noksanlık (Impairment): Sağlık bakımından "noksanlık" psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlığı veya dengesizliği ifade eder.

Özürlülük (Disability): Sağlık alanında "maluliyet" bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.

Maluliyet (Handicap): Sağlık alanında "maluliyet" bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder. Sağlık yalnız hastalık ve özürlülüğün olmaması değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden tam bir iyilik durumudur (<http://www.who.com>).

Özürlülük bir başka ifade ile şöyle tanımlanmıştır: "Bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinden belirli bir oranda ve sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gereklerine uymama durumudur." Bu durumdaki kişi özürlü olarak ifade edilir (Mutluer, 1997, 10).

Engelliler ile ilgili olarak çıkarılan kanunda, engelli bireylerin yaşadıkları güçlükler ve yaşamın her alanında var olabilmeleri için gerekli tedbirler alınmıştır. Bu kanunda ayrıca yer alan bir madde ile kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları engellilerin faydalanmasına uygun bir şekilde düzenlenmesi istenmiştir. Umuma açık hizmet veren her türlü yapılara bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirilmesi desteklenmiştir (Bulgan ve Çarıkçı, 2015, 20).

Türkiye'de turizm destinasyonlarındaki (turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanmış hizmet ve olanakların odak noktasını oluşturan coğrafi alanlardır) araştırmalara göre, engellilerin turizme katılmalarını sağlamak için sadece turizmi iyileştirmek yetmez (mynet.com). Eğitim, tanıtım, ulaşım araçları, tesisler ve alt yapı gibi hizmetler engellilerin kullanımına uygun olmalıdır. Ulaşılabilirlik, ürün ve hizmetlere ulaşmak için önemlidir. Örneğin, yer işaretleri, tekerlekli sandalye kullananlar için rampa sistemi, görme engelli bireyler için Braille alfabesi veya kabartma yazıları kullanılmalıdır. Farklı engel türleri için farklı talepler göz önünde bulundurulmalıdır. BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 9. maddesi, engellilerin diğerleriyle eşit temelde fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişime tam olarak erişimlerinin sağlanmasından bahseder. Bu maddeden anlaşılacağı gibi engelli bireylerin seyahat etme, turizmden faaliyetlerinden faydalanma en doğal haklarıdır. Ekonomiye önemli katkılar sağlayan bir sektör olan



turizmde engelli bireylerin bu alanda yaşadığı sorunların giderilmesi turizme olan talebi daha da arttıracaktır.

## 2. Engelli Tanımı ve Kavramı

Halk arasında engelli, sakat ve özürlü gibi kelimeler aslında farklı anlamlara geldiği halde aynı anlamda kullanılmaktadır. Bu durum bir karmaşaya yol açmakta ve zaman zaman tartışmalara yol açmaktadır. Birleş Milletler Sakat Hakları Bildirgesinde “kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri (bedensel ya da sonradan olma) her hangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar” sakat olarak tanımlanmaktadır. 16 Aralık 2010 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan özürlülük ölçütü, sınıflandırması ve özürlülere verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik esaslarına göre de bir engelli tanımlaması yapılmıştır. Buna göre engelli: “Doğuştan veya sonradan; bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi sebebiyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım ve rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi” olarak ifade edilmektedir.

Toplumdaki tüm bireylerin gezmek, eğlenmek ve sosyal faaliyetlere katılmaya hakkı vardır. Ancak ülkemizde engelli bireylerin turizme katılmaları bazı zorlukların üstesinden gelmelerine bağlıdır. Turizm faaliyeti açısından bu zorluklar incelendiğinde engellilere sunulan hizmetlerde başta ulaşım olmak üzere, dinlenme tesisi, otel, hijyen, aktivitelerin yetersizliği gibi hususların ön plana çıktığı ortaya çıkmıştır. Engelli bireylerinde diğer insanlar gibi turizmden çeşitli beklenti ve hizmetleri talep etmeye hakkı vardır. Turizm faaliyetlerinin normal bireylere göre tasarlanması engellileri olumsuz etkilemektedir. Bunun sonucunda özellikle seyahat onlar için aşılması zor bir sorun haline geliyor. Turizm alanlarının onlara göre düzenlenmesi ve engelli bireylerin istek, ihtiyaç, beklenti ve motivasyonunun doğru bir şekilde karşılanması insan hakları gereğidir. Bu çalışma engelli bireylerin turizm aktivitelerinde karşılaştığı zorluklar ve onların turizme katılmalarını sağlamaya yönelik öneriler içermektedir.

