

# Journal of Applied Tourism Research

2021, Vol. 2, No. 2, 91-116



ISSN: 2717-8951

## A STUDY TO DETERMINE THE STANDARDS OF ACCESSIBLE (DISABLED FRIENDLY) ACCOMMODATION ENTERPRISES

Zeki AKINCI<sup>1</sup>, Mustafa ÇELİK<sup>2</sup> & Hakan ELİNÇ<sup>3</sup>

### Abstract

Legal and structural arrangements are made in many countries, especially in developed countries, in order for the disabled population to benefit from accommodation businesses equally and with dignity in the context of the right to travel and benefit from tourism activities of the disabled population, which is rapidly increasing in the world and in our country. With the implementation of these regulations, it is observed that the number of disabled individuals participating in tourism activities has increased. Structural arrangements that allow individuals with disabilities to have their holidays alone and freely and benefit from the activities offered, without the need for any assistance or with very little assistance, provide significant contributions. In this study, it is aimed to determine the standards of disabled-friendly accommodation businesses as a result of examining the data obtained from the studies in the in accessible tourism literature on the disabled-friendly accommodation enterprises that allow disabled individuals to have a free, dignified and equal holiday. In the context of accessible tourism, studies that reveal the needs, wishes and suggestions of the disabled individuals forming the demand front and the accommodation establishments forming the supply front are discussed. In addition, the work carried out by the relevant public institutions, especially the Ministry of Culture and Tourism and the Ministry of Family and Social Policies, which have the duty to meet the expectations of both fronts and bear legal responsibility, were examined. In this direction, a draft study was prepared to determine and regulate the standards of disabled friendly accommodation establishments.

### Keywords:

Disabled Persons, Accommodation Enterprises, Disabled Friendly Standards, Accessible Tourism

### Article

#### History:

Received:  
29 Nov 2021  
Accepted:  
30 Dec 2021

## ERİŞİLEBİLİR (ENGELLİ DOSTU) KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN STANDARTLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

### Özet

Dünya’da ve ülkemizde hızla artan engelli nüfusunun temel seyahat etme ve turizm faaliyetlerinden yararlanma hakkı bağlamında başta gelişmiş ülkelerde olmak üzere birçok ülkede engellilerin diğer bireylerle birlikte eşit ve onurlu bir şekilde konaklama işletmelerinden yararlanabilmesi için yasal ve yapısal düzenlemeler yapılmaktadır. Bu düzenlemelerin hayata geçirilmeye başlanmasıyla birlikte turizm faaliyetlerine katılan engelli bireylerin sayısının arttığı gözlemlenmektedir. Özellikle engelli bireylerin konaklama işletmelerinde herhangi bir yardıma gereksinim duymadan veya çok az bir yardım desteğiyle tek başına ve özgür bir şekilde tatil yapabilesine ve sunulan

### Anahtar

#### Kelimeler:

Engelli Bireyler, Konaklama İşletmeleri, Engelli Dostu Standartlar, Erişilebilir Turizm

<sup>1</sup> ORCID: 0000-0001-8643-3429, Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü

<sup>2</sup> ORCID: 0000-0002-4086-3121, Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

<sup>3</sup> ORCID: 0000-0003-0065-3987, Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Serik Gülsün-Süleyman Süral Meslek Yüksekokulu

faaliyetlerden yararlanabilmesine imkân sağlayan yapısal düzenlemeler önemli katkılar sağlamaktadır. Bu çalışmada erişilebilir turizm alanyazınında engelli bireylerin özgür, onurlu ve eşit bir şekilde tatil yapmasına imkân sağlayan engelli dostu konaklama işletmeleri konusunda yapılan çalışmaların ve bu çalışmalarda elde edilen verilerin incelenmesi sonucunda engelli dostu konaklama işletmeleri standartlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Erişilebilir turizm bağlamında, talep cephesini oluşturan engelli bireylerin ve arz cephesini oluşturan konaklama işletmelerinin gereksinimlerini, isteklerini ve önerilerini ortaya koyan çalışmalar ele alınmıştır. Ayrıca, her iki cephenin beklentilerini karşılama görevi olan ve yasal sorumluluk taşıyan başta Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olmak üzere ilgili kamu kuruluşlarının yapmış olduğu çalışmalar incelenmiştir. Bu doğrultuda engelli dostu konaklama işletmeleri standartlarının saptanması ve düzenlenmesi için taslak çalışma hazırlanmıştır.

#### **Makale**

#### **Geçmişi:**

Alınan tarih:

29 Kasım 2021

Kabul tarihi:

30 Aralık 2021

## **1. Giriş**

Turizm sektörü, günümüzün ekonomik ve sosyal bir fenomeni olmuştur. Sürekli büyüyüp gelişerek ve derinleşen çeşitlilikler yaratarak dünyanın en hızlı büyüyen ekonomik sektörlerin biri haline gelen turizm sektörü, kalkınma ile yakından bağlantısı etkisiyle giderek artan bir şekilde sosyo-ekonomik ilerleme için kilit bir itici güç olmuştur. Öyle ki, turizm sektörünün iş hacmi, petrol, gıda ve otomobil sektörünün iş hacmi ile eşit hatta daha fazla konuma gelmiştir. Bu bağlamda, ulusal ve uluslararası ticaretin en önemli oyuncularından biri haline gelen turizm, birçok gelişmekte olan ülkenin ana gelir kaynaklarından birini temsil etmektedir (UNWTO, 2020a).

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO, 2020b) verilerine göre 2019 yılında dünyada ziyaretçi sayısının 2018 yılına göre %4 artışla 1 milyar 500 milyonu aşmış ve turizm gelirleri 1 trilyon 700 milyar dolara ulaşmış ve ortalamam kişi başına düşen turizm harcama miktarı 1133 doları aşmıştır. Bu haliyle turizm, 10 kişiden birini istihdam eden, dünya gayri safi hâsılanın %10'unu sağlayan, hizmet sektörünün ihracatının %30'unu oluşturan ve dünya ihracatının %7'sini gerçekleştiren en önemli endüstri haline gelmiştir. Türkiye ise 2019 yılında tüm zamanların ziyaretçi sayısında rekor kırarak %14 artışla 52 milyon 500 bine ulaşmış ve dünyanın en çok turist ağırlayan ülkeler sıralamasında ilk 10'a girdiği ve 6. sırada yer aldığı yer almıştır. Yine Türkiye 2019 yılında 34 milyar 520 milyon dolar elde etmiştir (TUIK, 2020). Bu bağlamda turistlerin ortalama kişi başına harcama miktarı 657 dolar olmuştur. Görüldüğü gibi Türkiye'de turistlerin kişi başına ortalama turizm harcamasının dünya turizm sektöründeki ortalama harcama oranından neredeyse yarısı kadar olmasında turizmin stratejik bir devlet politikası olarak kabul görmemesi ve bu bağlamda devlet ve özel sektör tarafından pazarlamanın yetersizliği yanı sıra turizm türü deniz-kum-güneş üçlüsü olarak adlandırılan kitle turizmine odaklanması ve alternatif turizm türlerine yeteri kadar önem vermemesinin önemli rol oynadığı ifade edilebilir.

Bu bağlamda Türk turizm sektörü, yabancı tur operatörlerine yüksek düzeyde bağımlılık nedeniyle pazarlık yapma gücüne sahip olmaması sonucunda dünya piyasasında oluşan fiyatlardan daha düşük fiyata konaklama işletmelerinde sunulan turistik ürünleri satmaktadır. Yabancı tur operatörlerine bağımlılığın yanı sıra, söz konusu yabancı tur operatörlerinin Türk turizm sektöründe ulaşım ve turizm işletmelerinin (havayolu, seyahat acentesi ve konaklama işletmeleri) çoğuna sahip olması nedeniyle söz konusu elde edilen gelirin büyük bir oranı tekrar yurt dışına gelir ve kâr olarak transfer edilmekte, bunun sonucu olarak ekonomik anlamda gelir sızıntısı olmaktadır. Örn. Alman TUI tur operatörünün müşterilerini sahibi olduğu TUI Airways havayolu firması ile taşınması, TUI Tantar seyahat acentesi ile transferlerini ve turlarını düzenlemesi ve konaklamalarını TUI Hotels and Resorts Turkey adı altında toplanan konaklama işletmelerinde yapması sonucunda bir turistin TUI tur operatörüne ödediği paket tur ücretinin

yaklaşık %70-75'i tekrar Almanya'ya geri gitmektedir (Milliyet, 2005; Tokmak ve Sever, 2018). Bu bağlamda Türkiye'ye gelen turistlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından turistin geceleme ve harcama ile ilgili uygulanan anketlerde elde edilen verilerin sağlıklı olmadığı anlaşılmaktadır. Yani, 1000 Euro harcadığını beyan eden turistin yapmış olduğu harcama tutarı verilere turizm geliri olarak kaydedilmekte, ama bu paranın 700-750 Euro tutarının yurtdışına transfer (sızıntı) olarak yurtdışına aktarılması söz konusudur. Bu veriler ışığında söz konusu elde edildiği belirtilen ortalama kişi başına yapılan harcamanın 657 dolardan daha az olduğu ve turizm sektörünün elde ettiği yıllık turizm gelirinin de daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.

Turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması bağlamında turizm sektörünün turistik ürünleri çeşitlendirmesi büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda engelli bireylerin diğer bireylerle birlikte aynı ortamda özgür, eşit ve onurlu bir şekilde turizm faaliyetlerine katılmasını benimseyen ve öngören erişilebilir turizm, önemli bir alternatif turizm türü olarak bir yandan engelli bireylerin temel hakları olan seyahat etme ve turizm faaliyetlerinden faydalanma hakkını kullanmasına imkân sağlarken, diğer yandan turizm işletmelerinin gelirlerinin artmasına da önemli katkılar sunmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre yetişkin dünya nüfusunun %15,6'sını oluşturan (UNWHO, 2011) ve homojen olmayan yapısıyla dünyanın en özel ve büyük azınlığını oluşturan engelli bireylerin (HI, 2020) erişilebilir turizme katılımını sağlamak, devletin stratejik turizm politikaları doğrultusunda kamu kurumlarının bu konuda evrensel yasal düzenlemeleri yapması ve turizm işletmelerinin bu yasal düzenlemeler doğrultusunda yapısal ve yönetsel uygulamaları hayata geçirmesi ile mümkündür.

Bir paradoks şeklinde bir yandan Dünya'da gelişmiş ülkelerde artan refah ve satın alma gücü, sağlıklı besinlere ve çalışma koşullarına, sağlık hizmetlerine kolay erişimin etkisi neticesinde insan yaşının uzamasıyla, diğer yandan gelişmekte olan ülkelerde fakirlik, hızlı nüfus artışı, sağlıklı besinlere, çalışma koşullarına ve sağlık hizmetlerine yetersiz ulaşım nedeniyle artan engelli nüfusunun toplumun diğer bireyleri gibi yaşamlarını sürdürebilmelerini sağlamak için yasal, yapısal ve yönetsel düzenlemeler yapılmaktadır. Söz konusu bu düzenlemeler ile birlikte özellikle gelişmiş ülkelerde engellileri asimile etmek yerine topluma entegre etmek amacıyla sağlanan sosyal ve ekonomik destekler ile engelli insanlar da toplumun diğer sağlıklı insanları gibi turistik seyahat ve konaklama faaliyetlerinde bulunmaya başlamışlardır (Akıncı vd., 2019). Engellilerin diğer tüm sağlıklı bireyler gibi onurlu, huzurlu ve eşit bir şekilde evrensel hakları olan tatil gereksinimlerini gidermek için turistik destinasyonlara gitmesi ile o destinasyonlarda engellilerin her türlü gereksinimlerini karşılayabilecek türde erişilebilirliğin sağlanması için evrensel tasarıma uygun olarak gerekli yasal, yapısal ve yönetsel düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur.

Özellikle gelişmiş ülkelerde sağlık, sosyal ve ekonomik alanlarda iyileşmeyle birlikte artan refah koşulları neticesinde yaşlı nüfusun artmasına paralel engelli insanların nüfus oranlarının artması ile birlikte gelişmiş ülkelerde engelli insanların sosyal ve ekonomik durumlarını iyileştirmek için çeşitli çalışmalar yapılmak suretiyle yaşamsal kalitelerinin ve erişilebilirliklerinin artırılması amaçlanmaktadır. Tellioglu ve Şimşek'e göre (2016), özellikle gelişmiş birçok Avrupa ülkesinde engelli dostu sosyal politikalar ve hizmetler sayesinde engelli insanların refah seviyesinin artırılması sağlanmış, buna bağlı olarak da engelli insanlar, diğer engelsiz insanlar gibi turistik faaliyetlerde yer almaya başlamışlardır. Dünyanın en büyük azınlığını oluşturan engelli insanların birçoğunun turistik faaliyetlere katılımda kendisine eşlik eden bir kişi veya aile üyeleri ile birlikte bulunması, turizm sektöründe yeni ve önemli bir alternatif turizm türü ve pazarı oluşturmuştur.

