



Copyright © 2018 T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı

<http://genclikarastirmalari.gsb.gov.tr/>

Gençlik Araştırmaları Dergisi • Ağustos 2018 • 6(15) • 167-183

ISSN 2147-8473

Başvuru | 12 Haziran 2018

Kabul | 04 Temmuz 2018

Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi

Aliye Akın*

Öz

Çalışmada, engelli gençlerin otel işletmelerinden beklentilerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Genç yaşlı demeden, engellilerin toplumun bir üyesi olduğunun bilinmesi ve onların da gerekli hizmetlerden etkin bir şekilde faydalanabilmesi önemli bir değerdir. Bununla beraber, turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinin genç engellilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek düzenlemeleri yapmaları sosyal sorumluluk ilkesinin bir gereğidir. Bu sebeple çalışma büyük önem arz etmektedir. İfade edilen amaç ve önemden yola çıkılarak 10 fiziksel 8 görme engelli gençle yarı yapılandırılmış soru formları kapsamında görüşmeler yapıldı; veriler elde edilerek çalışma sonuçlandırılmıştır. Buna göre; engelli gençlerin zorda kalmadıkça hiçbir şekilde otel işletmelerini tercih etmediği, tercih etse bile muhakkak refakatçi yardımı ile otel işletmelerinden sadece geceleme için hizmet aldıkları tespit edilmiştir. Gecelemenin dışında hiçbir hizmetin kendileri için uygun olmadığını belirten gençler, yapılan düzenlemelerin, hizmetlerin yetersiz olduğunu ve engelli kullanımına hiçbir şekilde uymadığını ifade etmişlerdir. Son olarak sunulan hizmetler için kanunun da engel koyduğunu belirten gençler, “aslında bizler engelli değiliz, engelliler önümüze engel koyan gerek kamu kuruluşları gerekse de özel kuruluşlardır” şeklinde ifadeler kullanmışlardır. Bu durum, engelli gençlerin gözünde otel işletmelerinin sunmuş olduğu hizmetlerin yetersiz ve kullanıma uygun olmadığını ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Gençler, Turizm, Otel İşletmeleri, Hizmet Beklentileri.

* Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, aliyeakin@gantep.edu.tr

Abstract

In the study, it was aimed to reveal the expectations of disabled youth from hotel enterprises. Without saying young or old, it is important to know that disabled people are a member of society and that they can benefit from the necessary services effectively. However, the principle of social responsibility is that hotel enterprises in the tourism sector make arrangements to meet the needs of young disabled people. Therefore, the study is of great importance. By means of stated aim and importance, interviews were made through semi-structured questionnaires with 10 physical and 8 sight disabled youth. At the end of the interview, data were obtained and the study was concluded. According to this; it has been determined that disabled young people do not prefer hotel enterprises in anyway unless they are forced. Even if they prefer, it has been determined that they receive services only for overnight stay from hotel enterprises with the help of an accompanying person. Young people have stated that other services are not suitable for them, apart from overnight. They also stated that the arrangements made were inadequate and they did not fit in anyway with the use of disabled people. Finally, young people have stated that the lawal soputs an obstacle for the services offered. "Infact, we are not disabled, the disabled are both public and private organizations that obstruct us" they used expressions like. This suggests that the services provided by the hotel enterprises in the eyes of disabled youth are inadequate and unsuitable for use.

Keywords: Disabled Young, Tourism, Hotel Enterprises, Service Expectations.

Giriş

Dünyada hızlı gelişme gösteren sektörlerden biri olan turizm, ülkelere ekonomik, politik, çevresel, kültürel ve toplumsal vb. birçok katkı sağlamaktadır. Bu doğrultuda turizm, ülkelerin ekonomik gelişmelerini hızlandıran, geliri tabana yayan, ülkelerdeki refah düzeyini yükseltip, gelişmesinde önemli sektör olarak ifade edilebilir (Akin, Şimşek ve Akin, 2012, s. 79). Bu sebepten turizm potansiyeli bulunan gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin, uluslararası turizm faaliyetlerine daha fazla önem verdiği, turizmi çeşitlendirerek farklı pazar segmentlerine yöndikleri bilinen bir gerçektir. Buradan hareketle engelli turistlere yönelik düzenlenen turizm faaliyetlerinin bu pazarın bir parçası olduğu söylenebilir. Nitekim turizm sektörünün gelişmesi, ilerleyebilmesi, sosyal sorumluluk ilkesi gereğince engelli turizminin gelişebilmesi için engellilerin önemli olduğu bilinen bir gerçektir.

İnsanlar; genetik faktörler, doğum sırasında yaşanan etkiler, yetersiz beslenme, trafik kazası, doğal afetler (deprem, sel, yangın vb.) sonucu fiziksel, ruhsal, zihinsel ve sosyal becerilerini farklı derecelerde kaybedebilmektedir. Bu durum insanların yaşamsal faaliyetlerini gerçekleştirmelerini zorlaştırabilmektedir (Şenol, Oktay ve Özmen, 2016, s. 75). Dünya Engellilik Raporu'nda (World Report On Disability) dünyada 1 milyardan fazla insanın çeşitli engel durumuna sahip olduğu ve bu engel durumlarıyla yaşamaya çalıştıkları yer almaktadır. Söz konusu 1 milyarın üzerindeki engelli sayısı dünya nüfusunun yaklaşık %15'ine denk gelmektedir (World Health Organization, 2011, s. 7). Bu doğrultuda

engelli birey tanımının bilinmesi ve turizm faaliyetleri kapsamında da engelli bireylere yönelik düzenlemelerin gerçekleştirilmesi önem arz etmektedir. Dünya Turizm Örgütü (2005) engelli bireyi “sosyal etkileşim sırasında ilişki kurmasını sınırlandıran, seyahat, konaklama ve diğer turizm hizmetlerinden faydalanma esnasında özel gereksinimler duyan, fiziksel, duyuşsal, zihinsel engele sahip olan yaşlı veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişi/kişiler” olarak tanımlamaktadır (Büyükkşalvarcı, Şapçılar ve Tuncel, 2017, s. 250). Bu doğrultuda engellilik durumu; hem biyolojik, sosyal hem de sağlık koşulları, çevresel ve kişisel faktörlerin bir arada bulunması sonucu ortaya çıkan bir olgu olarak ifade edilebilir. Genellikle, yürüme, görme, işitme ya da zihinsel engelleri bulunan, kronik hastalıklara, ağır mental bozukluklara sahip ve yaşlılıktan ötürü ciddi sağlık problemleri yaşayan kişiler engelli olarak nitelendirilmektedir (Bulgan ve Çankı, 2015, s. 17).

Diğer sağlıklı bireyler gibi hiçbir zorlukla karşılaşmadan rahatlıkla turizm faaliyetlerine katılmak ve her türlü turizm hizmetinden yararlanmak engelli bireylerin de hakkıdır. Seyahat etme ve turizm faaliyetlerine katılma engelli bireylerin sosyalleşmesi ve yaşamlarının zenginleşmesini sağlarken, turizm sektöründeki engelli turist talebinin artması da ülkelerin turizm gelirlerinin ve potansiyellerinin gelişmesi açısından çok büyük önem taşımaktadır (Atak, 2008, s. 1; Artar ve Karabacak, 2003, s. 18). 2011 yılında Türkiye’de TÜİK tarafından yapılan “Nüfus ve Konut Araştırması” sonuçlarına göre, 3 ve 3 yaş üstünde olup en az bir engeli bulunan bireylerin sayısının nüfusa oranı % 6,9’dur. Bu oran yaklaşık olarak (4.876.000 kişi) 5 milyon engelli bireyi ifade etmektedir (TÜİK, 2018). Engelli kişilerin aile bireyleri, yakınları ya da kendilerine refakat edecek en az bir kişi ile birlikte seyahat ettikleri göz önünde bulundurulduğunda, bu rakam neredeyse iki katına ulaşabilmektedir. Rakamlardan da anlaşılacağı üzere, sayıları bu denli fazla olan engelli bireylerin turizm sektörü açısından önemli bir pazar potansiyeli oluşturduğu söylenebilir. Bu pazardan pay almak isteyen turizm destinasyonları ve işletmeleri engelli turistlerin taleplerini karşılayarak, memnuniyetlerini sağlayabilmek için yasa ve mevzuatlarda da belirtilen engellilere yönelik uygulamaları yerine getirmek durumundadır.