## 3. Engellilik Çeşitleri ve Engelli Sayısı

2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırmasında engelli bireyler, 7 grupta ele alınmıştır. Bu gruplar şunlardır: Ortopedik Engelli, Görme Engelli, İşitme Engelli, Dil ve Konuşma Engelli, Zihinsel Engelli, Süreğen (Sürekli Hastalığı olan) Engelli ve Diğer Engelliler (Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. 2016). 2002 yılında, yine aynı kurum tarafından yapılan özürlü araştırması sonuçlarına göre, ülkemizde yaklaşık 8,4 milyon engelli vatandaş vardır. Bu sayının toplam nüfusa olan oranı % 12,29’u bulmaktadır. Bu vatandaşların % 9,7’si kronik (süreğen) hastalığı olanlar, % 1,25’i ortopedik, % 0,48’i zihinsel, % 0,38’i dil ve konuşma eksikliği, % 0,37’si işitme, % 0,6’sı görme kusurlu olan bireylerdir.

Bu gruplardan işitme engelli bireyler; işitme kaybı sonucu, iletişimde yaşanan güçlük nedeniyle eğitim, öğretimi ve toplumsal yaşamı olumsuz yönde etkilenen kişilerdir. Görme engelli olanlar; görme gücünün kısmen ya da tamamen kaybindan dolayı özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyacı olan bireylerdir. Ortopedik yetersizliği olan bireyler; hastalıklar, kazalar ve genetik problemlere bağlı olarak kas, iskelet ve eklemlerin işlevlerini yerine getirememesi sonucunda meydana gelen hareket ile ilgili yetersizlikleri nedeniyle özel eğitim ve destek eğitim hizmetine ihtiyacı olan bireyleri ifade eder. Zihinsel yetersizliği olan birey ise; zihinsel işlevler bakımından ortalamanın iki standart sapma altında farklılık gösteren, buna bağlı olarak kavramsal, sosyal ve pratik uyum becerilerinde eksiklikleri ya da sınırlılıkları olan bireylerdir. Bu özellikleri 18 yaşından önceki gelişim döneminde ortaya çıkan ve özel eğitim ile destek eğitim hizmetlerine ihtiyaç duyan bireyleri ifade etmektedir.

## 4. Engelli Turizmi

Günümüzde engelli bireylerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Sağlıklı bireyler ile engelli bireyler arasında sosyal yaşam alanlarında önemli farklar vardır. Çağdaş toplum olabilmenin en önemli göstergesi engelli bireylerin de sosyal yaşama yeterince katılmalarını sağlamaktır. Bu konuda erişebilirlik çok önemlidir. Ulaşım, konaklama, gezi, yemek-içmek gibi turistik çekiciliklere ulaşılabilirlik engelliler için son derece önemli bir sorundur. Engelli bireylerin karşılaştığı sorunlardan biri de seyahat edecekleri yerler hakkında detaylı bilgiye ulaşamamalarıdır.

Ülkemizde engellilere yönelik olarak yapılan düzenlemeler vardır. Engelli yaşam ve engellilerin yaşamının kolaylaştırılması ile ilgili duyarlılık, kişiden kişiye ve yöreden yöreye önemli farklılıklar göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde engelli yaşamına gösterilen duyarlılık ve engellilere sağlanan kolaylıklar göz önüne alındığında bu duyarlılık ve düzenlemelerin ülkemizde oldukça yetersiz kaldığı söylenebilir. Sadece her yönden gelişmemiş ücra köşelerde değil, nispeten gelişmiş kıyı bölgelerinde bile bu alanda önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Engellilerin karşılaştığı sıkıntılara sahillerden iç kesimlere, kırsal



