



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

\*Semra AKAR ŞAHİNGÖZ<sup>a</sup>, Tuğba KESKİN<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Universtiy, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Universtiy, Master of Science, Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 15.08.2018

Kabul Tarihi: 17.09.2018

### Anahtar Kelimeler

Engelli bireyler

Restoranlarda erişilebilirlik

Engelli

Fiziksel durum

Restoran

### Öz

Engelli bireylerin, yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması toplumların en önemli gelişmişlik ölçütlerinden birisidir. Ülkemizde son yıllarda engelli bireylere yönelik çeşitli yasal düzenlemeler gerçekleştirilmektedir. 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 karşıladığının 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 olmama durumuna göre değerlendirildiğinde; engelli tuvaleti bulunma kriterinin ( $p < 0.05$ ) dışında tüm değerlendirme kriterleri bakımından aralarında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır ( $p > 0.05$ ). Engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda toplumun her biriminde gerekli düzenlemelerin yapılması, onların toplumla entegrasyonuna ve bütünlüşmesine yardımcı olacaktır.

### Keywords

Diabile 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](mailto:semras@gazi.edu.tr) (S. Akar Şahingöz)

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

**DOI:** [10.21325/jotags.2018.290](https://doi.org/10.21325/jotags.2018.290)

## **GİRİŞ**

Bireyler ya doğuştan 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 sayılabilecek 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 süregelen hastalıkları olanlar olmak üzere altı grupta incelenmektedir. Her bir engellilik durumunun oluşum nedenleri ve kişiye yarattığı kısıtlılıklar da farklıdır. Bu kısıtlar onların tüm yaşantısını etkilemekte, sosyal hayatlarında, iş yaşamında, toplumla bütünleşmelerinde sorun yaşamalarına neden olmaktadır. Engelli bireylere yönelik yapılan çeşitli araştırmaların bulguları, engelli bireylerin farklı boyutlarda sorunlar yaşadıklarını ortaya koymuştur.(McClain, L. et al, 1993; Artar, 2003; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2006; Atak, 2008; Grady ve Ohlin, 2009; Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011; Kim, Stonesifer ve Han, 2012; Şahin, 2012; Dias de Faria, Ferreira da Silvave Brantes Ferreira, 2012; Kaygalak, Çavdarlı ve Bahçeci, 2014; Göde ve Önçel, 2016).

Engelli bireyler geçmişten günümüze ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan olduğu kadar, bilgi eksikliği, yanlış yaklaşımlar, olumsuz tutumlar, ayrımcılık, ergonomik ve fiziksel çevre koşullarının 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. Engellilerin sorunları, küresel insan hakları sorunudur ve özellikle toplumla bütünleşme yönünde yoğun sorunlar içinde oldukları bilinmektedir. Yaşamın pek çok alanına yayılan bu sorunlar engellilerin içinde yaşadıkları toplumla işlevsel bir bütünlük içinde yaşamalarını zorlaştırmaktadır. Yaşanan sorunların çözülebilmesi için, engellilerin dış mekanlardaki etkinliklere erişebilmesi ve oradaki sosyal ortamlara katılabilmesi gerekmektedir (Şahin, 2012). Engelli bireylerin günlük yaşamında karşılaştığı sorunlara ilişkin Türkmendağ (2015) tarafından yapılan bir çalışmada da, ortopedik engellilerin yaklaşık % 32’sinin fiziksel çevre düzenlemeleri olmadığından sokağa çıkamadıkları, % 29’unun sosyal ve kültürel etkinliklere katılamadıkları belirlenmiştir. Dünyanın birçok ülkesinde engelli bireylere yönelik yasal düzenlemelerle sosyal hayatın içinde olmaları sağlanmıştır (Türkmendağ, 2015). Engelli bireylerin de diğer insanlar gibi sosyal faaliyetlere katılmaları en doğal insan haklarından yalnızca birisidir. Ancak ne yazık ki en doğal haklarını sadece fiziksel düzenlemelerin uygun olmaması nedeniyle yerine getirememektedirler.