Türkiye’de engelli turizmüne yönelik yasal düzenlemeler kapsamında 21.06.2005 tarihinde 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca çıkarılan ve resmi gazetede yayımlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” önem arz etmektedir. Bu yönetmeliğin “Asli Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri” başlıklı 18. maddesinin “c” bendinde bedensel engelliler için yapılması gereken düzenlemeler şu şekildedir:

“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” (Resmi Gazete, 2005).

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 verilmiştir. Bu düzenlemelerden bazıları aşağıda ifade edilmiştir (Resmi Gazete, 2011).

- Odalar, bedensel engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla donatılmalı, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar odalarda bulundurulmamalıdır.
- Oda giriş kapısı genişliği en az 85 cm olmalı ve odanın zemini kalın, yumuşak, tutan halı ile döşenmemelidir.
- Eşya dolaplarının kapıları sürgülü ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olmalıdır.
- Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden 40-120 cm aralığındaki yükseklikte olmalıdır.
- Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donatılar bedensel engellinin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Klozet etrafına, bitmiş döşemeden 85-95 cm yükseklikte olacak şekilde tutunma barları yerleştirilmelidir.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ek olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılmalıdır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları bulunmalı ve banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde olmalıdır.
- Resepsiyon tekerlekli sandalye erişimine izin verecek şekilde tasarlanmalı ve en fazla 90 cm yüksekliğinde banko düzenlemesi yapılmalıdır.
- Odalarda önbüro bağlantı alarm sistemi veya telefon bulundurulmalıdır.

Engelli bireylerin gerek turizm faaliyetlerinde yer alırken gerekse sosyal yaşantılarına devam ederken engeli bulunmayan diğer bireylerle eşit fırsatlara sahip olabilmeleri için yönetmelikte yer alan bu düzenlemeler önem arz etmektedir. Ancak ifade edilen “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” maddelerinin sadece bedensel engellilere yönelik düzenlemeleri içerdiği dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda, turizm faaliyetlerinden yararlanma talebi sadece tekerlekli sandalye kullanan bedensel engeli bulunan bireylerden oluşmamaktadır. Ülkemizde çok sayıda görme ve işitme engelli bireylerin de bulunduğu bilinmektedir. Bu kapsamda sözü edilen yönetmelikte bedensel engelli bireylerin dışındaki engellilerin turizm işletmelerinden yararlanmalarına yönelik bir düzenlemenin bulunmaması önemli bir eksiklik olarak ifade edilebilir.

Kuramsal Çerçeve

Engelli bireylerin oluşturdukları turizm faaliyeti olarak kabul edilen engelli turizmi kapsamında dünyada ve Türkiye’de çeşitli ancak sınırlı çalışmalar yapıldığı, literatür çalışması sonucunda tespit edilmiştir. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar genel itibarıyla; engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı, mevcut otel işletmelerinin engelli bireylere uygunluğu, bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentileri, engelli turizminin geliştirilmesine yönelik öneriler, engelli turistler açısından konaklama işletmelerindeki mevcut durumun değerlendirilmesi gibi konuları kapsamaktadır (Lazarus ve Kaufman, 1988; Murray ve Sproats 1990; Erdoğan 1994; Turco ve Stumbo 1998; Arıcı, 2010). Nitekim bu çalışmalar gerçekleştirilen çalışma ile benzerlik göstermektedir. Ulusal ve uluslararası arenada gerçekleştirilmiş olan benzer çalışmalar aşağıda yer almıştır.

İsraili (2002), İsrail’deki turistik mekanların engelliler açısından erişilebilir olup olmadığını tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Bu kapsamda, İsrail’de ikamet eden 50 engelli birey ile görüşmeler yapmıştır. Görüşmelerin sonucunda, engelli turistlerin erişilebilirlik konusunda en çok asansörlerin, park alanlarının ve tuvaletlerin uygunluğuna önem verdikleri belirlenmiştir.

Avis (2003), çalışmasında, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları durumunda karşılaştıkları fiziksel ve davranışsal engelleri tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu amaç kapsamında ABD’nin St. Louis şehrinde ikamet eden ve daha önce en az bir defa seyahat etmiş olan 168 fiziksel, işitme ve görme engelliyle görüşmeler yapmıştır. Çalışmanın sonucunda engelli turistlerin konaklama, ulaşım ve yiyecek-içecek işletmelerinden faydalanmaları esnasında çeşitli engellerle karşılaştıkları belirlenmiştir. Karşılaşılan engelin boyutunun engelli turistlerin turizme yönelik bakışını olumsuz etkilediği de saptanmıştır.

Müftüoğlu (2006) çalışmasında, tekerlekli sandalye kullanan bedensel engelli bireylerin sosyal yaşamda karşılaştıkları problemleri tespit etmeye çalışmıştır. Bu kapsamda Trabzon’da 30 tane tekerlekli sandalye kullanan engelliye ulaşılarak, anket formu aracılığıyla birtakım veriler elde edilmiştir. Çalışmada genel itibarıyla engellilere yönelik mekânların oluşturulmasında bilinç sorununun bulunduğu ortaya koymuş olup; bu sebeple engellilik durumunun ülkemizde bir düşkünlük, acıma nedeni ve çaresizlik olarak görüldüğünü saptamıştır. Bu doğrultuda çalışmada, engellilerin diğer bireyler gibi hayatlarına devam edebilen, kendi kendilerine yetebilen, sosyalleşebilen bireyler olduklarının toplum tarafından kabul edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca Türkiye’de engelliler konusunda yapılan düzenlemelerin oldukça yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Bi, Card ve Cole (2007), bedensel engelli gençlerin (18 yaş üstü) turizm işletmelerinden yararlanmaları sonucundaki izlenimlerini tespit etmek amacıyla Çin’de bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bu doğrultuda en az 1 gece herhangi bir otel işletmesinde konaklamış olan toplam 217 bedensel engelliye otel işletmelerinin, restoranların ve ulaşım imkânlarının

fiziksel, tutumsal ulaşılabilirlikleri konusunda sorular yönelmiştir. Buna göre; engelli turistlerin, söz konusu turistik alanlarda hem fiziksel hem de çalışanların tutumlarından (davranışlarından) kaynaklanan birtakım engellerle karşı karşıya kaldıkları belirlenmiştir.

Darcy (2010), Avustralya'yı 2007 yılında ziyaret eden engelli turistlerin (566 turist) otel işletmelerinden beklentilerini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Buna göre işletme içerisinde hareketliliğin sağlanması, işitme, görme engellilere yönelik etkili bir iletişimin kurulması, işletmedeki mevcut alanların (otopark, tuvalet, havuz, restoran vb.) uygunluğu, acil durum hizmetlerinin yeterliliği, tesis içinde konforu ve rekreasyon faaliyetlerini kolaylaştırıcı düzenlemelerin olması gibi beklentilerin olduğu engelli turistlerin görüşleri doğrultusunda ortaya konulmuştur.

Richards, Pritchard ve Morgan (2010) çalışmalarında, görme engelli turistlerin turizm faaliyetlerindeki beklentilerini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu amaç kapsamında 27 görme engelli ile görüşmeler yapılmış ve onlara beklentilerinin neler olduğu yönünde sorular sorulmuştur. Buna göre, görme engelli turistler, turizm işletmelerinde çalışanların, engellilere sunulacak hizmetler konusunda eğitimli olmalarını ve fiziki alanların görme engellilere yönelik düzenlenmesini talep etmişlerdir. Ayrıca ifade edilen düzenlemelerin yapılmamasının, engelli bireyi turizm faaliyetlerinden uzaklaştırdığı sonucu saptanmıştır.

Mülayim ve Özşahin (2010)'in araştırmasında, bedensel engelli turistlerin otel işletmelerinde yaşadıkları sorunları ve bu sorunlara yönelik uygulanabilecek çözüm yollarını tespit etmeye çalışmıştır. Çalışmada, engelli bireylerin kendilerini farklı hissetmeden, refakatçi yardımı olmadan, hiçbir engelle karşılaşmadan turizm faaliyetlerinden yararlanabilmelerinin çok önemli olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda bir otel örneği incelenip; engellilerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ortaya çıkarılarak, bu sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir. İncelemeye alınan otel işletmesinde engelli bireylerin erişimini kısıtlayıcı hiçbir engelin olmadığı, hatta bedensel engelli konukların evlerinden ayrılıp otel işletmesine ulaşımı noktasında da sorunlarla karşılaşmadıkları belirlenmiştir. Bu durumda incelenen otel işletmesi için engelli konukların ağırlanmasında birtakım özel hususların dikkate alındığı ifade edilmiştir. Ayrıca, çalışmada Türkiye'de engelli turizminin ciddi sorunlarının olduğu yasal düzenlemelerin de bu noktada yetersiz kaldığı vurgulanmıştır.

