

ENGELLİ BİREYLERİN RESTORANLARDA YAŞADIKLARI ERİŞİM SORUNLARI: ISPARTA İLİ ÖRNEĞİ*

ACCESS PROBLEMS OF DISABLED INDIVIDUALS IN RESTAURANTS: CASE OF ISPARTA

Doç. Dr. Gülay BULGAN¹

Aytül ERGENÇİÇEĞİ²

ÖZ

Engelliler çeşitli nedenlerle hareket kısıtlaması veya bozukluğu yaşayan bireylerdir. Engelli bireylerin sosyal hayata katılımlarının sağlanabilmesi için hareket kısıtlamalarını bertaraf edecek çeşitli düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu düzenlemeler toplumun gelişmişliğini gösteren unsurlardan biridir. Türkiye’de söz konusu düzenlemeler için çeşitli yasalar mevcuttur. Fakat işletmelerin bu yasal sorumlulukları ne derece hayata geçirdiklerinin sorgulanması gerekmektedir. Bu maksatla gerçekleştirilen bu çalışma ile Isparta’da yaşayan engelli bireylerin restoranların sunmakta oldukları hizmetlere erişim engellerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Elde edilen bulgularda, engellilerin gittikleri restoranlarda genellikle otopark alanlarında ve restoranların teçhizat ve donanımları hususunda erişim engelleri yaşamakta oldukları tespit edilirken, Isparta’daki restoranların genellikle sağlıklı bireyler tarafından kullanıldığı belirlenmiştir. Ortopedik engelliler için restoranlarda, dik merdivenlerin varlığının erişim engeli yarattığı, rampaların olmadığı, zihinsel engellilerin ise fiziksel engellere göre daha çok olumsuz tutum ve davranışlardan etkilenmekte oldukları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli Birey, Engelsiz Restoran, Erişilebilirlik, Isparta.

JEL Sınıflandırma Kodları: Z19, L66.


ABSTRACT


Individuals with disabilities are individuals who experience movement restrictions or disorder for various reasons. Several arrangements are needed to eliminate movement restrictions. These facilities show the development level of a society. Turkey has some necessary regulations for this but however, it is necessary to question the extent to which enterprises realize these legal responsibilities. With this purpose, it is aimed to find out the access barriers the individuals with disabilities face with the services offered by the restaurants in Isparta. A semi-structured interview technique, which is one of the qualitative research methods is applied in the study. According to the results the individuals with disabilities generally face parking problems and equipment problems in the restaurants. The results also show that the restaurants are mostly used by non-disabled individuals. It is also determined that the presence of steep stairs in restaurants for orthopedically disabled people creates an access barrier, there are no ramps and mentally disabled people are more affected by negative attitudes and behaviors than physical barriers.

Keywords: Individuals with Disabilities, Barrier-Free Restaurant, Accessibility, Isparta.

JEL Classification Codes: Z19, L66.

* Bu çalışma için, Süleyman Demirel Üniversitesi Etik Kurulundan 90/8 sayılı ve 22.04.2020 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

¹  Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, gulaybulgan@sdu.edu.tr

²  Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, aytulergencegi@gmail.com

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

Individuals with disabilities are individuals who experience movement restrictions or disorder for various reasons. Several arrangements are needed to eliminate movement restrictions. With this study, it is tried to reveal the access barriers that disabled people experience in restaurants, which are food and beverage businesses are a branch of tourism businesses. If the accessibility factors in food and beverage businesses can be implemented, it will contribute to the socialization of disabled individuals and to provide easy access to the goods and services offered by the food and beverage businesses so the state of restriction they are experiencing in this matter will be ended. In addition, it can be predicted to increase the profitability of the enterprises by turning into the effective consumers of the food and beverage businesses of the disabled people, who generally provide mobility with their companions. The arrangements to be made are one of the elements showing the development of the society. Turkey has some necessary regulations for this but however, it is necessary to question the extent to which enterprises realize these legal responsibilities. With this purpose, it is aimed to find out the access barriers the individuals with disabilities face with the services offered by the restaurants in Isparta.

Design/methodology/approach:

The population of the research consists of disabled individuals in the central district of Isparta. The sample of the research was determined by purposeful sampling technique. Purposeful sampling is a method used when a selection is made according to people, events, objects or situations with certain qualifications. Within the scope of this research, a total of 25 disabled individuals and their relatives were reached by visiting disabled associations and private schools providing education for disabled individuals in order to reach disabled individuals. A semi-structured interview technique, which is one of the qualitative research methods was applied in this study. 25 questions were prepared in accordance with the purpose of the study in order to collect and analyze the data. While preparing the questions, it was taken into consideration whether the restaurant enterprises were organized in accordance with TS 9111 standards and it was tried to include questions about the access problems that disabled people may experience. The data obtained in the study were analyzed by descriptive analysis and frequency analysis methods. The interviews implemented in the study were conducted face to face with disabled individuals on 24.02.2020.

Findings:

According to the results the individuals with disabilities generally face parking problems and equipment problems in the restaurants. The results also show that the restaurants are mostly used by non-disabled individuals. It has been also determined that the presence of steep stairs in restaurants for orthopedically disabled people creates an access barrier, there are no ramps and mentally disabled people are more affected by negative attitudes and behaviors than physical barriers.

Conclusion and Discussion:

In this study, the access barriers of disabled individuals to restaurants were tried to be examined. According to the findings of the research, it has been observed that there are major access problems for disabled people to go to restaurants. Among the reasons why people with disabilities do not go to restaurants, the negative attitudes and behaviors of other people for mentally disabled individuals, the inadequacy of structural elements for orthopedically disabled individuals, the inadequacy of lighting and Braille alphabet menus for the visually impaired, and the disability of the hearing impaired by the service personnel. It was revealed that they did not want to go to the restaurant because it could not be understood. Within the scope of the research, it was determined that disabled people generally need someone when ordering in restaurants and they do not prefer to go to restaurants without their attendants. This situation reveals the dependence of the disabled on their companions. As a result of this study, the necessity of evaluating various alternatives stands out as another important finding, especially for visually impaired individuals, due to the fact that restaurant entrances are well lit and fully glazed doors can be misleading. As a result of researches, it has been determined that there are no menus written in Braille Alphabet in restaurants for the visually impaired, and it is thought that the use of a menu prepared with Braille Alphabet or the use of audio menus via tablets are factors that will increase accessibility for visually impaired individuals. For the hearing-impaired individuals, it is recommended that the enterprise includes personnel who can communicate with the hearing impaired and know sign language. It is thought that especially when the managers listen to the problems of the disabled individuals who come to the business and try to offer solutions, it is thought that the number of disabled people visiting the restaurant will increase. This will increase the satisfaction level of disabled guests, whose problems are heard and, if possible, simple solutions can be found.

1. GİRİŞ

Günümüzde herkesin bir gün engelli olabileceği varsayımı üzerinde durulmaktadır. Engellilik, kişinin vücudundaki çeşitli bozulmalar sonucunda fonksiyonlarında sınırlandırmaları veya hareketlerini yerine getirememesi olarak görülmektedir (WHO, 2019). Hareketlerindeki sınırlamalar neticesinde bireyin sosyal hayatında da birtakım sınırlamalar beraberinde gelmektedir. Bu sınırlamaların nedenleri arasında, çevrede engelli bireyler için yeterince düzenlemeler yapılmaması veya insanların engellilere karşı olumsuz tutum ve davranışları gösterilebilmektedir.

Turizm sektörü, toplulukları ekonomik ve ekonomik olmayan bazı faydalar ve maliyetler ile buluşturmaktadır (Goeldner ve Ritchie, 2009: 31). Turizmin bireylere sunmakta olduğu faydalar; gezi seyahatinin dinlenmeye ve gevşemeye katkısı, eğitsel fayda, çeşitli kültürlerin anlaşılması, fiziksel ve zihinsel iyiliklerin oluşması gibi, turistler açısından ortaya çıkan pek çok unsurla ilgilidir (Goeldner ve Ritchie, 2009: 31). Ancak bireyler engelli olmaları nedeniyle sosyo-kültürel faaliyetlere katılım kısıtlamaları yaşamakta oldukları için gerek sosyal yaşama gerekse turizme katılım deneyimleri açısından sınırlandırılmaktadır (Baumann, 2014: 4). Bu sınırlamalar neticesinde engelli bireyler sosyalleşememekte ve bu faydalardan yararlanamamaktadır. Erişilebilirlik engelli bireylerin toplum içinde bağımsız yaşamaları için esas teşkil eden en önemli problemlerden biri olarak nitelendirilmektedir.