Birçok önemli ve eşsiz tatil destinasyonuna sahip olan Türkiye'de engelli insanların turistik faaliyetlere erişilebilirliğinde hem destinasyon hem de turistik işletmeler bağlamında yasal, yapısal ve yönetsel engeller ve eksiklikler söz konusudur. Engellilere sağlanan sosyal ve ekonomik imkânlar konusunda önemli mesafe kat etmiş Türkiye'de turizm endüstrisinin önemli

alt sistemlerinden biri olan ve 2019 yılı verilerine göre (KTB, 2019) Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde yatırım ve işletme belgeli konaklama işletmesi oda sayısı 569.886 adete ve yatak sayısı 1.200.122 adete ulaşmış olan konaklama işletmelerinde de erişilebilir turizm konusunda çeşitli engeller ve eksiklikler bulunmaktadır. Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE-şimdiki adıyla TÜİK) tarafından 2002 yılında yapılan Türkiye Özürlülük Araştırması'nda Türkiye'de özürlülük oranının %12,29 olduğu belirtilmiştir (DİE, 2002). 2018 yılı itibarıyla Türkiye nüfusunun 82 milyonu aştığı dikkate alındığında, bu orana göre engelli insan sayısının 10 milyonu aştığı anlaşılmaktadır. Buna göre, sadece Türkiye'deki 10 milyon engelli insana 5700 adet oda tasarlandığı dikkate alınır, 1754 engelli insana bir engelli odası düştüğü görülmektedir.

Turizm sektörünün önemli bir alt dalı olan konaklama sektörüne ait konaklama işletmelerinin erişilebilir turizm bağlamında engelli bireylerin eşit, onurlu ve konforlu bir şekilde tatil yapabilmesine olanak sağlayan evrensel tasarımlı engelli dostu konaklama işletmesi standartlarına sahip olması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda yapılan bu çalışmada doküman analizi yöntemiyle veriler toplanmıştır. Doküman analizi, yazılı belgelerin içeriğini titizlikle ve sistematik olarak analiz etmek için kullanılan bir nitel araştırma yöntemidir (Wach ve Ward, 2013). Bu bağlamda erişilebilir turizm literatüründe yapılan ulusal ve uluslararası akademik çalışmalardan ikincil el veriler incelenerek evrensel tasarımlı engelli dostu konaklama işletmesi standartlarının belirlenmesi ve düzenlenmesi amaçlanmıştır.

## **2. Engellilik ve Engelli Birey**

Çoğu zaman birbiri yerine kullanılan bozukluk (impairment), engellilik (disability) ve toplumsal engellilik (handicap) kavramlarını doğru tanımlamak ve kullanmak büyük önem taşımaktadır. Söz konusu bozukluk, psikolojik, fizyolojik ya da anatomik yapıda ya da fonksiyonlardaki kayıplar ya da bozuklukları ifade etmektedir. Engellilik ise, bozukluktan dolayı ortaya çıkan bireyin normal bir insan gibi performans gösterebilmesinin engellenmesi ya da yok olması olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal hayata uyumda engellilik ise bir bireyin bozukluk veya engellilikten dolayı sahip olduğu dezavantajın, yaşına, cinsiyetine, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak yerine getirmesi gereken rolleri kısıtlaması ya da engellemesi ve bu rolleri yerine getirememesi olarak açıklanabilir. Engellilerin toplumsal hayata uyumlarında yaşanan bu sorun engelli kişi ile onun çevresi arasındaki ilişkinin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kişinin yaşadığı toplumda diğer bireylerle içinde bulunduğu sistemlere sahip olmasını engelleyen kültürel, fiziksel, sosyal engellerle yüzleştiği anda, toplumsal engellilik durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durum, engelli bireyin, diğer bireylerle eşit seviyede olmasını engelleyen tüm kısıtlamalar ve kayıpları kapsamaktadır. Bu bağlamda örneğin otistik olmak bir engelliliktir, ancak bu birey iş bulamadığı için toplumsal engellilik söz konusu olmakta ve toplumsal engelli durumuna düşmektedir. Ancak, engellilerin eğitim ve profesyonel yardım ile toplumsal engelli durumuna düşmeleri önlenmektedir (UN, 1982).

Engellilik insan olma halinin bir parçasıdır ve neredeyse herkes yaşamının belli bir noktasında geçici veya kalıcı olarak zayıf düşecek ve uzun yıllar yaşayan insanlar işlevlerini yerine getirme konusunda artan zorluklarla karşılaşacaktır. Engellilik karmaşıktır ve engellilik ile bağlantılı dezavantajların üstesinden gelen müdahaleler çoklu ve sistemiktir ve bağlamına göre değişiklik gösterir (WHO,2011). Bir engellilik, psikolojik, fizyolojik veya anatomik yapı veya fonksiyonunun herhangi bir kaybı ve anormallığı olarak bir bozulmanın işlevsel sonucudur. Engellilik, doğuştan veya sonradan ortaya çıkan bir rahatsızlık, bir kaza ile bireyin kendi kendisine yapması gereken bedensel veya zihinsel faaliyetleri yerine getirmedeki yetersizlik veya kısıtlılığı ifade etmektedir. Bunların sonucunda da yürüme, görme, işitme, konuşma gibi faaliyetlerde çekilen zorlukların meydana gelmesidir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Dünya Sağlık Örgütü araştırma sonuçlarına göre, engellilik düşük gelirli ülkelerde yüksek gelirli ülkelere göre daha yaygındır. Aynı zamanda, en yoksul beşte birlik refah diliminde yer alan insanlarda, kadınlarda ve yaşlı insanlarda engellilik daha fazla yaygınlık göstermekte ve savunmasız nüfuslar üzerinde daha olumsuz ve ölçüsüz etkiler bırakmaktadır (Madden vd., 1997).

Engellilik, çok boyutlu bir yapıdır, her bir boyut kendi erişim gereksinimine sahiptir ve bunlar birbirlerinden önemli ölçüde farklılaşmaktadır. Bu bağlamda çok boyutlu yapıların; hareketlilik, işitme, görme, bilişsel/zihinsel sağlık, gizli hassasiyetler ve uzun vadeli sağlık koşullarından oluştuğu yapılan engellilik istatistikleri tarafından kabul edilmektedir (Darcy, 2009, Buhalis ve Dracy, 2011). Bu yaklaşıma göre, engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri karşılamaktadır (Burnett ve Baker, 2001).

Figueiredo vd. (2012) tarafından engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarını kısıtlayan engeller üç grupta ele alınmıştır. Bunlar; çevresel engeller (mimari ve ekolojik faktörler ile sosyal çevrenin tutumları ile ilgili engeller), iletişimsel engeller (engelli bireylerin farklı engellilik boyutlarından kaynaklanan engeller), içsel engeller (bireyin fiziksel, ruhsal ve zihinsel durumundan kaynaklanan engellerdir). Crawford ve Godbey'in (1987) ise, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarının önünde engel oluşturabilecek faktörleri;

- kişinin kendi zihninde oluşan engeller (bireyin özgüven ve cesaret eksikliği, turistik tatil konusunda engellilere yönelik fırsatlara ilişkin bilgi eksiklikleri),
- kişiler arası veya toplumsal engeller (engelli bireyin birlikte tatile çıkacağı birini bulamaması ve düşük sosyal etkileşim becerileri),
- yapısal engeller (yetersiz bilgi, esnek olmayan kurallar,
- engelliler için uygun olmayan tesisler ve teknoloji,
- değişime karşı düşük tolerans düzeyi,
- güvenlik kurallarının uygulanmasında gönülsüzlük,
- kişiselleştirilmiş hizmetlerin zayıf olması olarak sınıflandırmışlardır.

Engelli birey tanımı ile “özürlü” ve “sakat” gibi farklı kavramların da kullanıldığı görülmektedir. Asıl itibarıyla söz konusu her üç kavramın da kullanılmasında diğer bireylerin veya kurumların aynı birey ile ilgili sübjektif görüş ve düşüncelerine sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Darcy (1998)'ye göre engelli birey ile özürlü birey kavramları arasında anlam farkı bulunmaktadır. Engelli olmak kavramı, öncelikle bireye sonra onun özrüne odaklanmakta iken, özürlü olmak kavramı öncelikli olarak bireyin özrüne odaklanmaktadır. Ayrıca sakat olmak kavramı da öncelikli olarak bireyin sakatlığına yani hastalığına odaklanmaktadır. Bu bağlamda özürlü ve sakat kavramı yerine engelli kavramının kullanılması bireyi tanımlaması nedeniyle daha doğru olmaktadır.

Engelli birey, doğumla birlikte ya da doğum sonrası bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimî olarak azalmış olan, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyşamayan insandır. Engelli bireylerin kendi engelleri dışında karşılaştığı engeller; içsel, çevresel ve iletişimsel kaynaklanan engeller olmak üzere üç şekilde kavramsallaştırılmıştır. İçsel engeller; bir bireyin fiziksel, bilişsel veya psikolojik fonksiyonlarının seviyesinden kaynaklanmaktadır. Bu engeller bireyin belirli bir engeliyle doğrudan ilişkili olabilir, aynı zamanda turizm olanakları hakkındaki

bilgi eksikliğinden, etkisiz sosyal becerilerden, bakıcılara karşı fiziksel ve psikolojik bağımlılıktan ve beceri-zorluk uyumsuzluğundan da kaynaklanabilmektedir. Çevresel engeller; engelli bireyin dışındaki unsurlardır. Engelli insanlara karşı tutumları, çevrenin mimari ve ekolojik özellikleri, ulaşım ile ilgili ve ekonomik unsurları, kurallar ve düzenlemeleri ve ihmalin neden olduğu diğer engelleri içermektedir. İletişim engelleri ise engelli bireylerle onların sosyal çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklanmaktadır (Cameron vd., 2003).

2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması'nda engelli bireyler, 7 grupta ele alınmıştır. Bu gruplar (DİE, 2002):

- Ortopedik engelli
- Görme engelli
- İşitme engelli
- Dil ve konuşma engelli
- Zihinsel engelli
- Süreğen (Sürekli hastalık) engelli ve
- Diğer engelliler olarak sınıflandırılmaktadır.

### **3. Erişilebilirlik ve Erişilebilir Turizm**

Engellilerin önünde bulunan çok sayıda ve karmaşık engellerin azaltılması ve aşılmasında engellerin erişilebilir kılınması büyük önem taşımaktadır. Erişilebilirlik, mümkün olan en geniş aralıktaki alanda faaliyet gösteren, mümkün olan en geniş yetenek yelpazesine sahip kişilerin kullanabileceği ürünler yaratma süreci olan evrensel tasarımla yakından ilgilidir. Erişilebilirlik, bu süreci herhangi bir engeli olsun ya da olmasın tüm insanlar için evrensel tasarımla ulaşılabilir ve faydalanabilir kılmakla ilgilidir. Erişilebilirlik, herhangi bir ürünün, hizmetin, teknolojinin ya da ortamın engelliler ve yaşlılar dahil olmak üzere herkes tarafından ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını ifade etmektedir (Sherpa Blog, 2020). Kanada Oxford Sözlüğü (1998) ise erişilebilirliği, kolayca ulaşılmanın koşulu olarak tanımlar. Bu anlamda erişilebilirlik, herkes tarafından kolayca ulaşılabilen, elde edilebilen ve kullanılabilen bir şeyin özelliğidir. Bu durum, faaliyetleri sakatlıkları olsun veya olmasın tüm insanlar için erişilebilir kılmakla ilgilidir ve engelli insanlara yardımcı olacak kolaylıkları ve tesisleri tanımlamak için kullanılmaktadır.

Jensen vd (2002), erişilebilirlik kavramının teorik anlayışını geliştirmek için, erişilebilirliğin insan-çevre ilişkisinin yönlerinden biri olduğunu ve çevresel unsurların anlaşılabilirliğinin kişinin ne kadar önemli olduğu konusundaki algıların bireysel yorumlarıyla olduğu gibi, sadece kişinin bileşenine ilişkin çevresel faktörlerle de mümkün olabileceğini savunmaktadır. Erişilebilirlik konusuna sadece fiziksel türde bir erişilebilirlikten ziyade daha geniş bir perspektiften bakılması gerekmektedir. Erişilebilirlik, engelliler için ürünler, cihazlar, hizmetler veya ortamların tasarımıdır. Aynı zamanda erişilebilirlik "erişim yeteneği" olarak da görülebilir. Burada ele alınan tema için faydalı olan özel anlamında, erişilebilirlik, erişilebilirlik sorunlarının bir insan-çevre ilişkisi olarak ifade edilmesi gerektiğini ima eden göreceli bir kavramdır (Iwarsson ve Stahl, 2003).