alanlardan metropollere kadar ülkenin her tarafında rastlamak mümkündür. Bir örnek verecek olursak: Sahil kentlerimizden Giresun'un Bulancak İlçesinde tekerlekli sandalyeye bağımlı engelliler, 5 kilometrelik sahil şeridi üzerindeki yolda, engelli rampası bulunan sadece 1 alt geçit olması nedeniyle sahile ulaşmakta güçlük çekiyor. Engelli rampası bulunan tek alt geçide ulaşmaları için tekerlekli sandalyeleri ile 2-3 kilometre mesafe kat etmeleri gereken engelliler, akülerinin yetersiz kaldığından yakınıyor. Engelliler, ilçede var olan diğer üst geçitlere de engelli rampaları yapılarak sahile ulaşmalarının kolaylaştırılmasını istiyorlar. Bu konuda kendisiyle röportaj yapılan engelli Gökhan Özcan şunları söylemiştir. "Karadeniz sahil Yolu'nda yapılan üst geçitlerde engelliler dikkate alınmamıştır. Üst geçitler bizim için sadece demir yığınından ibarettir. Biz engelliye bir de denizle aramıza engel koyuyorlar. Engelimiz üzerine engel koymaktan artık vaz geçilsin. Bulancak'ta 5 km lik bir sahil alanı var. Koca sahil bandında sadece bir yerde engelli rampası bulunan alt geçit var. Orası da evlerimiz uzak kaldığı için genellikle denize varamadan tekerlekli sandalyelerimizin aküsü bitiyor. Denize kıyısı olan bir yerde yaşıyoruz, ama denize bir türlü varamıyoruz. Gözümüzü karartıp yoldan geçmeye çalışsak bile demir parmaklıklar var. Gerekli yerlere yazımızı yazıyoruz. Karayolları, belediye yapsın biz gerekli protokolü imzalayacağız diyor. Belediye ise Karayolları yapsın diyor. Üst geçitlere engelli rampası yapılsın. Biz de deniz kenarına gitmek, orada çay içmek istiyoruz" (Milli Gazete, 11 Mayıs 2019, 10).

Medya ve internet sitelerindeki yayınlarda engelli bireyler için detaylara yer verilmemektedir. Engelli bireyler seyahatlerinde kendileriyle beraber refakatçileri ile seyahat etmek zorundadırlar. Bu da onları rahatsız etmektedir. Turizm destinasyonu planlanırken engellilerin fiziksel ihtiyaçları ve engelli ailelerinin gereksinimi dikkate alınmalıdır. Katılımcılar çoğunlukla seyahat acentalarının sunduğu hizmetten şikâyet etmişlerdir. Bunda; birincisi seyahat acentaları engelli bireyler hakkında yeterli bilgiye sahip değillerdir. İkincisi ise ayrımcılık yapmaktadırlar. Bu durum engelli bireyleri oldukça rahatsız etmektedir. Seyahat acentaları engelli bireyler hakkında bilgilendirilmeli ve yeniden düzenlenmelidir. Engelli turizminin ekonomik faaliyetler üzerindeki etkinin yerel işletmeler tarafından fark edilmesi gerekmektedir. Otellerde engelli bireylere istihdam olanağı sağlanmalıdır. Bu durumda engellilerin iletişimde ne istediğinin farkına varma ve engelli bireylerin turizmdeki olumsuz algısının yıkılmasını sağlamaktadır.

Türkiye'de 1980'li yıllardan itibaren alınan tedbirler, sağlanan teşvikler ve uygulanan politikalar ile çok sayıda turizm işletmesi inşa edilmiş ve değişen turizm taleplerine cevap verebilecek nitelikte altyapı oluşturulmuştur. 1980 yılında turizm işletme belgesi 56,044 yatak kapasiteli 511 konaklama işletmesi varken, 2012 yılına bakıldığında bu sayının 706.019 yatak kapasiteli 2870 konaklama işletmesine ulaştığı görülmektedir. Türkiye'deki turizm arzı ve talep dengesi göz önüne alındığında 1980 turizm 1.3 milyon yabancı ziyaretçi Türkiye'ye gelmiş, 2012 yılında ise bu sayı 31,78 milyona ulaşmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre (2013), Türkiye'de toplam 1033 Turizm Belgeli tesiste engelli odası bulunmaktadır. Ancak engelliler ile ilgili verilerin istatistikleri henüz tutulmadığı için Türkiye'de toplam engelli yatak sayılarına ulaşmak mümkün olmamaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013).

## 5. Materyal ve Metot

Bu araştırma engelli bireylerin turizme katılmalarını teşvik etmek, onların motivasyon ve beklentilerini kendilerinden öğrenerek, en doğru kaynağa ulaşmak amacını yöneliktir. Araştırmada, probleme ilişkin yüzeysel bilgilerden çok, kişilerin düşünce, görüş ve deneyimleriyle ilgili bilgi toplamasına olanak sağlayan mülakat tekniği kullanılmıştır (Şavran, 2009: 87). Yarı yapılandırılmış mülakat formuyla, verilerin toplanması için 01 Mayıs 2019 - 29 Mayıs 2019 tarihinde sahada çalışmalar yapılmış ve yedi kilit aktörle yapılan görüşmeler sonucunda bulgular elde edilmiştir. Yedi katılımcıyla yüz yüze görüşülmüştür.