Yapılan bu çalışma ile turizm işletmelerinin bir kolu olan yiyecek içecek işletmelerinden, restoranlarda engelli bireylerin yaşamakta oldukları erişim engelleri ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır. Şayet yiyecek içecek işletmelerindeki erişilebilirlik unsurları hayata geçirilebilirse, engelli bireylerin hem sosyalleşmesine katkı sağlanacak hem de yiyecek içecek işletmelerinin sunmakta oldukları mal ve hizmetlere kolaylıkla erişebilmeleri sağlanmış ve bu hususta yaşamakta oldukları sınırlandırılma hali son bulmuş olunacaktır. Ayrıca genellikle refakatçi ile hareketlilik sağlayan engellilerin yiyecek içecek işletmelerinin efektif tüketicisi durumuna dönüşerek işletmelerin karlılıklarının artması da öngörülebilecektir. Fakat ne yazık ki, Türkiye’de turizm sektöründe yer alan diğer işletmeler gibi yiyecek içecek işletmelerinin de engelli bireyleri göz ardı ederek, sadece sağlıklı bireylere mal ve hizmet üretmeye devam etmekte oldukları görülmektedir. Söz konusu bu ihmalin varlığı bazı yasalarla iyileştirilmeye çalışılsa da işletmelere çok daha fazla iş düşmektedir. Yapılan bu çalışma ile Isparta’da yaşayan fiziksel, zihinsel, görme ve işitsel engelli bireylere ulaşılmış ve restoranlarda yaşamakta oldukları erişim engelleri tespit edilmeye çalışılarak, gerek işletmelerin gerekse politika yapımcıların bu hususta dikkatlerinin çekilmesi amaçlanmıştır. Çünkü engelli bireylerin yaşadıkları olumsuz ruhsal duygu durumu nedeniyle engelsiz bireylerden daha çok sosyal hayata katılıma ihtiyaçları bulunmaktadır.

2. ALANYAZIN TARAMASI

Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’ya göre engellilik; bozuklukları, etkinlik sınırlamaları ve katılım kısıtlamalarını kapsayan şemsiye bir terimdir. Bu terimsel ifadeler detaylandırıldığında; bozulma, vücut fonksiyonunda veya yapısında yaşanan bir sorundur; etkinlik sınırlaması, bireyin bir görevi veya eylemi yürütmede karşılaştığı bir zorluktur; katılım kısıtlaması ise bireyin yaşamsal tüm alanlarda karşılaştığı bir sorundur (WHO, 2019).

Burnett ve Banker’ın (2001) yapmış olduğu tanıma göre ise; engellilik; bir insan için normal kabul edilen bir faaliyet performansının, bir bozulmadan kaynaklanan herhangi bir şekilde kısıtlanması veya hareketlerinin önlenmesi olarak tanımlamıştır (Burnett ve Baker, 2001: 4). Bireylerde engellilik çeşitli boyutlarda ve nedenlerde görülebilmektedir. 2002 yılında Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması’nda engellilik beş başlıkta ele alınmıştır. Bunlar; görme engelli, işitme engelli, dil ve konuşma engelli, zihinsel engelli ve süregen hastalıklardır (Türkiye Özürlüler Araştırması, 2002: 7).

Tanımların ortak noktası, engelli bireylerin vücudunda hareket kısıtlaması veya kayıdır. Fakat bu kısıtlamalar hayatlarında ciddi eşitsizliklerle karşılaşmaları nedeniyle topluma aktif katılamamalarına neden olmaktadır. Bu eşitsizlikler, engel gruplarının çeşitliliği göz önüne alınmayarak, çevrenin sağlıklı bireylere göre tasarlanması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda engelli bireyler evlerinden dışarı çıkma noktasında bile birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. Yaşanan bu erişim engelleri, engelli bireyleri diğer insanların yardımına muhtaç hale getirmektedir. Ayrıca engelli bireylerin yaşadıkları bu “işlevsel” kabiliyet düşüklüğü, yaşam kalitelerini negatif etkileyerek, çeşitli “psikolojik” ve “sosyal” sorunlarla karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır. Smith’in 1987 yılında yaptığı “Engelli Turistlerin Boş Zaman Etkinliklerine Katılım Engelleri” adlı çalışmasında, engellilerin topluma aktif katılıp boş zamanlarını değerlendirmeme nedenlerini detaylandırarak 3 ayrı başlık ile incelemiştir.

Bu başlıklar, “içsel”, “çevresel” ve “iletişimdir”. Smith çalışmasında engelli bireylerin boş zaman etkinliklerine katılma noktasında gerek içsel gerek çevresel gerekse iletişimsel engeller ile karşılaştıklarını vurgulamaktadır (Smith; 1987: 378). Türkmendağ tarafından yapılan “Fiziksel Engelli Turistlerin Karşılaştıkları Fiziksel ve Tutumsal Engellerin Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerine Etkileri” başlıklı yüksek lisans tezinde Türkiye’de yaşayan engellilerin seyahatlerinde fiziksel ve tutumsal erişilebilirlik engellerinin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmaya katılan engelli bireylerin yiyecek içecek işletmeleri arasında en çok kebab lokantalarını ve yerel lokantaları tercih etmekte oldukları ve en çok erişim engeli yaşadıkları mekanların barlar olduğu tespit edilmiştir (Türkmendağ, 2015: 77). Genel olarak araştırma sonucunda engelli bireylerin turizm işletmelerinin sunmakta oldukları hizmetlere yönelik erişim engelleri yaşamakta oldukları vurgulanmaktadır.

Birleşmiş Miller (BM) ve bazı ülkeler engellilerin de eşit haklara sahip olduğunu vurgulamak için çeşitli yasalar çıkarmıştır. BM’ler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin 5. maddesinde insan haklarında ayrımcılığı açık bir şekilde yasaklamıştır (BM, 2018:2). 26 Temmuz 1990 tarihinde Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) çıkartılan Engelliler Yasası (ADA), ayrımcılığı yasaklayan bir mevzuattır. ADA, engellilerin iş olanaklarından yararlanmalarını, mal ve hizmet satın almalarını ve diğer herkesle aynı fırsatlara sahip olabilmelerini garanti etmektedir (ADA,1990). Türkiye’de ise; 03.12.2018 tarihli 5825 sayılı Kanunla Ayrımcılık Yapılmaması ve Eşitlik alt başlığının 5. maddesinde; “*Taraf Devletler engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklar ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alır*” ifadesi yer almaktadır (Resmi Gazete, 2009). Türkiye’deki bu yasal dayanak ile engellilerin engellerinden dolayı toplumdan ayrıştırılmamaları gerekliliği güvence altına alınmaktadır.

Sosyal bilimci Abraham Maslow, 1943 yılında geliştirmiş olduğu bir piramit ile insanların ihtiyaçlarını beş temel basamakta anlatmaya çalışmıştır. Bu basamakların ilki bireylerin fizyolojik ihtiyaçlarını temsil etmektedir. İkinci basamak güvenlik ihtiyacını, üçüncü basamak sosyal ihtiyaçlarını, dördüncü basamak değer verilme, saygınlık ihtiyacını ve beşinci basamak ise kendini gerçekleştirme ihtiyacını nitelemektedir (Smart, 2011: 127). Bireyler engelli olsun ya da olmasın fizyolojik ihtiyaçlarından biri olan yeme içme ihtiyacını belli bir ücret ödeyerek karşılayabilmek, sosyalleşmek ve sınırlı zamanlarını değerlendirmek için yiyecek içecek işletmelerine gidip, mal ve hizmet satın almaktadır. Bireyler engelli olsun ya da olmasın Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi’ne göre en temel gereksinimlerinden biri olan beslenme ihtiyaçlarını yiyecek içecek işletmelerinin üretmekte oldukları mal ve hizmetleri satın alarak gerçekleştirebilmektedir. Bu bakış açısından hareketle yiyecek içecek işletmeleri, “*insanların kendi meskenleri dışında değişik sebeplerle yaptıkları geçici seyahatlerde ve konaklamalarda yeme-içme gibi en temel ihtiyaçlarının giderilmesi maksadıyla mal ve hizmet sunumlarıyla kar etmek için kurulmuş işletmeler*” olarak tanımlanabilmektedir (Sökmen, 2003: 20). 2005 yılında, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in 2. bölümün 26. maddesinde yiyecek içecek işletmeleri şu şekilde tanımlanmıştır: “*Tabldot, alakart veya özel yemek ve bu yemeklere uygun servisler ile yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir*” (Resmi Gazete, 2005). Yiyecek içecek işletmelerinin tanımları benzerlik gösterse de tanımların ortak noktası, bireylerin kendi konutlarında bulunmamaları, yeme içme ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile bedel ödemeleri ve ödedikleri bedel karşılığında işletmelerden mal ve hizmet satın alabilmeleridir. Yiyecek içecek işletmeleri birçok sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Net bir tanımlama bulunmamakta birlikte; Sökmen (2003) yiyecek içecek işletmelerini Kurumsal İşletmeler ve Ticari İşletmeler olmak üzere önce iki ana başlığa ayırmıştır. Kurumsal işletmeleri kendi arasında endüstriyel işletmeler, hastaneler, okullar ve diğerleri olarak 4 alt başlığa, ticari işletme türlerini ise, lüks restoranlar, kafeler/snack barlar, çabuk yemek restoranları, alışveriş merkezindeki restoranlar, sıradan/olağan restoranlar, etnik restoranlar, özellikli restoranlar, ulaşım merkezlerindeki restoranlar ve toplu yiyecek-içecek hizmetleri olmak üzere 9 alt başlığa ayırmıştır (Sökmen, 2010: 25). Yılmaz’a (2013) göre ise yiyecek içecek işletmeleri 4 ana başlık altında toplanmış olup bunlar; büyüklüklerine göre yiyecek içecek işletmeleri, mülkiyetine göre yiyecek içecek işletmeleri, coğrafi dağılımına göre yiyecek içecek işletmeleri ve turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmeleridir (Yılmaz vd., 2013: 30).

