

ENGELLİ BİREYLERİN BAKIŞ AÇISIYLA YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Aydan BEKAR¹

İlker BALCI²

Özet: Türkiye’de yaklaşık 8,7 milyon olduğu tespit edilen engelli bireyler, yiyecek-içecek işletmelerinin girişinden başlayarak çıkışına kadar birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Ancak engelli bireyler de her sağlıklı birey gibi yiyecek-içecek işletmelerinden faydalanma hakkına sahiptir. Bu nedenle bu çalışma, engelli bireylerin bakış açısıyla yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaşılan sorunları tespit etmek ve çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yapılmıştır. Veriler, ortopedik, görme, konuşma ve işitme engelli 287 bireyden anket formu kullanılarak toplanmıştır. Engelli bireylerin işletmede çoğunlukla giriş kapıları, rampalar, mekân içindeki sakı vb. objeler, aydınlatma gibi tasarımsal unsurlar ile ilgili sorunlar yaşadıkları; karşılaşılan sorunlar ile engel durumu ve işletmeyi ziyaret sıklığı arasında çoğunlukla istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli birey, yiyecek-içecek işletmesi, engelli sorunları.

THE PROBLEMS CONFRONTED BY THE DISABLED PEOPLE IN FOOD AND BEVERAGE FACILITIES AND SOLUTION SUGGESTIONS

Abstract: The people with disabilities, whose number is about 8.7 million in Turkey, confront with some problems at food and beverage facilities from entering to exiting. However they have the right to make use of these facilities as much as every single healthy person. This study presents the determination of handicapped people’s problems at food and beverage facilities and the evaluation of spatial design of food and beverage facilities with regard to disabled people. The data was collected via a questionnaire conducted with 287 orthopedically handicapped, visually handicapped, speech handicapped and hearing impaired people. As a result of this study, it was determined that handicapped people had problems mostly with entrance doors, ramps, objects like flowerpots and schematic factors like lighting at food and beverage facilities and also it was found out that there was a statistically significant difference between the problems and the disability of the person and visit frequency.

Key words: Disabled people, food and beverage facilities, disabled people’s problems.

¹ Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi, (abekar@mu.edu.tr)

² Bilim Uzmanı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi

GİRİŞ

Kişilerin doğuştan ya da sonradan, doğal afetler, yetersiz beslenme, hastalıklar veya kazalar sonucu bedensel, ruhsal, duyuşal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle engelli olması, bireylerin yaşamsal aktivitelerini gerçekleştirmesini kısmen ya da tamamen engellemek ve en önemlisi de sosyal yaşamlarını sürdürmelerini zorlaştırmaktadır (Aytaç, 2005).

2005 tarih ve 5378 sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun’da engelli; “fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey” şeklinde tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) (2014)’ne göre ise “kişiden ya da bir bütün olarak vücuttan beklenen davranışlar, yetenekler ve görevler olarak ifade edilen normal aktivitelerin yerine getirilmesindeki eksiklik ya da sınırlılıktır”.

WHO tarafından, dünya nüfusunun yaklaşık dörtte birinin hayatlarında bir çeşit engelle doğrudan ya da dolaylı olarak karşı karşıya olduğu belirtilmiştir (Koca, 2010). Birleşmiş Milletlerin rakamlarına göre dünyada 650 milyon kadar engelli insan olduğu ve bu engellilerin % 80’nin düşük gelirli ülkelerde yaşadığı ve çoğunun da temel hizmetlere ulaşamadığı açıklanmıştır (Tütüncü ve Aydın, 2013). Çin’de 60 milyon, ABD’de 50 milyon, Japonya’da ise 5 milyon engelli birey bulunurken (Avcıkurt, 2009); Türkiye’de ise bu sayı 8,7 milyon civarındadır (Çizel, 2012).