Engelli bireyler için yapılan düzenlemelerle birlikte, bir engelli için; toplu taşıma araçları, taksiler, alışveriş merkezleri, kaldırımlar, kamu binaları, restoranlar vb. unsurların kendisine uygun olarak tasarlanmış olması destinasyonun veya işletmenin çekiciliğinin artırılmasında etkili unsurlardandır (Ayyıldız, Atay ve Yazıcı, 2014: 85). Taranan literatürde engelli bireylerin günlük yaşantılarını sorunsuz şekilde sürdürebilmelerine yönelik fiziki çevre düzenlemeleri ile ilgili çalışmaların sınırlı düzeyde kaldığı belirlenmiştir. Engelli bireylerin yaşamın içerisinde yer almaları ve normal yaşantılarını sürdürebilmeleri için fiziksel çevrenin engellilere uygun olması en önemli unsurlardan bir tanesidir. Bu nedenle planlanan bu çalışma ile Ankara’da faaliyet gösteren birinci sınıf

restoranların mevcut fiziki şartlarının engelli bireylerin kullanımına uygunluğunun belirlenmesi ve engelli bireylere yönelik ne tür düzenlemelerin yapıldığının saptanması amaçlanmıştır.

Son yıllarda yasalarla engelli bireylere yönelik çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Ayrıca Türkiye, erişilebilirlikle ilgili uluslararası alanda kabul görmüş mevzuatları da onaylamıştır. Birleşmiş Milletlerin (BM) hazırladığı Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti adına 30/03/2007 tarihinde New York'ta imzalanmış, 5825 kanun numarası ile 03/12/2008'de kabul edilmiş ve 18/12/2008 tarih ve 27084 sayı ile "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulduğuna 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, eşit ve etkin katılımının sağlanmasına yöneliktir. Üye devletlerin hükümetlerinin, ulusal, uluslararası ve yerel yapıların özellikleri ve ilgili yükümlülükleri doğrultusunda erişilebilirlik için alınan kararları hayata geçirmelerini tavsiye etmektedir. Bu kararda; engelli insanların kültür, turizm ve eğlence faaliyetlerinin en etkin biçimde uygulanması konularına değinilmiştir (Olca, Giritlioğlu ve Parlak, 2014)

Yemek yeme alanlarında (restoran ve kafeteryalar) engelli bireylere yönelik yapılacak düzenlemeler ile ilgili Türk Standartları Enstitüsü tarafından 22. 11. 2011 tarihinde TS 9111 standardı oluşturulmuştur ve dayanağı da Amerika Birleşik Devletleri'nde 1990 yılında yürürlüğe giren "Engelli Amerikalılar Yasası" (The Americans with Disabilities Act-ADA)'dır. Bu standart ile konaklama tesisleri de dahil çeşitli alanlarda engelli bireylerin hayata katılımına yardımcı olacak düzenlemeler belirtilmiştir. Bu standartta restoranlar ile ilgili yapılacak düzenlemeler aşağıda belirtilen şekilde ele alınmıştır (TS 9111).

