Ankara’daki Restoranların Engelli Bireylerin Erişilebilirliğine Uygunluğu (Accessibility of Restaurants in Ankara for Disabled People)

*Semra AKAR ŞAHİNGÖZ, Tuğba KESKİN*

a Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey
b Ankara Hacı Bayram Veli University, Master of Science, Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

**Öz**

Engelli bireylerin, yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması toplumların en önemli gelişmişlik ölçütlerinden birisidir. Ülkemizde son yıllarda engelli bireylere yönelik çeşitli yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemelerin restoranlar boyutunda ne oranda gerçekleştirildiğinin saptanması planlanan bu araştırmanın temel hedefini oluşturmaktadır. Araştırmada Ankara’da faaliyet gösteren birinci sınıf restoranların fiziki şartlarının engelli bireylerin ihtiyaçlarını ne oranda karşıladığını belirlenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular, restoranların hiçbirinde engelli otoparkı olmadığını, çoğunluğunda engelli tuvaleti bulunmadığını, kapı ve girişlerin engelli bireyler için uygun olmadığını göstermiştir. Restoranların engelli bireyler için erişilebilirliği işletmelerin zincir işletme olup olmamasına göre değerlendirildiğiinde; engelli tuvaleti bulunma kriterinin (p<0.05) dışında tüm değerlendirme kriterleri bakımından aralarında anlamlı bir fark olmadığını saptanmıştır (p>0.05). Engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda toplumun her biriminde gerekli düzenlemelerin yapılması, onların toplumla entegrasyonu ve bütünleşmesine yardımcı olacaktır.

**Keywords**

Diable peoples
Accessibility of restaurants
Disability
Physical condition
Restaurants

**Abstract**

One of the most important development standarts of the countries is the ensuring of disabled individuals adaptation to every areas of life. Many legislative regulations has been made in our country recently. And main aim of this research is detecting the practices of these legal regulations at restaurants. In this research, it is aimed to state whether physical conditions of first class restaurants in Ankara supply the needs of disabled individuals or not. Findings showed that any of these restaurants have no car parks for disabled people and many of them haven’t got disabled toilets and also their doors and entries are not suitable for these people. When the accessibility of the restaurants for disabled individuals is evaluated according to its being a chain business, no meaningful difference was detected between them (p>0.05) in terms of all other evaluation criteria except for having a toilet fort he disabled(p<0.05). So making necessary arrangements in every parts of life will help their adaptation and integration of society.

* Sorumlu Yazar.
E-posta: semras@gazi.edu.tr (S. Akar Şahingöz)

Makale Künyesi: Akar Şahingöz, S. ve Keskin, T. (2018). Ankara’da ki Restoranların Engelli Bireylerin Erişilebilirliğine Uygunluğu, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(3), 404-422

DOI: 10.21325/jotags.2018.290
GİRİŞ

Bireyler ya doğustan ya da çeşitli nedenlerle sonradan engelli olabilmektedirler. Engellilik kavramını Dünya Sağlık Örgütü “kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilircek faaliyetlerde bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı durumu olan kişilerdir” şeklinde tanımlamıştır (WHO, 1980, s. 29). Engel durumlarına göre engelli bireyler zihinsel engelliler, görme engelliler, ortopedik (fiziksel) engelliler, işitme ve konuşma engelliler ile süregen hastalıkları olanlar olmak üzere altı grupta incelenmektedir. Her bir engellilik durumunun oluşum nedenleri ve kişeye yarattığı kısıtlıklar da farklıdır. Bu kısıtlar onların tüm yaşam alanlarına etkilemektedir, sosyal hayatlarında, iş yaşamında, toplumla bütünleşmelerinde sorun yaşayabilirler. Engelli bireylerin farklı boyutlarda sorunlar yaşadıklarını ortaya koyan çeşitli araştırmalar (McClain, L. et al, 1993; Artar, 2003; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2006; Atak, 2008; Grady ve Ohlin, 2009; Blichfeldt ve Nicolaiisen, 2011; Kim, Stonesifer ve Han, 2012; Şahin, 2012; Dias de Faria, Ferreira da Silvave Brantes Ferreira, 2012; Kaygalak, Çavdarlı ve Bahçeci, 2014; Göde ve Öncel, 2016).

Engelli bireyler geçmişten günümüze ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan olduğu kadar, bilgi eksikliği, yanlış yaklaşımlar, olumsuz tutumlar, ayrımcılık, ergonomik ve fiziksel çevre koşulların yetersizliği gibi çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmıştır (Ergün, 2005: 1; Albayrak, 2014: 71-73). Ülkemizde, son yıllarda yasal düzenlemelerle bazı iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olsa da sosyal yaşamda hala sorunlar devam etmektedir. Engelli bireylerin yaşadığı sorunlarla kastedilen toplum, bireysel ve maddi açıdan yaşanan engellilikler, toplumla bütünleşme yönündeki zorluklar, sosyal ve aile hayatlarındaki engellilikler gibi alanlarda belirgin bulunuyor. Bu sorunların çözülmesi için, engellilerin yaşamlarında, sosyal, toplumunun sunduğu hizmetlerin aile ve okularda erişilebilir olması, toplumunun bireysel ve toplumsal sorunları için uygunsuz düzeyde olduğu belirtilmektedir (Şahin, 2012). Engelli bireylerin günlük yaşamları, sosyal, toplumsal ve aile yaşamları alanlarından, toplumunun bireysel ve sosyal planlamaları ile ilgili araştırmaların bu alanda dikkat çekicidir. Türkiye’deki engellilerin günlük yaşamda yaşadığı sorunlar, toplumunun bireysel ve sosyal planlamalarının sadece fiziksel engellilere uygulanacağına dair bir fikir prevalence etmektedir (Türkmendağ, 2015). Bu nedenle, planlanan bu çalışma ile Ankara’da faaliyet gösteren birinci sınıf
restoranların mevcut fiziki şartlarının engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu belirlemek ve engelli bireylerle yönelik ne tür düzenlemelerin yapıldığının saptanması amaçlanmıştır.