Tüketiciler yiyecek içecek işletmesini seçerken, tıpkı yemek tercih kararlarındaki gibi çok sayıdaki değişken arasından seçim yapmaktadırlar (Özdemir, 2010: 222). Yemek tercihlerinde şahsi etkenler göz önünde tutulurken, yiyecek içecek işletmesi tercihlerinde ise “*restoranın yemek kalitesi ve çeşitliliği, fiyatlandırma politikası, atmosferi ve konumu*” gibi etmenler söz konusu olmaktadır (Nişancı ve Bölüktepe, 2018: 62). Fakat 2012 yılında, Nami Joo tarafından Kore’de yapılmış olan çalışmada, engelli bireylerin restoran seçiminde engellilik türlerinin rol oynadığı ortaya çıkarılmıştır (Joo, 2012: 62). Engelli bireylerin aileleri tarafından saklanması, toplum tarafından dışlanması ve kentsel sistemin ihtiyaçlarına uygun olmamaları, onları günlük hayattan uzak tutan en

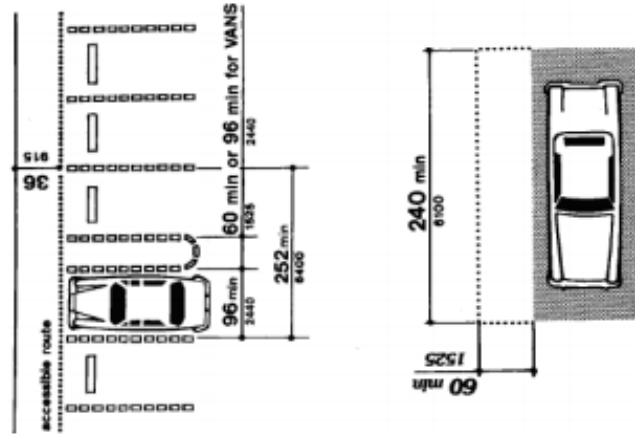
önemli faktörlerdir (Barış ve Uslu, 2009: 803). Engellilerin birine bağlı olmadan, özgürce yaşama katılım sağlayabilmeleri için, yaşamsal hizmet unsurlarının erişilebilirliğine ihtiyaç duymakta oldukları bilinmektedir (Çağlar, 2012: 550).

Türkiye’de 01.07.2005 tarihinde ve 5378 sayılı, Engelliler Hakkında Kanun isimli yasanın isimli yasanın 1. bölümünün f bendinde erişilebilirliği, “*Binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olması*” olarak tanımlanmıştır (Resmi Gazete, 2005:9464). Bu noktada engelli bireylerin, turizmde etkin rol oynayabilmesi için, işletmelerin engelli bireylerin ihtiyaçları göz önüne alarak onlar için dikkate değer düzenlemeler yapılması gerektiği bilinmektedir (Parlak, 2014: 129).

Engelli bireylere, “*üçüncü yaş grubu*”, “*hamile kadınlar*” ve “*çocuklar*” da dâhil edildiğinde oldukça önemli bir niş pazar dilimi ile karşılaşmaktadır. Bu yaklaşımdan hareketle toplumun bu kesiminin yaşamın her alanına erişilebilirliği sağlanarak yaşam kalitelerinde artış olacağı düşünülmektedir (Akıncı ve Sönmez, 2013: 97). Engelli bireylerin yaşamın her alanına erişebilmesi, rahatlıkla alışverişe, tatil köyüne, restoranlara, vb. pek çok yere gidebilmeleri ve ihtiyaçlarını kolaylıkla karşılayabilmeleri anlamına gelmektedir. Ancak ne yazık ki engelli bireyler toplumla bütünleşme ve sosyalleşme noktasında, ihtiyaç duydukları mal hizmete erişim hususunda pek çok erişim engeli ile karşı karşıya kalmaktadır. Engellilerin erişim engelleri yaşamakta oldukları yerlerden biri olan restoranlardaki otopark alanları, giriş kısımları, tuvaletler, vb. alanlardaki erişim engelleri aşağıda yer almaktadır:

Otopark Alanları;

Engelli bireylerin restorana erişiminde sorun yaşamamaları için düzenlemeler yapılması gereken alanlardan biri otopark alanlarıdır. Türkiye’de 22.02.2018 tarihinde 30340 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan, “*Otopark Yönetmeliği*” nin 4. maddesinin I bendinde “*Umumi bina ve bölge otoparkları ile genel otoparkların giriş-çıkış ve asansörlerine en yakın yerlerinde birden az olmamak şartıyla, her 20 park yerinden birinin engelli işareti konularak engelliler için ayrılması zorunludur*” maddesine yer verilmiştir (Resmi Gazete, 2018). Erişilebilir park yerleri, Uluslararası Erişilebilirlik Sembolünü içeren işaretlerle tanımlanmalıdır (adata.org). Engelli otoparkları bina girişlerine 30 metreden uzak olmamalıdır. Böylece engelli birey, özel ayrılmış güvenli yol ile tesise rahatça erişim sağlayabilecektir (TSE 9111, 2011).



Şekil 1. Engelli Araç Park Yeri ve Hareket İçin Gerekli Alan

Kaynak: (Mülayim ve Özşahin, 2010: 7).

Restoran Girişleri;

Bina zemin girişi sert, kaymayan malzemeden olmalı ve tekerlekli sandalyenin rahatça manevra yapabileceği alana sahip olmalı, girişlerdeki seviye farklılıkları uygun rampa veya asansör ile uygun hale getirilmelidir (TSE 9111, 2011).



Şekil 2. Erişilebilir Bina Girişi

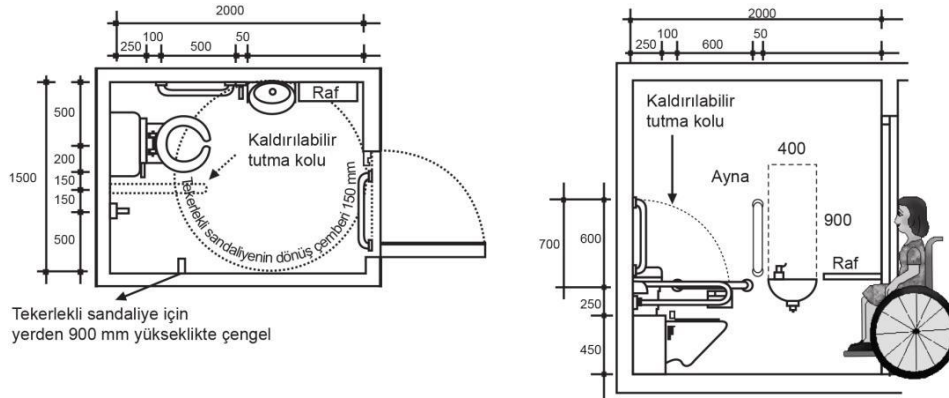
Kaynak: (ADA, 2020).

Giriş Kapısı;

Türkiye’de Türk Standart Enstitüsü tarafından Kasım 2011 yılında yayınlanan “TS 9111, Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler için Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklere” adlı raporda, engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerindeki erişilebilirliği için giriş kapılarında da çeşitli standartlar getirilmiştir (TS 9111, 2011). Bu düzenlemeler şu şekildedir; binaların yer kaplamaları sert ve kaymaz bir malzemeden olmalı ve malzeme tekerlekli sandalye kullanan bireylerin hareket güçlüğüne önleyebilmek için uygun olmalıdır.

Tuvaletler;

Otel ve benzeri hizmet veren en fazla 25 kişiye,” en az 1 kadın ve 1 erkek ve özürlüler için de en az 1 kadın, 1 erkek olmak üzere standardına uygun hela, pisuar ve lavabo yapılması gereklidir” ifadesi bulunmaktadır (TS 9111, 2011). Tuvaletler tüm bireylerin ortak kullanım alanlarıdır. Engelli bireyler için düzenlenmiş özel mekanlar oluşturmaktansa, ortak mekanların herkes için ulaşılabilir kılınması en doğru yaklaşım olacaktır (Yörük, 2003: 168; Bulgan, 2014: 57). Şekil 3’te bir engelli tuvaletinin hangi ölçülere uygun ve ne şekilde tasarlanması gerektiği görülmektedir.



Şekil 3. Engelli Tuvaleti

Kaynak: (Ulaşılabilirlik Kılavuzu, 2001).

Masa araları;

“Tüm ulaşılabilir sabit masalara, masalar, sandalyeler ve benzeri mobilyalardan arındırılmış ve en az 90 cm eninde net bir dolaşım alanı ile erişilmelidir” (TS 9111, 2011). Restoranlarda masa ve sandalye aralarında en az 90 cm’lik net bir alanın bırakılması engelli bireylere hareket serbestliği sağlayan önemli bir yapısal düzenlemedir.

Yapılan araştırmalar engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerinin hizmetlerinden faydalanma noktasında sıkıntılar yaşadıklarını vurgular niteliktedir (Amanda, 2003: 3). Engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerine gitme kararı almalarının önündeki en büyük engel olan erişilebilirlik sorunlarının sadece yiyecek içecek işletmelerinde değil yaşamın tüm alanlarında hizmet sunmakta olan işletmelerde ve açık alanlarda da çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Böylelikle engelliler için yaşamın erişilebilir hale dönüşmesi sağlanarak, engellilerin en temel hakkı olan özgürce yaşama hakkı onlara geri verilmiş olunacaktır.