## **ENGELLİ BİREYLERE YÖNELİK GERÇEKLEŞTİRİLECEK DÜZENLEMELER**

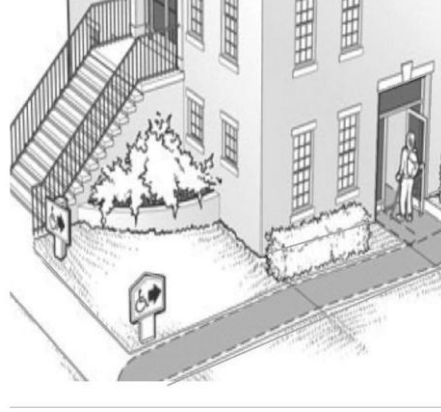
### **Otopark alanları**

Fiziksel engelli bireyler özel araçlarla seyahatleri sırasında özellikle araçlarını park etme ve park alanından restorana geçiş yolunda önemli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Çeşitli yardımcı araçlarla seyahat eden bireylere ayrılmış park alanlarının bedensel engelli olmayan bireylerin araçları için ayrılan alandan ortalama 1-1.5 metre daha geniş olması gerekmektedir. Engelli bireyler bu sayede araçlarından indikten sonra yardımcı araçlar ile hareket edebilmelidir. Engelliler için ayrılan park yerlerinin 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 karşılaşmamalıdır. Ayrıca engelliler için ayrılan park yerleri zemin üzerine sarı renk ile işaretlenmeli 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 işareti konularak engelliler için ayrılması zorunludur (Albayrak, 2014: 65)

## Girişler

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



**Şekil 1:** Engelli bireyler için giriş düzenlemesi <http://www.ada.gov/business/accessiblemtg.htm>

Eğer alternatif ulaşılabilir girişler kullanılacak 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 olması 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 karşılaşılan önemli sorunlardan biri merdivenlerdir. Merdivenlerin basamak genişliği yaklaşık 30 cm olmalıdır. Uzun ve dik merdivenler 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmeli, merdivenin her iki yanında trabzan bulundurulmalıdır (TS 9111, 2011).

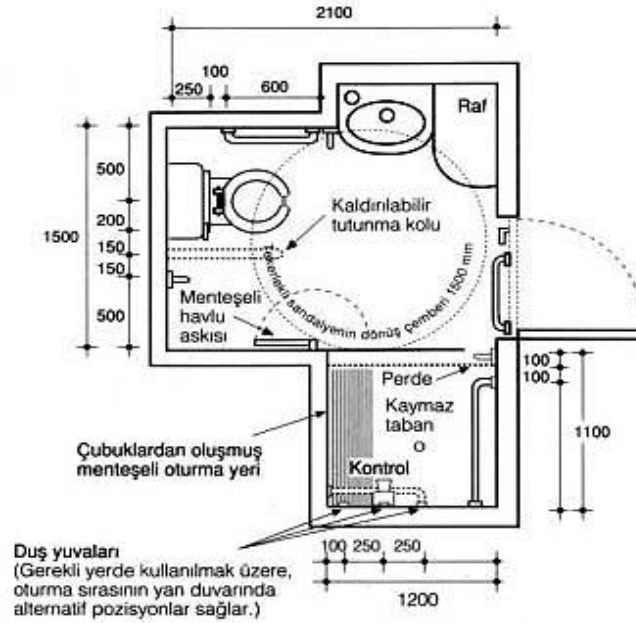


Şekil 2. Tekerlekli sandalye asansörü (<http://www.loher.com.tr>)

Yürüyen merdivenlerin tekerlekli sandalye kullanan ve denge problemleri yaşayan engelli bireyler için kullanılması mümkün değildir. Bu yüzden işletmelerde merdiven kullanma zorunlu ise, merdivenlerin yanına kaymayacak 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 sağlaması bakımından sorunun çözümüne yardımcı olmaktadır.