Paydaş Grubu	Temsil Kodu	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Görüşme Tarihi	Görüşme Yeri
Ortopedik Engelli	K6	20-30	E	Lise	30/05/2019	Kilis
İşitme Engelli	K3	30-40	E	Lise	02/05/2019	Kilis
Konuşma Engelli	K1	30-40	E	Lisans	05/05/2019	Kilis
Zihinsel Engelli	K4	40-50	E	Lisans	04/05/2019	Kilis
Süreğen Engelli	K5	50-60	E	Doktora	06/05/2019	Kilis
Görme Engelli	K2	20-30	E	Lise	30/05/2019	Kilis
Diğer Engelliler	K7	20-30	K	Lise	03/05/2019	Kilis

Çizelge 1: Katılımcı grupları ve profilleri.



Her bir görüşme, ortalama 30-60 dakika arasında tamamlanmış ve ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat formundaki soruların, paydaşlara yöneltilebilmesi için ilgili kişinin konu hakkında bilgi ve tecrübe birikimine sahip olmasını gerekli kılan bir yapıya sahip olması nedeniyle, *amaçlı örneklem* tekniği kullanılmıştır. Bu doğrultuda, görüşmeler için kavramsal çerçevede belirtilen yedi hedef grup belirlenmiş ve bunlar için ayrı ayrı mülakat formu hazırlanmıştır (Çizelge 1).

Araştırmada, katılımcıların yaş, eğitim, medeni, ekonomik durumu gibi demografik yapısını, engellilik durumu, turistik deneyimleri ve turizmden beklentileri sorulmuştur. Bu araştırmada çeşitli engelli durumundaki 7 katılımcıya ulaşılmıştır. Engelli turizmi ile ilgili çeşitli makaleler incelenmiştir. Demografik bulgular yönünden katılımcıların yaşlarına bakıldığında, 1 kişinin 32 yaşında 3.derece engelli (% 48), 1 kişinin 34 yaşında bedensel engelli, 1 kişinin 36 yaşında yine 3.derece engelli (% 46) olduğu tespit edilmiştir. 1 kişinin 27 yaşında kronik kalp rahatsızlığı olduğu, 1 kişinin 59 yaşında (kronik böbrek hastası ve böbrek nakilli) ve % 91.98 engelli olduğu belirlenmiştir. 1 kişinin 23 yaşında, ortopedik engelli (yürüme ve denge problemi olan), 1 kişinin 25 yaşında görme engelli, 1 kişinin 35 yaşında, kemik ve iskelet sorunu olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının lisansüstü (doktora), 4 katılımcının lise mezunu, 2 katılımcının ise lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 3 kişi evli ve 4 kişi bekâr olarak yaşamaktadır (Çizelge 1).

Araştırmada, mülakat teknikleriyle elde edilen veriler, Nvivo 10 yazılımı kullanılarak gruplandırılmıştır. Bu veriler Miles ve Huberman'ın (1994) nitel veriler için önerdiği üç aşamada Nvivo 10 yazılımında analiz edilmiştir; verilerin işlenmesi (data reduction), verilerin görsel hale getirilmesi (data display) ile sonuç çıkartma ve teyit etme işlemidir (drawing conclusion and verification). Birinci aşama için ilk yapılması gereken kodlamadır. Bu araştırmada, betimsel analiz (Yıldırım ve Şimşek, 2015: 256) olarak adlandırılan kodlama stratejisi tercih edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada seyahat motivasyonu, konaklama işletmelerinden beklentileri ve ekonomik şartlara yönelik koşullara ilişkin kodlamalar oluşturulmuş ve bulgular gruplandırılmıştır.

## 6. Bulgular

Türkiye Özürlüler Araştırmasında tespit edilen 7 engelli grubu temsilen belirlenen 7 katılımcıya turizm etkinliklerinde karşılaştıkları sorunlar ve bu konudaki beklentileri ile ilgili olarak sorular sorulmuştur. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda, sorulara verilen yanıtlar her bir katılımcıya kodlar verilerek ifade edilmiş (örneğin, katılımcı 1(K1), katılımcı 2 (K2) gibi) ve katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplar ışığında ulaşılan verilerin Türkiye şartlarında kısa bir değerlendirme yapılmıştır. Katılımcıların turizmden beklenti ve motivasyonları çeşitlilik göstermekle beraber sorulara verdikleri yanıtların birbirine benzediği görülmektedir.