Bu anlayış, engelli insanların erişimine veya özel ihtiyaçlarına veya yardımcı teknoloji kullanımı yoluyla erişim sağlamaya odaklanmaktadır. Bu bağlamda erişilebilirliği, yaşamın tüm alanlarındaki hak ve hizmetlere özgür, eşit ve saygın bir şekilde ulaşabilmeyi ve bunlardan yararlanabilmeyi ifade etmektedir. Bu kapsamda erişilebilirlik; fiziksel çevreye (mekâna, cihaza

ve burada sunulan hizmetlere) ve bilgi ve mesaja ulaşım olmak üzere iki temel erişimi içermektedir. Erişilebilirlik, temel bir insan hakkı olmasının yanında insanların sosyal, kültürel, sportif ve ekonomik faaliyetlere katılmalarını sağlar. Bununla birlikte, engelli bireyin toplumsal faaliyetleri yerine getirmesinde engel oluşturmayan özü, yasal, toplumsal veya mekânsal düzenlemelerdeki yetersizlikler ya da yanlışlıklar nedeniyle bir engel haline gelmekte ve erişilebilirliğini engelleyebilmektedir.

Erişilebilirlik fiziksel, duyuşsal ve iletişimsel erişim olarak üç boyuta ayrılmaktadır. Bu bağlamda turizm ve seyahatte erişilebilirlik üç şeye bağlıdır. Bunlar, engelli bireylerin seyahat etme veya iletişim kurma kapasitesi, fırsatların ve faaliyetlerin yerleri ve ulaşım olarak sayılabilir (Darcy, 1998). Ancak erişilebilirlik üzerindeki en büyük etki, ulaşım ve iletişimin mevcudiyetidir. Son 20 yıla kadar, kabul edilebilir bir basitleştirme sürecinde erişilebilirliğin üç boyutunun bağımsız olarak ele alınması gerekliliği savunulmuştur. Bununla birlikte, bütünleşmiş veya birleşik bir yaklaşım için baskı artmakta ve erişimin bir boyutundaki değişikliklerin etkilerinin diğer boyutlar içinde giderek daha fazla etkilendiğini kabul edilmektedir (Halden, 2009).

Turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında önemli bir yere sahip alternatif turizm türlerinden biri olan erişilebilir turizm tanımı hakkında çok fazla bir tartışma söz konusu değildir. Aynı zamanda hem akademik çevrede hem de sektör uygulamalarında erişilebilir turizm konusunda gelişmelerin olması ilginçtir. Erişilebilir turizm alanının tanımlayıcı öğelerini açık bir şekilde ortaya koymadan engelli insanların seyahat ederken deneyimlerine odaklanıldığı görülmektedir. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı ile ilgili alan çeşitli yazarlar tarafından farklı tanımlanmışlardır. Bu alan, birçok yazar tarafından engelli turizmi (O'Neill ve Ali Knight,2000; Burnett ve Bender-Baker, 2001; Darcy, 2002; Yau vd.,2004; Shaw ve Coles, 2004; Buhalis vd., 2005; Daniels vd., 2005), kolay erişim turizmi (Cameron, 2000), engelsiz turizm (Cameron vd., 2003; Vignuda, 2001), kapsayıcı turizm (Buhalis vd., 2005; Shaw, 2007; Yates, 2007), evrensel turizm (Darcy, 2006) ve daha yakın zamanda ise erişilebilir turizm (Buhalis vd.,2006; Darcy, 2006; Shaw, 2007; Wu ve Cheng, 2008) olarak tanımlanmıştır.

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) erişilebilir turizmi, tüm bireylerin evrensel turizm ürün ve servislerine görsel, işitsel, zihinsel ve mobil kanallarla eşit bir şekilde erişiminin mümkün kılınması olarak tanımlamıştır (UNWTO, 2016). Darcy ve Dickson (2009) erişilebilir turizmi, engelli bireylerin çevreye bağımlı olmaksızın, eşit ve insan onuruna yakışır bir biçimde evrensel turizm ürünlerine ulaşmalarını sağlayan süreç olarak tanımlamışlardır. Ayrıca, Smith vd., (2014) de erişilebilir turizmi, çok farklı özelliklerdeki bir kitlenin (farklı türde fiziksel, ruhsal ve zihinsel sorunlara sahip olan engelliler) turizm faaliyetlerine katılımının sağlanması veya edindikleri turizm deneyimlerinin geliştirilmesi şeklinde ifade etmişlerdir. Erişilebilir turizm, özel gereksinimleri olan insanların herhangi bir engellilik özüne maruz kalmadan veya bir problemle karşılaşmadan, özgür, onurlu ve adil bir şekilde turistik ürünlere ulaşımına ve kullanımına uygun hazırlanmış hizmet ve olanaklar bütünü olarak ifade edilebilir.

Birleşmiş Milletler Örgütü tarafından dünyanın en büyük azınlığı olarak adlandırılan ve toplumsal açıdan azımsanamayacak bir orana sahip engelli bireylerin yaşamdaki tüm hakları ve var olma mücadeleleri yanında, turizm aktivitelerine katılma isteklerinin önemli bir turistik talep ya da hedef kitle olacağı gözden uzak tutulmamalıdır. Bu nedenle, engelli, yaşlı ve hatta tüm bireyler için seyahat ve turizm olanaklarını erişilebilir kılmak gerek sektör yetkilileri gerekse araştırmacıların üzerinde çalıştığı bir alan olma yolundadır (Tütüncü ve Aydın, 2013). Engelli tanımı ve erişilebilir turizm bağlamında engelli turist terimi, seyahat sırasında konaklama yerlerinde ve diğer turizm hizmetlerinde karşılaşılan çevre sebebiyle ilişkisel yeteneklerinde bir sınırlama yaşayan fiziksel, duyuşsal, zihinsel veya özel bakım gerektiren diğer tıbbi koşulları olan geçici veya kalıcı yardıma ihtiyacı olan herkesi kapsamaktadır. Geçmişte ve günümüzde engelli turistlerin çoğu ihmal ve uygun olmayan tasarım ve hizmet sunumunun neden olduğu

bağımsızlıklarını, saygınlıklarını, eşitliklerini ve özerkliklerini azaltan çeşitli negatif ayrımcılıklara uğramışlardır ve uğramaktadırlar. Bu durum, engelli insanların kendi başlarına seyahat edemedikleri yanlıgisına yol açmaktadır.

Engelli bireyler açısından tatilin anlamı normal insanlardan çok da farklı değildir. Onlar için de onurlu ve eşit bir şekilde seyahat etme, dinlenme, eğlenme, gündelik hayatın stresinden ve baskısından uzaklaşma gibi temel motivasyonlar söz konusudur. Bununla birlikte, bir destinasyon ya da tesis açısından, engelli turistlere sunulan bilgilerin yetersiz olması, esneklikten uzak katı kurallar, değişime karşı toleransın düşük olması, uygun olmayan tesisler ya da teknoloji, güvenlik kurallarını uygulamada gönülsüzlük ve kişiselleştirilmiş servislerin zayıf olması kritik öneme sahip engellere örnek gösterilebilir (Daniels vd., 2005). Engelli insanların turizm faaliyetlerine katılımında öncelikli sorunların başında ulaşım, iletişim ve konaklama alanındaki sorunlar gelmektedir. Dolayısıyla öncelikle, bu alanlardaki yasal ve yapısal sorunların ve engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

Türkiye’de ve gelişmiş ülkelerde temel insan hak ve özgürlüklerine verilen önemin ışığında engelli insanların toplumsal hayata daha bağımsız, onurlu ve rahat bir şekilde katılabilmeleri için evrensel anlamda yeterli olmasa da yasal düzenlemeler yapılmış ve yapılmaktadır. Yapılan bu yasal düzenlemeler, hem engelli insanların toplumsal hayata uyum sağlamaları hem de turizm faaliyetlerine katılmaları açısından oldukça önemlidir (Çizel vd., 2012). Bununla birlikte engelli bireylerin ekonomik olarak desteklenmesinde ve sosyal hayata katılmasında önemli yasal düzenlemeler hayata geçirilmiş olmasına rağmen turizm işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemeler yetersizdir. Türkiye tarafından da imzalanan ve 2008 yılında 5825 sayılı kanunla onaylanması uygun bulunan Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin 18. maddesinde “Seyahat Özgürlüğü ve Uyraklık” başlığı altında “Taraflar devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğüne ve uyraklık hakkına sahip olduğunu kabul eder” denilmektedir. Bununla birlikte 1982 yılında çıkarılan 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu kapsamında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer verilmiştir. Örneğin bu yönetmeliğe göre, toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama işletmeleri en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin sadece %1’i oranında engelli odasına sahip olması yeterli görülmektedir. Oysa Avrupa’da engelli insanlara yönelik yasalarda değişiklik yapılarak konaklama işletmelerinde engelli oda sayısı %10’a kadar çıkarılmıştır (Dağcı, 2009).

Turizm faaliyetine katılmak isteyen engelli turistlerin destinasyon seçimlerinde altyapının ve erişilebilir turizm işletmelerinin varlığı önemlidir. Tercih edilen destinasyonun erişilebilir olmasının yanı sıra engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere iç ve dış mekân erişilebilirliğe uygun işletmeleri bulamadıkları takdirde destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte veya seyahatlerini iptal etmektedir. Bu nedenle geçici veya kalıcı herhangi bir engelinden dolayı seyahate çıkamayan engelli bireylerin önündeki çevresel, sosyal ve ekonomik engellerin ortadan kaldırılarak turizme katılımının teşvik edilmesi gerekmektedir. Engelli bireylerin bu önemli turizm etkinliğinin içinde huzurlu, onurlu ve eşit bir şekilde yer almaları onların yaşamlarını anlamlandırmanın ve zenginleştirmenin yanı sıra, ülkelerin mevcut turizm potansiyelinin gelişmesi ve sürdürülebilir kılınması açısından da çok büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda turistik destinasyonun bir bütün olarak engelli turistlere erişilebilir olması ve destinasyon içerisindeki başta konaklama işletmeleri olmak üzere tüm turizm işletmelerinin hizmetlerini kaliteli bir şekilde sunmaları erişilebilir turizmin gerçek anlamda hayata geçirilmesi açısından bir gerekliliktir.

Görüldüğü gibi konaklama işletmeleri erişilebilir turizm faaliyetlerinin merkezinde belirleyici bir konumda bulunmaktadır. Konaklama hizmetleri erişilebilir olmayan bir tasarımda



sürdürülebilir bir erişilebilir turizmi hayata geçirmek mümkün değildir. Bu bağlamda, konaklama işletmelerinde engelli turistlere uygunluk doğrultusunda otelin giriş kapısından başlayarak dış(bahçe, plaj, park, yürüyüş yolları, havuz vs.) ve iç (lobi, restoranlar, odalar, asansörler, merdivenler vs.) mekân düzenlemeleri erişilebilir evrensel tasarım kriterlerine göre tasarlanma büyük önem arz etmektedir.

#### **4. Türkiye’de ve Dünyada Erişilebilir Turizm ile İlgili Düzenlemeler**

##### **4.1. Türkiye’de Erişilebilir Turizm ile İlgili Düzenlemeler**

Türkiye’de 1950 yılında devlet tarafından kurularak engellilere için sosyal, toplumsal, psikolojik projeler üretmek amacıyla Özürlüler Yüksek Kurulu kurulmuştur. Bu kurulun çalışmaları doğrultusunda engelli bireylerin daha rahat yaşaması, insan onuruna yakışır bir hayat sürdürmeleri için yasalar çıkarılmıştır. Bu bağlamda çıkarılan yasalar ile sağlık bakanlığınca yürütülen özel eğitim hizmetleri daha sonra Millî Eğitim Bakanlığına devredilmiştir. İlk olarak 1976 yılında çıkarılan kanun ile işsiz engelli ve 65 yaş üstü yaşlılar için aylık bağlanmış ve maddi yardım etmiştir. 1997 yılında engelliler ile ilgili yasal politikalar başbakanlığa bağlı Özürlüler İdaresi Başkanlığı engelliler ile ilgili düzenlemeler yaparak bu konuda yapılan çalışmalar belirli bir düzen ve disiplin içerisinde uygulanmaya başlanmıştır. 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nın kurulmasıyla birlikte engellilerin sağlık hizmetleriyle Sağlık Bakanlığı ilgilenmeye başlamış, bunun dışında geri kalan tüm hizmetler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından yürütülmüştür. 9 Temmuz 2018 tarihinde yayınlanan Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın birleştirilmiş ve yeni bakanlığın adı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olmuştur. Söz konusu bu bakanlık korunmaya, bakıma veya yardıma muhtaç aile, çocuk, genç, kadın, şehit yakını, gazi, yaşlı ve engellilere hizmet sunmaktadır.

Herkes için eşitlik ilkesi ile hareket eden Birleşmiş Milletler (UN) belgelerinde özürlülük ilk kez 1948 yılında yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nde dile getirilse de BM sistemi içerisinde özürlülükle ilgili çalışmaların başlama tarihi 1945 yılına dayanmaktadır. Özellikle görme ve işitme engelliler gibi bedensel engeller taşıyan bireylerin haklarının artırılmasına odaklanılmış, bunun dışında da özürlülüğü önleme ve rehabilitasyon çalışmalarına önem verilmiştir. 1975 yılının aralık ayında BM Genel Konseyi tarafından Özürlü Hakları Bildirgesi yayınlanmış ve burada tüm özürülülerin haklarının din, dil, ırk, cinsiyet, ideolojik ayırım yapılmaksızın garanti altına alındığı ifade edilmiştir (Murat, 2009).