Son yıllarda yasalarla engelli bireylerle yönelik çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Ayrıca Türkiye, erişibilitiliğe ilgiyle ilgili uluslararası mevzuatu da onaylamıştır. Birleşmiş Milletlerin (BM) hazırladığı Engellilere Hoca Haklarına İlişkin Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti adına 17/11/2007 tarihinde New York’ta imzalanmış, 5825 kanun numarası ile 03/12/2008’de kabul edilmiş ve 18/12/2008 tarih ve 27084 sayılı ile “Engellilere Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun” Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 1187. Bakan Yardımcıları toplantısında üye devletlere yönelik 11/12/2013 tarihli tavsiye kararı; engelli bireylerin kültür, spor, turizm ve boş zaman etkinliklerine tam, eşi ve etkin katılımını sağlamak amacıyla alınmıştır. Üye devletlerin hükümlerini, uluslararası ve yerel yapının özellikleri ile ilgili yükümlülüklerin doğrultusunda erişilebilirlik için alınan kararları hayata geçirmelerini tavsiye etmektedir. Bu kararda; engelli insanların kültür, turizm ve eğlence faaliyetlerinin en etkin biçimde uygulanması konularına değinilmiş (Olcay, Giritlioğlu ve Parlak, 2014)

Yemek yeme alanlarında (restoran ve kafeteryalar) engelli bireylerle yönelik yapılacak düzenlemeler ile ilgili Türk Standartları Enstitüsü tarafından 22. 11. 2011 tarihinde TS 9111 standarı oluşturulmuştur ve dayanakları da Amerika Birleşik Devletleri’nde 1990 yılında yürürlüğe giren “Engelli Amerikalılar Yasası” (The Americans with Disabilities Act-ADA)’dır. Bu standart ile konulacak tesislerde de dahil çeşitli alanlarda engelli bireylerin hayat kata timelinesine yardımcı olacak düzenlemeler belirtilmiştir. Bu standartta restoranlar ile ilgili yapılacak düzenlemeler aşağıdaki belirtilen şekilde ele alınmıştır (TS 9111).

**ENGELLI BIREYLERE YÖNELİK GERÇEKLEŞTİRİLECEK DÜZENLEMELER**

**Otopark alanları**

Fiziksel engelli bireyler özel araçlarla seyahatlerde arasında özellikle araçlarını park etme ve park alanından restorana geçiş yolda önemli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Çeşitli yardımcı araçlarla seyahat eden bireylerle ayrılmış park alanlarının bedensel engelli olmayan bireylerin araçları için ayrılan alanların uygunsuzlukları üzerinden tarihе alınmıştır. Engelli bireyler bu sayede araçlarından indikten sonra yardımcı araçlar ile hareket edebilmedikleridir. Engelliler için ayrılan park yerinin genişliği 3,50 m olmalıdır. Park yerlerinde engelli bireyin aracına ulaşmasını veya aracından uzaklaşmasını engelleyecek herhangi bir donanıma ve fiziksel bariyere yer verilmemelidir. Engelli aracına ulaşırken veya aracından uzaklaşırken sütun, alçak duvar veya herhangi bir donanım türünde engel ile karşılaşılmamalıdır. Ayrıca engelliler için ayrılan park yerleri zemin üzerine sırita renk ile işaretlenmelii ve ek bir tabela ile gösterilmelidir (Şahin, 2012).

Türkiye Otopark Yönetmeliğine göre umumi bina ve bölge otoparkları ile genel otoparkların giriş-çıkış ve asansörlerine en yakın yerlerinde birden az olmamak şartı ile her 20 park yerinden birinin engelli işaretli konulur ve engellilerin için ayrılan park yerlerinin 3,50 m genişliğinde olmalıdır (Albayrak, 2014: 65).
Girişler

Restoran girişlerinde merdiven var ise mutlaka bir trabzanmalıdır. Farklı seviyedeki yerler birbirine rampalarla bağlanmalıdır. Rampa eğimleri beş dereceden dik olmamalı, yanlarında trabzan eklenmelidir. Girişler iyi aydınlatmalı ve kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmalıdır. Döşeme malzemesi olarak firça tüylü ve kalın halılar kullanılmamalıdır.

Şekil 1: Engelli bireyler için giriş düzenlemesi [http://www.ada.gov/business/accessiblemtg.htm]

Eğer alternatif ulaşılabilir girişler kullanılabilecek ise, bu girişlerin tabelalar ile ulaşılabilir güzergâh üzerinde işaretlenerek yönlendirilmeleri sağlanmalıdır. Bu ulaşılabilir giriş kapısı önünde yeterli manevra alanı bulunmalıdır ve kapı ulaşılabilirlik düzenlemelerine uygun olmalıdır (ADA, 1994).

Restoranlarda hareket engeli olan bireyler için girişlere itilerek açılan kapılar yerine otomatik kapılar yerleştirilmelidir. Kapı genişliği tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişlikte gerekmektedir. Restoran giriş kapısının genişliği en az 90 santim olmalıdır (TS 9111; Olcay, Giritlioğlu ve Parlak, 2014:1351).

Masalar arası geçiş alanları ve koridorlar

Restoranlarda masalar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine (152.5 cm) uygun olmalıdır. (TS 9111; 2011). Geçiş alanlarında dekoratif saksılar, heykeller gibi engelli bireylerin takılmasına neden olabilecek eşya ve araçlar bulunmamalıdır. Restoranlar engelli müşterilerin restoran içinde rahat hareket edebilmesine olanak vermelidir. Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunmalıdır (Albayrak, 2014: 66; Şahin, 2012).

Merdivenler

İşletmelerde uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcı çok iyi belirtilmelidir. Engelli bireyler için restoranlarda karşılaşılacak önemli sorunlardan biri merdivenlerdir. Merdivenlerin basamak genişliği yaklaşık 30 cm olmalıdır. Uzun ve dik merdivenler 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmesi, merdivenin her iki yanında trabzan bulundurulmalıdır (TS 9111, 2011).
Şekil 2. Tekerlekli sandalye asansörü (http://www.loher.com.tr)

Yürüyen merdivenlerin tekerlekli sandalye kullanan ve denge problemleri yaşayan engelli bireyler için kullanılması mümkün değildir. Bu yüzden işletmelerde merdiven kullanma zorunlu ise, merdivenlerin yanına kaymayıacak malzeme ile kaplı rampalar, rampaların yanlarına ise tutunma barları yapılmalıdır (Albayrak, 2014: 66). Uzun merdivenlerde tekerlekli sandalye asansörü veya asansör tercih edilebilir. Engelli asansörü ekonomik olmamakla birlikte kullanım kolaylığı sağlanmasının bakımından sorunun çözümüne yardımcı olmaktadır.

Tuvaletler

Engelli bireylerin tuvalete rahata girebilmesi için tekerlekli sandalyenin girebileceği genişlikte kapı genişliği (85 cm ve daha fazla) olmalıdır ve kapılar dışa açılmalıdır.