### 6.1. Seyahat Motivasyonuna Yönelik Bulgular

Seyahat motivasyonuna yönelik bulgulara bakıldığında katılımcıların bireysel ve sosyal nedenlerden dolayı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Engelli bireylerin seyahat motivasyonu oluşturan unsurların nelerden oluştuğunun bilinmesi, onların turizme katılımlarını arttırmada önemli rol oynamaktadır. K1 ve K5 doğa turizminden hoşlandıkları için bu durum onların seyahat motivasyonlarını arttırıyor. Yeni yerleri görmek, öğrenmek, eğlenmek onların psikolojik olarak rahatlamalarını sağlayacaktır. Bunun için kendilerine gezi turları düzenlenmesini özellikle Kilis'te yapılacak aktivitelere katılmak istediklerini ifade etmektedirler. Bu katılımcılardan K1'in doğa ve kültür turizmini tercih ettiğini, K5'nin ise yürüyüş yapmak, temiz hava almak, yaylaları ve dağları gezmek, alternatif turizm etkinliklerine katılmak istediğini ifade etmiştir.

K4 gittiği yerde konaklamada sorun yaşadığını ve bunun tatilini olumsuz yönde etkilediğini, eğer konaklama sorunu halledilirse daha mutlu ve huzurlu bir tatil geçireceğini söylemektedir. Zaten tatil denince dinlenme ve eğlenme gibi aktivitelerin akla geldiğini belirten katılımcı; rahat edeceğim, kendimi kısıtlı his etmeyeceğim ve doğayla iç içe bir tatil geçirme hayali taşıdığını belirtmektedir.

K3, tatil denince akla yeni yerler görmek ve yeni şeyler yapmak olduğunu söylüyor. Kendisi de Turizm (lisans) mezunu olduğundan bu sektörde engelliler ile ilgili eksikliklerin farkında olduğunu ve bunların giderilmesini istiyor. K3, daha önce bu sektörde çalıştığı için sorunları bizzat gördüğünü söylüyor. Bu sorunların eğer istenirse düzeltilebileceğinden bahsediyor ama kendisi bu sorunlar yüzünde artık tatile gitmediğini belirtiyor. K3 devamla şunları ifade etmektedir: "Gezi turlarına katılmak, yeni yerleri görmek ve rutinin dışına çıkmak istiyorum. Mesela rafting yapmak hep istediğim bir şey ama bizim için uygun olmadığından yapamıyorum. Bu aktivitenin bize uygun olarak düzenlenmesini çok istiyorum."



Katılımcıların ifadesine baktığımızda genellikle rahat edecekleri ve huzurla geçirecekleri bir tatil istiyorlar. Engelli bireylerin motivasyon kaynağı bazen tek başına yeni yerlere gidip ve yeni şeyler yapmak olduğu söylenebilir. Turizm destinasyonlarında engelliler için yeterli düzeyde çevresel düzenlemelerin olmaması ve turizmde çalışanların engellilere karşı olumsuz tavırları yüzünden engellilerin beklentileri ortadan kalkmaktadır. Turizmde engellilerin karşılaştığı sorunların giderilmesini isteyen K3: "Turizmde de karşılaştığım sorunlar yüzünden artık tatile gitmiyorum" derken aynı isteği dile getiren K4: "Turizm çalışanlarının engelliler karşı tavrı değişiyor. Eğer karşısındaki kişi eğitilmiş ve hakkını arıyorsa istekleri karşılık buluyor. Yok, eğer karşısındaki eğitilmiş biri değilse, haklarını bilmiyor ve aramıyorsa tavırları değişik oluyor."

Engelli katılımcılar tatile eğlenmek, stres atmak, bilgilenmek, öğrenmek ve farklı kişilerle etkileşimde bulunmak istiyorlar. K1, K4 ve K5'in ortak noktaları gezilere katılmak, yeni yerler görmek ve oradaki yerli halkın kültürüyle etkileşimde bulunmaktır. Bunun yanında özel isteklerini; K4 "Kafa dağıtıp anı yaşamak istiyorum." K1: "Kültür turizmine gitmek istiyorum. Çanakkale ve Peribacaları gibi yerlere gidip gezmek istiyorum. Özellikle maddi açıdan kanunun bize tanıdıkları kolaylıkları bazı kurum ve kuruluşlar göz ardı ediyor. Otobüsle yolculuk yapıyorum. Devletin bana tanıdığı indirimi Gaziantep'te bir firma sağlıyor. Bende biletimi hep oradan alıyorum. Deniz ve demiryollarında indirimli tarifeden rahatlıkla yararlanıyorum. Ama uçakla yolculuklarda bazı sıkıntılarla karşılaşıyorum. Havaalanından bileti ayırmak için aradığım numara 0800'lü rakamlarla başladığından yapılan indirim ona gidiyor. Bende uçakla bir yere gideceğim zaman internetten normal insan gibi alıyorum. Ayrıca uçakta yolculuklarda bize ayrı bir yer ayrılmasını istiyorum." K5 ise: "Kültürel ve tarihi yerlerin gezilmesi ve bilgi edinilmesi benim için önemlidir. Yöresel halkın kültürünü izleyip onlarla birlikte yaşamak istiyorum." K6, "biz ortopedik engellilere yönelik olarak yollarda ve araçlarda gerekli kolaylıkların sağlanması ile ilgili olarak alınan tedbir ve düzenlemelerin yetersizdir, bu düzenlemelerin yapılmadığı yerlerde ciddi sorunlarla karşılaşmaktayız." şeklinde uyarı, istek ve önerilerini sıralamışlardır.