2005 yılında Türkiye’de kabul edilen 5378 Sayılı “Engelliler Hakkında Kanun” ile engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını sağlayarak, toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması yönünde gerekli düzenlemelerin yapılmasının sağlanması amaçlanmıştır. Engellilere yönelik bu düzenlemenin temeli niteliğinde olan 5378 sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun, 1 Temmuz 2005’te TBMM’ de kabul edilmiş ve 7/7/2005 tarih 25868 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Engellilerin haklarına ilişkin 50 maddeden oluşan sözleşme Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nun 13 Aralık 2006 tarihli ve A/RES/61/106 kararıyla kabul edilmiş ve 3 Mayıs 2008 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Türkiye, bu sözleşmeyi 30 Mart 2007 tarihinde imzalamıştır. Sözleşme’nin onaylanması 3 Aralık 2008 tarih ve 5825 sayılı Kanunla uygun bulunmuştur. Sözleşme’nin onayına ilişkin 27 Mayıs 2009 tarih ve 2009/15137 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ve resmi Türkçe çeviri, 14 Temmuz 2009 tarih ve 27288 sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanmıştır. Onay belgeleri 28 Eylül 2009 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Sekreterliği’ne tevdi edilmiş ve Sözleşme Türkiye bakımından, 28 Ekim 2009 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Türkiye’nin bu sözleşme’ye ilişkin bir çekince veya beyanı söz konusu

olmamıştır. Söz konusu bu BM Engelli Hakları Sözleşmesi, devletlere engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getirmektedir.

Mevcut yasaların tam olarak anlaşılabilmesi ve uygulanabilmesi engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak için düzenlenmiş yasa ve yönetmeliklerin yeteri kadar anlatılamaması ve anlaşılabilmesi nedeniyle, sorunlar çözülememiştir. Engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak için düzenlenmiş yasa ve yönetmelikler, aksine engellilerin yaşamlarını zorlaştırması söz konusu olmaktadır. Çıkarılan yasa ve yönetmelikler, engelliler, engelli aileleri ve iş adamları tarafından yeterince anlaşılabilmediği için yasalardan doğan haklar faydaya dönüşmemektedir. Oysa devletin ilgili kurumları yasaların anlaşılabilmesini sağlamak, engellileri, yasa ve yönetmeliklerdeki haklarının neler olduğu konusunda bilgilendirmek zorundadırlar (Öztürk, 2011). Türkiye’de engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak için bir takım yasal düzenlemeler yapılmıştır ancak bu yapılan düzenlemelerden en önemlileri *BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme*’nin imzalanıp onaylanması ve TBMM tarafından Türkiye’de ilk defa engellilere özel detaylı ve kapsamlı bir kanunun çıkartılmasıdır (Mesci vd., 2014).

Ulaşılabilirlik Stratejisi Eylem Planı (2010-2011) ile engelli bireylerin çevresel faktörler nedeniyle güç durumlara düşmesini engellemek amacıyla TS 9111 ve TS 12576 Standartlarıyla çevredeki açık alanlardaki, toplu taşımalarındaki ve kapalı alanlardaki eksiklikler açısından birtakım mecburiyetler getirilmesini sağlanmaktadır (Kahveci,2016). Bu standartlar toplumun bilinçlendirilmesi ve teknik personellerin eğitilerek donanımının sağlanması ile erişilebilirlik uygulamalarının artırılmasını kapsamaktadır (Burak, 2018). Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 06.07.2000 tarihli ve 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliğiyle konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun düzenlemeler yapmasının mecburi hale getirilmiştir.

10.05.2005 tarihli ve 2005/8948 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan ve bedensel engelli bireylere yönelik fiziki düzenlemeleri 18.maddesinin “c” bendinde “Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1’i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır” ifadesi ile düzenleyen Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik 2011 yılında yürürlükten kaldırılmıştır.

26.06.2011 tarihli 27976 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğinin “Bedensel engelliler düzenlemelerine ilişkin esaslar” başlıklı 20. maddesinde ise turizm tesislerinde engellilerin kullanımına yönelik olarak tesis bahçe ve girişi, genel tuvaletler, yatak odaları, yeme-içme üniteleri gibi başlıklar ile ilgili düzenlemelere detaylı bir biçimde yer verilen yönetmelik 2019 tarihinde yürürlükten kaldırılmış ve bunun yerine 01.06.2019 tarihli 30791 sayılı yönetmelik yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin uygulanmasına dair yayınlanan 2019/1 numaralı tebliğin 21. maddesinde yönetmeliğin 18. Maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi hükmü uyarınca erişilebilirlik düzenlemelerine ilişkin esaslarla ilgili daha detaylı bir şekilde yapılması gereken düzenlemeler belirtilmiştir.

#### **4.2. Dünyada Erişilebilir Turizm ile İlgili Düzenlemeler**

Amerika’da engellilere yönelik yasal düzenlemeler ilgili eyalet sınırları içinde geçerli olan Eyalet yasaları ve tüm ülkede geçerli olan Federal Yasalar’ dan oluşmaktadır. Amerikan hukukuna göre engellilere yönelik yasalar şunlardır; Individuals With Disabilities Education Act – IDEA (Engelli Bireyler Eğitim Yasası), Rehabilitation Act of 1973 – RA (1973 Rehabilitasyon Yasası), Americans With Disabilities Act of 1990 – ADA (1990 Engelli

Amerikalılar Yasası), Fair Housing Amendments Act – FHAA (Uygun Yerleşim İslah Yasası), Telecommunications Act of 1996 (Telekomünikasyonlar Kanunu), Supplemental Security Income – SSI (Ek Güvenlik Geliri), - Medicaid (Tıbbi yardım), Social Security Disability Insurance – SSDI (Sosyal Güvenlik Engellilik Sigortası), Medicare (Tıbbi bakım) yer almaktadır (Çakmak, 2008). Engelli Amerikalılar Yasası'na (The American With Disabilities Act) göre, konaklama işletmelerinde kapasitesi 25 odaya kadar olan tesislerde en az 1 odanın, 76 ile 100 oda arası tesislerde en az 4 odada, kapasitesi 500 ile 1000 oda arasındaki tesislerde ise toplam oda sayısının % 2'si oranında engellilere yönelik olması gerektiğinin yanı sıra tesis girişlerinde, otoparklarda, odalarda, yapılması gereken düzenlemeleri de detaylı bir biçimde yer almaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Ayrıca, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1990 yılında yürürlüğe giren “Engelli Amerikalılar Yasası” (The Americans with Disabilities Act), engellilere istihdam, ulaşım, ortak kullanım alanları, yerel ve merkezi hükümet hizmetleri, iletişim gibi alanlarda eşit imkânlar sağlayan geniş kapsamlı bir vatandaşlık hakları yasasıdır. Yasanın 3. bölümü; restoran, otel, tiyatro vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarını kapsamaktadır. Bu yasa, restoran, otel vb. yerlere fiziksel olarak erişmesinde ve buralardaki hizmetlerden yararlanmasında engellilere eşit haklar tanımaktadır. Görme, işitme ve ortopedik engelliler için bu gibi yerlerde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktadır (ADA, 2002, ADA, 2005).

Avrupa'da ise erişilebilir turizmin gerçekleştirilmesi ve yaygınlaşması amacıyla altı Avrupa Birliği devletinden dokuz sponsor desteği ile Ocak 2006 yılında kurulan ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ve Avrupa turizm merkezleri, ürün ve hizmetlerini tüm ziyaretçiler için erişilebilir duruma getirmek ve erişilebilir turizmi dünya genelinde teşvik etme misyonuyla faaliyet gösteren ve Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen kâr amacı gütmeyen uluslararası bir dernektir. Avrupa'da, erişilebilir turizm konusunda yasal çalışmalara ve ENAT'ın öncülüğünde alınan kararların uygulanmasına önem verilmektedir. Erişilebilir turizm alanında Avrupa genelinde etkili olan ENAT'ın 2007 yılında yayınladığı “Avrupa'da Ulaşılabilir Turizm İçin İmkân ve Hizmetler” başlıklı raporda engellilere yönelik olarak bina ve çevresi ile ilgili olması gereken düzenlemelerden bahsederken erişilebilir tesisler için Dış Alanların Düzenlemesi, İç Ulaşım Yollarının Düzenlemesi, Yeme-İçme Ünitelerinin Düzenlemesi, Tuvalet ve Banyoların Düzenlemesi, Yatak Odalarının Düzenlemesi, Genel Alanların Düzenlemesi, Tasarım Özellikleri gibi başlıklardan oluşan “Fiziksel Erişilebilirlik Kontrol Listesi”ne yer vermiştir (Olçay vd., 2014).

Avrupa'da ENAT derneğinin yanı sıra turizm konusunda çalışmalar yapan iki önemli vakıf olan ONCE (Foundation for Cooperation and the Social Inclusion of the Disabled-Engelli Sosyal İçerme ve İş birliği Vakfı) ve “Design for all” vakıfları, engelsiz turizm konusunda kamuoyunun farkındalığını arttırmak için çeşitli çalışmalar yürütmektedir. Engellilere yönelik faaliyet gösteren bu sivil toplum kuruluşları bu alanda önemli çalışmalar yapmaktadırlar. “Once” vakfı, “Ready, Steady, Go”, “Un Mundo Sin Barreras” ve Catalunya Sense Barreras” adlı kampanyalar ile engelsiz turizm konusunda insanları bilinçlendirmeye çalışmışlardır. Buna ek olarak, ONCE vakfı, engelsiz turizm haberlerinin yer aldığı “Solidariad Digital” adlı bir dijital gazeteyi de 2011 yılından bu yana yayınlamaktadır. “Design for All” adlı vakıf ise, engelli bireylere yönelik faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur. Bu vakıf, engelsiz turizmin geliştirilmesine yönelik olarak, 1996 ve 1998 yıllarında uluslararası ticari fuarlar düzenlemiştir. Çatı bir örgütlenme niteliğinde olan Avrupa Engelliler Forumu (EDF, European Disability Forum) da engelsiz turizm ile ilgili insanları bilinçlendirmeye yönelik kampanyalar düzenlenmektedir. Örneğin, forum, 2012 yılında Avrupa'daki demiryollarının engelliler için daha erişilebilir hale getirilebilmesi için etkili bir kampanya yürütmüştür (Tellioglu ve Şimşek, 2016).

Almanya'da bir konaklama tesisinin ulaşılabilir olması, engelli bireyin her koşul altında bu tesise gelebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Almanya'daki konaklama tesisleri bir turizm

organizasyonu olan “Fremdenverkehr- Marketing GmbH Bonn” tarafından dikkatlice incelenerek A, B ve C şeklinde sınıflandırılmıştır. Ayrıca çeşitli eyaletlerde görme engellilerin refakatçileriyle birlikte tatil yapabilecekleri, bölgesel örgütler tarafından yönetilen tatil köyleri bulunmaktadır. Bu olanaklara ilaveten bölgesel örgütler, yıl boyunca ilginç programlar ve seminerler düzenlemektedir. Bazı ulusal seyahat acenteleri de engelliler için özel turlar organize etmektedir (Köseler, 2009). Belçika’nın Flemish bölgesindeki ise, turist otoriteleri birkaç yıldan beri “Mobility Flanders” adlı örgüt ile iş birliği yapmaktadır. Bu iş birliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir (Artar ve Karabacak, 2003).

İngiltere’de “Otel ve Tatil Konsorsiyumu” (The Hotel & Holiday Consortium) tekerlekli sandalye kullanıcıları için konaklama tesislerinin sınıflandırılması kriterlerini belirlemiştir. Ülkede ayrıca sadece engellilere yönelik olarak program hazırlayan seyahat acenteleri, engelliler için özel olarak düzenlenmiş taşıma araçları ve konaklama tesisleri bulunmaktadır. Konaklama tesislerinde, bölgede gezilebilecek yerleri engelliler açısından inceleyen rehber kitaplar bulunmaktadır. Bu kitaplarda her konuda bölgenin profili çıkarılmıştır. Ayrıca bütün engel grupları için kısaltmalar ve semboller İngilizce, Fransızca ve Almanca olmak üzere üç dilde yazılmıştır (EU, 2003b). İtalya ise, herkes için turizm konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahiptir. Bu ülkede, tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. İtalya’da engellilerin ihtiyaçlarına tam olarak cevap veren konaklama tesisleri bulunmaktadır. İtalya’da bir tur operatörü olan “Accessible Italy” internet üzerindeki tanıtım sayfalarında engellilerin katılabilecekleri özel tur programları anlatılmakta ve çeşitli kentlerde engellilere yönelik düzenlemeler aktarılmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003).

Ülkeler ve gönüllü sivil toplum örgütleri tarafından engelli bireylerin önlerindeki her türlü bariyerlerin ortadan kaldırılması ve yaşam kalitesini artırılmasına yönelik yapılan çalışmaların Dünya Turizm Örgütü’nün “Engelli Dostu Turizm Destinasyonları” ve “Herkes İçin Erişilebilir Turizm” raporlarının yayınlanmasında önemli katkıları olmuştur.