Şekil 3. Engelli tuvalet ölçüleri (http://www.izmimod.org.tr/yasa/engelli.html)

Engelli tuvaletleri için arkalarındaki ve yanlarındaki duvarda tutunma barları bulunmalıdır. Rahat hareket olanağı sağlamak üzere tuvaletin ekseri ile yanındaki duvar arasında en az 45 cm boşluk bırakılmalıdır. Ayrıca tuvaletin önünde ve yanında tekerlekli sandalye kullanıcılarının yanaşabilmeleri, klozete yaklaşıabilmeleri ve klozet rahatlıkla geçebilmeleri için boş alan bırakılmalıdır. Bu boş alan klozete ne yönenden yaklaştırılacağını bağlı olarak
değişmektedir. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin lavaboları rahat kullanabilmeleri için lavabo yüksekliği 86 cm'den, klozetin oturma yerlerinin yüksekliği 50 cm'den yüksek olmamalıdır (TS 9111, 2011).

Yasalarla engelli bireylere yönelik yurtdışında yapılan düzenlemelere ilişkin bazı örnekler ise şunlardır. Engelli Amerikalılar Yasasının (The Americans with Disabilities Act-ADA), 3. bölümü; restoran, otel, tiyatro vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarını kapsamaktadır. Bu yasa, restoran, otel vb. yerlere fiziksel olarak erişimde ve buralardaki hizmetlerden yararlanmasında engellilere eşit haklar tanımaktadır. Yasa ile görme, işime ve ortopedik engelliler için bu gibi yerlerde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktadır. Almanya’da görme engellilerin refakatçılırlarla birlikte ticaretle yapıp yapıp yabilecekleri, bölgesel örgütler tarafından yönetilen ticaretle koşuları bulunmaktadır. Bölgesel örgütler, yıl boyunca ilgiyen programlar ve seminerler düzenlemektedir. Bazı ulusal seyahat acenteleri de engelliler için özel turlar organize etmektedir. İngiltere’de bölge gezilebilecek yerleri engelliler açısından inceleyen rehber kitaplar bulunmaktadır. Bu kitaplarda her konuda bölgenin profili çıkarılmış, bü턴 engel grupları için kısıtlamalar ve semboller İngilizce, Fransızca ve Almanca olmak üzere iç dille yazılmıştır (Tellioğlu ve Şimşek 2016). Ulkemizde de bir proje kapsamında engelli bireylerin ücretlisiz ticaretle yapmasına olanak sağlamaktadır (http://ayder.org.tr, 2018). Fiziksel düzenlemelerin yanı sıra restoranlarda yöneticiler ve çalışanlar boyutuyla engelli bireyere yönelik algının geliştirilmesine, sosyal içerikli düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Taranan literatürde bu konuda yapılmış herhangi bir çalışmaya da rastlanmamıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, Ankara ilinin Çankaya ilçesinde bulunan Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan onaylı 1.sınıf restoranlarda yürütülmüştür. Sosyal hayatın, iş merkezlerinin yoğun olması nedeniyle Çankaya ilçesi tercih edilmiştir. Araştırmanın yapıldığı tarihlerde Kültür ve Turizm Bakanlığı sistemine kayıtlı 44 restoran, araştırma evrenini oluşturmuştur. Bu restoranlardan 7 tanesi kapalı olmuştur, 3’sünün de araştırmaya katılmak istememesi nedeniyle, araştırmanın kendi restoranlarında yürütülmesini kabul eden 34 işletme örneklemi oluşturmuştur.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışmanın amacına uygun olarak iki ayrı form hazırlanmıştır. Bunlardan ilk işletme yetkilisine yönelik soruların yer aldığı anket formu, diğeri ise TS 9111 standartları kapsamında geliştirilen gözlem formudur. Anket formu, işletmeden sorumlu kişilerin demografik özellikleri ve işletmenin engelli bireylere konusundaki politikalarını belirlemeye yönelik 10 sorudan oluşmuştur. Veri toplama aracının hazırlanmasında TS 9111 standartları dikkate alındığında ayrıca uzman görüşü müracaat edilmemiştir. Gözlem formunda; standartlar doğrultusunda tasarım ve ergonomik düzenlemeler ile ilgili restorana ait girişler, otopark alanları, tuvaletler, menüler, rampalar, merdivenler, masalar arası giriş yerleri ve koridorları içeren 32 maddeden oluşan değerlendirme kriterleri yer almıştır. Gözlem formu ile engelli bireyere yönelik işletme ne tür düzenlemelerin yapıldığı, standartta belirtilen düzenlemelerin işletmelerde bulunup bulunmadığı ve gerçekleştirdirilen düzenlemelerin ihtiyaç karışımları durumu değerlendirdirilmiştir.
Gözlem yöntemi; gözlemci sonuç üzerinde etken olmadığı için, sağlıklı ve doğru veri toplama olanağı vardır. Soru sorulmaz yapılan gözlem kaydedilir. Gözlemci herhangi bir olaydan etkilenmeyerek gözlem yaparsa daha objektif bir gözlem olur. Gözlem sonuçlarının kaydedilmesi önceden yapılan planlamaya ve hazırlıklara uygun olarak belirli formlara yazılarak yapılmmalıdır (Arıkan,2013). Gözlem formunda belirtilen kriterlerin değerlendirilmesi Arıkan, (2013) tarafından belirtilen çerçevede gerçekleştirilmiştir. Restoranların mevcut durumları, araştırmacılar tarafından objektif olarak gözlemlenmiş ve ilgili alanlar metre ile ölçülen standartlara uygunluğu değerlendirilmiştir. Araştırma verileri 15 Mart- 28 Nisan 2016 tarihlerinde toplanmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 20.0 programı ile analiz edilmiş, frekans, yüzde ve Khi-kare analiz testleri kullanarak çözümlemeler gerçekleştirilmiştir.