3. YÖNTEM

Bu başlık altında araştırmanın amacı, önemi, evreni, örnekleme ve uygulanması ile araştırmada elde edilen verilerin analiz yöntemleri yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, Isparta ili merkez ilçesinde ikamet eden engelli bireylerin restoranlarda yaşadıkları erişim sorunlarını ve ihtiyaç duymakta oldukları düzenlemeleri tespit etmektir. Engelli bireylerin en doğal hakkı olan sosyal yaşama aktif katılımlarını sağlayabilmek için işletmelerin çeşitli düzenlemeler yapması gerekmektedir. Restoranların yapacağı düzenlemeler sayesinde engelli bireyler restorana erişimde kolaylık yaşayacaklardır. Böylelikle engelli bireyler hem birisine bağılı olmadan ihtiyaçlarını karşılayabilecekler hem de aldıkları hizmet karşısında memnuniyet seviyelerinde bir artış gözlemlenebilecektir. Engelli bireylerin sosyal hayatta aktif rol oynayabilmesi toplumun gelişmişliği için önemli katkı sunacaktır. Bu nedenle gerçekleştirilen bu çalışmanın öncelikle Isparta’da yer alan yiyecek içecek işletmelerinden biri olan restoranlarda sonrasında ise tüm Türkiye’de yer alan özelde restoranlarda genelde ise yiyecek içecek işletmelerinde dikkate alınması gereken düzenlemelere dikkat çekmesi ve ne tür düzenlemelerin gerekli olduğunu ortaya çıkarması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

3.2 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Isparta ili merkez ilçesinde bulunan engelli bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme, amaçlı örnekleme tekniğı ile belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme, araştırmada belli niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlara göre bir seçim yapılması halinde kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2009: 91; Böke, 2014:125). Yapılan bu araştırma kapsamında engelli bireylere ulaşmak için engelli derneklerine ve engelli bireylere eğitim veren özel okullara gidilerek, toplamda 25 engelli bireye ve yakınlarına ulaşılmıştır.

Araştırmada nitel araştırma tekniklerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğı uygulanmıştır. Bir niteleyici araştırma yöntemi olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğı; ilgili kişi veya gruplarla önceden belirlenmiş konular çerçevesinde karşılıklı olarak konuşmak, soru sormak ve alınan bilgileri kaydetmek suretiyle gerçekleştirilen (Arıkan, 2012), bireylerin deneyimlerine, tutumlarına, görüşlerine, şikayetlerine, duygularına ve düşüncelerine ilişkin bilgileri toplamada oldukça etkin bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Verilerin toplanması ve analizi amacıyla çalışmanın amacına uygun olarak 25 soru hazırlanmıştır. Sorular hazırlanırken restoran işletmelerinin TS 9111 standartlarına uygun olarak düzenlenip düzenlenmediğı dikkate alınmış ve engellilerin yaşayabileceğı erişim problemlerine dair sorulara yer verilmeye çalışılmıştır. Mülakat formunun ilk dört sorusu demografik sorulardan oluşmaktadır. Yapılan araştırmada katılımcıların isimlerine etik ihlalde bulunmamak için yer verilmemiş, katılımcılara mülakat formlarında kod verilmiş ve verilen kodlara göre sisteme kayıt edilmiştir. Sisteme kayıt sırasında herhangi bir hata olmaması nedeniyle kodlar ile sisteme kayıt sayısı karşılaştırılıp kontrol edilmiştir. Katılımcıların kimlikleri gizli tutulduğu için, katılımcılar K1(Katılımcı1), K2 (Katılımcı 2), vb. olarak kodlanmış olup, bulgular ve tartışma bölümünde bu doğrultuda yer verilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler betimsel analiz ve frekans analizi yöntemleri ile analiz edilmiştir. Araştırmada uygulanan görüşmeler, 24.02.2020 tarihinde engelli bireyler ile yüz yüze olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma için Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’ndan 22.04.2020 tarihli 90/8 sayılı etik kurul kararı alınmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın bulgular bölümünde, katılımcılara yöneltilmiş olan görüşme sorularından elde edilen bulgular tablolastırılarak, yorumlanmıştır. Mülakat soruları yüz yüze görüşme tekniğı ile yapıldığı için geçersiz form

bulunmamaktadır. Fakat araştırmada engel türlerine özgü bazı sorular bulunmaktadır. Bu sorulardan 11. soru, 19. soru ve 21. soru sadece ortopedik engelli bireylere, 12. ve 23. soru sadece görme engelli bireylere yöneltilmiştir.

Tablo 1’de araştırmaya katılan engelli bireylerin tanımlayıcı istatistikleri yer almaktadır. Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların 13 tanesi zihinsel engelli (%52), 7 tanesi ortopedik (%28), 3 tanesi işitme engelli (%12) ve 2 tanesinin de görme engelli (%8) olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmada katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları incelenmiştir. Tablo 1’e bakıldığında araştırmaya katılanların %56’sının kadın, %44’ünün ise erkek olduğu görülmektedir. Tablo 1’de araştırmaya katılan engelli bireylerin eğitim durumlarına dair bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların en yüksek düzeyde %52’lik bir oranla ortaöğretim mezunu, %36’lık bir oranla ilköğretim mezunu oldukları tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında görüşme yapılan zihinsel engellilerden 12 tanesi kendini ifade edemediği için ailesiyle görüşme yapılmıştır. Bu nedenle görüşme sorularına cevap veren engellilerin yakınlık dereceleri de irdelenmiş olup, tabloya bakıldığında; katılımcıların %52’sinin görüşme sorularına kendilerinin, %48’inin ise yakınlarının cevap verdiği anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcıların restorana gitme sıklıkları değerlendirildiğinde; en çok %32’lik bir oranla yılda bir kez restorana gittikleri tespit edilmiştir. Bu oranı %20 ile ayda 1 ila 3 kez gidilenlerin izlediği görülmektedir. Bu oranların düşüklüğü engellilerin toplumsal entegrasyonlarının ne denli az olduğunu göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

Engel Türü	N	%
Ortopedik	7	28,0
Zihinsel	13	52,0
Görme	2	8,0
İşitme	3	12,0
Cinsiyet	N	%
Kadın	14	56,0
Erkek	11	44,0
Eğitim Durumu	N	%
İlköğretim	9	36,0
Ortaöğretim	13	52,0
Lisans	1	4,0
Lisansüstü	1	4,0
Okuryazar	1	4,0
Katılımcıların Yakınlık Derecesi	N	%
Kendisi	13	52,0
Yakını	12	48,0
Restorana Gitme Sıklıkları	N	%
Her gün	1	4,0
Hafta 1	4	16,0
Ayda 1-3	5	20,0
Yılda 1	8	32,0
Yılda 1-3	4	16,0
Yılda 5-8	3	12,0
Toplam	25	100,0

Özellikle fiziksel engele sahip birey ve yakınları restorana gitmeyi çok istediklerini fakat yaşadıkları erişim engellerinden dolayı olumsuz etkilenmek istemedikleri için gidemediklerini belirtmişlerdir. Engellilerin restoranlara gitme sıklığı ile ilgili elde edilen sonuçların birkaçı aşağıda paylaşılmıştır.

K21 kodlu katılımcı restorana neden gidemediklerini şu sözlerle belirtmiştir:

“Oğluma otizm teşhise kondu. Otistik çocuklar kalabalığı sevmiyor fakat alışması gerekiyor. Okullarda bile karma eğitim görmesini isteyen kişilerden biriyim. Restorana gittiğimizde çocuğum sesler çıkarmaya başladığında diğer masadaki insanlar bakmaya başlıyor, hele ki restoranlarda görevli garsonlar güler yüzlü değilse çocuğum daha çok ses çıkarmaya başlıyor ve huzursuz oluyor. Yine de gittiğim her yere çocuğumu götürmeye çalışıyorum”.

K6 kodlu katılımcı; “Benim oğlum da otizm teşhise koyulan çocuklardan biri, bende en büyük sıkıntıyı insanların bakışlarından çekiyorum. Çocuğumun ayrıştırılmasını istemiyorum bende rahatça gidip yemeğimi yemek istiyorum insanların biraz daha hoşgörülü olması gerektiğini ve bizim çocuklarımızı da kabul etmesini istiyorum”.

İşitme engeline sahip K23 kodlu katılımcı, restorana az gitme nedenlerinden birinin anlaşılammak olduğunu şu kelimelerle ifade etmiştir. “Garson başımda menü menü diyor ama ben anlamıyorum, benim bir engele sahip olduğumu anlamıyor bile ya da hesap nüshasını getirip başımda bekliyor önüme koymazsa ben nasıl anlayabilirim ki?”.

K16 kodlu katılımcının restoranlara gitmeyi az tercih ediyor olmasına dair görüşleri ise şu şekildedir; “Ben gidersem ailemle gidiyorum, restoranın içinde bile birçok merdiven var ve refakatçilerimin yardımı olmadan zor hareket edebilirim”.

Tablo 2. Restorana Refakatli/Refakatsiz Gitme Durumu

Restorana Refakatli/Refakatsiz Gitme Durumu	N	%
Arkadaş	1	4,0
Aile	19	76,0
İkisi de	4	16,0
Yalnız	1	4,0
Toplam	25	100,0

Tablo 2’ye bakıldığında engelli bireylerin %76 gibi yüksek bir oranla restoranlara aileleri ile gitmeyi tercih etmekte oldukları anlaşılmaktadır. Bu durumun nedenleri sorulduğunda şu cevaplar alınmıştır;

Otistik teşhisi koyulan çocuğun annesi olan K20 kodlu katılımcı, “Çocuğum bizsiz asla gidemez o yüzden beraber gidiyoruz, çocuğum çok hızlı hareket ediyor yanında biz yoksak diğer masalara gidip masadaki çatal bıçağı ya da bardağı oynayabilir ve kendine zarar verebilir”.