## **5. Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartları Kılavuzu Düzenlemesi**

Standartlar, sistem tasarımlarını büyük ölçüde etkileyebilmekte ve bu nedenle erişilebilirliği artırmaya ve erişilebilirliği sınırlayan sistemlerin varlığını en aza indirmeye önemli ölçüde katkıda bulunabilmektedir. Erişilebilirlik konuları standartlara dahil edilirse, sistem tasarımcıları erişilebilirlik özelliklerine olan ihtiyacı tasarım sürecinin başlarında fark edebilmektedir. Kullanıcı erişilebilirlik gereksinimlerinin tasarım sürecinden daha erken yerine getirilmesi, üreticilerin, muhtemelen çok az ek ücret karşılığında veya hiçbir ekstra maliyetle erişilebilir sistemler tasarlamasını ve üretmesini sağlamaktadır.

Konaklama işletmelerinin engelli insanlar için erişilebilir hale getirilmesi için evrensel erişilebilir tasarım için en temel ve önemli noktaların ele alınması gerekmektedir. Engelli bireylerin gereksinimleri göz önünde bulundurularak tasarım yapmak, tüm insanların mekân standartlarından ve engellilerin gereksinim duyduğu birçok özellikten yararlanabileceği için konaklama işletmelerine önemli katma değer sağlayacaktır. Bu bağlamda uzun ve yorucu bir yolculuktan sonra yorgun ve stresli olarak ağır valizlerle gelen müşteriler, yaşlılar ve küçük çocuklu aileler, daha güvenli ve daha konforlu bir konaklamanın keyfini çıkaracaklardır. Erişilebilir binalar ve yapılar için kullanıcı gereksinimlerini içeren, çok çeşitli bilgiler ve büyük miktarda ayrıntı içeren birçok kitap, kılavuz, standart ve kontrol listesi vardır.

Erişilebilirlik için tasarım gerekliliklerinin farkında olmayan konaklama işletmeleri sahipleri ve mimarlar için, başlangıçta, ana öncelikleri ve kritik konuları belirlemek ve iyi bir çözüm oluşturmak zor olabilmektedir. Bu çalışmada, tüm temel erişim gereksinimlerini karşılayan,

etkili ve ekonomik bir tasarıma yol açabilecek bir kılavuz önerilmektedir. Erişilebilir bir konaklama işletmesinin tasarımı, en geniş kullanıcı yelpazesinin gereksinimlerinin hesaba katıldığı Herkes İçin Evrensel Tasarım yaklaşımı gerektirmektedir. Engelli kullanıcıların temel gereksinimleri ve bunların tasarım çözümünde nasıl ele alınacağı bilinmeden erişilebilir tasarım elde edilemez. Evrensel engelli dostu konaklama işletmeleri sunulan turistik ürünün ve ortamların tüm insanlar tarafından mümkün olan en geniş ölçüde, adaptasyona ve özel tasarıma gereksinim duymadan kullanılabilir şekilde tasarlanmalıdır.

Evrensel tasarım konseptinin amacı, ürünleri, iletişimi ve yapıyı çevreyi çok az ya da ekstra maliyet olmaksızın daha fazla kişi tarafından daha kullanılabilir hale getirerek herkes için yaşamı kolaylaştırmaktır. Evrensel tasarım konsepti, her yaştan, boyuttan ve yetenekten tüm insanları hedef almaktadır. Ayrıca, erişilebilirlik bina yapım maliyetlerini mutlaka arttırmamaktadır. Maliyet ve erişilebilirlik arasında basit bir doğrusal ilişki yoktur. Daha yüksek maliyetler olmadan iyi bir erişilebilirlik sağlanabilmektedir. Maliyetleri yönetmek, erişim kriterleri bina tasarım aşamasının başlarında ortaya çıktığında daha etkilidir ve hataları daha sonra düzeltmek daha pahalı olmaktadır. Erişilebilirlik normalden daha fazla alan gerektirebilir, bununla birlikte geniş bir müşteri kitlesi daha kolay erişimi takdir edecek ve ürün farklılaşması nedeniyle daha yüksek fiyat ödemeye istekli olacaktır. Ayrıca unutmamak gerekir ki, engelli dostu konaklama işletmelerinin herkes için başlangıçta tam erişilebilir olması beklenmemelidir. Erişilebilirlikte her gelişme, birçok ziyaretçi için faydalı ve değerli olacaktır. İyi tasarımcılar tarafından tasarım çözümleriyle erişilebilir engelli dostu konaklama işletmeleri modern, çekici ve estetik olabilir (Papamichail, 2012). Evrensel Tasarım Merkezi (CUD)'a göre evrensel tasarımın ilkelerini aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (CUD,2020):

- **Adil Kullanım:** Tasarım yararlıdır ve çeşitli yeteneklere sahip kişilere pazarlanabilir.
- **Kullanımda Esneklik:** Tasarım, çok çeşitli bireysel tercihleri ve yetenekleri barındırır.
- **Basit ve Sezgisel Kullanım:** Tasarımın kullanımı, kullanıcının deneyimi, bilgisi, dil becerileri veya mevcut konsantrasyon seviyesinden bağımsız olarak anlaşılması kolaydır.
- **Algılanabilir Bilgi:** Tasarım, ortam koşullarına veya kullanıcının duyu yeteneklerine bakılmaksızın gerekli bilgileri kullanıcıya etkili bir şekilde iletir.
- **Hata Toleransı:** Tasarım tehlikeleri ve kazara veya kasıtsız eylemlerin olumsuz sonuçlarını en aza indirir.
- **Düşük Fiziksel Çaba:** Tasarım verimli ve rahat bir şekilde ve minimum yorulma ile kullanılabilir.
- **Yaklaşım ve Kullanım için Boyut ve Alan:** Kullanıcının vücut ölçüsü, duruşu veya hareketliliğinden bağımsız olarak yaklaşma, erişim, manipülasyon ve kullanım için uygun boyut ve alan sağlanır.

Erişilebilir engelli dostu konaklama işletmeleri sadece engelli bireylere değil, asıl itibarıyla tüm müşterilere fayda sağlamaktadır. Engelli bireyleri aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür:

- Manuel veya elektrikli tekerlekli sandalyeli, yardımcısı olan veya olmayan tekerlekli sandalye kullanan kişiler.
- Koltuk değneği, baston veya tekerlekli araba kullanabilen yürüme güçlüğü çeken kişiler.

- Sınırlı kol / el kullanımı olan kişiler.
- Az gören veya görme engelli kişiler.
- İşitme güçlüğü çeken veya sağır kişiler.
- Astımı veya alerjisi olan kişiler.
- Öğrenme güçlüğü çeken kişiler.

Bununla birlikte erişilebilir engelli dostu konaklama işletmelerinden yararlanacak diğer misafirler de şunlardır:

- Uzun süreli sağlık sorunları olan kişiler, örneğin dolaşım hastalıkları.
- Hamile kadınlar.
- Küçük çocuklu aileler.
- Geçici bedensel engelli kişiler, e. g. kırık bir bacak
- Yorgun, uykulu ve stresli müşteriler.
- Büyük ve ağır bagaj veya ekipmanı olan müşteriler.

Ülkemizde ve Dünyada engelli bireylerin sayısı gün geçtikçe hızla artmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 yılında yayımlanan raporunda bir ya da birden fazla geçici veya kalıcı engeli olan engelli bireylerin oranı %15'i geçmektedir. Bu bağlamda dünya genelinde 8 milyar insan nüfusunun 1 milyar 200 milyonu ve 82 milyon nüfusa sahip ülkemizde bu orana göre engelli birey sayısının 12 milyona ulaştığı öngörülebilmektedir. Engelli bireylerin en doğal evrensel hakları olan seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımında ailelerinden en az bir bireyin kendisine eşlik ettiğini varsaydığımızda turizm faaliyetlerine katılım potansiyelinin daha da artması söz konusu olmaktadır.

Ulusal ve uluslararası yayınlar incelendiğinde birçok kamu kurumunun, sivil toplum örgütünün ve özel kuruluşun bu konuda bazı çalışmalar yaptığı görülmektedir. Seyahat ve turizm faaliyetleri ile ilgili engellilerin erişilebilirliği konusunda bazı standartlar belirlendiği, fakat konaklama işletmeleri ile ilgili doğrudan ve dolaylı etkisi ve katkısı olan standartlara baktığımızda, ISO (International Organization for Standardization-Uluslararası Standartlar Organizasyonu) tarafından yapılan ISO/DIS 21902 Turizm ve İlgili Servisler-Herkes İçin Erişilebilir Turizm-Gereksinimler ve Tavsiyeler (Tourism and Related Services-Accessible Tourism for all-Requirements and Recommendations-), ISO 17049:2013 Erişilebilir Tasarım (Accessible Design), ve ADA (The Americans with Disabilities Act-Engelli Amerikalılar Yasası) tarafından 2010 ADA Erişilebilir Tasarım Standartlarının (Standarts for Accessible Design) olduğu görülmektedir. Bu bağlamda TSE (Türk Standartlar Enstitüsü) tarafından da engellilerin seyahat, ulaşım, ürün ve ikamet edeceği binaların düzenlenmesi konusunda birçok standartları olduğu görülmektedir. Bu kuruluşların yanı sıra birçok farklı kuruluşun da erişilebilir turizm ile ilgili çalışmalar yaptığı ve raporlar hazırladığı görülmektedir. Bununla birlikte hem ulusal hem de uluslararası yayınlarda detaylı erişilebilir engelli dostu konaklama işletmeleri standartlarının olduğu bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda bu çalışmanın engelli dostu konaklama işletmeleri standartlarının belirlenmesi ve düzenlenmesi konusunda öncü bir çalışma olacağı düşünülmektedir.

## **6. Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartları Taslağı**

Dünya Turizm Örgütü tarafından öngörülen erişilebilir turizm kapsamında ilke, usul ve esaslara göre evrensel engelli dostu konaklama işletmeleri standartları taslağı düzenlenmiştir.

### **6.1. Genel Hükümler**

#### **Madde 1- Amaç**

Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgesine sahip konaklama işletmeleri sınırları içerisinde başta engelli bireylerin topluma tam, etkin ve eşit katılımını sağlamak için konaklama işletmelerinin açık, yarı açık ve kapalı alanlarının kanun, tüzük, imar planları, yönetmelik hükümleri ve bunların fen, sağlık ve çevre şartlarına uygun tatbikinde ve teşekkülünde evrensel Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu'nun esas alınmasıdır.

#### **Madde 2- Kapsam**

Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu, Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgesine sahip konaklama işletmeleri sınırları içerisinde uygulanır.

#### **Madde 3- Yasal dayanak**

Birleşmiş Milletler Genel kurulu tarafından 2006 yılında kabul edilmiş ve Türkiye Cumhuriyeti'nin 03/12/2008 tarihli ve 5825 sayılı kanunla onaylanmış olan “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmesi” nin 9. Maddesi'ne uyumluluk bağlamında 01.07.2005 tarihinde 5378 sayılı kabul edilen “Engelliler Hakkında Kanun” da 06.02.2014 yılında yapılan değişiklik düzenlemesi ile 3. Maddenin (g) fıkrasında erişilebilirlik standartlarının belirlenmesinde yetkilendirilen Türk Standartları Enstitüsü'nün erişilebilirlikle ilgili yayınladığı standartlar dikkate alınmıştır.

#### **Madde 4- Genel Esaslar**

Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgesine sahip konaklama işletmeleri sınırları içerisinde, yasal zorunluluklar kapsamında açık, yarı açık ve kapalı mekanların “Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu”na uygun bir şekilde planlanması, programlanması, projelendirilmesi ve uygulanması hedeflenmektedir.

#### **Madde 5- İstisnalar**

Özel kanunlar ve bunların yönetmelikleri dışında “Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu” hükümlerinin başka bir yönetmelikle çatışması halinde hiyerarşik önceliğin “Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu” hükümlerine verilmesi öngörülmektedir. Kamu kurumlarının ilgili yönetmeliklerine, içtihatlarına, kararlarına ve genelgelerine göre yapılacak bütün yapılarda; plan, fen, sağlık, güvenli yapılaşma, estetik ve çevre şartlarına, Türk Standartlar Kurumu tarafından belirlenmiş standartlara ve ilgili diğer kanun, tüzük ve Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu'na, uyulması engellilerin ihtiyaç ve kabul edilmiş yasal hakları bakımından zorunludur.

#### **Madde 6- Engelli Yararı İçin Alınması Gereken Tedbirler**

Konaklama işletmeleri içerisinde yapılacak tüm yapısal çalışmalarda ve “Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu” içerisinde yer almamış hususlarda ihtiyaca göre uygulanacak şekli hususunda Türk Standartlar Enstitüsü ve engelli bireyleri temsil eden konfederasyona görüş sormalıdır. Konaklama işletmelerinin sahip olduğu oda kapasitesinin % 10'u engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanması ve düzenlenmesi, bunun yanı sıra

kapalı alanda asansörlerin, merdivenlerin, koridorların, kapıların ve tüm müşterilere hizmet sunan birimlerin engelli kullanımına uygun olarak tasarlanması ve düzenlenmesi gerekmektedir.