Yalnızca Ankara ilinin örneklem olarak ele alınmış olan ve kayıtlı tüm işletmelerin araştırmasına katılmayı kabul etmemesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktaadır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1: Demografik Özellikler

| Cinsiyet       | f    | %     |
|----------------|------|-------|
| Kadın          | 5    | 14.7  |
| Erkek          | 29   | 85.3  |
| Eğitim durumu  |      |       |
| İlköğretim    | 3    | 8.8   |
| Ortaöğretim   | 12   | 35.3  |
| Üniversite ve üstü | 19  | 55.8  |
| İşletmedeki pozisyon |    |       |
| İşletme sahibi | 1    | 2.9   |
| İşletme müdürü | 23   | 67.6  |
| Muhasebe müdürü | 2   | 5.9   |
| Şef garson     | 8    | 23.5  |
| İşletmede çalışma süresi |    |       |
| 1 yılı doldurmamış | 8  | 23.4  |
| 1-4            | 18   | 52.9  |
| 5-10          | 4    | 14.6  |
| 11-20         | 1    | 2.9   |
| 21-30         | 2    | 5.8   |

Araştırmaya katılan işletmeden sorumlu kişilerin % 14.7’sinin kadın, % 85.3’unun erkek, %55.8’inin üniversite ve üstü eğitim aldığı, % 67.7’inin işletme müdürü olduğu, % 52.9’unun bir ile dört yıl arasındaki sürelerden beri işletmede çalışıkları belirlenmiştir. İşletmelerin faaliyet süreleri incelendiğinde işletmelerin 6’sının (% 16.7) henüz bir yılını doldurmadığı saptanmıştır. İşletmelerin 5’i (% 14.7) 1-3 yıl arasında, 12’si (%35.3) 4-10 yıl arasında, 5’i (% 14.6) 11-15 yıl arasında, 3’ü (%8.8)16-20 yıl ve 5’i (%16.6) 20 yıl ve üzerinde faaliyetlerini sürdürdükleri bulunmaktadır. İşletmelerin 6’ında (% 17.5) 5-10 çalışan, 9’unda (% 26.3)11-20 çalışan, 12’sinde (% 35.1) 21-30 çalışan, 7’sinde ise (% 20.3) 31 ve üzerinde çalışan istihdam edildiği belirlenmiştir.
Engelli bireylerin restorana gelme sıklıkları ile ilgili yöneltilen soruya işletmelerin % 5.9'u her zaman yanıtı verirken, %20.6'sı sık sık, %38.2'si bazen, %26.5'i nadiren ve % 8.8'i hiç gelmez yanıtını vermiştir. İşletmelerine her zaman ve sık sık engelli bireylerin geldiğini belirtirlerin oranının düşük olması da dikkat çekicidir.

Restoranda engelli bireylere yönelik ne tür uygulamalar yaptıkları ile ilgili soruya işletmelerin % 50.0 'ı “herhangi bir özel uygulamalarını olmadığı” yanıtını vermişlerdir. İşletmelerin % 23.5' i engelli bireylerin rahat hareket edebilmesi için rampa yaptırdıklarını, % 17.6'sı engelli tuvaleti yaptırdıklarını, % 14.7'si engelli bireylerin restorana sık gelmediği için herhangi bir düzenleme yapmadıklarını ve % 2.9'u işaret dili bilen personel çalıştırdıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2. Otopark, Giriş ve Merdivenlerin Uygunluğu

| Otopark | Uygun | Uygun Değil | İlgili Birim Yok |
|---------|-------|-------------|-----------------|
| n | % | n | % | n | % |
| Engelli bireyler için ayrılmış otopark alanı | -- | -- | 27 | 79.4 | 7 | 20.6 |
| Engelliler için ayrılan parking yeri genliği 3,50 metredir. | -- | -- | 27 | 79.4 | 7 | 20.6 |
| Park yerinde engelli bireyin aracına ulaşılmasına veya aracından uzaklaşmasına engelleyecek herhangi bir donanım ya da bariyer yoktur | -- | -- | 27 | 79.4 | 7 | 20.6 |
| Engelliler için ayrılan park yeri zemin üzerine sarı renk ile işaretlenmiş ve ek bir tabela ile gösterilmiştir | -- | -- | 27 | 79.4 | 7 | 20.6 |

| Restoran Giriş | Uygun | Uygun Değil | İlgili Birim Yok |
|----------------|-------|-------------|-----------------|
| n | % | n | % | n | % |
| Rampa eğimleri beş dereceden dik değil, yanlarında tırabzon var | 10 | 29.4 | 11 | 32.4 | 13 | 38.2 |
| Farklı seviyelerde yerler birbirine rampalarla bağlanmıştır | 10 | 29.4 | 11 | 32.4 | 13 | 38.2 |
| Girişler iyi aydınlatılmıştır | 25 | 73.5 | 9 | 26.5 | -- | -- |
| Girişler kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmıştır | 12 | 35.3 | 22 | 64.7 | -- | -- |
| Girişte seviye farklılıkları varsa bunun için uygun bir rampa Bêniştirilmiştir | 9 | 26.5 | 10 | 29.4 | 15 | 44.1 |
| Hareket kısıtı olan engelli bireyler için restoran girişine otomatik kapılar yerleştirilmiştir | 14 | 41.2 | 20 | 58.8 | -- | -- |
| Kapı genişlikleri tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişliktedir | 26 | 76.5 | 8 | 23.5 | -- | -- |
| Döner kapılar var ise engelli bireyler için uygun düzenlenmiştir | -- | -- | -- | -- | 34 | 100 |
| Girişlerde dışa suya maruz kalma riski olmayan malzemeler kullanılmıştır | -- | -- | -- | -- | 34 | 100 |

Tablo 2 incelediğinde engelli bireyler için ayrılmış özel otoparkı olan hiçbir işletme bulunmadığı görülmektedir. Çalışmaya dahil olan işletmelerin % 79.4’ünde otopark alanının bulunduğu, fakat bu otoparkın engelli misafirler için uygun olmadığı, % 20.6’sının ise hiçbir şekilde otopark alanının olmadığı belirlenmiştir. İşletme yetkilileri engelli otoparkı bulunmama nedeni olarak, işletmeye gelen engelli birey sayısının az olması nedeniyle engelli otoparkı yapmayı gerekli görmemişlerini (% 26.5), vale hizmetleri bulunmasını (% 32.3) ve yeterli alanları olmadığı (% 41.2) için engelli otoparkı oluşturmayınca ifade etmişlerdir. Eskişehir’de birinci sınıf restoranlarda engellilere yönelik düzenlemelerin incelediğinde bir çalışmada Sekiz işletmenin altısında engelli otoparkı bulunduğu belirlenmiştir (Göde ve Önçel, 2016). Türk turizm endüstrisinin engelli bireyler için
uygunlukunun değerlendirildiği diğer bir çalışmada da otellerin % 7.9’unun otoparkının engellilere uygun olmadığı, % 7.9’un ise hiç otoparkının bulunmadığı belirlenmiştir (Ozturk, Yayli ve Yesiltas, 2008).