K4 kodlu katılımcı görüşleri şu şekildedir; “Bir gün Ankara’ya gittik yemeğe benim oğlumda otistik, damadım sağ olsun bizi düşünmüş, havuz başında rezervasyon yaptırmış havuzu gördüm aklım çıktı havuzun etrafında hiçbir şey yok ve benim oğlan suyu çok seviyor, atlayıverir damadımdan rica ettim masayı değiştirdik, bu çocuklar biz olmadan bir yere gidemezler”.

K2 kodlu katılımcı ise bu duruma şu şekilde yorum getirmiştir; “Ben işitme engelli iki çocuğum var ikisi de üniversite okuyor ikisi de işitme engelli bu nedenle biz restorana hep beraber gideriz”.

Tablo 3. Restoranlardaki Otopark Alanlarının Değerlendirilmesi

Otopark Alanlarının Değerlendirilmesi	N	%
Yok	18	72,0
Var	1	4,0
Bilmiyorum	3	12,0
Yetersiz	1	4,0
Toplam	25	100,0

Araştırmada katılımcıların gittikleri restoranlarda otoparkların olup olmadığını, var ise engelliler için uygun tasarlanıp tasarlanmadıklarını değerlendirmeleri istenmiş ve elde edilen bulgulara Tablo 3’te yer verilmiştir. Tabloya bakıldığında Isparta’da yer alan ve engelli bireylerin gittikleri restoranların %72’sinde otoparkın bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu soruya ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

K1 kodlu katılımcı, “*Sadece büyük restoranlara gidersem otoparkları oluyor o zaman kullanabiliyorum*” şeklinde görüş bildirmiştir.

K16 kodlu katılımcı restoranlardaki engelli otoparkları hakkında, “*Görme engelli olduğum için bilmiyorum*” şeklinde görüş bildirmiştir.

K17 kodlu katılımcı bu konudaki görüşlerini; “*Restoranlarda otopark alanı olmuyor varsa da tek tük, ondan da herhangi bir engele sahip olmayan bireyler kullandığı için kullanamıyoruz*” bu şekilde dile getirmiştir.

Tablo 4. Restoran Girişlerinde Sert Bir Zeminin Bulunma Durumu

Restoran Girişlerinde Sert Bir Zeminin Bulunma Durumu	N	%
Evet	9	36,0
Hayır	15	60,0
Bazılarında mevcut	1	4,0
Toplam	25	100,0

Tablo 4’te restoranların girişlerinde sert bir zeminin bulunma durumuna dair bulgular yer almaktadır. Araştırmaya katılanlardan %60’ı restoran girişlerinde sert bir zeminin bulunmadığını, %36’sının ise bulunduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Bu husus ile ilgili olarak K7 kodlu katılımcı; “*Çocuğum West Sendromuna sahip, kendi başına rahat hareket edebildiği için fiziksel bir sorun çok fazla yaşamıyoruz o yüzden dikkat etmedim ancak bu zamana kadar bir iki tane restoranda gördüm*” şeklinde görüş bildirmiştir.

Tablo 5. Restoran Girişinde Düşme Tehlikesi Geçirme Durumu

Restoran Girişinde Düşme Tehlikesi Geçirme Durumu	N	%
Evet	6	24,0
Hayır	19	76,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılanların restoran girişlerinde herhangi bir düşme tehlikesi geçirip geçirmeme durumlarına dair elde edilen bulgular Tablo 5’te yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların %76’sının hiçbir düşme tehlikesi geçirmemiş olduğu saptanmıştır. Bu hususta katılımcı görüşleri incelendiğinde;

K5 kodlu katılımcının, “*Restorana çocuğum elini tutmadan girmiyorum o zamana kadar bugüne kadar herhangi bir kayma tehlikesi yaşamadık*”, K12 kodlu katılımcının ise, “*Görme engelli bir bireyim bu zamana kadar herhangi bir kayma tehlikesi geçirmedim*” şeklinde yorum yaptığı belirlenmiştir.

Tablo 6. Restoranların Girişlerinin Yeterli Genişliğe Sahip Olma Durumu

Restoranların Girişlerinin Yeterli Genişliğe Sahip Olma Durumu	N	%
Evet	4	16,0
Hayır	3	12,0
Toplam	7	28,0

Tablo 6’da araştırmaya katılan ortopedik engellilerin restoranlara girişte tekerlekli sandalyeleri ya da kullanmakta oldukları yürüteç, koltuk değneği, vb. destek elemanları ile rahatlıkla hareket edebilme durumları irdelenmiştir. Bu soru sadece ortopedik engellilere yöneltilmiştir. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan toplam 7 ortopedik engelliden 4’ünün restoran girişlerinin genişliğini yeterli bulduğu, 3’ünün ise yetersiz bulduğu anlaşılmaktadır. Bu soruya katılımcıların yorumları aşağıdaki gibidir.

K1 kodlu katılımcı, “*Girişler çok dar olduğu için ve rampa olmadığı için akülü arabamı kolay süremiyorum*” şeklinde görüş bildirmiştir.

K5 kodlu katılımcı görüşlerini; “*Evet genellikle yeterli genişliğe sahip oluyor fakat girişlerde kapı önündeki eşikler beni olumsuz etkiliyor*” şeklinde ifade etmiştir.

K6 kodlu katılımcı, “*Hayır bence yeterli genişliğe sahip değil, restoran girişinde yüksek eşikler oluyor ya da rampa olmuyor, açılır kapanır kapıların olması benim için avantaj oluyor ama kapılar dar olduğunda o restorana zaten gitmek istemiyorum*” şeklinde görüşlerini belirtmiştir.

K15 kodlu katılımcı görüşleri; “*Ben sorun yaşamıyorum, o yüzden yeterli genişliğe sahip diyebilirim zaten genelde bildiğim yerlere gidiyorum*” şeklindedir.

K22 kodlu katılımcı görüşlerini, “*Girişler tekerlekli sandalye için uygun olmuyor, düz bir giriş olmadığı için ve manevra yapmama olanak vermiyor*” şeklinde ifade etmiştir.

K25 kodlu katılımcı ise, “*Genelinde uygun olmadığı için bu soruya uygun değil diye cevap vermek istiyorum, istisnalar hariç genelde dar oluyor, personeller genelde yardımsever oluyor*” şeklinde görüş bildirmiştir.

Tablo 7. Restoran Girişlerinde Görme Engelliler için Hissedilebilir Yüzeyden Oluşan Yolun Varlığı

Hissedilebilir Yüzeyden Oluşan Yolun Varlığı	N	%
Hayır	2	8,0
Toplam	2	8,0

Yapılan araştırmada iki tane görme engelli bireye ulaşılmıştır. Tablo 7’de yer alan bulgular görme engelliler için restoran girişlerinde hissedilebilir yüzeyden oluşan yolun varlığı ile ilgilidir. Bu soru sadece görme engelli katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Araştırmaya katılan iki görme engelli bireyin ikisi de Isparta’daki restoranlarda hissedilebilir yüzeyli bir yolun olmadığını belirtmiştir. Bu soruya K16 kodlu katılımcı, “*Girişte hiç sarı kabartmalı yola rastlamadım*” şeklinde görüş bildirmiştir.

Tablo 8. Restoran Girişinde Sorun Yaşama Durumu

Kapı Girişinde Sorun Yaşama Durumu	N	%
Kapının dar olması, Rampanın bulunmaması	7	28
Kapının Ana Yola Bakması	3	12
Kapının Yeterince Işıklandırılmaması, Cam Kapı Bulunması	2	8
Yaşamıyorum	13	52
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan engellilerin restoran girişinde sorun yaşama durumu ve yaşadıkları sorunlara dair bulgular Tablo 8’de yer almaktadır. Bulgulara göre 7 ortopedik engelli bireyler için, kapının dar olması ve rampa bulunmamasının, görme engelli bireyler içinse kapı girişinin iyi ışıklandırılmaması ve cam kapının bulunması nedeniyle cam kapıyı fark etmemelerinin başlıca erişim sorunları olduğu saptanmıştır. Zihinsel engelli bireyler ve aileleri ise restoran girişinde bir problem yaşamadıklarını asıl problemin personellerin davranışlarından kaynaklandığını belirtmiş oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların bu husustaki görüşleri aşağıda yer almaktadır.

K4 kodlu katılımcı, “*Çocuğum otistik olduğu için benim için restoran girişinin ana yola bakmaması gerekiyor, Allah korusun yola fırladığını düşünmek bile istemiyorum*”.

K13 kodlu görme engelli katılımcı, “*Benim gideceğim restoranın girişinde iyi ışıklandırma yapılması gerekiyor, iyi ışıklandırma yapılmadığında çok sorun yaşıyorum veya kapı cam olması da bizi yanıltan diğer unsurlardan biri kapı cam olunca kapı yokmuş gibi geliyor ve çarpıyoruz*”.