## 6.2. Konaklama İşletmelerinden Beklentileri

K3 ve K2 tatil deneyimleri sonucunda turizm işletmelerindeki eksikliklerin farkındadırlar. Engelli bireylerin bu işletmelerden beklentilerinin ortak noktaları ise bu işletmelerin yeterli fiziksel altyapı donanımına sahip olmaları gerektiği yönündedir. Katılımcılar, konaklama işletmelerinin bu konuda yetersiz olduğunu vurgulamaktadırlar.

K2, "fiyatlar bana göre çok pahalı olduğu için turizm imkânlarından yararlanmaya yönelik beklentilerim ortadan kalkmaktadır. Seyahatteki sorunlar yüzünden tatile gitmiyorum. Engelliler için turizm hizmetlerinde indirim yapılmasını istiyorum." K3 ve K4 konaklamada önemli sorunlarla karşılaştığını söylüyorlar.

K3 daha önce otelde çalıştığı için bu sorunlarla bizzat karşılaştığını söylüyor. Engelli olduğundan dolayı benimle ilgilenmiyorlar. Bu da benim için büyük bir sorun oluyor. Otellerde odaların engellilere yönelik olmaması ve WC en büyük sorun benim için özellikle 3 yıldızlı otellerde bu sorunla karşılaştığını belirten katılımcının, bunun yanında çalışanlar ve otel yönetiminden engellilere uygun olarak bazı beklentileri daha bulunmaktadır. Bu beklentilerin en önemlileri işletmelerde engelli bireyler için yeterli fiziksel alt yapı gerekli donanıma sahip olmasıdır. Mesela, ben tek başıma havuza girmek istiyorum ancak havuzlarda engellilere yönelik tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bu yapılmadığı takdirde havuzdan yararlanma şansım olmaz. Ayrıca kendisinin bedensel engelli olduğu için ulaşımında sorun yaşadığını söylüyor. Bu konuda şunları dile getiriyor: "Bedensel engelli olduğum için her yeri rahat rahat gezemiyorum. Uygun taşıma aracının olmaması benim için büyük bir sorun bu yüzden gidemediğim çok yer oldu. "Otobüsle yolculuk ediyorum ama uçak bizim için daha avantajlı olduğundan uçakta bize ayrı bir yerin ayrılmasını istiyorum. Gittiğim tatil yerlerinde istediğim her yere gidemiyorum. Otellerde bizim için turlar ya da taşıma araçlarının olmasını istiyorum. Çünkü görmek istediğim yerlere gitmek istiyorum." Otellerin onlara bu konuda yardımcı olmasını istiyor. Otellerin engellilerin bu ihtiyaçlarına yönelik bir takım düzenlemelerin yapılması turizme daha fazla canlılık kazandıracağını düşündüğünü ifade etmektedir.

K4, erişilebilirlik, ve WC sorununun engellilere uygun olarak düzenlenmesi en temel beklentisi olduğunu, bunların çoğu yerde engelliler uygun olarak düzenlenmediği ve bu durumun kendisi için en büyük sorun olduğunu ifade etmiştir. "Yükseklik korkum olduğu için otobüs firmalarını tercih ediyorum. Kısa mesafeli yerlere gidiyorum ve otobüs firmalarında indirim hakkımı talep ediyorum. Ayrıca çalışanların bize karşı davranışlarının düzeltilmesini istiyorum" K5 kronik hastalığı yüzünde enfeksiyon kapmaması için otellerin daha hijyenik olmasını istiyor. Kendisi için en büyük sorunun enfeksiyon riski olduğunu söyleyen



katılımcı, bu yüzden uzun yolculuklarının uçakla gerçekleşmesinin hayati önem arz ettiğini ifade etmektedir. Uzun mesafeli seyahatlerinin uçakla gerçekleşmesi hususunda enfeksiyon riskinin göz önüne alınarak kendilerine kolaylıklar sağlanmasını istemektedir.