Poria, Reichel ve Brandt (2011), İsrail'de görme engellilerin turizm deneyimlerini tespit etmek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada 15 görme engelliye havayolu, konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerine yönelik deneyimlerini ortaya koyan sorular yönelmiştir. Çalışmada, görme engelliler tarafından, havayolu işletmelerinin genel itibariyle prosedürlere uyduğu ve bu işletmelerle ilgili olumlu deneyimler yaşadıkları ifade edilmiştir. Engelliler görüşme esnasında, konaklama işletmelerinin odalarının iç dekorunun rahat hareket etmeye imkân sağlayacak şekilde yapılmasının önemli olduğunu vurgulamışlardır. Özellikle, bazı konaklama işletmelerinde lobiye ve diğer ortak kullanım alanlarına katılımcıların ulaşmakta çok güçlük çektikleri ifade edilmiştir. Çalışmada görme engelli bireylerin, çalışanlardan kaynaklı birtakım olumsuz deneyimler yaşadıkları da tespit

edilmiştir. Engelli turistler tarafından, yeterli eğitime sahip olmayan personellerin aşırı ısrarcı ve yardımsever davranışlarının diğer misafirlerin dikkatini çektiğini ve bu durumda diğer misafirlerin engellilere karşı alaycı oldukları ifade edilmiştir.

Zbikowski, Kuzmicki, Dabrowski ve Soroka (2011) engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasını engelleyen ve kısıtlayan faktörleri tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda; seyahat ve konaklama bedelleri, ulaşım zorlukları, korkular, engel durumları, bilgi ve iletişim eksikliği, ailenin destek vermemesi, engellilere yönelik etkinliklerin yetersizliği gibi faktörlerin turizme yönelme konusunda engelli bireyler tarafından kısıtlayıcı, engelleyici unsurlar olarak görüldüğü saptanmıştır.

Karacaoğlu (2012), bedensel engellilerin otel işletmelerindeki turistik faaliyetlerde yer almalarını engelleyen faktörleri belirlemek ve bedensel engelli turistlerin turizm işletmelerinden beklentilerini ortaya koymak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada otel işletmelerinde genel itibarıyla, lobi, asansör, önbüro, park alanı ve işletme girişlerinin bedensel engelli turistlerin kullanımına uygun olarak tasarlandığı tespit edilmiştir. Ancak, sauna/hamam, genel tuvaletler, havuz, plaj, güneşlenme alanları ve eğlence merkezlerinde bedensel engellilerin rahatça kullanabilmesine yönelik düzenlemelerin olmadığı saptanmıştır. Bedensel engelli turistler; otel işletmelerinde havuza girmek istediklerini ancak havuz asansörü olmadığından dolayı çok zorlandıklarını, tekerlekli sandalye ile plaja giremedikleri için kum alandan başlayarak, denize kadar uzanan tahta yollara ihtiyaç duyduklarını, restoranlarda büfeye yakın masaların bedensel engelliler için ayrılması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Şahin (2012), çalışmasında ortopedik ve görme engelli bireylerin otel işletmelerinden beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda Ankara'da 202 tane engelli bireye sorular yöneltilmiştir. Çalışmaya katılan engelli bireylerin tesislerden beklentilerinin oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Nitekim engelliler, konakladıkları işletmelerden memnun kalmadıklarını ifade etmişlerdir. Araştırmada yer alan ortopedik engelliler, fiziksel imkânların yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini belirtirken, görme engelliler ise sesli uyarı sistemlerinin yetersizliği konusunda olumsuz görüş belirtmişlerdir.

APGEM (2012) tarafından engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yararlanma düzeylerini ve beklentilerini tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya İstanbul, İzmir ve Ankara'da bulunan 239 engelli katılmış olup; engellilerin %76.47'sinin tatil yapma olanağına sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada engelliler; turistik destinasyonlara ulaşım imkânlarının, eğlence olanaklarının ve kendilerine yönelik uygulamaların yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışmanın sonucunda ortaya çıkan, engellilerin turizm işletmelerinden beklentileri; engelli park alanının bulunması, tesis içi kullanım alanlarının asansörle erişilebilir olması, yiyecek-içecek işletmelerinde bedensel engelli erişimine yönelik uygulamaların olması, otel odalarının refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olması, fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılması, rampaların uygun

eğim ve genişliğe sahip olması, yüzme havuzuna engelli asansörü yerleştirilmesi, sesli uyarı sistemlerinin olması, personelin eğitilmiş, bilgili olması, genel kullanım alanlarında hissedilebilir yüzey uygulamaları olması, odalarda tehlike ve ihtiyaç anında kullanılabilecek ışıklı alarm düzeneği olması ve genel kullanım alanlarında yazılı yönlendirmeler olması şeklinde ifade edilmiştir.

Bratucu, Chitu, Dinca ve Ştefen (2016), 2015 yılında Romanya'nın Braşov şehrini ziyaret eden 1119 yerli ve yabancı engelli turiste, şehrin engelli turizmi açısından uygunluğunu tespit etmek amacıyla anket çalışması uygulamıştır. Anket sonuçları doğrultusunda, Braşov şehrinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin engelli turistlerin ağırlanmasına yönelik çaba sarf ettikleri, farklı girişimlerde buldukları ancak bu çaba ve girişimin yetersiz olduğu saptanmıştır.

Literatürde yer alan çalışmalar ile gerçekleştirilen çalışma karşılaştırıldığında, benzerlik ve farklılıkları tespit edilmiştir. Farklılıkların temel sebebinin örneklem sayısı, şehir, ülke, destinasyon özellikleri gibi unsurlardan kaynaklandığı söylenebilir.

Metodoloji

Ülkemizde ortalama 5 milyon engelli birey bulunmaktadır. Bu bireylerin neredeyse yarısı gençlerden oluşmaktadır. Engelli olarak dünyaya gelen ya da sonradan engelli olan gençlerimizin önüne engel koymamak için engelli gençlerin rahat bir biçimde yaşamlarını devam ettirmeleri, yapılacak doğru ve etkin düzenlemelere bağlı olarak gerçekleşebilir. Dolayısıyla çalışmada engelli gençlerin otel işletmelerinden beklentileri araştırılmıştır. Bu kapsamda engelli gençlerin beklentilerini ortaya koymak, buradan hareketle çeşitli öneriler getirmek çalışmayı önemli kılmaktadır. Ayrıca hem birey hemde toplumun tüm kesiminin engelli olan bireylerin yaşamlarını zorlaştırmamak, aksine kolaylaştırmak için çaba sarf etmesi sosyal sorumluluk ilkesinin bir gereğidir. Bu kapsamda çalışmada sadece 10 fiziksel, 8 görme engelli gençlerle bir araya gelinmiştir. Engelli gençlerin vermiş olduğu bilgiler doğrultusunda birbirini tekrar eden cevaplarla karşılaşıldığından, örneklem sayısı 18 kişi ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca yapılandırılmış soru formunda yer alan 7 soruda araştırmanın kısıtı olarak ifade edilebilir.

Çalışmada verilerin toplanması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesinde nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılmış olup; bu kapsamda yarı yapılandırılmış soru formu oluşturulmuştur. 10/03/2018-15/05/2018 tarihleri arasında gerekli randevular alınarak, en az 30 dakika olmak koşuluyla 10 fiziksel, 8 görme engelli genç ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerde katılımcılara öncelikle demografik özellikleri içeren 5 soru, otel işletmelerinden beklentilerini ortaya koymak amacıyla 7 soru sorulmuştur. Elde edilen cevaplar doğrultusunda oluşan veriler, Microsoft Excel programında kodlanmış ve engelli gençlerin isimleri gizli tutularak, K1'den K18'a kadar isimlendirilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda çalışmanın bulguları oluşturulup araştırma sonuçlandırılmıştır.

Bulgular

Çalışmada bulgular iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özellikleri içeren bulgular ikinci bölümde ise katılımcılar için oluşturulmuş yarı yapılandırılmış sorulardan elde edilen kodlamalar neticesinde oluşan bulgular yer almaktadır.