#### Madde 7- Sosyal Uygunluk Vizesi (Ruhsatı)

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesine göre, her çeşit ruhsat başvurusu değerlendirilirken, projelerin ilgili makamlarca onaylanması şartı olarak Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu'nda belirtilen kriter ve hükümlere uygunluk aranır. Aksine bir durum olması halinde; ruhsat ve ekleri, Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu'nun kriter ve hükümlerine uygun hale getirilmedikçe projeler onaylanmamak ve ruhsat verilmemelidir. Ayrıca; yapı kullanma izni, tamir, tadil ve ilave inşaat taleplerinde de Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu şartları aranmalıdır. Açık, yarı açık ve kapalı alanlarda yapılan inşaatların herhangi birinde plan ve/veya Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu, hükümleri, ruhsat ve eki projelerine olan aykırılıklar giderilmedikçe yapının inşasına devam izni verilmemelidir.

#### Madde 8- Denetim Sertifikasyon ve Cezai Hükümler

Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu, kriter ve hükümlerinin uygulanmasının denetimini ilgili Kültür ve Turizm Bakanlığı birimi yapar. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türk Standartları Enstitüsü Akreditasyon sistemini işleterek uygunluğun tespit edilmesi halinde Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartları (EDKİS) Sertifikasyonu vermeye yetkilidir. 5825 sayılı Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesini imzalayan ve onaylayan devletler, uluslararası hukuk prensipleri bağlamında iç hukukları üzerinden sorumludur. Bu sorumluluklarının gereği devletin bir organı olan Kültür ve Turizm Bakanlığı evrensel Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartları zamanında yerine getirmeyen konaklama işletmelerini engelliler lehine uyarır, haklarını talep ve takip eder, ihmal, suistimal ve hak ihlalleri durumlarını tespit ettiği zaman ilgili birimlerine bildirerek ilgili konaklama işletmesi hakkında işlem yapılmasını talep ve takip eder.

#### Madde 9-Yürürlük, Uyulması Gereken Yapım Standartları ve Şekiller

Kültür ve Turizm Bakanlığı Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar (EDKİS) Akreditasyon sistemi .....tarihinde yürürlüğe girmiştir

Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar kılavuzunda yer alan standart ve şekiller; TC. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının, Yerel Yönetimler için Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Teknik El Kitabı, ADA (Amerikalı Engelliler Yasası), ENAT (Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı), Alberta (Kanada) ve TSE'nin engelli erişimi ile ilgili güncellenmiş (2011 yılı) standartlarından faydalanılarak hazırlanmıştır.

#### Madde 10- Yetkilendirme

Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartlar Kılavuzu'nun eksik ve yanlışların tamamlanması ve güncellenerek düzeltilmesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı yetkilidir.

## **6.2. Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Kontrol Listesi**

Misafirler için konaklama işletmelerinin temel işlevlerini; hijyen şartlarda konaklama, yeme-içme, dinlenme, eğlenme, rekreatif faaliyetlerde bulunma olarak ifade edebiliriz. Kontrol listesinde erişilebilir ve iyi işleyen bir konaklama işletmesi binası tasarımı için bazı minimum boyutlar verilmiştir. Tipik olarak, tekerlekli sandalye kullanıcılarının gereksinimleri, fiziksel yerleşim ve tasarım için kriterleri belirlemektedir. Çünkü bu kullanıcılar daha fazla alana ve minimum engele ihtiyaç duymaktadır.



Farklı ülkelerde veya mevzuatta kullanılan erişim standartları bir dereceye kadar değişebilmektedir. Burada verilen boyutlar standartlar, daha önce bu konuda yapılmış çalışmalar, çalışma deneyimine, erişilebilir bina projelerine ve kullanımındaki erişilebilir binaların gözlemlerine dayanmaktadır (Tablo 1). Genel olarak ve özellikle yeni projelerde, oda boyutlarına, koridor genişliğine, kapı açıklıklarına ve yerleşim planına karar verirken boyutlar konusunda cömert olunması tavsiye edilir, çünkü bu, yeni dönemlerde ortaya çıkabilecek beklenmedik durumlarla baş etmeyi kolaylaştıracaktır.

**Tablo 1.** Engelli Dostu Konaklama İşletmesi Kontrol Listesi Tablosu

No	Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri İçin Zorunlu Uygulamalar	Uygun	Uygun Değil
	<b>Park Alanı ve Ana Giriş</b>		
1	Engelli konuk odası sayısı kadar engelli park yeri görülebilir şekilde engelli sembolüyle işaretlenmiş olmalıdır.		
2	Her bir engelli park yeri eni 3,6 metre ve boyu 5 metre olmalıdır.		
3	Engelli park alanı ile konaklama işletmesi girişi arasındaki yol tekerlekli sandalyeye uygun olmalıdır.		
4	Engelli park alanı ile ana bina girişi arasındaki rampalar düz ayak olmalıdır.		
5	Engelli park alanı ile ana bina girişi arasındaki rampalar standart eğimli olmalıdır.		
6	Engelli park alanı ile ana bina girişi arasındaki rampaların başlangıç ve bitişlerinde belirgin işaretler olmalıdır.		
7	Engelli park alanından engelli erişimine uygun bina girişine izin veren bitişik yol olmalıdır.		
8	Engelli park yeri ile engelli girişi arasındaki mesafe maksimum 25 m olmalıdır.		
9	Engelli park alanında “Yardım için Resepsiyonu Arayın. No:xxxx” işareti olmalıdır.		
	<b>Ana Giriş Kapısı ve Diğer Kapılar</b>		
10	Ana giriş kapısı net genişliği minimum 100 cm olmalıdır.		
11	Tekerlekli sandalyeler için kapı eşiği sıfır zemin, eşik varsa maksimum 2 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
12	Ana giriş kapısı yana asılı, manuel veya sürgülü otomatik olmalıdır.		
13	Karanlıkta engellilerin kullanımına uygun, erişilebilir, işaretli ve ışıklı kapı zili olmalıdır.		
14	Engelli bireylerin özellikle az gören bireyler için büyük cam kapılar ve pencereler üzerinde kazaları önlemek için işaretler olmalıdır.		
15	Giriş kapısında 120 cm yükseklikte otomatik itme plakası olmalıdır.		
16	Elektrikli itme plakasında belirgin işaretler olmalıdır.		
17	Engelli girişi işletmenin ana girişinin yanında olmalıdır. Engelli girişi işletmenin ana girişinin yanında değilse yön belirtici işaretler olmalıdır.		
18	Elektrikli kapı sisteminin olması durumunda belirgin işaretler olmalıdır.		
19	Diğer kapılarda eşik olmamalı, varsa maksimum 2 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
20	Diğer kapıların net genişliği minimum 90 cm olmalıdır.		
21	Kaldıraç tipi kapı kolları olmalıdır.		
22	Banyo kapıları dışa doğru açılır veya kayar tip olmalıdır.		
	<b>İç ve Dış Mekânda Erişim Yolları, Rampalar ve Merdivenler</b>		
23	Erişim yolu iki tekerlekli sandalyenin yan yana ya da karşılıklı geçebilecek şekilde en az 180 cm olmalıdır.		
24	Erişim yolu yüzeyi kaymaz ve pürüzsüz olmalı ve 5mm’den fazla boşluk olmamalıdır.		
25	Erişim yolunda tekerleklerin kenarın üzerinden geçmesini önlemek için 5 ile 10 cm yüksekliğinde yan koruma olmalıdır.		
26	Rampalar %5 veya daha düşük eğimli olmalıdır.		
27	Rampaların %5 veya daha düşük eğimin mümkün olmadığı durumlarda 5 metreden		

	kısa bir mesafe için %7 veya iki metreden kısa mesafe için %8 veya 50 cm'den kısa mesafe için %12 veya daha düşük olmalıdır.		
28	75 cm veya daha alt kısım tekerlekli sandalyeler için rampaların her iki tarafında 100 cm yüksekliğinde korkuluklar olmalıdır.		
29	Rampalar arasında 10 metrede bir seviye dinlenme alanı olmalıdır.		
30	Rampanın altında ya da üstünde bir kapının olduğu yerde, tekerlekli sandalye kullanıcısının kapıyı açabilmesi için düz bir alan (minimum 1,50 m x 1,50 m) olmalıdır.		
31	Rampanın yönünde bir değişiklik olduğunda bir dönüş alanı (minimum 1,50 m x 1,50 m) olmalıdır.		
32	Görmeyen veya az gören engelli bireylerin kaza yapmasını önlemek için rampanın üstü ve altı dokunsal ve/veya görsel işaretlerle açıkça belirtilmiş olmalıdır.		
33	Merdivenlerin tüm basamakları 28 ile 32 cm arasında uzunluğa sahip olmalıdır.		
34	Merdivenlerin tüm basamakları 15 ile 18 cm arasında yüksekliğe sahip olmalıdır.		
35	Merdiven basamaklarının alt ve üst kısmında az gören kişilerin kaza yapmasını önlemek için dokunsal ve/veya görsel işaretlerle açıkça belirtilmiş olmalıdır.		
36	Merdivenlerin 10 ile 12 basamağı ile iniş ve çıkış sağlanmış olmalıdır.		
37	Merdivenlerin her iki tarafında duvardan farklı renkte korkuluklar (el rayları) olmalıdır.		
38	Korkuluklar (el rayları) merdivenin başlangıcından 5 cm önde başlamalıdır.		
39	Merdivenlerin her iki tarafında korkulukların her biri 75 cm ve diğeri 100 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
40	Merdivenlerin ilk ve son basamakları zemin renginden farklı bir renk ile renklendirilmiş olmalıdır.		
41	Merdivenler kaydırmaz özelliğe sahip olmalıdır.		
	<b>Resepsiyon ve Hizmet Alanı</b>		
42	Tekerlekli sandalye kullanıcıları için resepsiyon deskinin bir alanında yüksekliği maksimum 80 cm olan desk olmalıdır.		
43	Resepsiyon alanı iyi aydınlatılmış olmalıdır.		
44	Resepsiyona yakın masa ve sandalye olmalıdır.		
45	Resepsiyon deskine bağlı en az iki adet tutma kolu olmalıdır.		
46	Resepsiyonda titreşimli alarm ve yangın uyarı sisteminin bulunduğunu belirten işaretler olmalıdır.		
47	Girişten resepsiyona kadar zemin renginden farklı renkte giriş halısı olmalıdır.		
48	Resepsiyona yönlendiren işaretler olmalı, resepsiyon giriş kapısına yakın değilse yönlendirici kılavuz çizgi işaretleri olmalıdır.		
	<b>Lobi</b>		
49	Engelli bireyler için ürün temin yüksekliği erişilebilir olan masalar olmalıdır.		
50	Lobideki dükkanların koridorları en az 130 cm olmalıdır.		
51	Lobide resepsiyon ve asansör arasında kolay geçiş imkânı olmalıdır.		
52	Lobide tekerlekli sandalye temini edilecek yer olmalıdır.		
53	Lobide oturma yerleri arasında rahat geçiş imkânı olmalıdır.		
54	Lobide şarjlı tekerlekli sandalyeler için belirgin işaretli erişilebilir prizler olmalıdır.		
55	Lobide engelli bireylerin rahat bir şekilde kullanımı için en az bir bilgisayar, bilgisayar masası ve sandalyesi olmalıdır.		
56	Lobiden odalara ve diğer mekanlara giden koridorlar minimum 130 cm olmalıdır.		
57	Lobideki vestiyerlerde erişilebilir askı yüksekliği maksimum 120 cm olmalıdır.		
58	Tekerlekli sandalyeli engelli bireylerin rahat kullanımı için en az bir uygun masa, erişilebilir 1 bilgisayar olmalıdır.		
59	Lobideki ve diğer genel alan mekanlarında zıt renklerle kolay fark edilebilir yönlendirme işaretleri olmalıdır.		
60	Şarjlı tekerlekli sandalyeler için belirgin işaretli prizler olmalıdır.		
61	Yönlendirme levhaları 140 cm ve 160 cm yükseklikte olmalıdır.		
	<b>Asansörler</b>		
62	Tekerlekli sandalyeye uygun asansörleri gösteren işaretler olmalıdır.		
63	Her asansör girişinde 150 cm x 150 cm boş alan olmalıdır. Yandan asılı dışa açılan		