Engellilerin Seyahat işletmelerinden beklentileri doğru bilgilendirme, yönlendirme ve devletin onlara sağladığı indirimden faydalanmaları hususunda zorluklarla karşılaşmamalarıdır. Konuştuğumuz engelli bireylerin hemen hepsi karşılaştıkları sıkıntılardan şikâyetçi olup kanunun kendilerine sağladığı kolaylıklara rağmen uygulamalarda sıkıntılarla karşılaşmak istemediklerini, kanunun kendilerine tanıdığı haklardan her zaman ve her yerde kolaylıkla faydalanmak istediklerini dile getirmişlerdir. Zaten yasalarda var olan düzenlemelerin uygulanmasını, engel çıkaran işletme, kurum ve yetkililerin takip edilmesi ve gerekli tedbirlerin alınmasını istiyorlar.

### 6.3. Ekonomik Şartlara Yönelik Bulgular

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini belirleyen diğer bir etki ise ekonomik durumlarıdır. Bu durum onların beklentilerini etkilemektedir. Engelliler bazı hizmetlerde kanunla kendilerine sağlanan indirimlerin bazı resmi kurum ve kuruluşlarda bile uygulanmadığını bir kısmında ise bazı zorluklarla karşılaştıklarını ifade etmektedirler. Evli ve bekâr olan engelli bireylerin ortak beklentileri işletmelerde onlara indirim yapılması hususudur. Katılımcılardan K1, Bekâr olduğum için bütçesinin yeterli olduğunu ve istediği yerlere gidebilme imkânı olduğunu söylemektedir. K3, evli ve tek çalışan olduğu için bütçesinin tatile gitmeye uygun olmadığını belirtmektedir. K4'ün bütçesine uygun yerleri tercih ettiğini ve K2'nin ise, aldığı ücretin yurt dışına gitmeye uygun olmadığını ve bu yüzden bütçesine uygun yerleri tercih ettiğini ifade etmişlerdir.

#### Sonuç ve Öneriler

Engellilik bazen doğuştan bazen de sonradan olarak insan yaşamını olumsuz etkilemektedir. Engel, bireyin sosyal ve iş hayatında olumsuz etkilenmesi ve toplumdan dışlanmasına sebep olmaktadır. Şimdiye kadar engelli turizmi ilgili olarak yapılan araştırmalar ve bu alanda gösterilen çabalar yetersizdir. Ancak günümüzde engellilere yönelik bakış açısının değişmesi de sevindirici bir gelişme olarak görülebilir. Toplumda yaşayan tüm bireylerin seyahat etmek, tatile gitmek, rekreasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek en doğal hakkıdır. Engelli bireylerin turizme katılmaları, istek ve ihtiyaçlarının karşılanması onların toplumla bütünleşmesini sağlayacaktır. Engellilere yönelik gerekli ve yeterli turizm düzenlemelerinin biran evvel gerçekleştirilmesi lazımdır. \*\*\*

Kilis 7 Aralık Üniversite'sinde çeşitli engelli gruplarını temsilen 7 engelli birey dâhil edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda engelli bireylerin eğlenme, dinlenme, iyi vakit geçirmeleri halinde psikolojik rahatlama ve morallerinin yükseklğine kavuşacakları ortaya çıkmıştır. Bununla beraber elde edilen bulgularda, engelli bireylerin turizm seyahatinde karşılaştıkları birçok zorluklar ifade edilmiştir. Daha önceki turizm deneyimlerinin sonraki tercihlerini etkilediği görülmektedir. Yaşanan deneyim olumlu ise engelli bireyler turizme katılmaya heveslidirler. Deneyim eğer olumsuzsa engelli birey turizme katılma konusunda daha mesafelidirler.

Turizm işletmelerinden beklentileri değerlendirilecek olursa; genel anlamda alt yapı ve donanım yetersizliği dikkati çekmektedir. Konaklama sürelerinin kısa olmasının nedeni konaklama tesislerinin engellilere yönelik olmamasıdır. Engelli bireyler, konaklama işletmelerinde yapısal düzenlemelerin yetersizliğinden şikâyet etmekle beraber, düzenlemeler konusunda beklentiye de sahiptirler. Konaklamada engelliliğin şiddeti hafifledikçe tatilin süresi uzamaktadır.