### Tuvaletler

Engelli bireylerin tuvalete rahatça 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 eksenini ile yanındaki duvar arasında en az 45 cm boşluk bırakılmalıdır. Ayrıca tuvaletin önünde ve yanında tekerlekli sandalye kullanıcılarının yanaşabilmesi, klozete yaklaşabilmeleri ve klozete rahatlıkla geçebilmeleri için boş alan bırakılmalıdır. Bu boş alan klozete ne yönden yaklaşılacağına 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 erişmesinde ve buralardaki hizmetlerden yararlanmasında engellilere eşit haklar tanımaktadır. Yasa ile görme, işitme ve ortopedik engelliler için bu gibi yerlerde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktadır. Almanya'da görme engellilerin refakatçileriyle birlikte tatil yapabilecekleri, bölgesel örgütler tarafından yönetilen tatil köyleri bulunmaktadır. Bölgesel örgütler, yıl boyunca ilginç programlar ve seminerler düzenlemektedir. Bazı ulusal seyahat acenteleri de engelliler için özel turlar organize etmektedir. İngiltere'de bölgede gezilebilecek yerleri engelliler açısından inceleyen rehber kitaplar bulunmaktadır. Bu kitaplarda her konuda bölgenin profili çıkarılmış, bütün engel grupları için kısaltmalar ve semboller İngilizce, Fransızca ve Almanca olmak üzere üç dilde yazılmıştır (Tellioglu ve Şimşek 2016). Ülkemizde de bir proje kapsamında engelli bireylerin ücretsiz tatil yapmasına olanak tanınmaktadır (<http://ayder.org.tr>, 2018). Fiziksel düzenlemelerin yanı sıra restoranlarda yöneticiler ve çalışanlar boyutuyla engelli bireylere 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 tanesinin kapanmış olması, 3'ünün de araştırmaya katılmak istememesi nedeniyle, araştırmanın kendi restoranlarında yürütülmesini kabul eden 34 işletme örneklemini oluşturmuştur.

### **Verilerin Toplanması ve Analizi**

Çalışmanın amacına uygun olarak iki ayrı form hazırlanmıştır. Bunlardan ilki işletme yetkilisine yönelik soruların yer aldığı anket formu, diğeri ise TS 9111 standartları kapsamında geliştirilen gözlem formudur. Anket formu, işletmeden sorumlu kişilerin demografik özelliklerini ve işletmenin engelli bireyler konusundaki politikalarını belirlemeye yönelik 10 sorudan oluşmuştur. Veri toplama aracının hazırlanmasında TS 9111 standartları dikkate alındığından ayrıca uzman görüşüne 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 bireylere yönelik işletmede ne tür düzenlemelerin yapıldığı, standartta belirtilen düzenlemelerin işletmelerde bulunup bulunmadığı ve gerçekleştirilen düzenlemelerin ihtiyacı karşılama durumu değerlendirilmiştir.

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 yapılmalıdır (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 ölçülerek standartlara uygunluğu değerlendirilmiştir. Araştırma verileri 15 Mart- 28 Nisan 2016 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 20. 0 programı ile analiz edilmiş, frekans, yüzde ve Khi-kare analiz testleri kullanılarak çözümlenmeler gerçekleştirilmiştir.

Yalnızca Ankara ilinin örneklem olarak ele alınmış olması ve kayıtlı tüm işletmelerin araştırmaya katılmayı kabul etmemesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 1:** Demografik Özellikler

		f	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	5	14.7
	Erkek	29	85.3
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	3	8.8
	Ortaöğretim	12	35.3
	Üniversite ve üstü	19	55.8
<b>İşletmedeki pozisyon</b>	İşletme sahibi	1	2.9
	İşletme müdürü	23	67.6
	Muhasebe müdürü	2	5.9
	Şef garson	8	23.5
<b>İşletmede çalışma süresi</b>	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'ünün 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 çalıştıkları 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 bulunmuştur. İşletmelerin 6'sında (% 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 yöneltlen soruya işletmelerin % 5.9'u her zaman yanıtını 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 belirtenlerin oranının düşük olması da dikkat çekicidir.

Restoranda engelli bireylere yönelik ne tür uygulamalar yaptıkları ile ilgili soruya işletmelerin % 50.0 'ı "herhangi bir özel uygulamalarının 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