İşletmelerin girişlerinin engelli bireylere uygunluğu incelendiğinde, rampa eğimleri bulunan işletmelerin oranı % 29.4’dür. Rampa eğimleri bulunan fakat engelli bireyler için uygun düzenlenmemiş olan işletmelerin oranı % 32.4 ve rampa eğimine gerek duyamayan işletmelerin oranı % 38.2’dir. Otel restoranlarının değerlendirildiği bir çalışmada tekerlekli sandalye kullananların (n=18), genel olarak bir restorana girme ya da yemek yeme için merdivenlerin varlığını en büyük engel olduğunu ifade ettikleri belirlenmiştir. Aynı araştırmada tekerlekli sandalye kullanan engelliler, tuvaletin önündeki tek bir merdivenin bile önemli bir engel oluşturabileceği vurgulamışlardır. Çalışan personelin ise genellikle tekerlekli sandalye kullananların kolayca tek bir merdiven çıkabileceğini varsaydıkları da belirtmişlerdir (Poria, Reichel ve Brandt, 2010).

Çalışmaya katılan işletmelerin % 73.5’inin aydınlatması engelli bireyler için uygunken % 26.5’inin yetersiz olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerin % 64.7’sinin girişlerini engelli bireylerin daha rahat hareket etmeleri sağlayan ve kaygan olmayan sert malzeme ile kaplamadıkları saptanmıştır. Bu düzenlemeyi yapan işletmelerin oranı % 35.3’tür. Girişlerinde engelli bireyler için uygun olmayan firça, tüylü ve kalın halılar kullanılan işletmelerin oranı ise % 50.0’dır.

Restoranların % 41.2’si engelli bireylere daha rahat hareket olanağı sağlayan otomatik kapılar sahipken, % 58.8’inde otomatik kapı bulunmamaktadır. Engelli bireylerin işletmeye girişlerini zorlaştırıcı döner kapılar ise çalışmaya katılan hiçbiri işletmede bulunmamaktadır. İşletmelerin % 76.5’inin kapılarının tekerlekli sandalye veya koltuk değneği kullananların girilebileceği genişlikte olduğu, % 23.5’in ise bu duruma uygun olmadığı saptanmıştır.

Yapılan gözlem sonucunda işletmelerin % 14.7’sinin masaları arasındaki mesafe iki tekerlekli sandalyenin geçişine olanak sağlayacak genişlikte iken, % 85.3’ü yetersiz bulunmaktadır. İşletmelerin % 47.7’sinin koridorlarını arasındaki mesafe iki tekerlekli sandalyenin geçişine olanak sağlayacak genişlikte düzenlenmişken, % 52.9’unun yetersiz olduğu belirlenmiştir. Restoranların yarısından fazlasında (% 67.6) merdiven yoktur, merdiven bulunulan işletmelerde ise engelli bireyler için uygun düzenlemeler yapılmamıştır (Tablo 2).
Tablo 3. Koridorların, Masaların ve Tuvaletlerin Uygunlukları (n=34)

| Dönemler | Var | Uygun değil ya da yok |
|----------|-----|----------------------|
| Koridorlar ve masaların değerlendirilmesi |     |                      |
| Masalar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine (152.5 cm) uygun olacak şekilde | 5 | 14.7 | 29 | 85.3 |
| Koridorlar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine (152.5 cm) uygun olacak şekilde | 16 | 47.1 | 13 | 52.9 |
| Geçiş alanlarında engelli bireylerin takılmasına neden olan süsleme, eşik gibi engelleyici unsurlara yer verilmemiştir | 21 | 61.8 | 13 | 38.2 |
| Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunmamaktadır. | _ | _ | 34 | 100.0 |
| Tuvaletlerin Değerlendirilmesi |     |                      |
| Engelli bireyler için tuvalet vardır. | 6 | 14.7 | 28 | 82.4 |
| Tuvaletlerde bulunan kapıların genişliği en az 81.5 cm ve dışa açıklındır | 6 | 14.7 | 28 | 82.4 |
| Rahat hareket olanağı sağlamak üzere tuvaletin eksenine ile yandaki duvar arasında minimum 45 cm boşluk bırakılmıştır | 6 | 14.7 | 28 | 82.4 |
| Engelli bireyin klozete önden, yandan ya da diyagonal bir biçimde geçiş için olanak sağlanmıştır | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |
| Engelli bireylerin lavabo ve tuvaleti rahatça kullanabilmeleri için tutunma barları mevcuttur | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |
| Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için klozetin oturma yerinin yüksekliği 50 cm’den fazla değildir | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |
| Tekerlekli sandalye kullanan bireylerin lavaboları kullanılabilecek lavabo yüksekliği 86 cm’dır. | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |
| Tekerlekli sandalyenin lavabonun alta yerleştirilmesi için 20,5 cm’lik bir alan mevcuttur | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |
| Tuvalette bulunan aynaların yüksekliği maksimum 101.5 cm’dir | 6 | 17.6 | 28 | 82.4 |

İşletmelerin % 32.4’ü görme engelli müşteriler için uygun malzeme ve donanımla merdiven başlangıcını belirttiği, % 67.6’sını ise bu düzenlemeye dikkat etmediğiaptanmıştır. Geçiş alanlarında engelli müşterilerin takılmasına neden olan olabilecek süsleme veya eşik bulunmayan işletmelerin oranı % 61.8’dir ve geriye kalan işletmelerde bu unsura dikkat edilmemiştir. Çalışmaya katılan 34 işletmenin hiçbirinin koridorlarında görme engelli müşterilerin rahat yürüyebilmeleri için tutunma barı bulunmamaktadır (Tablo 3).

Çalışmanın yapıldığı işletmelerin yalnızca % 14.7’sinde engelli bireyler için tuvalet bulunurken % 85.3’unun tuvaletlerinin engelli bireyler için uygun olmadığı ve yetersiz olduğu saptanmıştır. Engelli tuvaleti bulunan işletmelerin tamamının ise standartlara uygun olduğu belirlenmiştir. Zincir işletme olma durumu ile engelli tuvaleti bulunma durumu arasında da istatistiksel olarak anlamli farklılık olduğu bulunmuştur. Zincir işletmelerin %
36.4’ünde, zincir işletme olmayanların % 8.7’sinde engelli tuvaleti olduğu saptanmıştır. Zincir olmayan işletmelerin % 91.3’ünde engelli tuvaleti bulunmamaktadır (X² = 3.920, P = 0.048). İşletmelerin zincir işletme olup olmama durumuna göre diğer değerlendirme kriterleri (otopark, restorana giriş, merdivenler, koridorlar ve masalar) incelenmiş, zincir işletmelerle diğer restoranlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın saptanmıştır (P = 0.05). Göde ve Önçel (2016) tarafından Eskişehir’de yapılan bir çalışmda da sekiz işletmeden sadece üçünde engelli tuvaleti bulunmamıştır.