Turizmde çalışan personeline engelli bireyler hakkında yeterli bilgi ve donanıma sahip olması gerekir. Engelli bireylerin tatil bölgesine giderken ulaşımında sorun yaşadığı görülmüştür. Bunun düzeltilmesinin onların tatil mativasyonunu olumlu yönde arttıracığı tespit edilmiştir. Engelli bireylerin önünde başta ekonomik, fiziksel yapı ve ulaştırma sorunları bulunmaktadır. Engelli bireylerin, en temel beklentisinin alt yapıyla ilgilidir. Yapılacak düzenlemelerin, erişebilirliği ve sosyal katılımı arttıracığı, turizmi olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada engelli turizmle ilgili araştırmaların yetersiz olduğu anlaşılmıştır. Engelli sorunlarının ortadan kaldırılmasına yönelik düzenlemelerin yapılması için devlet (kamu kurumları), özel sektör, engelli bireyler ve toplumun işbirliği içerisinde olmaları gerekir. Türkiye'de engellilerin kültürel ve sosyal faaliyetleri için rahatça yararlanabileceği özellikle yol, kaldırım, park gibi alt yapı tesisleri yeterli standartlara sahip değildir. Engellilerle ilgili olarak yazılacak kitap, yapılacak konferans, makale ve bildirilerle engelli turizmine olan ilgi artırılabilir, düzenlemelere destek sağlanabilir.



Günümüzde her toplumda bir miktar engelli birey bulunmakta, bu miktar dünyada ve Türkiye’de son zamanlarda ciddi bir oran teşkil etmektedir. Toplumun refahı için engelsiz bir hayat oluşturma temel esaslardan biri olmalıdır. Ancak kanunla engellilere tanınan hakların kullanılması ile ilgili olarak bazı işletmelerde, kurum ve kuruluşlarda engellerle karşılaşmaktadır. Bu olumsuzlukların ortadan kaldırılması için söz konusu aksaklıklara sebep olan kişi ve kuruluşlar denetim kurumları tarafından daha sık kontrol edilmelidir. Engelli haklarına engel olanlara karşı yaptırımlar uygulanmalıdır. Bu konuda duyarlı olan kişi ve kuruluşlar desteklenmelidir.

#### KAYNAKÇA

- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Çağla. (2003). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Büyüksalvarcı, Ahmet; Şapıcılar, Mustafa Cüneyd ve Tuncel Meltem (2017). Otel İşletmelerinde Engelli Olanaklarına İlişkin Yöneticilerin Görüşleri: Konya Örneği. Konya: *Sosyal ve Teknik araştırmalar Dergisi*, S. 13, ss. 249-263, Konya.
- Bulgan ve Çarıkçı, (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:7, Sayı:13, Burdur.
- Bulgan Gülay, (2015). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Yapılan Çalışmalar. *Kırgızistan: Sosyal Bilimler E-Dergisi. Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 50 Temmuz - Ağustos 2015, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*.
- Çarıkçı, Hüseyin İlker ve Bulgan, Gülay (2016). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:7, Sayı:13, Burdur.
- Erinç, Tozlu ve Atay, Lütfi (2011). Engelli Turizmine Yönelik Destinasyon Ürün Kapasitesi: Gelibolu Yarımadası Örneği, *12. Ulusal Turizm Kongresi*, 30 Kasım-4 Aralık 2011, Akçakoca-Düzce.
- Şahin Hande ve Erkal Sibel (2013). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler.<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/OzurlulerSon5nisan2012.pdf>
- Mutluer, Su (1997). Tekerlekli sandalye kullanan bedensel özürlüler için uygun konut tasarımı ve çevre düzenlemesi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Tellioglu, S. Ve Şimşek, N. (2016). Dünyada Ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm. *The Journal of Academic Social Science*, Yıl: 4, Sayı: 33, Kasım 2016, s. 552-567.
- Milli Gazete, 11 Mayıs 2019, 10.
- Resmî Gazete* (2005). Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Kanun: Numarası: 5378, Kabul Tarihi: 1/7/2005, Tarih: 7.07.2005, Sayı: 25868, Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5 Cilt: 44.
- Birleşmiş Milletler Engelli Hakları sözleşmesi*. 17.04.2018 tarihinde <http://www.ozevvakfi.org/isikyolu/pdf/bmehs.pdf> adresinden erişildi.
- Engelsiz şehir planlaması bilgilendirme raporu*. hazırlayan Canan Koca.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Faaliyetleri 27/08/2009.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm Belgeli Konaklama Tesis İstatistikleri 2012, Temmuz 2013.
- <http://www.ktbayirimisletmeler.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (Erişim tarihi:05.02.2014).
- <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=6223> (Erişim tarihi 12.02.2019).
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/12/20101216M1-1.htm>