	Uygun		Uygun Değil		İlgili Birim Yok		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Otopark</b>	Engelli bireyler için ayrılmış otopark alanı	-	-	27	79.4	7	20.6
	Engelliler için ayrılan park yerinin genişliği 3,50 metredir.	-	-	27	79.4	7	20.6
	Park yerinde engelli bireyin aracına ulaşmasını veya aracından uzaklaşmasını 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
<b>Restoran Giriş</b>	Rampa eğimleri beş dereceden dik değil, yanlarında tırabzan vardır	10	29.4	11	32.4	13	38.2
	Farklı seviyelerdeki 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 düzenlenmiştir	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 döşeme malzemesi olarak fırça tüylü ve kalın halılar kullanılmamıştır	-	-	-	-	34	100	
<b>Merdivenler</b>	Görme engelliler için uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcı belirtilmiştir	-	-	11	32.4	23	67.6
	Basamak genişliği yaklaşık 30 cm'dir	1	2.9	10	29.4	23	67.6
	Uzun ve dik merdivenler 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmiştir	2	5.9	9	26.5	23	67.6
	Merdivenin her iki yanında tırabzan bulundurulmaktadır	2	5.9	9	26.5	23	67.6
	Merdivenin yanında kaymayacak malzemeden yapılmış rampalar bulunmaktadır	1	2.9	10	29.4	23	67.6

Tablo 2 incelendiğinde 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 alanlarının olmadığı belirlenmiştir. İşletme yetkilileri engelli otoparkı bulunmama nedeni olarak, işletmeye gelen engelli birey sayısının az olması nedeniyle engelli otoparkı yaptırmayı gerekli görmediklerini (% 26.5), vale hizmetleri bulunmasını (% 32.3) ve yeterli alanları olmadığı (% 41.2) için engelli otoparkı oluşturmadıklarını ifade etmişlerdir. Eskişehir'de birinci sınıf restoranlarda engellilere yönelik düzenlemelerin incelendiği bir çalışmada sekiz işletmenin altısında engelli otoparkı bulunduğu belirlenmiştir (Göde ve Önçel, 2016). Türk turizm endüstrisinin engelli bireyler için



uygunluğunun değerlendirildiği diğer bir çalışmada da otellerin % 7.9'unun otoparkının engellilere uygun olmadığı, % 7.9'unun 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 duymayan 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 çalışmada tekerlekli sandalye kullanan engelliler, tuvaletin önündeki tek bir merdivenin bile önemli bir engel oluşturabileceğini vurgulamışlardır. Çalışan personelin ise genellikle tekerlekli sandalye kullananların kolayca tek bir merdiveni çıkabileceğini varsaydıklarını 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 etmesini sağlayan ve kaygan olmayan sert malzeme ile kaplamadıkları saptanmıştır. Bu düzenlemeyi yapan işletmelerin oranı % 35.3'tür. Girişlerinde engelli bireyler için uygun olmayan fırça, tüylü ve kalın halılar kullanan işletmelerin oranı ise % 50.0'dır.

Restoranların % 41.2'si engelli bireylere daha rahat hareket olanağı sağlayan otomatik kapılara sahipken, % 58.8'inde otomatik kapı bulunmamaktadır. Engelli bireylerin işletmeye girişlerini zorlaştıran döner kapılar ise çalışmaya katılan hiçbir işletmede bulunmamaktadır. İşletmelerin % 76.5'inin kapılarının tekerlekli sandalye veya koltuk değneği kullananların girilebileceği genişlikte olduğu, % 23.5'inin 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 bulunmuştur. İşletmelerin % 47.7'sinin koridorları arasındaki mesafe iki tekerlekli sandalyenin geçişine olanak sağlayacak genişlikte düzenlenmişken, % 52.9'unun yetersiz olduğu belirlenmiştir. Restoranların yarısından fazlasında (% 67.6) merdiven yoktur, merdiven bulunan işletmelerde ise engelli bireyler için uygun düzenlemeler yapılmamıştır (Tablo 2).