Tablo1. Demografik Bilgiler İle İlgili Bulgular

Kişisel Bilgiler													
Engel Durumu	Cinsiyet		Eğitim Durumu			Yaş		Meslek			Üyelik		
	Bay	Bayan	Lise	Üniv. ögr.	Lisans	16-21	22-27	Kamu	Özel	İşsiz	e	H	
Fiziksel	10	6	4	3	3	4	6	4	4	0	6	10	0
Görme	8	4	4	2	3	3	5	3	3	1	4	8	0

Tablo 1’de katılımcıların demografik bilgileri gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların tamamının fiziksel ve görme engelli derneklerine üye olduğu, bunlardan 10 fiziksel engellinin 6’sının bay, 4’ünün bayan; 8 görme engellinin ise 4’ünün bay, 4’nün ise bayan olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 3 fiziksel 2 görme engelli lise mezunu, 3’er fiziksel ve görme engelli ise üniversite öğrencisi, 4 fiziksel ile 3 görme engellinin ise lisans mezunu olduğu saptanmıştır. Bununla beraber 6 fiziksel 5 görme engellinin 16-21, 4 fiziksel ile 3 görme engellinin ise 22-27 yaş aralığında olduğu; 4 fiziksel, 3 görme engeli kamuda, 1 görme engelli ise özel sektörde çalışırken, 6 fiziksel, 4 görme engellinin işsiz olduğu ortaya konmuştur.

Yarı yapılandırılmış soru formu kapsamında oluşturulan 7 sorunun cevabı katılımcılardan elde edilmiş, bu doğrultuda çalışmanın bulguları oluşturulmuştur. Oluşturulan bulgularda her bir katılımcı K1’den K18’e kadar kodlanmış olup; çalışmada katılımcılara ait doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

Katılımcılara üye oldukları dernekler tarafından otel işletmelerinde sunulan hizmetler ile ilgili bilgiler verilirken verilmemesi konusunda soru sorulmuş ve verilen cevaplar neticesinde kodlamalar yapılarak, engelli gençlere ait doğrudan alıntılar ifade edilmiştir. Buna ilişkin temel görüşler tablo 2 ‘de gösterilmiştir. Buna göre katılımcılardan 14 genç derneklerin kendilerine bilgi vermediğini, 4 genç ise derneklerin kendilerine kısmen bilgi verdiğini belirtmiştir.

Tablo 2. Üye Oldukları Dernekler Tarafından Otel İşletmeleri Hakkında Verilen Bilgi İle İlgili Bulgular

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	12
Kısmen	3

“Ben görme engelli bir vatandaşım. Üye olduğum dernek bana hiçbir zaman otel işletmelerinin sunmuş olduğu hizmetler hakkında hatta engelli kişilere ait yapmaları gereken düzenlemeler hakkında bilgi vermedi. Ancak ben araştırmacı bir kişiliğe sahip olduğumdan mevzuat hakkında kısmen bilgim var” ... K9

“Hayır, kesinlikle verilmedi. Ancak ben mevzuatı sürekli karıştırırım. Ne var ne yok engelli kişiler ile ilgili diye buradan kısmen de olsa bilgim var” ...K3.

“Fiziksel engelli biri olarak bulunduğum dernek ayrıntılı olmamak koşuluyla bilgi verdi. Ancak ben konaklama ya da otel işletmelerinin yapmaları gereken düzenlemeleri bildiğim için üzerinde durmadım. Ama bilmeyen bir insana dernek kesinlikle bilgi vermeli. Aslında şunu da söylemek istiyorum. Bizim derneğimiz bile bizim haklarımız konusunda bizleri bilgilendirmiyor önümüze engel koyuyor. Otel ya da konaklama işletmelerinin bizim için sunacak olduğu hizmetlerin önünde elbet engel olur” ...K5

Katılımcılara mevzuat kapsamında otel işletmelerinin engelliler ile ilgili yapması gereken düzenlemeleri bilip bilmediği sorulmuş, verilen cevaplar neticesinde kodlamalar yapılarak bu bulgular tablo 3'te gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların 7'sinin engelliler ile ilgili düzenlemeleri bilmediği, 4'ünün bildiği, diğer 4'ünün ise kısmen bildiği saptanmıştır.

Tablo 3. Mevzuat Kapsamında Otel İşletmelerinin Engelliler İle İlgili Yapması Gereken Düzenlemelerin Bilinmesine İlişkin Bulgular

İfadeler	Frekans
Evet	4
Hayır	7
Kısmen	4

Bu soruya verilen cevaplar ile ilgili bazı engelli gençlere ait doğrudan alıntılar aşağıda ifade edilmiştir.

“Evet, biliyorum. Daha önce de söylemiştim. Kanunları mevzuatları karıştırırım sürekli” ...K3

“Evet, biliyorum ama yetersiz bir bilgiye sahibim. Çünkü otel işletmelerini zorda kalmadıkça tercih etmiyorum. Bu sebeple de öğrenmeye ihtiyaç duymadım” ...K2

“Hayır bilmiyorum. Çünkü önümüzde otel işletmesine gelene kadar bilmemiz gereken o kadar çok konu var ki. Ya da şöyle diyeyim aslında biz engelli değiliz. Ancak gerek kamu gerek özel kurumlar önümüze o kadar engel koyuyor ki. Bu engellerin hangi birini öğrenebileceğiz, hangi biri ile ilgili düzenlemeler yapılmış yada yapılması gerekiyor inanın bu çok zor” ...K8

Katılımcılara otel işletmelerini tercih edip etmeme durumları sorulmuş ve alınan cevaplar doğrultusunda kodlamalar yapılarak, tablo 4 oluşturulmuştur. Buna göre katılımcıların tamamı zorda kalmadıkça otel işletmelerini tercih etmediklerini belirtmiştir.

Tablo 4. Otel İşletmelerini Tercih Etme Durumları İle İlgili Bulgular

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	0
Bazen	15

Bu soru kapsamında bazı katılımcılara ait doğrudan alıntılar aşağıda yer almaktadır.

“Buna tercih etme demeyelim. Ben kamu çalışıyorum. Bazen eğitimler için şehir dışına çıkmamız gerekiyor. Mecburen uyuyabileceğimiz ya da yemek yiyebileceğimiz bir otele gitmek zorunda kalıyoruz” ...K11

“Bazen mecburiyetten otel işletmelerine gitmek zorunda kalıyorum. Zorda kalmadıkça asla otel işletmelerini tercih etmiyorum. Bunu ayrıca belirtmek isterim” ...K1

“27 yaşına geldim. Bu süre zarfında inanılmaz sadece 5 kez otel işletmesinde konakladım. Neden demeyin çünkü sadece uyumak için o kadar para vermek bana göre doğru değil. Diğer hizmetlerden asla faydalanamıyorsunuz” ...K13

Tablo 5’de otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin engellilerin kullanımına uygun olup olmadığı sorulmuştur. Bu doğrultuda alınan cevaplar kodlanarak bulgular oluşturulmuştur. Buna göre 14 katılımcı sunulan hizmetlerin uygun olmadığını belirtirken, 4 katılımcı ise kısmen uygun olduğunu ifade etmiş olup; katılımcılara ait doğrudan alıntılar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 5. Sunulan Hizmetlerin Engellilerin Kullanımına Uygun Olup Olmadığı Konusundaki Bulgular

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	11
Kısmen	4

“Hayır, uygun değil. Daha önce belirtmiştim. En fazla bu yaşım kadar belki 5 kez otel işletmesine gittim. Profesyonel yüzücüyüm. Ben yanımda refakatçi olsa da olmasa da havuzda yüzemiyorum. Çünkü mevzuata aykırı. Ya da mevzuat benim bu hizmetten faydalanmamı kısıtlamış. Otelinde işine geliyor tabii. Oradan yürüyor ve bir engel de onlar koymaya başlıyor” ...K13

“Kesinlikle uygun değil. Çünkü görme engelliyim. Tercih etme şansım yok. Bir alfabe koysalar. Okusam ona göre ne yiyeceğime ben karar versem. Acaba çok mu şey istiyorum” ...K4

“Hayır, uygun değil. Uyumanın dışında hiçbir hizmetten etkin bir şekilde yararlanamıyorum. Ne doğru düzgün banyo yapabiliyorum. Ne yemek yiyebiliyorum. Masalar çok yüksek sandalyem engin kalıyor. Ne bileyim banyo çok garip duş çok yüksekte ulaşamıyorum bile” ...K11

“Elbette uygun değil. Çünkü tek başıma kalabileceğim bir mekan değil. Hep refakatçi yardımıyla kalabiliyorum” ...K18