	kapıları olan asansörler için, asansörün karşısında 170 cm'lik bir boşluk olmalıdır.		
64	Asansör kapısı açıldığında net genişliği minimum 90 cm olmalıdır.		
65	Asansörün iç genişliği 110 cm ve iç derinliği 140 cm olmalıdır.		
66	Görme engelli bireyleri bilgilendirmek için her katta duraklamalar için sözlü anons sistemi olmalıdır.		
67	Görme engelli bireylerin kullanımı için asansör düğmelerinde kabartılmış sayılar ve harfler (Braille alfabesi) olmalıdır.		
68	Tekerlekli sandalye kullanan ve kısa boylu bireylerin asansör düğmelerine rahat erişilebilirliğini sağlamak için zeminden yüksekliği 90 cm ile 120 cm arasında olmalıdır.		
69	Asansör kumanda düğmeleri köşeden minimum 40 cm olmalıdır.		
70	Asansör içerisinde zeminden yüksekliği 85 cm olan yatay destek korkuluğu (tutunma kolları) olmalıdır.		
71	Engelli bireylerin tekerlekli sandalyeden kapının açılıp açılmadığını görebilmeleri için ayna olmalıdır.		
	<b>Genel Alan Engelli Tuvaletleri</b>		
72	Tuvalet kapıları dışa açılır olmalı ya da kayar kapı olmalıdır. Dışa açılır kapı ise, kapının dışa açıldığı yerde, kapının önündeki boşluk 170 cm olmalıdır.		
73	Tuvalet kapısının genişliği minimum 90 cm olmalıdır.		
74	Klozet, lavabo, sifon ve batarya gibi donatılar engellilerin kullanabileceği şekilde düzenlenmiş olmalıdır.		
75	Klozetin ön tarafında en az 120 cm, bir tarafında en az 90 cm boşluk olmalıdır.		
76	Engelli tuvaletini açmak ve kapatmak için kapı kolu (tutacak) olmalıdır.		
77	Tuvalet kenarlarında kol dayama demirleri olmalıdır.		
78	Tuvalet odasında 150 cm çapında bir serbest dönüş dairesi olmalıdır.		
79	Tuvalet odası zemini kaymaz zemin olmalıdır.		
80	Tuvalet odasındaki lavabo altındaki boş alan zeminden 70 cm alt kenar yüksekliği ve üst kenar yüksekliği 80 cm olmalıdır.		
81	Tuvaletin yan duvarlarından uzağa yerleştirildiği bir düzende, yerden 80 cm yükseklikte iki adet hareketli yatay korkuluk olmalıdır.		
82	Görme engelliler için tuvalet odasının kapıları, kapı çerçeveleri, demirbaşlar ve donanımlar için renk kontrastı olmalıdır.		
83	Tuvalet odasındaki lavabo üstü ayna, alt kenar yerden 100 cm yukarıda ve üst kenar yerden 200 cm yukarıda ve tekerlekli sandalye kullanıcıya doğru eğimli olmalıdır.		
84	Lavabo yüksekliği minimum 80 cm olmalıdır.		
85	Lavabonun hemen yanında boş yüzey alanı olmalıdır.		
86	Lavaboda tek başlıklı musluk bataryaları olmalıdır.		
87	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir sabunluk olmalıdır.		
88	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir havluluk olmalıdır.		
89	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir askı 120 cm ve 160 cm arasında yükseklikte olmalıdır.		
90	Tuvalet odasında acil durum çağrı (alarm) sistemi olmalıdır.		
91	Tuvalet odasında boy aynası olmalıdır.		
92	Tuvalet odasının arka duvarı farklı renkte olmalıdır.		
93	Tekerlekli sandalyeden açılabilir duvara asılı (monteli) atık kâğıt kutusu olmalıdır.		
	<b>Konferans ve Toplantı Salonları</b>		
94	Salonda kapı açıklıkları minimum 130 cm olmalıdır.		
95	Salonda zemini sert zemin olmalıdır.		
96	Salonda tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir şekilde yerleştirilmiş sabit telefon konsolu olmalıdır.		
97	Salonda tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir askı 120 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
98	Salonda işitme engelliler için ödünç alınabilir engelli kulaklıkları olmalıdır.		
99	Salonda 120 cm yükseklikte bulunan beyaz tahtalar olmalıdır.		
100	Tekerlekli sandalye ile ulaşılabilir sahne imkânı olmalıdır.		
101	Tekerlekli sandalye kullanımına uygun erişilebilir podyum olmalıdır.		
102	Salonda tekerlekli sandalye için kolay erişilebilir alan olmalıdır.		

103	Tekerlekli sandalye için zemin eşiği olmamalı ya da maksimum 2 cm yüksekliğinde alçak kapı eşiği olmalıdır.		
104	Toplantı salonu dışında uygun oturma alanı olmalıdır.		
	<b>Resepsiyon Alanı</b>		
105	Tekerlekli sandalye kullanan engelliler için deskin (banko) alçak kısmı maksimum 80 cm olmalıdır.		
106	Resepsiyon alanı yakınında uygun masa ve sandalyeler olmalıdır.		
107	Resepsiyon alanı ve deski iyi aydınlatılmış olmalıdır.		
108	Resepsiyon deskine bağlı en az iki tutacak olmalıdır.		
109	Resepsiyonda işitme engelliler için ödünç alınabilir kulaklıklar olmalıdır.		
110	Girişten resepsiyona kadar zemin renginden farklı yönlendirme kılavuz çizgileri olmalıdır.		
111	Resepsiyonda titreşimli, sesli ve ışıklı yangın alarm sistemi olmalıdır.		
112	Engelli misafirlerin güvenli çıkışı için acil tahliye prosedürleri ve yolları belirlenmiş olmalıdır.		
	<b>Yeme-İçme Alanları</b>		
113	Yeme-içme alanlarına erişim yolunda basamak ve eşik olmadan, gerektiğinde rampa ile erişim olmalıdır.		
114	Tekerlekli sandalyelerin kolayca geçmesi için masa ve sandalye grupları arasında minimum 100 cm olmalıdır.		
115	Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin oturmasına imkân sağlamak için merkezi desteğe (ayak) sahip masalar seçilmiş olmalıdır.		
116	Masaların alt kısmı 70-75 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
	<b>Dış Mekanlar</b>		
117	Dış mekâna (örneğin, bahçe, yüzme havuzları, plaj, açık dinlenme ve yemek alanlarına) ana binadan seviye erişim yolları sağlanmış olmalıdır.		
118	Dış mekâna giden erişim yollarında gerektiğinde rampa yolları kullanılmış olmalıdır.		
119	Dış mekâna giden erişim yolları iyi aydınlatılmış olmalıdır.		
120	Dış mekâna giden erişim yollar minimum 180 cm genişliğinde olmalıdır.		
121	Dış mekâna giden erişim yollarında boşluk olmamalı ve pürüzsüz, kaymaz yüzeyler olmalıdır.		
122	Dış mekânda çevre düzenlemesinde zehirli ve alerjiye neden olan bitkiler kullanılmamalıdır.		
123	Eğimi %5'ten fazla erişim yolu kullanılmamış olmalıdır.		
	<b>Yüzme Havuzu ve Plajlar</b>		
124	Yüzme havuzunda engelli bireylerin kullanımına uygun portatif havuz liftleri olmalıdır.		
125	Havuz etrafındaki yürüme alanlarının düz ve kaygan olmayan ürünlerle donatılmış olmalıdır.		
126	Engelli bireylerin havuz başında duş alma ve giyinme için uygun düzenlenmiş odalar olmalıdır.		
127	Plaja sahip işletmelerde engelli bireylerin denize veya göle erişimine uygun yollar düzenlenmiş olmalıdır.		
128	Sahilde engelli bireylerin denize veya göle girmesine imkân sağlayan eğimli rampalar ve tasarlanmış sistemler (portatif veya sabit liftler, tekerlekli taşıma araçları vs.) olmalıdır.		
	<b>Oda Yatak Alanı</b>		
129	Oda giriş kapısı minimum 90 cm olmalıdır.		
130	Kapıda biri 120 cm yükseklikte olmak üzere iki adet gözetleme deliği olmalıdır.		
131	Odalar, engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilmiş olmalıdır.		
132	Girişteki koridor minimum 150 cm olmalıdır.		
133	Yatağın yanında minimum 90 cm bol alan almalıdır.		
134	Oda aydınlatma düğmeleri yatak başucunda olmalıdır.		
135	Tekerlekli sandalye kullanan engelliler için, engelsiz 150 cm'lik bir dönüş dairesi önerilir.		

136	Yatak yüksekliği 45 ile 50 cm arasında olmalıdır.		
137	Yataktan erişilebilir telefon olmalıdır.		
138	Alerjik olmayan yatak takımları kullanılmış olmalıdır.		
139	Televizyon kumandası yataktan erişilebilir konumda olmalıdır.		
140	Sırt ve bacaklar için yatak yüksekliği ayarlanabilir olmalıdır.		
141	Aydınlatma düğmeleri tekerlekli sandalyeden erişilebilir olmalıdır.		
142	Elektrik düğmeleri ve prizleri zemin döşemesinden minimum 40 cm ve maksimum 100 cm yükseklikte olmalıdır.		
143	Tekerlekli sandalyeden açılabilir gardırop olmalıdır.		
144	Gardırop içerisindeki askılık maksimum 120 cm yüksekliğinde olmalıdır.		
145	Tekerlekli sandalyeden erişilebilir gardırop rafı olmalıdır.		
146	Abajurlar tekerlekli sandalyeden açılabilir olmalıdır.		
147	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir masa olmalıdır.		
148	Masa, duvarlara sabitlenmiş olmalıdır.		
149	Tekerlekli sandalyeden yatak başucunda ve masa yanında erişilebilir prizler olmalıdır.		
150	Görsel, işitsel ve titreşimli yangın alarm sistemi olmalıdır.		
151	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir 120 cm yükseklikte oda termostatu olmalıdır.		
152	Odadaki tüm mobilyalar yuvarlak kenarlı olmalıdır.		
153	Tekerlekli sandalye kullanıcılarının dışarıyı görmesini sağlamak için pencere çıkıntıları 70 cm ile 90 cm arasında olmalıdır.		
154	Oda içerisinde yataktan erişilebilir acil durum (alarm) sistemi olmalıdır.		
	<b>Oda Banyo Alanı</b>		
155	Banyo odasına giriş kapısı en az 90 cm olmalıdır.		
156	Banyoya girişte tekerlekli sandalye için kapı eşiği olmamalı ya da maksimum 2 cm olmalıdır.		
157	Banyo kapısı dışa doğru açılan kapı olmalıdır.		
158	Tekerlekli sandalyenin banyo içerisinde rahat dönüşünü sağlayacak 150 cm dairesel alana sahip olmalıdır.		
159	Banyo zemini kaygan olmayan düz zemin olmalıdır.		
160	Banyoda acil durum (alarm) sistemi olmalıdır.		
161	Banyoda lavabo yüksekliği 80 cm olmalıdır.		
162	Lavabonun üstünde tekerlekli sandalyeden görülebilir seviyede yerden alt kenar yüksekliği 100 cm ve üst kenar yüksekliği 200 cm olan aynalar olmalıdır.		
163	Banyoda tekerlekli sandalyeden erişilebilir makyaj aynası olmalıdır.		
164	Banyoda tekerlekli sandalyeden erişilebilir saç kurutma makinesi olmalıdır.		
	<b>Oda Banyo Duş Alanı</b>		
165	Tekerlekli sandalye ile kullanılabilir duş alanı olmalıdır.		
166	Duş alanı düz erişimli ve kaymaz olmalıdır.		
167	Kazaları önlemek için duş için kauçuk bir paspas olmalıdır.		
168	Termostatlı musluk olmalıdır.		
169	Tekerlekli sandalyeden erişilebilir duş jeli ve şampuan tutacağı olmalıdır.		
170	Duş alanında 120 cm yükseklikte şampuan vb. için boşluk yer olmalıdır.		
171	Sabit veya seyyar duş taburesi (sandalyesi) ve sırt ve kol dayama kısımları olmalıdır.		
172	Tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir seviyede havlu yerleri olmalıdır.		
173	Duş başlığı yüksekliği 95 cm ile 220 cm arasında ayarlanabilir yükseklikte olmalıdır.		
174	Yer seviyesinden 90 cm ile 120 cm yükseklikte giysi ve havlu askıları olmalıdır.		
175	Duş perdesi veya duşa kabin olmalıdır.		
	<b>Oda Tuvaletleri</b>		
176	İki tarafta katlanabilir, yüksekliği ayarlanabilir ve çıkarılabilir kol dayama ve tutunma barları olmalıdır.		
177	Kol dayama demirlerinde ya da duvarda tuvalet kâğıdı tutucusu olmalıdır.		
178	Tuvaletin arka duvarı farklı renkte olmalıdır.		
179	Tekerlekli sandalyeden açılabilir duvara asılı atık kâğıt kutusu olmalıdır.		
180	Klozet minimum 43 cm ve maksimum 48 cm olmalı, klozetin ortasından duvara olan mesafe 46 cm olmalıdır.		

## **Sonuç ve Öneriler**

Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 yılında yayınlamış olduğu raporda dünyada %15 oranında yetişkin engellinin yaşadığı ortaya konulmuştur. Dünyanın en büyük ve özel heterojen azınlığını oluşturan engellilerin en az bir aile bireyi ile birlikte en doğal evrensel hakkı olan seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımı hem ülkelerin iç turizmini hem de aktif ve pasif dış turizmini artırmada önemli bir artış sağlamaktadır. Gelişmiş ülkelerde insanların kaliteli sağlıklı yaşam ortamlarına sahip olmasıyla ortalama yaşam oranının artması ve bu bağlamda yaşlı insanların sayısı da artmaktadır. Ayrıca gelişmiş ülkelerin sosyal devlet olarak engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmak için sosyal faaliyetlere katılımını desteklemekte, en başta seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımını desteklemektedir.