K17 kodlu ortopedik engelli, “*Benim yaşadığım en büyük sorunlardan biri de yüksek giriş ve restoranın içinin dar oluşu*”.

K21 kodlu katılımcı, “*Otizmlili çocuğum olduğu için, restoranın girişinde merdiven varsa çocuğum elinden rahatça tutamıyorum merdivenin dar oluşundan dolayı bizim önde bizim arkada çıkıyormuşuz gibi oluyor*”.

K19 kodlu katılımcı, “*Çocuğum otistik ve istediği hareketi rahatça yapabildiği için bir sorun yaşamıyoruz*”.

K20 kodlu katılımcı, “Biz en çok güler yüzlü karşılanmadığımızda yaşıyoruz çocuğum ne kadar otistik olsa da enerjisini hissediyor, daha girişte problem yaşamaya başlıyoruz. Bu yüzden hep gitmekte olduğumuz, bildiğimiz restoranları tercih ediyoruz. Bu yüzden yer seçiminde de sakin olan, arabaların bol geçtiği yerleri seçiyoruz” şeklinde görüş bildirmiştir.

Tablo 9. Engellilerin Restoranlarda Tek Başlarına Hareket Edebilme Durumu

Tek Başlarına Hareket Edebilme Durumu	N	%
Evet	21	84,0
Hayır	4	16,0
Toplam	25	100,0

Tablo 9’da araştırmaya katılan engellilerin restoranlarda tek başlarına hareket edebilme durumlarına dair bulgular yer almaktadır. Mülakata katılan katılımcı ve yakınları %84 gibi yüksek bir oranla gittikleri restoranlarda herhangi bir yardım olmaksızın engelli bireylerin tek başına hareket edebildiklerini belirtmiştir.

Bu duruma K12 kodlu görme engelli birey, “Eğer aydınlık ve sakinse tek başıma hareket edebilirim. Fakat ortamda çok fazla malzeme yoğunluğu da olmamalı” şeklinde görüş bildirmiştir.

Tablo 10. Restoran Koridorlarında Tutunma Barlarının Olma Durumu

Restoran Koridorlarında Tutunma Barlarının Olma Durumu	N	%
Var	0	0
Yok	25	100
Toplam	25	100,0

Tablo 10’da restoranların koridorlarında engelliler için düzenlenen tutunma barlarının olup olmadığına dair bulgular yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara bakıldığında; katılımcıların tamamının %100’lük bir oranla restoranların koridorlarında tutunma barlarının olmadığını belirtmiş oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 11. Engellilerin Restoranlarda Kendilerini Güvende Hissetme Durumu

Güvende Hissetme Durumu	N	%
Evet	15	60,0
Hayır	6	24,0
Ailesi yanında ise evet	4	16,0
Toplam	25	100,0

Yapılan araştırmada engelli bireylere restoranlarda kendilerini güvende hissedip hissetmedikleri de sorulmuştur. Bu görüşme sorusu neticesinde elde edilen bulgular Tablo 11’de yer almaktadır. Tabloya bakıldığında araştırmaya katılanların %60’ı kendilerini restoranlarda güvende hissettiklerini belirtirken, aileleri yanında ise kendilerini güvende hissettiklerini belirtenlerin oranı ise %16’dır. Elde edilen bu sonuç araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğunun kendilerini restoranlarda güvende hissettiklerini göstermektedir.

Bu soru için katılımcılardan K4 kodlu engelli bireyin annesi; “Çocuğum otistik, bu yüzden sadece bizim yanımızda kendini güvende hisseder” şeklinde görüş bildirirken, K18 kodlu zihinsel engelli bireyin yakını olan katılımcı ise, “Evet kendini güvende hisseder ailesi yanında oldukça.” şeklinde görüş bildirmiştir. K21 kodlu katılımcı ise, “Bu soruya hayır cevabını şu yüzden veriyorum. Çocuğum kalabalığı hiç sevmiyor kalabalık ortamda da bulunmak istemiyor, üzerine garsonun olumsuz davranışları da eklenirse çocuğum kendini güvende hissedemiyor” şeklinde görüşlerini dile getirmiştir.

Tablo 12. Restoranlardaki Masaların Aralarında Rahatlıkla Hareket Edebilme Durumu

Masaların Aralarında Rahatlıkla Hareket Edebilme Durumu	N	%
Evet	18	72,0
Hayır	5	20,0
Kısmen	2	8,0
Toplam	25	100,0

Tablo 12’de engelli bireylerin gittikleri restoranlarda masa aralarında rahatlıkla hareket edebilme durumuna ilişkin bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara bakıldığında araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğunun restoranlardaki masaların arasında %72’lik bir oranla kolaylıkla hareket edebildikleri anlaşılmaktadır. Bu durum için katılımcı görüşleri incelendiğinde;

K12 kodlu görme engelli katılımcının, “*Kısmen hareket edebilirim. Bu masa aralarının arasındaki genişliğe, aydınlatma yeterliliğine ve restoranda bulunan malzeme yoğunluğuna bağlı*” şeklinde görüş bildirdiği, K25 kodlu katılımcının, “*Hayır rahatça hareket edemiyorum, ortopedik engelli olduğum için tekerlekli sandalye kullanıyorum fakat masa aralarındaki mesafe çok yetersiz bu yüzden genellikle açıklığı fazla olan masaları tercih etme eğilimindeyim*” şeklinde olumsuz görüş bildirdiği tespit edilmiştir.

Tablo 13. Restoranlardaki Masaların Engelli Misafirler için Uygun Olma Durumu

Masaların Engelli Misafirler için Uygun Olma Durumu	N	%
Evet	23	92,0
Hayır	2	8,0
Toplam	25	100,0

Tablo 13’de restoranlardaki masaların engelli misafirler için uygun olup olmama durumlarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo incelendiğinde; araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun %92’lik bir oranla restoranlardaki masaların kullanımına uygun olduğunu belirttikleri görülmektedir. Bu durum için olumsuz görüş bildiren katılımcıların görüşleri şu şekildedir;

K14 kodlu katılımcı, “*Bence masa boyları çocuklara göre yüksek geliyor, çocuk aşağıda kalıyor masa yukarı da masaların kısa olması gerektiği kanısındayım. Çocuğumu ben yediriyorum*” şeklinde görüş belirttiği, K12 kodlu görme engelli katılımcının ise, “*Bence masalar biraz daha yüksek olmalı*” şeklinde olumsuz görüş belirttikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 14. Restoranlarda Rampaların Varlığı

Rampaların Varlığı	N	%
Evet	2	8,0
Hayır	3	12,0
Bazılarında	2	8,0
Toplam	7	28,0

Tablo 14’te restoranlarda rampaların olup olmama durumuna ilişkin bulgular yer almaktadır. Bu soru sadece ortopedik engelli bireylere yöneltilmiştir. Araştırmaya katılan ortopedik engelli bireylerin toplamı 7 kişiden oluşmaktadır. 7 kişinin 3 tanesi restoranlarda rampaların olmadığını, 2 tanesi bazılarında rampaların olduğunu hepsinde olmadığını, 2 tanesi ise restoranlarda rampaların olduğunu belirtmiştir. Bu soru için katılımcı görüşlerinden örnekler vermek gerekirse;

K22 kodlu katılımcı, “*Bazen bazı restoranlarda bulunuyor sadece.*” şeklinde, K10 kodlu katılımcı ise “*Hayır rampalar bulunmuyor ailemle gidiyorum gittiğim yerin genellikle zemin kat olmasını tercih ediyorum*” şeklinde görüş bildirmiş olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15. Restoranlarda Engelli Tuvaletlerinin Olma Durumu

Engelli Tuvaletlerinin Olma Durumu	N	%
Evet	12	48,0
Hayır	6	24,0
Bilmiyorum	7	28,0
Toplam	25	100,0

Tablo 15’te restoranlarda engelli tuvaletlerinin olma durumuna dair bulgular yer almaktadır. Katılımcıların %48’i gittikleri restoranlarda engelli tuvaletlerinin olduğunu ve kullanımları açısından uygun olduğunu belirtirken, %28’inin restoranlarda engelli tuvaletlerini kullanmamaları nedeniyle bilmediklerini, %24 ise restoranlarda engelli tuvaletlerinin olmadığını, olanların da kullanımlarına uygun olmadığını dile getirmiş oldukları tespit edilmiştir. Bu konu ile ilgili katılımcı görüşlerinden birkaçı aşağıdaki gibidir.

K19 kodlu katılımcı, “*asri tuvaletler de engelli bireyler için uygun olmalı çünkü benim çocuğum asri tuvaletti daha çok seviyor belki de onlara ayrı tuvalet yapılabilir*”.

K1 kodlu katılımcı, “*Hayır uygun olmuyor ben ortopedik engellyim ve tuvaletleri kullanamıyorum bu bizim temel ihtiyacımız göz ardı edilmemeli*”.

K22 kodlu fiziksel engelli katılımcı, “*Ben restoranda hiç tuvalet kullanmadım o yüzden herhangi bir yorum yapamıyorum*” şeklinde görüşünü bildirmiştir.