“Uygun değil. Nedenini sorarsanız bende gencim diğer gençler gibi eğlenmek istiyorum. Tamam dans edemem belki ama bara gidip oturmak orda müzik dinlemek benim de hakkım. Ancak bununla ilgili hiçbir düzeltme yok” ...K16

“Bakın ben liseden yeni mezun oldum. Diğer gençler çok rahatlıkla otel işletmelerinin sunmuş olduğu hizmetten yararlanırken ve verdikleri paranın karşılığını alırken ben sadece uyumak için para veriyorum hem de refakatçi yardımıyla. Bu durum sizce can sıkıcı değil mi?” ...K17

Tablo 6’da engellilerin otel işletmelerinden aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri sorulmuş, alınan cevaplar neticesinde kodlamalar yapılarak, bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre 13 katılımcı alınan hizmetlerden memnun değilken 5 katılımcı ise kısmen memnun olduğunu belirtmiştir. Genç katılımcılara ait doğrudan alıntılar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 6. Engellilerin Otel İşletmelerinden Aldıkları Hizmetler İle İlgili Memnuniyetlerini Saptayan Bulgular

İfadeler	Frekans
Evet	0
Hayır	10
Kısmen	5

“Hayır, memnun değilim. Çünkü sadece uyumak ile ilgili hizmet alıyorum. Başka hiçbir hizmetten yeteri kadar faydalanamıyorum. Ama bunda otel işletmesini suçlamıyorum. Kanun mevzuat engeli koymuş ki otel işletmesi ne yapsın ki bizim gibi insana” ...K7

“Kısmen memnunum o da çalışan arkadaşlardan dolayı. İnanın çalışan arkadaşlar bize ellerinden geldiğince yardımcı olmaya çalışıyorlar. Bu konuda çok memnunum ancak bu durum bazen bizleri ötekileştiriyor hissi veriyor dolayısıyla üzülüyorum” ...K15

“İşim icabı yılda en az 4 ya da 5 kez şehir dışına çıkmak zorunda kalıyorum. Bazı 5 yıldızlı otel işletmeleri odaları engellilerin rahat uyuyabileceği, banyo yapabileceği şekilde dizayn etmiş. Bu durum ister istemez beni mutlu ediyor. Ama sadece bazı demeseydik hepsi gereken tüm düzenlemeleri yapsaydı” ...K14

“Memnun değilim. Çünkü mevzuatı kısmen de olsa bilirim. Otelin odasına girdim bir de ne göreyim adamlar duşa kabin yapmışlar. Yahu ben yürüme engeli olan biriyim sandalyem ile nasıl bu engeli aşayım. Nasıl banyo yapayım dedim. Anlayacağınız engel engel engel” ...K12

Katılımcılara otel işletmelerinde çalışanların engellilere yönelik tutum ve davranışlarının nasıl olduğu sorulmuş alınan cevaplar neticesinde kodlamalar yapılarak tablo 7’i oluşturulmuştur. Buna göre genel itibariyle katılımcıların tamamı konaklama işletmelerinde çalışanların kendilerine karşı oldukça iyi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu soru kapsamında genç katılımcıların bazılarının vermiş olduğu cevaplar olduğu gibi aşağıda yer almaktadır.

Tablo 7. Otel İşletmelerinde Çalışanların Engellilere Yönelik Tutum Ve Davranışlarına Yönelik Bulgular

İfadeler	Frekans
Oldukça iyi	13
Kötü	0
Kısmen iyi	2

“Çalışan arkadaşlar bizlere karşı çok iyiler. Kırılgan olduğumuzu mu düşünüyorlar. Ya da ülkemiz insanı zayıf olana ilgi gösterir bundan mıdır bilmem gittiğim tüm otel işletmelerinde bana karşı çok iyi davrandılar” ...K6

“Memnunum ancak bu ilgi beni sıkıyor. Bana yaklaşımları unutmaya çalıştığım engelimi hatırlatıyor. Keşke engelsizmişim gibi davransalar daha çok mutlu olurum” ...K10

“Memnunum demek isterdim. Çünkü başımdan bir olay geçti. Gittiğim otelin kapı girişi sandalyeme uygun değildi. Dolayısıyla giremedim. Çalışan beni kucağına aldı belki iyi niyetliydi. Ancak bu durum gerçekten benim için onur kırıcıydı. Kendimi çok kötü hissettim. Bu olaydan sonra zorda kalmadıkça asla otel işletmesine gitmedim” ...K1

Katılımcılara otel işletmelerinden beklentileri sorulmuş verilen cevaplar neticesinde kodlamalar yapılmıştır. Buna göre beklentilere ilişkin genel görüşler Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Engellilerin Otel İşletmelerinden Beklentilerine Yönelik Bulgular

İfadeler	Frekans
Kapı girişi sandalyemizin girebileceği gibi tasarlanmalı	8
Prizler, dolapların, kapı kolları vb. engelli kullanımına uygun olmalı	15
Banyoda duşa kabin olmamalı	8
Odalar ve hizmet alanları girişte bulunmalı	10
Anons sistemi kurulmalı	7
Görme engelli için odalarda ve diğer hizmet alanlarında alfabe bulundurulmalı	7
Odamızda olası kaza ile karşılaştığımızda kullanılan mobilyaların uçları sivri olmamalı oval ve kaplama ile kapatılmış olmalı	15
Mevzuatın dışına çıkılarak sadece görme ve fiziksel engeli olanlar için değil de diğer engeli bulunan bireylerin de hizmetten faydalanabilmesi için ilgili düzenlemeler yapılmalı	15
Otel işletmeleri engeli bulunmayan bireylerin almış olduğu tüm hizmetlerden faydalanabileceğimiz şekilde tasarlanmalı	15

Engellilerin otel işletmelerinden beklentilerinin değerlendirildiği tablo 8'de katılımcıların tamamı mevzuat engelinin dışına çıkılarak, engelsizlermiş gibi tüm hizmetlerden rahatlıkla faydalanmak istediklerini bu sebeple otel işletmelerinin tümünün gereken düzenlemeleri yapmalarını istediklerini belirtmişlerdir. Bunun yanında özellikle görme engelli bireyler bir anons sisteminin etkin bir şekilde kurulması gerektiğini, hizmet alanlarında bir alfabenin olmasının temel şart olduğunu savunmuşlardır. Fiziksel engeli bulunan bireyler ise masaları etkin bir şekilde kullanabilmek için uygun dizayn edilmesi, banyonun rahatlıkla kullanılabilir şekilde oluşturulması gerektiğini ifade etmişlerdir. Bunun yanında diğer gençler gibi eğlence mekânlarından faydalanabilmek için engelli kullanımına uygun bir şekilde düzenlenmesi konusunda fikirlerini ortaya koymuşlardır. Buradan hareketle katılımcılara ait ifadeler ile ilgili doğrudan alıntılardan bazıları şöyledir:

“Bakın biz genciz. Diğer gençler gibi eğlenmek, müzik dinlemek istiyoruz. Evet, benim fiziksel engelim var. Ama bu durum duymama görmeme engel değil ki. Neden böyle bir ortamda bulunmak istemeyim diğer gençler gibi. Dolayısıyla hep farklı olduğumuzu hissettiriyorlar bize” ...K16

“Keşke otel işletmeleri bizleri de düşünüp o şekilde mimarlar tarafından tasarlansa. Keşke bizimde bir insan olduğumuz düşüncesine varılsa. Bu kapsamda kanunlar çıkartılıp hizmet alanları iyileştirilse” ...K3