Araştırmanın yürütüldüğü 34 işletmenin hiçbiri mon menülerinde görme engelli misafirlere yönelik herhangi bir uygulama ya da düzenlenemenin de olmadığı belirtilmiştir. “Yakın zamanda engelli bireylere yönelik yapılması düşünülen bir planlanız var mı?” sorusuna, işletmelerin % 79.4’ü engellilere yönelik bir planlamalarının olmadığı sonucu vermiştir. Diğer işletmelerin % 20.6’sı engelli tuvaleti, % 2.9’u engelli otoparkı yapacaklarını, % 2.9’u rampa gibi düzenlemelerin olduğu sonucu vermiştir. % 2.9’u ise engelli bireylere tıbbi etkilesmesi durumunda evlere hizmet verileceğini belirtmişlerdir.

Bulgular incelendiğinde işletmelerin büyük bir kısmının engellilere yönelik herhangi bir planlamalarının olmadığı görülmektedir. İşletmeler tarafından engelli bireylere yönelik düzenlemelerin bulunmamasının nedeni olarak gösterilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Engellilik toplumda bulunan her birey için olası bir durumdur. Herhangi bir kaza, hastalık vb. durum karşısında engelli bireylere yönelik düzenleme yapılması düşünülen bir planlanız var mı?” sorusuna, işletmelerin % 79.4’ü engellilere yönelik bir planlamalarının olmadığı sonucu vermiştir. Diğer işletmelerin % 20.6’sı engelli tuvaleti, % 2.9’u engelli otoparkı yapacaklarını, % 2.9’u rampa gibi düzenlemelerin olduğu sonucu vermiştir. % 2.9’u ise engelli bireylere tıbbi etkilesmesi durumunda evlere hizmet verileceğini belirtmişlerdir.

Araştırmanın kapsamında örneklem olarak seçilen 34 işletmenin hiçbirinde engelli otoparkının olmadığı belirtilmiştir. İşletmeler buna gerekçe olarak vale hizmetlerinin olduğu ve şayet engelli misafirin restorana gelmesi durumunda vale personelinin yardımcı olduğunu ifade etmişlerdir. İşletmelerin park alanlarında en az bir tane engelli müşterilerin sıkıla restorana gelmesi gerektiğini görmüşlerdir. Ancak işletmelerin uygulanmasından dolayı da engelli misafirlerin gelmeme durumunu söz konusu olabilir.

Araştırmanın kapsamında örneklem olarak seçilen 34 işletmenin hiçbirinde engelli otoparkının olmadığı belirtilmiştir. İşletmeler buna gerekçe olarak vale hizmetlerinin olduğu ve şayet engelli misafirin restorana gelmesi durumunda vale personelinin yardımcı olduğunu ifade etmişlerdir. İşletmelerin park alanlarında en az bir tane engelli müşterilerin sıkıla restorana gelmesi gerektiğini görmüşlerdir. Ancak işletmelerin uygulanmasından dolayı da engelli misafirlerin gelmeme durumunu söz konusu olabilir.

İşletmelerinde merdiven bulunan restoranlar; merdivenlerini ve merdivendekinde bulunan gereken trabanzları engelli misafirlerin kullanmasına uygun şekilde düzenlenmemiştir. İşletmelerin engelli müşterilerinin rahat hareket edebilmesi için merdivenlerin kenarlarına trabanz yapılmasını, görme engelli bireylere için merdiven başlangıcı belirttilmekle birlikte çok sayıda basamak varsa, asansör kurulabilir ya da bir asansörden çok daha ucuz olan tekerlekli sandalye asansörü kurulabilir. Restoranlarda ayrıca, farklı düzeylerdeki merdivenlerin iyi aydınlatıldığından emin olunmalıdır. Böyle bir düzenleme yapıldığında smurlı düzeyde görünecektir. Bu önlemler çoğunlukla uygulanabilecek en pratik uygulamadır.
Fiziksel engeli bulunan misafirlerin restoranlarda karşılaşabileceği en büyük problemlerden biri engelli tuvaletlerinin bulunmamasıdır. Restoranlar işletmelerine engelli tuvaletleri yaptrarak hem engeli bulunan misafirlerin hayatlarını kolaylaştırmaya yardımcı olabilir, hem de işletmelerine engelli müşterilerin daha sık gelmesini sağlayabilirler. Engelli bireylerin hayatın içerisinde yer alabilecekleri çevresel sorunlar giderilmesi önemli bir unsurdur. Bireylerin engellere göre, gerekli düzenlemelerin yapılmış olması işletmenin engelli tüketici taramasındaki tercih edilebilirliğini arttırmak.

İşitme kaybı olan bireylere işaret dili ile hizmet verilebilmelidir. Turizm eğitimi veren eğitim kurumlarının müfredatlarına işaret dili dersi dahil edilerek sektörün her kademesinde görev alacak öğrencilerin bu dili kullanma becerileri kazandırılmalıdır.

Restoranların menüleri görme engelli bireylere yönelik herhangi bir düzenleme olmadığı belirlenmiştir. Menü bilgileri görme bozukluğu olan kişiler için erişilebilir olmalıdır. Menüye erişim sağlanmanın en iyi yolu, kısmen, restoranın türüne ve kaynaklarına bağlıdır. Çalışanların misafirlerle menü ve günlük spesiyalleri sözlü olarak bildirmeleri pratik çözüm olabilir. Ancak bu durum engelli bireylerde olumsuz etkiye neden olabilir. Büyük punto ile basılmış menüler, az gören bazı müşterilerle bağlantılı erişim sağlayan ucuz bir yöntemdir. Braille menülerde görme engelli misafirler için bir seçenektir, ancak gözleri görmeyen her birey Braille’i okuyamayabilir. Menünün ses kayıtlarını sunmak, görme bozukluğu olan birçok kişi ile etkili iletişim sağlayabilmek için de önemlidir.