**Tablo 3.** Koridorların, Masaların ve Tuvaletlerin Uygunluğu (n=34)

		Var		Uygun değil ya da yok	
		n	%	n	%
<b>Koridorların ve masaların değerlendirilmesi</b>	Masalar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine ( 152.5 cm) uygun olacak şekildedir	5	14.7	29	85.3
	Koridorlar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine ( 152.5 cm) uygun olacak şekildedir.	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 bulunmaktadır.	–	–	34	100.0
<b>Tuvaletlerin Değerlendirilmesi</b>	Engelli bireyler için tuvalet vardır.	6	14.7	28	82.4
	Tuvaletlerde bulunan kapıların genişliği en az 81.5 cm ve dışa açılmaktadır	6	14.7	28	82.4
	Rahat hareket olanağı sağlamak üzere tuvaletin ekseni ile yandaki duvar arasında minimum 45 cm boşluk bırakılmıştı	6	14.7	28	82.4
	Engelli bireyin klozete önden, yandan ya da diyagonal bir biçimde geçişi için olanak sağlamıştır	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 kullanabilmeleri için lavabo yüksekliği 86 cm'dir.	6	17.6	28	82.4
	Tekerlekli sandalyenin lavabonun altına yerleşebilmesi 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 etmediği saptanmıştır. Geçiş alanlarında engelli müşterilerin takılmasına neden olabilecek süsleme veya eşik bulunmayan işletmelerin oranı % 61.8'dir ve geriye kalan işletmelerde bu unsura dikkat edilmediği görülmüştür. 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'ünün 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 anlamlı 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 ( $X^2= 3.920$ ,  $P=0.048$ ). 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 olmadığı saptanmıştır ( $p>0.05$ ). Göde ve Önçel (2016) tarafından Eskişehir'de yapılan bir çalışmada da sekiz işletmeden sadece üçünde engelli tuvaleti bulunduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın yürütüldüğü 34 işletmenin hiçbirinin menülerinde görme engelli misafirlere yönelik herhangi bir uygulama ya da düzenlemenin de olmadığı belirlenmiştir. "Yakın zamanda engelli bireylere yönelik yapılması düşünülen bir planlamanız var mı?" sorusuna, işletmelerin % 79.4'ü engellilere yönelik bir planlamalarının olmadığı yanıtını vermiştir. Diğer işletmelerin % 20.6'sı engelli tuvaleti, % 2.9'u engelli otoparkı yapacaklarını % 2.9'u girişlerini düzenleyeceklerini, % 2.9'u ise engelli bireylerin talep etmesi durumunda evlere hizmet verileceğini belirtmişlerdir.

Bulgular incelendiğinde işletmelerin büyük bir kısmının engellilere yönelik herhangi bir planlarının olmadığı görülmektedir. İşletmeler tarafından engelli bireylerin sıklıkla restorana gelmemeleri düzenleme yapma gereği görülmesinin nedeni olarak gösterilmiştir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Engellilik toplumda bulunan her birey için olası bir durumdur. Herhangi bir kaza, hastalık vb. durum karşısında engelli bir birey haline gelinebilir. O nedenle tüm yaşam alanlarının her türlü engeli bulunan bireylerin, toplum içerisinde yer almasına imkan tanıyacak nitelikte olması önem taşımaktadır. Araştırma bulguları restoranların % 41.1'inde engelli tuvaleti, rampa gibi düzenlemelerin olduğunu göstermektedir. Bu durum engelli bireyler için büyük bir problemi ortaya koymaktadır. İşletmeler engelli bireylere yönelik düzenleme yapmamlarının gerekçesi olarak işletmelerine engelli müşterilerin sıklıkla gelmemesini göstermişlerdir. Ancak işletmelerin uygun olmamasından dolayı da engelli misafirlerin gelmeme durumu da söz konusu olabilir.

Araştırma kapsamında örneklem olarak seçilen 34 işletmenin hiçbirinde engelli otoparkının olmadığı belirlenmiştir. İşletmeler buna gerekçe olarak vale hizmetlerinin olduğunu ve şayet engelli misafirin restorana gelmesi durumunda da vale personelinin kendilerine yardımcı olduğunu ifade etmişlerdir. İşletmelerin park alanlarında en az bir tane engelli müşteriler için park alanı oluşturarak uygun şekilde işaretleme yapmalıdır.