Sonuç ve Öneriler

Dünyada hemen hemen her ülke nüfusunun ortalama %5- ile %20 'si fiziksel, görme, duyma, zihinsel vb. engelli bireylerden oluşmaktadır. Bu bireylerin bir kısmı doğuştan bir kısmı ise sonradan engelli bireyler olarak yaşamlarını sürdürmektedir. Engelli bireylerin refakatçileri de düşünüldüğünde bu oran neredeyse 2 kata ulaşabilmektedir. Bu oran göz önüne alındığında, dünyada engellerin turizm sektörü için büyük bir Pazar olduğu ifade edilebilir. Ancak büyük bir Pazar olmasına rağmen ülkelerin birçoğunda engellilerin, turizm faaliyetlerine yeteri kadar katılmadığı ortadadır. Bunun temel sebebinin engellilere yönelik düzenlemelerin yetersizliğinden kaynaklandığı söylenebilir. Bunun yanında gelişmiş ülkelerin bir kısmı engellileri topluma kazandırmak ve engellileri önemli bir birey olduklarını hissettirmek amacıyla turizm faaliyetlerine teşvik etmekte; oluşabilecek engelleri ortadan kaldırmaktadır. Ancak ülkemizde turizm sektöründe, engellilerin hizmetlerden yararlanabilmeleri adına pek çok engel bulunduğu bilinen bir gerçektir. Bu engellerden en önemlisi mevzuatın yetersizliğidir. Bununla beraber yatırımcıların, engelliler için mevzuatın dışında herhangi bir çalışma yapmamasıdır. Ayrıca mevzuatta belirtilen unsurları gerçekleştirmiş olsalar bile yetersizlikleri, yapılan çalışmada ortaya konulmuştur. Dolayısıyla bu durum engellilerin turizm faaliyetlerinden etkin bir şekilde faydalanmasını engelleyen büyük bir engel olarak düşünülmektedir. Yapılan çalışmanın temel amacı; engelli gençlerin otel işletmelerinden beklentilerini belirlemektir. Engelli gençlerin beklentileri ortaya koyup; otel işletmelerinin engelli gençler için yapmaları gereken çalışmalar ile ilgili öneriler getirmek, araştırmayı önemli kılmaktadır. Bununla beraber toplumun önemli bir kesimi oluşturan engelli bireylere yönelik yapılması gereken çalışmaların sosyal sorumluluk ilkesi olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla çalışma büyük önem arz etmektedir. Belirtilen amaç ve önemden hareketle öncelikle literatür taraması yapılmıştır. Sonrasında 10 fiziksel 8 görme engelli gençlerle, oluşturulan yarı yapılandırılmış soru formu yardımıyla en az 30 dakika olmak koşuluyla görüşmeler yapılmış ve çalışma sonuçlandırılmıştır.

Buna göre; daha öncesinden otel işletmelerine giden katılımcıların tamamının engelli derneklerine üye olduğu, 16-21 yaş aralığında olan 6 fiziksel, 5 görme; 22-27 yaş aralığında olan 4 fiziksel, 3 görme engelli gençlerin genellikle üniversite öğrencisi ve lisans mezunu oldukları saptanmıştır. Ayrıca 6 fiziksel, 4 görme engelinin işsiz olduğu, 4 fiziksel ve 3 görme engelinin kamuda, 1 görme engelinin ise özel sektörde çalıştığı ortaya konmuştur.

Katılımcı engelli gençler üye oldukları dernekler tarafından otel işletmelerindeki düzenlemeler ile ilgili bilginin verilmediğini, verilse bile bu bilgilerin yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Bununla beraber otel işletmelerinden engelliler ile ilgili düzenlemeler konusunda fazla bilgisi olmadığını ifade eden engelli gençler, sunulan hizmetlerin engel durumlarına uygun olmadığını dolayısıyla zorda kalmadıkça, otel işletmelerini tercih etmediklerini, genel itibarıyla alınan hizmetten memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Ancak tüm bu yetersizlikler ve memnuniyetsizliklere rağmen otel işletmelerinde çalışan personellerin, genel itibarıyla kendilerine karşı olumlu tavır sergilediklerini belirten engelli gençler, otel işletmelerinden mevzuat engelinin dışına çıkılarak, engelsizler gibi tüm hizmetlerden rahatlıkla faydalanmak istediklerini ifade etmişlerdir. Dolayısıyla otel işletmelerinin bu

tarz yeni düzenlemeler yapmaları konusunda isteklerini belirtmişlerdir. Bunun yanında özellikle görme engelli gençler bir anons sisteminin etkin bir şekilde kurulması gerektiğini, hizmet alanlarında bir alfabenin olmasının temel şart olduğunu; fiziksel engeli bulunan gençler ise banyolarda tutunma barlarının olması gerektiğini, duşa kabinin olmaması gerektiğini, masaları etkin bir şekilde kullanabilmek için uygun dizayn edilmesi gibi beklentilerini sıralamışlardır. Ayrıca diğer gençler gibi eğlence mekânlarından faydalanmak istediklerini, bu sebeple engelli kullanımına uygun bir şekilde mekânların düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla ülkemizde engelli gençlerin etkin bir biçimde faydalanabileceği hiçbir düzenlemenin olmadığı, otel işletmelerinin engelli gençlerin beklentilerini karşılayamadığı bu çalışmada tespit edilmiştir. Buradan hareketle yapılan çalışmada ülkemizde engelli gençlerin turizme yönlendirilmesi konusunda yetersizliği ortaya konulmuştur. Bu kapsamda turizme yönelik yasal düzenlemelerin yetersizliği, mevzuatta sadece fiziksel engelli bireyler ile ilgili kısıtlı ve yetersiz düzenlemelerin olduğu tespit edilmiştir. Diğer engel türlerine yönelik çalışmaların olmadığı ortaya konmuştur. Dolayısıyla otel işletmeleri yatırımcılarının yapmış oldukları kısıtlı düzenlemelerin sadece fiziksel ve görme engelli bireyler ile ilgili olduğu saptanmıştır. Diğer engel türleri ile ilgili hiçbir düzenlemenin olmadığı; bu durumun engelli gençler ile ilgili turizme yönelik bakış açılarını olumsuz yönde etkilediği, dolayısıyla engelli gençlerin turizm faaliyetlerine katılmak istemedikleri saptanmıştır. Buradan hareketle oluşan bu engellerin engelli gençleri turizmden uzaklaştırdığı sonucuna ulaşılabilir.

Engelli gençlerin otel işletmelerinden beklentilerinin ortaya konulduğu çalışma sonuçları değerlendirilirken, birtakım sınırlılıklar göz önünde bulundurulmalıdır. Bu sınırlılıklar, çok sayıda engelli genç olmasına rağmen sadece 10 fiziksel ve 8 görme engelli gençler ve bu gençlerin yarı yapılandırılmış soru formunda yer alan sorulara yönelik görüşlerinden ibarettir. Dolayısıyla bu çalışma ile ortaya çıkan sonuçlar yarı yapılandırılmış soru formunda yer alan soru kalıp ve içeriklerinin bir yansıması olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

Uluslararası ve ulusal literatür incelendiğinde turizme katılan engelli bireylerin beklentileri, yaşadıkları sorunlar ve ihtiyaçları ile ilgili birçok çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışmalar ile gerçekleştirilen çalışma sonuçları karşılaştırılmış olup; çalışmalar arasındaki benzerlik ve farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre araştırmacılar İsraili (2002), Avis (2003), Müftüoğlu (2006), Richards, Pritchard ve Morgan (2010); Zbikowski, Kuzmicki, Dabrowski ve Soroka (2011); Karacaoğlu (2012); Şahin (2012); APGEM (2012); Bratucu, Chitu, Dınca ve Ştefen (2016) çalışmalarında, engelli bireyler için yatırımların fiziksel olarak engelli kullanımı için uygun olmadığı ya da yetersiz olduğu, bu sebeple engelli bireylerin alınan hizmetten memnun olmadığını ortaya koymuştur. Bunun yanında otel işletmeleri tarafından yetersiz bilgi aktarımı ve iletişim eksikliği olduğundan, hizmetten istenilen düzeyde yararlanamadıkları saptanmıştır. Ayrıca gerek fiziksel yetersizlikler gerek ise hizmet alanlarının sınırlı olması vb. gibi unsurlardan dolayı engelli bireylerin gerçekleştirilen etkinliklere katılmadıkları saptanmıştır. Dolayısıyla ifade edilen çalışma sonuçları gerçekleştirilen çalışma sonuçları ile benzerlik gösterirken; Mülayim ve Özşahin (2010); Bi, Card ve Cole (2007); Poria, Reichel ve Brandt (2011)'in çalışma sonuçları ile kısmen benzerlik göstermektedir. Benzerlikleri; engelli bireylerin, otel işletmelerinin fiziksel

yetersizliğinden dolayı yaşadığı sorunlar ile yasal düzenlemelerin yetersizliği şeklinde ifade edilebilir. Bu açıdan söz konusu çalışma, belirtilen çalışmalarla kıyaslandığında, bu araştırmalar çalışmadan elde edilen sonuçları destekler niteliktedir. Ancak bu iki çalışmanın farklı yönü ise katılımcıların turizm işletmelerinde herhangi bir engelle karşılaşmadıkları yönündedir. Bunun yanında Bi, Card ve Cole Çin’de, Poria, Reichel ve Brandt tarafından İsrail’de gerçekleştirdiği çalışmada, çalışanların olumlu tutumları, ısrarcı ve merhametli davranmaları, engellileri olumsuz etkilemiş, diğer turistler tarafından bu durum farklı algılanıp; engellilere karşı alaycı bir tavır sergilenmiştir. Çalışanların ısrarcı tutumu, engeli olmayan kişilerin alaycı tavrı engelli bireyleri rahatsız etmiştir. Bu olumsuz durumun temel sebebinin Çin ve İsrail’e göre Türkiye’de yaşayan bireylerin inançları, yaşam şekilleri, aldıkları kültürler, örf adetler ve hayata bakış açılarının farklılığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