Tablo 16. Restoranlarda Bulunan Lavaboların Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu

Lavaboların Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	N	%
Evet	2	8,0
Hayır	2	8,0
Bilmiyorum	3	12,0
Toplam	7	28,0

Tablo 16’da engelli bireylerin restoranlardaki lavaboları rahatlıkla kullanabilme durumlarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Soru sadece ortopedik engelli bireylere yönlendirildiği için 7 kişiden cevap alınmıştır. Alınan cevaplara göre ortopedik engellilerin 3’ü bilmiyorum cevabını vermiş, 2’si evet cevabını, diğer 2’si ise hayır cevabını vermiştir. Bilmiyorum cevabını veren katılımcılar, hiç kullanmadıklarını dile getirmişlerdir.

Tablo 17. Engellilerin Restoranlarda Siparişlerini Verirken Yardım İsteme Durumları

Siparişlerini Verirken Yardım İsteme Durumları	N	%
Evet	19	76,0
Hayır	6	24,0
Toplam	25	100,0

Tablo 17’de engellilerin restoranlarda sipariş verirken yardım isteme durumlarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Tabloya bakıldığında; katılımcıların %76’sının sipariş verirken yardım aldıkları, %24’ünün ise siparişlerini kendileri vermekte oldukları görülmektedir. Araştırmaya katılanların engel türlerine göre sipariş verirken yardım isteme durumlarının değişiklik göstermekte olduğu anlaşılmaktadır. Örneğin; otizmli bireye sahip ailelerin çocuklarının siparişlerini verdikleri, diğer engel türündeki bireylerin ise siparişlerini kendileri verdiği ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 18. Restoranlarda Braille Alfabeti ile Hazırlanmış Menü Olma Durumu

Braille Alfabeti ile Hazırlanmış Menü Olma Durumu	N	%
Evet	0	0
Hayır	2	8,0
Toplam	2	8,0

Tablo 18’de restoranlarda Braille Alfabeti ile hazırlanmış menülerin olup olmadığına dair bulgular yer almaktadır. Bu soru sadece görme engelli bireylere yöneltilmiştir. Araştırmaya toplamda 2 görme engelli birey katılmış ve her ikisi de gittikleri restoranlarda Braille Alfabeti ile hazırlanmış menülerin olmadığını dile getirmiştir.

Katılımcılarda K16 kodlu görme engelli birey; *“Braille alfabeti ile hiç menü görmediğini ancak restoranlarda Braille Alfabeti ile hazırlanan menülerin olması durumunda çok memnun olacağını”* dile getirmiştir.

Tablo 19. Restoranlarda Engellilerin Erişiminin Sağlanabilmesi için Yapması Gerekenler

Katılımcı Görüşleri	N	%
Masa boyları çocuklar için uygun olmalı	1	4
Masa araları geniş olmalı, rampanın varlığı, Lavaboların uygunluğu	7	28
İyi ışıklandırma, Cam kapının olmaması, Braille alfabeti	2	8,0
Personel davranışı	13	52
İşaret dili bilen personel	2	8
Toplam	25	100,0

Tablo 19’da restoranların engelliler için daha erişilebilir olmasına yönelik katılımcı görüşleri yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre ortopedik engelliler için masa aralarının genişliği, rampaların varlığı ve lavaboların uygunluğu başlıca önemsenen hususlar olduğu, görme engelli bireyler içinse kapı girişinin iyi ışıklandırılmaması veya cam kapının olmaması, işitme engelli bireyler için de hizmet personelinin işaret dili biliyor olmasının önemsendiği ortaya çıkarılmıştır. Bu husustaki katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır:

K14 kodlu katılımcı, *“Masa boyları çocuklarının boyuna uygun hale getirilmelidir”*.

K15 kodlu ortopedik engelli; *“Masa aralarının mesafesinin genişletilmesi gerektiğini düşünüyorum”*.

K12 kodlu görme engelli; *“Girişte yaşadığım sorunları belirtmişim, restoranların girişinde iyi bir ışıklandırmanın olması çok önemli, Braille alfabeti de iyi olacaktır büyük şehirlerde olduğunu duydum ama hiç görmedim. Personelinde bilinçli olması gerektiğini düşünüyorum”*.

K11 kodlu işitme engelli; *“Personelin işaret dili bilmesi beni çok mutlu ederdi”*.

K10 kodlu ortopedik engelli; *“Restoranda rampalar bulunmalı, halılar sandalyeme takılmadan rahat hareket edebilmeliyim, girişte açılır kapanır kapıların mevcut olması benim yararına olacaktır”*.

K1 kodlu ortopedik engelli; *“Girişte rampa olmalıdır, tutunma barları olmalıdır. Masalar uygun olmalı lavabolar engelli bireylerin kullanabileceği şekilde olmalıdır”*.

K8 kodlu katılımcı; *“Oğlum otizmlili ve bağırdığı için insanların bakmaması gerek onlar baktıkça bizde rahatsız oluyoruz bu yüzden restorani yöneten yöneticinin ve personelin bilinçli olması lazım. Bize karşı güler yüzlü olması lazım mesela fark ediyorum başka masalarla o kadar ilgileniyorlar ki bizim masamıza daha az geliyorlar biz güler yüz ve anlayış istiyoruz, bizim çocuklarımız beklemeyi sevmiyor o yüzden bize öncelik vermelerini istiyoruz”* ifadeleri ile görüşlerini bildirmiştir.

Tablo 20. Engellilerin Restoran Seçiminde Dikkat Ettikleri Kriterler

Restoran Seçim Kriterleri	N	%
Ana kapının ana caddede olmaması	4	4
Kapı girişinin iyi ışıklandırılması, Cam kapının olmaması	2	8
Kapı girişinin geniş ve düz olması	4	16
Engel durumlarının bilinme durumu	18	72
Toplam	25	100,0

Tablo 20’de engellilerin restoran seçim kriterlerine dair bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan engellilerin %72 gibi büyük bölümünün daha önceden gitmekte oldukları ve kendi engel türleri ve ihtiyaçları hakkında bilgi sahibi olan restoranları tercih etmekte oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya

katılanların %16'sı ise restoran girişlerinin geniş olmasına dikkate etmekte oldukları saptanmıştır. Bu hususta engelli görüşleri şu şekildedir:

K19 kodlu katılımcı; *“Sakin saatlerde cam kenarı olması seçim kriterlerimizden biridir. Bir de temiz olması benim için önemli kriterlerden birisidir”*.

K20 kodlu katılımcı; *“Restoranın sivri köşelerden oluşmaması gerekiyor. Zemin kat olmalı çünkü çocuğumla merdivenden çıkmak merdiven dar olduğunda zor oluyor girişi kolay olursa benim için daha iyi oluyor bir de tehlike yaratmaması adına balkonsuz yerler tercih etmeye çalışıyoruz. Bir diğer unsur da tabii ki güler yüz ve anlayış bize diğer insanlara nasıl davranıyorlarsa öyle davranışınlar bizi ayırmasınlar”* ifadeleri ile görüşlerini dile getirmiştir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda özellikle otistik çocukları olan annelerin yaşadıkları en büyük sorunun restoran çalışanlarının ve müşterilerinin davranışlarından kaynaklandığı ortaya çıkarılmıştır. Bu nedenle genellikle sakin mekânları seçme eğilimde oldukları anlaşılmaktadır. Aslında onların da evlatlarını sık sık dışarıya çıkartmak istedikleri ve diğer insanlar tarafından normal karşılanmak istedikleri tespit edilmiştir. Ortopedik engellilerin verdikleri cevaplara bakıldığında ise genelde restoranların giriş uygunluğu veya rampa seçim kriterlerini dikkate aldıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan görme engelli bireylerin restoranların yeterli düzeyde aydınlatılmamasından kaynaklı sorunlar yaşamakta oldukları, işitme engelli bireylerin ise engel durumlarının restoranlardaki hizmet personeli tarafından anlaşılmaması nedeniyle sorunlar yaşamakta oldukları ortaya çıkarılmıştır.

5. SONUÇ

Her bireyin bir gün engelli olabileceğinden hareketle, engellilerin erişim engellerinin ortadan kaldırılması aslında sadece bir azınlık olarak görülen engellilerin değil toplumu oluşturan tüm bireylerin yaşam standartlarını iyileştirici bir etki yaratacaktır. Yapılan bu araştırmada engelli bireylerin restoranlara erişim engelleri irdelenmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre, engellilerin restoranlara gitmesinin önünde büyük erişim sorunları olduğu gözlemlenmiştir. Engelli bireylerin restoranlara gitmemesinin nedenleri arasında, zihinsel engele sahip bireyler için daha çok diğer insanların olumsuz tutum ve davranışlarının, ortopedik engelli bireyler için yapısal unsurların yetersizliğinin, görme engelliler için aydınlatmadaki yetersizliklerin ve Braille alfabesi ile oluşturulmuş menülerin olmamasının, işitme engellilerin ise engel durumlarının hizmet personeli tarafından anlaşılmadığı için restorana gitmek istemedikleri ortaya çıkarılmıştır. Araştırma kapsamında, engellilerin restoranlarda genellikle sipariş verirken birisine ihtiyaç duydukları ve çoğunlukla refakatçileri olmadan restoranlara gitmeyi tercih etmedikleri tespit edilmiştir. Söz konusu bu durum engellilerin refakatçilerine bağımlılığını gözler önüne sermektedir.