İşletmelerinde merdiven bulunan restoranlar; merdivenlerini ve merdivende bulunması gereken tırabzanları engelli misafirlerin kullanımına uygun şekilde düzenlenmemişlerdir. İşletmeler engelli müşterilerin rahat hareket edebilmesi için merdivenlerin kenarlarına tırabzan yaptırmalı, görme engelli bireyler için merdiven başlangıcı belirtilmelidir. 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 sınırlı düzeyde görme yeteneği olan kişiler tüm seviyelere güvenle erişebilirler. Bu önlem çoğu işletmede uygulanabilecek en pratik uygulamadır.

Fiziksel engeli bulunan misafirlerin restoranlarda karşılaşılabilecekleri en büyük problemlerden biri engelli tuvaletlerinin bulunmamasıdır. Restoranlar işletmelerine engelli tuvaletleri yaptırarak hem engeli bulunan misafirlerinin hayatlarını kolaylaştırmaya yardımcı olabilir, hem de işletmelerine engelli müşterilerin daha sık gelmesini sağlayabilirler. Engelli bireylerin hayatın içerisinde yer alabilmeleri için çevresel sorunların giderilmiş olması önemli bir unsurdur. Bireylerin engel türüne göre, gerekli düzenlemelerin yapılmış olması işletmenin engelli tüketiciler tarafından tercih edilebilirliğini arttırabilir.

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 menülerinde görme engelli bireylere yönelik herhangi bir düzenleme olmadığı belirlenmiştir. Menü bilgileri görme bozukluğu olan kişiler için erişilebilir olmalıdır. Menüye erişim sağlamanın en iyi yolu, kısmen, restoranın türüne ve kaynaklarına bağlıdır. Çalışanların misafirlere menüler 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 müşterilere bağımsız erişim sağlayan ucuz bir yöntemdir. Braille menüler de görme engelli misafirler için bir seçenektir, ancak gözleri görmeyen her birey Braille'i okuyamayabilir. Menü'nün ses kayıtlarını sunmak, görme bozukluğu olan birçok kişi ile etkili iletişim sağlayamaya yardımcı olabilir.

İşletmelerin engelli bireylere uygun hale getirmek isteyen işletmelere devlet teşvikleri verilerek destek olunabilir. 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 değiştirilebilir.

## KAYNAKÇA

- ADA(1994). Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities. <http://www.ada.gov/business/accessiblemtg.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.
- ARICI, S. (2010.) Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Arıkan, R.(2011). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. (İkinci baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık:71.
- Artar Y. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak 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 Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 84-100.
- Birdir K., Karakan H.İ., Çolak O., ve Kan N. (2014). Gaziantep'in Engelli Turizmine İlişkin Durumun Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. A. Kılıçlar (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. Kılıçlar (Editör). Birinci Baskı. Ankara. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s 17.
- Dalbay, S. R. (2009). Özürlü Yakınlarının Özürlülere 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). Özürlülerin 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 Önçel, S. (2016). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2): 189-201
- Kaygalak, S., Miral Çavdırılı, C., Bahçeci, V. (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E-Şikâyetleri. *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.Kılıçlar (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.
- Pehlivanoglu, B. (2012). Turizm Yapılarında 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.Kılıçlar (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. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tellioglu, S., Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 33: 552-567.
- Tozlu, E., Mercan, Ş.O. ve Atay, L. (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlamasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(1), 1-16
- TS 9111 (2011). *Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklere*. Türk Standartları Enstitüsü, Ankara.
- Türkmendağ, Z. (2015). Fiziksel Engelli Turistlerin Karşılaştıkları Fiziksel ve Tutumsal Engellerin Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerine Etkileri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Uygun, E. (2010.) Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi. *Yayımlanmamış 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](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

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 Yapılarının 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 Universtiy, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts

**Tuğba KESKİN**

Ankara Hacı Bayram Veli Universtiy, 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 (Türkmenadağ, 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.