İfade edilen açıklamalardan yola çıkılarak, engelli gençlerin turizm faaliyetlerinden daha etkin bir şekilde yararlanabilmesi adına çeşitli öneriler getirilmiştir. Bu öneriler öncelikle mevzuatta yer alan kanunların düzenlenmesini içermekte olup; sonrasında ise otel işletmelerinin sosyal sorumluluk ilkesi gereğince yapacağı çalışmalarıdır. Bu kapsamda öncelikle modern bir ülkenin gereği olarak engellilerin haklarına yönelik gerçekleştirilecek yasal düzenlemeler ve iyileştirmelerdir. Dolayısıyla engelli bireyler sadece fiziksel engellilerden oluşmamaktadır. Diğer engelli bireyleri kapsayacak yasal düzenlemelerin ve iyileştirilmenin yapılması, turizm faaliyetlerinden daha fazla engelli bireyin yararlanmasına katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla bu yasal düzenlemeler ve iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi, turizm yatırımcılarının gerçekleştirmiş olduğu yatırımlarda gerekli düzenlemeleri yapmasına, yeni yatırımların ise engelli bireyler göz önünde bulundurularak oluşturmasına sebep olacaktır. Buradan hareketle engelli gençlerin istek ve beklentilerinin değerlendirildiği çalışmada, öncelikle sadece 80 ve daha fazla odası bulunan otel işletmeleri değil de tüm otel işletmelerini kapsayacak şekilde düzenlemelerin, iyileştirilmelerin olması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda öncelikle otel işletmelerinde çalışanlara engellilere karşı nasıl davranması ve tutumlarının nasıl olması gerektiği konusunda belirli periyotlarda eğitim verilmelidir. Bunun yanında otel işletmeleri, tüm engelli bireylerin faydalanabileceği oda sayılarını ve hizmet alanlarını arttırmalıdır. Hizmet alamadığı alanlarda konaklama ücretlerinde indirimler yapılmalıdır. Otel işletmelerinde bahçelerin dekorasyonu, rampalar, kapı genişliğinin uygun boyutlarda olması, yatırım içerisinde yer alan merdivenlerdeki trabzanlar, zeminin kaygan olmaması, tahsis edilen odaların banyolarında tutunma barları, banyoda duşa kabinin yer almaması, anons sistemi, kabartma yazılar, hizmet alanlarında ve odalarda masaların ve sandalyelerin engelli kullanıma uygun olması, görsel uyarı sistemleri, odalarda düşme çarpma gibi olumsuz durumlarda bireyi olumsuz etkileyecek sivri mobilyaların kullanılmaması, dolapların engin ve kullanıma uygun olması, işaret dilini bilen çalışanların olması vb. gibi düzenlemeler ile hem engelli gençlerin hem de ortalama 5 milyona yakın engellinin büyük bir kısmının turizm faaliyetlerinden yararlanmasına katkı sağlayacaktır. Bunun yanında yapılan bu çalışma sosyal bilimler alanında benzer alanlarda çalışacak araştırmacılara yön verecek olup; yeni araştırmaların konusunu oluşturacaktır. Bu sebeplerle çalışmanın büyük önem arz ettiği düşünülmektedir.



EXTENDED ABSTRACT

The Evaluation of the Expectations of Disabled Young People From Hotel Enterprises

Aliye Akın*

The Problem of the Research

In the world, an average of 5% to 20% of the population of every country consists of individuals with physical, visual, hearing, mental and similar disabilities. Some of these individuals continue their lives as congenitally-disabled, while some of them continue as adventitiously-disable individuals. Considering the attendants of disabled individuals, this rate almost doubles. Given this rate, it can be argued that the disabled in the world are a big market for the tourism sector. However, despite the fact that it is a big market, most of the countries are in a position where disabled people cannot participate as much in tourism activities.

* Asst.Prof. Dr., Gaziantep University, Tourism and Hospitality Vocational School, Gaziantep, Turkey, aliyeakin@gantep.edu.tr

It can be argued that the main reason for this is due to the inadequate regulations for the disabled. Besides that, some of the developed countries encourage disabled individuals to tourism activities in order to bring them into society and to make them feel as an important individual. However, it is a known fact in our country that there are many obstacles in the tourism sector in terms of enabling people with disabilities to benefit from services. The most important of these obstacles is the inadequacy of legislation, also, the fact that investors do not do any work for the disabled other than the legislation. Moreover, even if they have realized the aspects mentioned in the legislation, their deficiencies are revealed in the study. This is therefore considered to be a major obstacle that affects the use of tourism activities by the disabled.

Aim and Importance of the Study

There are averages of 5 million disabled individuals in our country. Almost the half of these individuals are young people. In order not to put an obstacle in front of our young people who have come to the world as disabled people or who have later become disabled, disabled young people's continuing their lives comfortably can be realized depending on the correct and effective arrangements to be made. The main aim of the study is to determine the expectations of disabled young people from hotel enterprises. In this scope, to determine the expectations of the disabled young people and to bring forward various suggestions makes the study important. Also, both the individuals and all parts of the society's trying not to complicate, on the contrary, to facilitate the lives of disabled individuals is required by the principle of social responsibility. For this reason, the study is important.

Methodology

In the study, qualitative research methods were utilized in collecting, analysing and evaluating the data and in this scope, a semi-structured questionnaire was prepared. Face-to-face interviews with 10 physically and 8 visually disabled young people were made with obtaining the necessary appointments between 10/03/2018 and 15/05/2018 with a minimum of 30 minutes. The participants in these interviews were asked 5 questions with demographic characteristics and 7 questions with the aim of revealing expectations from the hotel enterprises. The data generated in line with the responses obtained are coded in the Microsoft Excel program and the names of the disabled young people are kept confidential and labelled from K1 to K18. The findings of the study in line with this information have been created and the research has been concluded.

Constraint of the Study

Only 10 physical and 8 visually disabled young people were interviewed in the study. The number of samples was limited to 18 people because of encountering with repeated responses in line with the information given by the disabled young people. In addition, the 7 questions in the structured questionnaire can be expressed as a constraint of the research. Therefore, it should be considered that the results of this study are a reflection of the question patterns and contents in the semi-structured question form.

Findings

The findings in the study consist of two parts. In the first part, the findings including the demographic characteristics of the participants, and in the second part, the findings formed as a result of the coding obtained from the semi-structured questions created for the participants are included. Accordingly, it was determined that all of the participants who have previously visited hospitality enterprises were members of disability associations, 6 physically disabled and 5 visually disabled young people between the ages 16-21 and 4 physically disabled and 3 visually disabled young people between the ages 22-27 were generally university students and have bachelor's degree. Also, it was determined that 6 physically and 4 visually disabled were unemployed and 3 visually disabled and 1 visually disabled were public employees.

The participants with disabilities stated that the associations they are affiliated with do not inform them about the arrangements in the hotel enterprises and even the given information is insufficient. However, young people with disabilities who expressed that they do not have much information about the arrangements regarding the disabled persons in the hotel enterprises stated that the services offered are not suitable for their disability conditions, thus, unless obliged to, they do not prefer the hotel enterprises and are not satisfied with the service provided in general. However, in spite of all these inadequacies and dissatisfaction, the disabled young people stated that the staff working in the hotel companies generally showed a positive attitude towards them and expressed that they asked from hotel enterprises to go out of legislation obstacle and wanted to comfortably benefit from all services as if they are not disabled. Hence, they have expressed their desire that hotel enterprises make such new arrangements. In addition to this, especially visually disabled young people have expressed their expectations that effectively setting up an announce system is required, that an alphabet is an essential condition in service areas, while physically disabled young people have expressed that there should be grab bars and there should not be a shower cabin in bathrooms, tables should be designed properly in order that they can use these effectively. Also, they wanted to use entertainment venues like other young people, for this reason, the venues should be arranged suitably for the use of the disabled.