Turizmin çeşitlendirilmesi bağlamında önemli bir alternatif turizm türü olan erişilebilir turizm konusunda önemli yatırımlar ve çalışmalar yapan ülkeler öncelikle vatandaşlarının seyahate ve turizm faaliyetlerine katılımını destekleyerek yaşam kalitelerinin yükselmesine ve mutlu olmalarına katkı sağlamaktadır. Ayrıca söz konusu ülkeler hem kendi vatandaşlarının hem de yabancı ülke vatandaşlarının seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımıyla turizm sektörünün gelirinin artmasına da önemli düzeyde katkı sağlamaktadır.

Erişilebilir turizm konusunda özellikle gelişmiş ülkelerde önemli akademik çalışmaların ve bu çalışmalar neticesinde kayda değer uygulamaların hayata geçirildiği görülmektedir. Yapılan çalışmalardan elde edilen bilgiler ve deneyimler doğrultusunda, çok yönlü ve paydaşlı olan bu turizm türünün hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirliğin sağlanması başta Kültür ve Turizm Bakanlığı olmak üzere devletin ilgili kamu kuruluşlarının iş birliği ve eşgüdüm içerisinde çalışmalarıyla mümkündür.

Erişilebilir turizm bağlamında konaklama işletmelerinin engelli bireylere erişilebilir hizmetler sunması hem talep tarafı olan engelli bireylere fayda sağlamasına, hem de arz tarafını temsil eden konaklama işletmelerinin gelirlerini artırarak yarar sağlamasına katkıda bulunacaktır. Özellikle ilkbahar ve sonbahar aylarını tercih eden yaşlı engelli bireylerin erişilebilir turizm faaliyetlerine katılmasıyla birlikte düşük sezonda dolulukları düşük olan konaklama işletmelerinin doluluk oranlarının artmasıyla atıl kapasite oranların azalması, turizmin 12 aya yayılması, istihdamın sürekliliği ve sürdürülebilirliğinin sağlanması ve nihayetinde işletmelerin gelirlerinin artması söz konusu olacaktır.

Erişilebilir turizm literatüründe engelli bireylere erişilebilir turizm hizmetleri sunan konaklama işletmelerine engelli dostu konaklama işletmeleri denilmektedir. Dünyada ve ülkemizde erişilebilir turizm ve konaklama işletmeleri üzerine hem engelli bireylerin hem de konaklama işletmelerinin beklentileri ve ihtiyaçları konusunda birçok akademik çalışmanın yapıldığı saptanmıştır. Bununla birlikte birçok konaklama işletmesi pazarlama çalışmalarında işletmelerinin engelli dostu olduğunu ifade etmelerine rağmen bu konuda sunulan hizmetlerin yeterli ve kabul edilebilir standartlara uygun olmadığı görülmektedir.

Bu bağlamda, söz konusu bu çalışmada dünyada ve ülkemizde engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştıracak erişilebilir tasarımlarla ilgili yapılan akademik ve kamusal çalışmalar incelenmiştir. Özellikle yukarıda değinildiği gibi dünyada ve ülkemizde erişilebilirlik konusunda önemli çalışmalar yapan kuruluşlar tarafından hazırlanan raporlar, akademisyenler tarafından sunulan akademik çalışmalar ve standartlarla ilgili uluslararası ve ulusal kurumların yayınlamış olduğu standartlar ile bu konuda yapılan çalışma deneyimleriyle birlikte taslak olarak "Engelli Dostu Konaklama İşletmeleri Standartları Kontrol Çizelgesi" çalışması yapılmıştır. Böylece yapılan bu taslak çalışmanın incelenmesi ve üzerinde iyileştirici düzenlemeler yapılarak yasal bir standart ortaya konulması düşünülmektedir. Bu çalışma ile söz konusu taslak çizelgede belirtilen standartları sağlayan işletmelere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından "Engelli Dostu Konaklama İşletmesi" sertifikasyonu verilmesi sağlanmış olacaktır.

Tıpkı “Yeşil Otel” standardını sağlayan konaklama işletmelerine verilen sertifikasyonlar ile söz konusu konaklama işletmelerine sağlanan teşvikler (örn. Enerji giderlerinin belirli bir oranının devlet tarafından karşılanması) gibi veya bu sertifikasyona sahip konaklama işletmelerinde konaklamak şartıyla engelli bireylerin evrensel hakları olan seyahat etme ve turizm faaliyetlerine katılmalarının devlet tarafından sağlanması söz konusu olabilecektir.

Dünyada ve ülkemizde yüksek bir oranda (dünya nüfusunun %15’i) olan engelli bireylerin ülkemizde taslak olarak ortaya konan standartlara göre tasarımları ve düzenlemeleri yapan konaklama işletmelerinde erişilebilir turizm faaliyetlerine katılmalarının sayesinde, “kazan-kazan” politikası doğrultusunda hem engelli bireylerin yaşam standardının yükselmesine, hem de başta konaklama işletmeleri olmak üzere tüm turizm işletmelerinin doluluk ve gelirlerinin artmasına imkan sağlanmış olacaktır. Ayrıca, en önemlisi de ülkemizin dünya turizminden önemli bir pay almasına ve dünya turizminde olumlu bir imaja sahip olmasına önemli katkılar sağlayabilecektir.

Sonuç olarak bu araştırmayı önceki yapılan çalışmalardan farklılaştıran ve önemli kılan orijinal yönü, şu ana kadar uluslararası ve ulusal akademik çalışmalarda ortaya konulmayan erişilebilir turizm literatüründe engelli dostu turistik konaklama işletmeleri standartlarının belirlenmesine yönelik kapsamlı ve detaylı bir çalışmanın yapılmış olması ve sonucunda söz konusu kriterlerin ayrıntılı bir şekilde sunulmasıdır. Böylelikle hem uluslararası ve ulusal akademik literatüre hem de kamusal ve profesyonel konaklama işletmesi yönetimi alanına önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir. Ayrıca, gelecekte bu konuda yapılacak olan uluslararası ve ulusal akademik çalışmalara önemli bir kaynak olacağı ve ışık tutacağı düşünülmekte ve ümit edilmektedir.

## **Kaynakça**

- ADA (2002). Ada Accessibility Guide lines for Buldings and Facilities (Adaag) Erişim Tarihi: 20.04.2021 [www.access-board.gov](http://www.access-board.gov).
- ADA (2005). A Guide to Disability Rights Laws. Erişim Tarihi: 20.04.2021 [www.ada.gov](http://www.ada.gov).
- Akıncı, Z., Sarı, D.B. ve Kasalak, M.A. (2019). Erişilebilir Turizm Bağlamında Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerini Değerlendirilmesi ile İlgili Yapılan Çalışmaların Analizi. 11th International Conference of Strategic Research on Scientific Studies and Education, s.337-359, 8-10 Kasım, Antalya, Türkiye.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V. ve Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis-One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. Surrey: University of Surrey.
- Buhalis, D. ve Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications, Bristol.
- Burnett, J. ve Bender-Baker, H. (2001). Assessing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11
- Çakmak, N. M. (2008). Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 57(2): 63-114.
- Cameron, B. (2000). *Easy Access Australia* (2nd edn). Kew, Vic: Kew Publishing.
- Cameron, B. Darcy, S. ve Foggin, E. (2003). *Barrier-free tourism for people with disabilities in the asian and pacific region*. New York: United Nations Publications.

- Crawford, D. ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*. 9(2): 119-127.
- CUD-Center for Universal Design- (2020). Principles of Universal Design. [https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_ud/udprinciples.htm](https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm). Erişim Tarihi: 28.11.2020
- Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı Z.(2012). *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*, Araştırma Raporu, ss.87, 2012
- Dağcı, E. (2009). Engelsiz Tatil Mümkün Mü? *Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi*, 2, 1-18
- Daniels, M., Drogin Rodgers, E.B. ve Viggins, B.P. (2005). "Travel Tales": An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26 (6),919-930.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism, *Journal of Hospitality and Tourism Management* 9 (1), 61-72.
- Darcy, S. (2006). *Setting a research agenda for accessible tourism*. In C. Cooper, T.D.Iacy and L. Jago (eds) STCRC Technical Report Series (p.48). At <http://www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=473>.
- Darcy, S. (2009). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (2010), 816-826.
- Darcy, S. ve Dickson, J. T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality And Tourism Management*. 16(1): 32-44.
- DİE (Devlet İstatistik Enstitüsü) (2002). *Türkiye Özürlülük Araştırması*. Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı Raporu, Yayın Numarası 2913, Ankara.
- Figueiredo, E.,Eusébio, C. andKastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? a pilot study on accessible leisure Tourism experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6): 531-550.
- HI (2020). *One billion people with disabilities*. <https://hi-canada.org/en/one-billion-people-with-disabilities-the-world-s-biggest-minority>. Erişim tarihi:16.11.2020.
- Iwarsson, S. ve Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design—positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability & Rehabilitation*, 25(2), 57-66.
- Halden, D. (2009). 10 Years Of Accessibility Planning In The Uk - What Has Been Achieved? *Association for European Transport and contributors*, 1-11.
- Jensen, G., Iwarson, S. ve Sahl, A. (2002). Theoretical Understanding and Methodological Challenges in Accessibility Assesments, Focusing the Environmental Component: An Example from Travel Chains in Urban Public Bus Transport. *Disability and Rehabilitation* 24(5), 231-242.



- Kanada Oxford Sözlüğü (1998). Toronto: Oxford University Press.
- KTB (2019). Bakanlık Belgeli Tesisler. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html>/Erişim 06.04.2020
- Madden R. vd. (1997). Demand for disability support services in Australia: size, cost and growth. Canberra, Australian Institute of Health and Welfare.
- Mesci,M. Öztürk, E., Mesci,Z. (2014). Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelini Değerlendirilmesi, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Milliyet (2005). Turizm acentesi Tantur 'TUI Türkiye' oldu. <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/turizm-acentesi-tantur-tui-turkiye-oldu-112686>
- Murat, S. (2009). Genel Olarak Özürlülere Yönelik Çalışmalar ve İSMEK Örneği. Sosyal Siyaset Konferansları, 56. Kitap, İ.Ü. Yayın No. 4806.
- Olca, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak, Ö. (2014). ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi. 1(2): 127-144
- O'Neil, M. ve Ali Knight, J. (2000). *Accessing Disability Tourism Dollar - Implications for Hotel Enterprises in Western Australia*. Paper presented at the Peak performance in tourism and hospitality research, Mt Buller, Victoria, Australia, 2-5 February.
- Öztürk, M. (2012). Türkiye'de Engelli Gerçeği Raporu. Canda Özur Olmaz Derneği , İstanbul
- Papamichail, K. (2012). Accessible Hotels: Design Essentials. In the Book "Best Practice in Accessible Tourism" (Edited by Buhalis,D., Darcy,S. and Ambrose, I.) Channel View Publications, Toronto.
- Serpa Blog (2020). Erişilebilirlik Nedir? <https://sherpa.blog/sozluk/erisilebilirlik-nedir> Erişim Tarihi:23.11.2020.
- Shaw, G. ve Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey, *Tourism Management* ,25,397-403.
- Shaw, G. (2007). *Disability legislation and empowerment of tourists with disability in the United Kingdom*. In A. Church and T. Coles (eds) *Tourism, Power and Space*, pp. 83-100, London: Routledge.
- Smith, M. L., Amorim, E. ve Umbelino, J. (2014). Accessible tourism and disability service information provided on leading airline websites: A content analysis. *International Journal For Responsible Tourism*. 2(4): 7-23.
- Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Tokmak, C. ve Sever, Y. (2018). Kırsal Turizm Destinasyonlarında Yerel Kaynak Kullanımı: Bursa Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 436-454
- TÜİK (2020). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni. Sayı:33669, 1-4.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir turizm. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 261-262.

- UN (1982). World Programme of Action Concerning Disabled Persons. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/world-programme-of-action-concerning-disabled-persons.html>. Erişim tarihi: 23.11.2020
- UNWHO (2011). *Dünya Engellilik Raporu*. DSÖ Kütüphanesi ve Yayın Kataloğu Verileri. Anı Grup Matbaa, Ankara.
- UNWTO (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices– Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*.
- UNWTO (2020a). *World Tourism Barometer Report*. 18(1),1-6.
- UNWTO (2020b). *World Tourism Barometer Report*. 18(2),1-22.
- Vignuda, J-L. (2001). *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. Tokyo: Economic and Social Commission for Asia and the Pasific(ESCAP).
- Wach, E. Ve Ward, R. (2013). *Learning about qualitative document analysis*. IDS PRACTICE PAPER IN BRIEF 13. Lonodn: IDS Publishing
- Wu, Y. ve Cheng, M. (2008) *Accessible tourism for the disabled: Long tail theory. Emerging Technologies and Information Systems for the Knowledge Society* (p. 572). Heidelberg: Springer.
- Yates, K. (2007) Understanding the experiences of mobility-disabled tourists. *International Journal of Tourism Policy* 1 (2), 153-166.
- Yau, M.K., McKercher, B. ve Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue, *Annals of Tourism Research*, 31(4),946-960.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.



---

© Copyright of Journal of Applied Tourism Research is the property of University of Applied Sciences Tourism Faculty and its content may not be copied or e-mailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.