İşletmelerin engelli bireylere uygun hale getirmek isteyen işletmeler evet teşvikleri verilerek destek olabilir. İşletmeye gelen engelli birey sayısını artırmaya yönelik özel uygulamalar, kampanyalar veya bazı özel günlerde indirimler yapılabilir. Medya araçlarında yayınlar yaparak toplumun engelli bireylere bakış açısı genişirilebilir.

KAYNAKÇA
ADA(1994). Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities. http://www.ada.gov/ business/accessiblementg.htm
Albayrak, A. (2014). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranlarda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar. A.Kılıçlar( Editör). Birinci Baskı. Ankara. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.62-77.
Arıcı, S. (2010.) Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezı, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
Arıkan, R.(2011). Araştırma Yöntem ve Teknikleri. (İkinci baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık:71.
Arta Y. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olanaklar ve Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Milli Prodüktivite Merkezi.
Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla.

Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görsüleri: Kuşadası Örneği. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2: 84-100.

Birdır K., Karakan H.İ., Çolak O., ve Kan N. (2014). Gaziantep’in Engelli Turizmine İlişkin Durumun Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. A. Klıçlar (Editör). Birinci Baskı. Ankara. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, 43-61.

Blichfeldt, B.S. ve Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: Not easy, but doable. Current Issues in Tourism, 14(1): 79-102.

Bozok, D., Kaya,Ç., ve Açıksözlü,Ö. (2014). Alanya’nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. A. Klıçlar (Editör). Birinci Baskı. Ankara. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s 17.

Dalbay, S. R. (2009). Özsürlü Yakınların Özsürlüre Yönelik Sosyal Politikalara İlişkin Bilgi, Beklenti ve Memnuniyet Dereceleri (Isparta Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Dias de Faria, M., Ferreira da Silva, J. ve Ferreira, B. (2012). The Visually Impaired and Consumption in Restaurants. Journal International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24(5): 721-734.

DİE ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2009). Türkiye Özürlüler Araştırması 2002, Yayın No: 2913, Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.

Ergün, M. (2005). Özsürlülerin Çalışma Yaşamına Katılımı ve İşverenler. İşverenler İçin Rehber, Ankara. http://www.engelsizkariyer.com/YaziYazdir.aspx?id=42

Genç, Y. ve Çat, G. (2013). Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi. Akademik İncelemeler Dergisi, 8(1):365-366.

Grady, J., ve Ohlin, J.B. (2009). Equal Access to Hospitality Services for Guests with Mobility Impairments Under the Americans with Disabilities Act: Implications for the Hospitality Industry, International Journal of Hospitality Management, 28: 161-169.

Göde, Ö. ve Öncel, S. (2016). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 8(2): 189-201

Kaygalak, S., Miral Çavdırlı, C., Bahçeci, V. (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E-Şikayetleri. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2: 33-47.

Kim, W.G., Stonesifer, H. W. ve Han, J.S. (2012). Accommodating the Needs of Disable Hotel Guests: Implications for guest and Management. International Journal of Hospitality Management, 27(2): 151-152.
McClain, L., Beringer, D., Kuhnert, H., Priest, J., Wilkes, E., Wilkinson, S. ve Wyrick, L. (1993). Restaurant Wheelchair Accessibility. *American Journal of Occupational Therapy*. 47(7): 619-23.

Murat, S. (2009). Genel Olarak Özürlülere Yönelik Çalışmalar ve İsmek Örneği, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, Sayı 56: 25-27

Olçay, A., Giritlioğlu, İ., ve Parlak, Ö. (2014). Enat ile Türkiye’nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması, A.Klıçlar(Editör).Birinci Baskı. Ankara. 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s. 1351

Ozturk, Y., Yayli, A ve Yesiltas, M. (2008). Case study Is the Turkish Tourism Industry Ready For A Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers. *Tourism Management*, 29: 382–389.

Pehlivanoğlu, B. (2012). Turizm Yapılarda Engellilere Yönelik İç Mekan Tasarım Kriterleri, Engelsiz Turizm Sempozyumu, Antalya.

Poria, Y., Reichel, A., Brandt, Y. (2011). Dimensions of Hotel Experience of People With Disabilities: An Exploratory Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5): 571-591.

Serçek, G.Ö. ve Serçek, S., (2014). Engellilerin tatil alışkanlıkları ve seyahat engelleri., A.Klıçlar(Editör). Birinci Baskı. Ankara. 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.77-85

Şahin, H. (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler. *Yayılmamamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tellioğlu, S., Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 33: 552-567.

TS 9111 (2011). Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekliliği. Türk Standartları Enstitüsü, Ankara.

Türkmendağ, Z. (2015). Fiziksel Engelli Turistlerin Karşıştıkları Fiziksel ve Tutumsal Engellerin Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerine Etkileri. *Yayılmamamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

WHO, 1980 *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*. Switzerland.http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

417
Yılmazdoğan, O.C ve Temizkan, S.P. (2014.) Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2: 159-172.

Yörük, Ü.K. (2003). Turizm Yaplarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. International Journal of Economic and Administrative Studies, 6(11), 51-73.

http://www.izmimod.org.tr/yasa/engelli.html. Ulaşılabilirlik Kılavuzu “Mimari Projelerde Engelli ve Yaşlılarla İlgili Olarak Uyulması Gereken Temel Kurallar” Erişim tarihi: 15.09.2018

http://www.loher.com.tr Tekerlekli Sandalye Taşıma Platformu Erişim tarihi: 15.09.2018

http://ayder.org.tr/alternative-camp/ Alternative Camp. Erişim tarihi: 15.09.2018
Accessibility of Restaurants in Ankara for Disabled People

Semra AKAR ŞAHİNGÖZ

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts

Tuğba KESKİN

Ankara Hacı Bayram Veli University, Master of Science, Gastronomy and Culinary Arts

Extensive Summary

People can be disabled either by birth or later in life for various reasons. People with disabilities have faced various problems such as lack of information, inaccurate approaches, negative attitudes, discrimination, inadequate ergonomic and physical environmental conditions as well as economic, social and legal problems from past to present (Ergün, 2005: 1; Albayrak, 2014: 71-73). In our country, although some improvements have been made with the legal arrangements in recent years, these people still face problems in social life. The problems faced by the people with disabilities are global human rights issues, and these people are known to have intensive problems especially in integrating with the society. These problems, which can be witnessed in many areas of life, make it difficult for people with disabilities to live in a functional integrity with the society they live in. In order for the existing problems to be solved, these people should be able to access the outdoor activities and participate in the social settings Şahin, 2012). In a study conducted on the problems faced by the people with disabilities in their daily lives, it has been found that about 32 % of the people with orthopedic disabilities cannot go outside because there is no physical environmental planning appropriate for their conditions, and 29 % of them are unable to participate in social and cultural activities. In many countries of the world, participation of people with disabilities in social life has been enabled with legal arrangements (Türkmendağ, 2015). Participating in social activities like other people is one of the most natural human rights. Unfortunately, however, people with disabilities cannot enjoy their most natural right due to the physical planning inappropriate for their conditions.