Result and Suggestions

10 physically and 8 visually disabled young people were interviewed with the aid of a semi-structured questionnaire at least 30 minutes in length and the findings of the research were formed and the study was concluded. Accordingly, it was determined that there is no arrangement where disabled young people can effectively benefit from hotel enterprises and that they do not meet the expectations of the disabled young people. From this point of view, in the study, the inadequacy on directing the disabled young people to tourism in our country was revealed. Therefore, it was determined that the legal regulations for tourism were inadequate and there were limited and inadequate arrangements in the legislation only for physically disabled individuals. It has been revealed that there are no studies on other types of disabilities. Furthermore, it has been determined that restrictive arrangements made by investors of hotel enterprises are related only to physically and visually disabled individuals. It has been determined that there are no arrangements regarding other types of disabilities and this means that it affected negatively the perspectives of the disabled young people about tourism and, therefore, the disabled young people do not want to participate in the tourism activities. From this point of view, it can be concluded that these obstacles alienate disabled young people from tourism.

When international and national literature is examined, many studies have been found on the expectations and problems they face and the needs of the disabled young people who have participated in tourism. These studies and the results of the present study have been compared and the similarities and differences between these studies have been determined. Accordingly, the researchers such as Israili (2002), Avis (2003), Müftüoğlu (2006), Richards, Pritchard and Morgan (2010), Zbikowski, Kuzmicki, Dabrowski and Soroka (2011), Karacaoğlu (2012), Şahin (2012), APGEM (2012), Bratucu, Chitu, Dinca and Ştefen (2016) in their studies, have presented that the investments for disabled individuals are not suitable or adequate for the use of the physically disabled, therefore, disabled individuals are not satisfied with the service provided. Besides, it has been determined that since there is inadequate information transfer and miscommunication from hotel enterprises, they cannot benefit from the service at the desired level. Also, it has been determined that due to the factors such as physical inadequacies or limitedness of service areas, disabled individuals cannot participate in activities conducted. Thereby, while the present results were similar to the results of the study conducted, they were partly similar to the study results of Mülayim and Özşahin (2010), Bi, Card and Cole (2007) and Poria, Reichel and Brandt (2011). Some similarities can be expressed as problems the disabled individuals encounter due to the inadequacies of hotel enterprises and the inadequacy of legal arrangements. In this respect, the subject study, when compared to the mentioned studies, is in a quality supporting the results obtained from these studies. However, the different aspect of these two studies is that the participants do not

encounter any obstacles in tourism enterprises. Besides, in the studies conducted by Bi, Card and Cole in China and by Poria, Reichel and Brandt in Israel, the positive attitudes, insistent and merciful behaviours of the personnel have negatively affected the disabled and this was perceived differently by other tourists and they have acted in a cynical manner towards the disabled. The insistent attitudes of the personnel and the cynical manners of the persons without any disabilities have annoyed the disabled individuals. The main reason of this negative situation is considered to be originating from the beliefs, life styles, cultures, general customs and perspective on the life of the individuals living in Turkey, compared to those in China and Israel.

Based on the explanations given, various suggestions have been made in order to enable disabled young people to benefit from tourism activities more effectively. These suggestions primarily involve the regulation of the laws contained in the legislation and, afterwards, the activities hotel enterprises should carry out as a requirement of the social responsibility principle. In this context, it is primarily the legal arrangements and improvements to be implemented for the rights of the disabled as a requirement of a modern country. Therefore, disabled individuals do not consist only of physically disabled. Legal arrangements and improvements to cover other disabled people will contribute to the utilization of tourism activities by more disabled people. Therefore, the realization of these legal regulations and improvements will cause tourism investors to make the necessary arrangements for the investments they have realized and to make new investments considering the disabled individuals. From this point of view, the study, in which the needs and expectations of disabled young people were evaluated, suggests that improvements should be made, not only covering accommodation facilities with only 80 rooms and more, but also covering all accommodation facilities. In this context, firstly, training should be given to the employees at the accommodation facilities on certain periods about how they should behave and how their attitudes towards the disabled should be. In addition, accommodation facilities should increase the number of rooms and service areas available to all disabled people. Reductions in accommodation fees must be made in areas where service is not available. In hotel enterprises, applications such as the decoration of the gardens, ramps, door width being in proper sizes, balustrades of the stairs in the investment, the floor not being slippery, grab bars in the bathrooms of the rooms assigned, bathrooms not having a shower cabin, announce system, using braille alphabet, tables and chairs in service areas and rooms being suitable for the use of the disabled, visual warning systems, not using pointed furniture that may negatively affect the individual in negative cases such as falling, bumping in rooms, cupboards being wide and suitable for use, the existence of employees who know sign language, will contribute to the utilization of tourism activities by a major part of disabled young people and disabled people close to an average of 5 million. Besides, this study will direct the researchers that will study in similar areas to social sciences and be a subject of new researches. For these reasons, this study is considered to have a great importance.

Kaynakça / References

- Akın, A., Şimşek, M. Y. & Akın, A. (2012). Turizm sektörünün ekonomideki yeri ve önemi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 4(7), 63-81.
- APGEM (2012). *Antalya'da engelli turizmin gelişimi için arz ve talep üzerine bir araştırma*. Antalya: Yığıtler Grup Reklam Matbaa.
- Arıcı, S. (2010). *Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespit edilmesine yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Artar, Y. & Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de engelliler turizminin geliştirilmesine yönelik konaklama tesislerindeki altyapı imkânlarının araştırılması*. Ankara: Dünya Engelliler Vakfı.
- Atak, V. (2008). *Marmaris'teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı* (Yüksek lisans tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Avis, A. H. (2003). *Accessibility and attitudinal barriers encountered in sectors of travel and tourism by travellers who have disabilities* (MastersThesis, Missouri-Colombia University, USA).
- Bi, Y., Card, J. A. & Cole S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9 (3), 205-216.
- Bratucu, G., Chitu, I. B., Dinca, G., & Ştefen, M. (2016). Opinions of tourists regarding the accessibility for people with disabilities in the area of Braşov Country. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 9(58), 73-82.
- Bulgan, G. & Çarıkçı, İ.H. (2015). Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), 15-42.
- Büyükşalvarcı, A., Şapçılar, M.C. & Tuncel, M. (2017). Otel işletmelerinde engelli olanaklarına ilişkin yöneticilerin görüşleri: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 13, 249-263.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (6), 816-826.
- Erdoğan, A. (1994). *Turizm çeşitlendirmesinde bir alternatif: özürülüler turizmi ve Türk turizmindeki durumu* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Israilli, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accesibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41 (1), 101-104.
- Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Eskişehir örneği* (Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Lazarus, B. & Kaufman, J. E. (1988). Handicapped Guests and the Hospitality Curriculum. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*29(2), 69-70.
- Murray, M. & Sproats, J. (1990). The disabled traveler: tourism and disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*1, 9-14.
- Müftüoğlu, U. (2006). *Tekerlekli sandalye kullanan bedensel engellilerin kentsel mekanları kullanım olanaklarının Trabzon kent merkezi örneği üzerinde incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.

- Mülâyim, A. & Özşahin, B. (2010). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. (2011). Blind people's tourism experiences: An exploratory study. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues*: 149-158. Bristol: Channel View Publications.
- Resmi Gazete (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. 21 Haziran 2005.
- Resmi Gazete (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ. 26 Haziran 2011.
- Richards, V., Pritchard, A. & Morgan, N. (2010). Envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 4 (37), 1103-1111.
- Şahin, H. (2012). *Engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarının incelenmesi* (Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara). <http://tez2.yok.gov.tr/> adresinden edinilmiştir.
- Şenol, F., Oktay, K. & Özmen, M. (2016). Engelli turistlere yönelik otel uygulamaları: Antalya yöresi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13, 74-91.
- Turco, D. & Stumbo, N. (1998). Tourism constraints for people with disabilities. *Parks&Recreation* 33(9), 10-16.
- TÜİK, (2018). http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=276 (Erişim: 15.05.2018)
- World Health Organization (WHO) (2011). World Report On Disability, http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70670/1/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf, (Erişim: 15.05.2018)
- Zbikowski, J., Kuzmicki, M., Dabrowski, D. & Soroka, A. (2011). Vocational activity as a determinant of participation in tourism of disabled people from the area of Eastern Poland. *Oeconomia*, 10 (2), 121-129.