Tüm engel türündeki bireylerin bağımsız olabilmesi ve rahatlıkla restoranlara gidebilmeleri için, restoran işletmelerinin engelli bireylere uygun yapısal düzenlemelere ve hizmet unsurlarına sahip olması, engellilere karşı olumlu tutum ve davranışlar sergileyecek bilinçli personel ile hizmet vermesi gerekmektedir. Yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen bulgulara göre ortopedik engelli bireylerin restoran girişlerinde sorun yaşamadıkları, restoranların giriş kısımlarının yeterli genişliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Şahingöz ve Keskin'in (2018) yapmış olduğu çalışma sonucuna benzer olarak bu çalışmada da restoranlardaki engelli otopark alanlarının olmadığı veya yetersiz olduğu saptanmıştır (Şahingöz ve Keskin, 2018:414). Göde ve Öncel'in 2016 yılında Eskişehir'de yapmış olduğu çalışmada personelin engelli bireylere karşı davranışı konusunda eğitim almadığı tespit edilmiştir. Yapılan bu çalışmada da ulaşılan bulgular özellikle otistik çocuğa sahip annelerin, hizmet personelinin daha bilinçli olması gerektiğine dikkat çekmekte oldukları ortaya çıkarılmıştır. Bu sonuç Göde ve Öncel'in çalışmasının sonucu ile örtüşmektedir (Göde ve Öncel, 2016:198). Literatürde konuyla ilgili gerek mevzuat açısından gerekse engellilerin restoranlara erişim engellerinin yapısal boyutu ile ilgili çalışmalar bulunmaktadır (Keskin, 2019; Özeren, 2019; Özgür ve Öncel, 2016; Bekar ve Balcı, 2015; Barış ve Uslu, 2009; Baumann, 2014; Nişancı ve Bölüktepe, 2018; Joo ve Cho, 2012; Feerasta, 2014; Akar Şahingöz ve Keskin, 2018; Toker ve Kaçmaz, 2015). Yapılan bu çalışmanın diğer çalışmalardan farklı yanı ise engelliler ile yüz yüze görüşme yöntemi uygulanmış ve bu yöntem aracılığıyla restoranlardaki erişim engellerinin neler olduğunun bizzat erişim engeli yaşayan engelliler vasıtasıyla tespit edilmiş olmasıdır.

Bu çalışma sonucunda özellikle görme engelli bireyler için restoran girişlerinin iyi aydınlatılmış olması ve tamamen camlı kapıların yanıtıcı olabilmesi nedeniyle çeşitli alternatiflerin değerlendirilmesi gerekliliği ortaya

çıkan bir diğer önemli bulgu olarak göze çarpmaktadır. Görme engelliler için restoranlarda Braille Alfabeti ile yazılmış menü bulunmadığı yapılan araştırmalar sonucu saptanmış olup, işletmelerin Braille Alfabeti ile hazırlanmış bir menüyü bünyesinde bulundurmasının ya da tabletler aracılığı ile sesli menülerin kullanılmasının görme engelli bireyler için erişilebilirliği arttıracak unsurlar olduğu düşünülmektedir. İşitme engelli bireyler içinse, işletmenin işitme engelliler ile iletişim kurabilecek işaret dili bilen personelleri bünyesinde bulundurması önerilmektedir. Personel işaret dili bilmiyor ise işitme engelli bireyin engel durumunu fark edip, menüyü önüne bırakması ve menüden göstermesine olanak sağlaması gerekmektedir. Özellikle yöneticilerin işletmeye gelen engelli bireylerin sorunlarını dinleyip çözüm önerileri sunmaya çalışması engellilerin restorana gelme sayılarında artışa neden olacağı düşünülmektedir. Böylelikle sorunları dinlenen ve sorunlarına eğer mümkünse basit çözümler getirilebilen engelli misafirlerin memnuniyet düzeyleri artmış olacaktır. Bu kısma kadar geliştirilmiş olan öneriler restorana işletmecilerine ait olsa da devletin de engellilerin restoranlara erişim engellerinin ortadan kaldırılması olduğuna dair sık denetlemeler yapması ve erişim engelleri olan restoranlara cezai yaptırım uygulaması gerektiği düşünülmektedir.

Yapılan bu araştırma geliştirilmeye açıktır. Araştırmanın en önemli kısıtı sadece Isparta ili merkez ilçesinde yaşayan 25 engelli birey ile gerçekleştirilmiş olmasıdır. Gelecekte yapılması planlanan çalışmalar için bu araştırmaya benzer bir araştırmanın farklı illerde daha fazla engelli üzerinde yapılması doğrultusunda daha sağlıklı sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- ADA, (2020). *Accessesible information*. Erişim adresi: <https://www.ada.gov/business/accessiblemtg.htm#f2>, (10.01.2020).
- ADA, (2020). *Accessible parking*. Erişim Adresi: <https://adata.org/factsheet/parking>, (10.01.2020).
- ADA, (2020). *Introduction to ADA*. Erişim adresi: https://www.ada.gov/ada_intro.htm, (04.12.2019).
- Akar Şahingöz, S. ve Keskin T. (2018). Ankara'daki restoranların engelli bireylerin erişilebilirliğe uygunluğu. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 404-422.
- Akıncı, Z ve Sönmez, N. (2015). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- Amanda, H. A. (2003). *Accessibility and attitudinal barriers encountered in sectors of travel and tourism by travelers who have disabilities*. The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.
- Arıkan, R. (2012). *Araştırma yöntem ve teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Atıncı, O., Giritlioğlu, İ. ve Parlak Ö. (2014). ENAT (European network for accessible tourism-Avrupa erişilebilir turizm ağı) ile Türkiye'nin erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemeleri ve bu düzenlemelerin karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 127-144.
- Barıs, M. E. ve Uslu, A. (2009). Accessibility for the disabled people to the built environment in Ankara, Turkey. *African Journal of Agricultural Research*, 4(9), 801-814.
- Bekar, A.ve Balcı İ. (2015). Engelli bireylerin bakış açısıyla yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 50(1),110-123.
- Böke, K. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. İstanbul: Alfa Basım Yayın.
- Bulgan, G. (2014). *Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Burnett, J. ve Baker H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E. Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çağlar, S. (2012). Engellilerin erişebilirlik hakkı ve Türkiye’de erişebilirlikleri. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.
- Feerasta, J. (2014). *Critical personal attributes for successful employment outcome of individuals with intellectual disabilities working in the restaurant business: a qualitative case study*. Doktora Tezi, Akron Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ohio.
- Goeldner, C. ve Ritchie, B. (2009). *Tourism principles, practices, philosophies*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Güldemir, O. ve Saatçi, G. (2014). Parmakların okuduğu menü: Braille Alfabeti ile bir model önerisi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2(1), 20-32.
- Joo, N. ve Cho, K. (2012). Study on the utilization of restaurant services by the disabled and their demand for better access in Korea. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 17(3), 338-353.
- Keskin, T. (2019). *Engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerinde yaşadıkları sorunlar*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- Nişancı, Z. N. ve Bölüktepe, F. E. (2018). Dışarıda yemek yeme davranışının nedenlerini belirlemeye yönelik İzmir ilinde bir araştırma. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 60-71.
- Özdemir, B. (2010). Dışarıda yemek yeme olgusu: kuramsal bir model önerisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 218-232.
- Özeren, M. (2019). *Turizm paydaşlarının bakış açılarıyla engelli turizmi: Konya örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Özgür, Göde M. ve Önçel, S. (2016). Yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik düzenlemelerin incelenmesi: Eskişehir örneği. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 189-201.
- Rachael, B. (2014). *Effect of accessibility information on restaurant selection of consumers with disabilities*. Yüksek Lisans Tezi, Wisconsin- Milwaukee Üniversitesi, Milwaukee.
- Resmi Gazete. (2005). *Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik*. Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm>, (26.11.2019).
- Resmi Gazete. (2009). *Engellilerin haklarına ilişkin sözleşme*. Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm>, (24.11.2019).
- Resmi Gazete. (2018). *Birleşmiş Milletler, engellerin haklarına ilişkin sözleşme*. Erişim adresi: http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=686:engeller-haklarına-k-slee&catid=6:uluslararasılg&Itemid=36, (10.01.2020).
- Resmi Gazete. (2018). *Otopark yönetmeliği*. Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180222-7.htm>, (10.01.2020).
- Smart, J. (2011). *Disability across the developmental life span*. New York: Springer Publishing Company, LLC.
- Smith, R. W. (1987). Leisure of disabled tourists barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389.
- Sökmen, A. (2010). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- T.C. Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2002). *Türkiye özürlüler araştırması*. Erişim adresi: <http://eski.bingol.edu.tr/media/225884/15TuRKiYE-oZuRLuLER-ARAsTiRMASi.pdf>, (25.10.2019).
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235.257.
- TSE. (2011). *Özürlüler ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri*. Erişim adresi: <http://hissedilebiliruyeyler.com/pdf/tse9111.pdf>, (10.01. 2020)
- Türkmendağ, Z. (2015). *Fiziksel engelli turistlerin karşılaştıkları fiziksel ve tutumsal engellerin tekrar ziyaret etme niyetlerine etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ulaşılabilirlik Kılavuzu. (2001). *Engelli tuvaleti*, Erişim Adresi: <http://www.izmimod.org.tr/yasa/engelli.html#top>, (14.02.2020).
- WHO. (2020). *Disabilities*. Erişim Adresi: <https://www.who.int/topics/disabilities/en/>, (10.01.2020)
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yılmaz, Y., Yılmaz, Ö. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek içecek işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm yapılarının tasarımında özürli etmenin irdelemesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.