The fact that public transport, taxis, shopping malls, pavements, public buildings, restaurants and so on have been designed for people with disabilities in accordance with the arrangements is an effective factor in increasing the attractiveness of the destination or the facility (Ayyıldız, Atay and Yazıcı, 2014: 85). It has been seen in the literature that the studies on the physical environmental planning made in order for the people with disabilities to continue their daily life without any problems are limited. An appropriate physical environment is one of the most important factors that help the people with disabilities get involved in life and continue their normal life. For this reason, this study aims to determine the appropriateness of existing physical conditions of first-class restaurants, operating in Ankara, for the use of people with disabilities and to identify what kind of arrangements have been made for the people with disabilities in these restaurants.
In recent years, various arrangements for people with disabilities have been made by the laws in Turkey as well. In addition, the TS 9111 standard regarding the arrangements to be made for the people with disabilities in the eating areas (restaurants and cafeterias) was established by the Turkish Standards Institute on 22.11.2011. This standard specifies the arrangements that will help people with disabilities blend into life in various areas, including accommodation facilities. The arrangements to be made in restaurants in accordance with this standard have been addressed as follows (TS 9111).

**METHODOLOGY**

**Sample of the Study**

This study has been carried out in first-class restaurants approved by the Ministry of Culture and Tourism in the district of Çankaya in Ankara. The district of Çankaya has been selected due to the intensity of social life and business centers. The population of the study consists of 44 restaurants registered on the system of the Ministry of Culture and Tourism on the dates of the study. However, 7 of these restaurants were closed and 3 of them did not want to participate in the study; thus, the sample of the study consists of 34 restaurants which allowed to conduct the study in their facilities.

**Data Collection and Analysis**

In accordance with the purpose of the study, two separate forms have been prepared. The first form is a questionnaire that consists of questions related to the facility manager / authority and the other one is an observation form developed under the TS 9111 standards. The questionnaire consists of 10 questions that aim to determine the demographic attributes of the persons responsible for the facility and the facility's policies regarding the people with disabilities. The observation form includes an evaluation criterion of 32 items about the entrances, parking areas, toilets, menus, ramps, staircases, entrance spaces and corridors belonging to the restaurant regarding the design and ergonomic arrangements made in line with standards. With the observation form, it has been evaluated what kind of arrangements have been made for the people with disabilities and whether the arrangements stated in the standards exist in the facilities and whether these arrangements meet the needs of the people with disabilities. The evaluation of the criteria specified in the observation form has been carried out by Arıkan (2013) in the specified framework. The current status of the restaurants has been objectively observed by the researchers and the relevant areas have been measured and evaluated for their compliance with the standards.

The data obtained from the study have been analyzed with SPSS 20.0 program and the analyzes have been carried out using frequency, percentage and chi-square analysis tests.

**CONCLUSION and RECOMMENDATIONS**

It has been determined that 14.7 % of the participants are female while 85.3 % are male; 55.8 % of them have received college and higher education; 67.7 % of them are facility managers, and 52.9 % of them have been working in the facility for one to four years. Upon examining the operation periods of the facilities, it has been determined that 6 of them (16.7 %) have been operating for less than a year. It has been found out that 5 of the
facilities (14.7 %) have been operating for 1-3 years; 12 of them (35.3 %) for 4-10 years; 5 of them (14.6 %) for 11-15 years; 3 of them (8.8 %) for 16-20 years and 5 of them (16.6 %) for 20 and above years. It has been determined that 5-10 people have been employed in 6 of the facilities (17.5 %); 11-20 people in 9 of them (26.3 %); 21-30 people in 12 of them (35.1 %), 31 and above people in 7 of them (20.3 %).

Regarding the questions about the frequency of the visits to restaurant by the people with disabilities; 5.9 % of the facilities have responded as "always"; 20.6 % as "frequently"; 38.2 % as "sometimes"; 26.5 % as "rarely" and 8.8 % as "never". It is also noteworthy that the ratio of those who have responded this question as "always" and "sometimes" is low.

Regarding the question about what kind of practices they carry out for the people with disabilities; 50 % of the facilities have responded as "they don't have any special practices". While 23.5 % of the facilities have stated that they have placed ramps in order for the people with disabilities to move easily and freely; 17.6 % of them have stated that they have built toilets for the disabled; 14.7 % of them have stated that they have not done any arrangements because people with disabilities do not frequently visit their restaurants; and 2.9 % of them have stated that they employ staff who speaks sign language.

None of the facilities have private parking areas allocated for people with disabilities. It has been determined that while 79.4 % of the facilities in the study has a parking area, however this parking area is not appropriate for the people with disabilities, 20.6 % of them do not have a parking area at all. The reasons why the restaurants do not have a parking area for the people with disabilities are that the number of their guests with disabilities is quite low (26.5 %), they have valet services (32.3 %) and they have not allocated a parking area for people with disabilities as they do not have enough space (41.2 %).

Regarding the appropriateness of entrances to the restaurants, it has been seen that 29.4% of the facilities have ramp inclinations. While 32.4 % of the facilities have ramp inclinations, which are not properly arranged for people with disabilities, 38.2 % do not consider ramp inclinations necessary.

As a result of observations, it has been determined that 14.7% of the facilities have a distance between the tables, which is wide enough to allow two wheelchairs to pass through, whereas 85.3% have been found to be inadequate in this matter.

It has been seen that while only 14.7 % of the facilities in the study have toilets for people with disabilities, the toilets in 85.3 % of the facilities are inadequate and inappropriate for the people with disabilities. It has been determined that all facilities that have toilets for the disabled meet the standards. It has been seen that none of the 34 facilities in which the survey has been conducted have any practice or arrangement on their menus for visually impaired guests.

People with hearing loss should be provided service through sign language. Sign language lessons should be incorporated into the curricula of educational institutions that provide tourism education and students who will be employed at all levels of this industry should be given the skills to use this language.
It has been determined that there is no arrangement on the menus of the restaurants for visually impaired individuals. Menu information should be accessible to visually impaired individuals. The best way to provide access to the menu depends, partly, on the type and resources of the restaurant.