2000’li yıllara gelinceye kadar kavram olarak engelli bireylersakat, özürüü ya da eksik bireyler olarak tanımlanırken, Türkiye’nin de taraf olduğu ‘Birleşmiş Milletler Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi’ ile ‘Engellilerin Haklarına İlişkin Uluslararası Sözleşme’ ile engelli kişilerin haklarının ihmal edilmemesi ve bu hakların normal bireyler için olduğu gibi engelli bireyler için de sağlanmasında her türlü tedbirin alınması garanti altına alınmıştır.

Engelli bireylerin sosyo-ekonomik yaşam koşullarını iyileştirmeye yönelik yapılan yasal düzenlemelerin yanında, değişik dönemlerde idari tedbirler de alınmıştır. Ulusal mevzuatta yapılan düzenlemelerin yanı sıra, engellilere yönelik iyileştirmelerin yapılması yönetim düzeyinde gerekli tedbirlerin alınmasını zorunlu kılan Avrupa Kentsel Şartı, Uluslararası Çalışma Örgütü’nün 142 Sayılı Sözleşmesi, Birleşmiş Milletler Özürüü Hakları Bildirgesi gibi birçok Uluslararası sözleşmeyi Türkiye’de onaylayarak gereklerini yerine getirme taahhüdünde bulunmuştur.

Bu kapsamda engelli bireylerin günümüzün önemli sosyal ve kültürel etkinliklerinden olan seyahat, konaklama ve dışarıda yeme-içme faaliyetlerinin dışında kalması beklenemez. Engelli bireylerin bu önemli etkinliklerin içinde yer almaları; onların yaşamlarını zenginleştirmenin yanı sıra, ülkelerin turizm gelirlerinin artması ve turizm potansiyelinin gelişmesi açısından da çok büyük önem taşımaktadır (Artar ve Karabacaköğü, 2003).

Tüm yasal düzenleme ve mevzuata rağmen turizm işletmeleri bünyesinde yer alan konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri ve yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik fiziki tedbirlerde gözle görülür düzenlemeler yapılırsa da uygulamada birçok aksaklığın yaşandığı yapılan birçok çalışma ile ortaya koyulmuştur (Erdoğan, 1994; Düğer ve Kayıhan, 2001; Yörük 2003; Artar ve Karabacakoglu, 2003; Yaylı ve Öztürk, 2006; Darcy, 2010; Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013; Albayrak, 2014). Engelli bireylerin turizm işletmelerinde karşılaştıkları; giriş, rampalar, tuvalet ve lavabo, aydınlatma, zeminin uygun olmaması gibi ergonomik sorunlar; çalışanların ve diğer müşterilerin tutum ve davranışları ile diğer engelsiz bireylerden farklı muamele göstermeleri gibi sosyal ve psikolojik sorunlar engelli bireylerin çeşitli turizm işletmelerinden faydalanmalarını ve bazı sosyal aktivitelere katılmalarını engellemektedir. Engelli bireylerin ergonomik, sosyal veya psikolojik sorunlar yaşadıkları ve ziyaret etmemeyi veya daha seyrek ziyaret etmeyi tercih ettikleri işletmelerden birinin de yiyecek içecek işletmeleri olduğu söylenebilir. Bu nedenle bu araştırma, engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerini ziyaretlerinde karşılaştıkları sorunların, yiyecek içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüş ve önerilerinin belirlenmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Bu amaçla Muğla'da yaşayan ortopedik, işitme, görme ve konuşma engelli bireyler çalışma kapsamına alınmıştır. Zihinsel engelli bireylerin görüşlerini ifade edemeyeceği düşünülerek çalışmaya dahil edilmemiştir.

Çalışmanın alt amaçları ise şunlardır:

- Engelli bireylerin herhangi bir yiyecek içecek işletmesini ziyaret etme nedenini ve sıklığı tespit etmek,
- Engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaştıkları sorunların ziyaret sıklığı üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek,
- Yiyecek içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüş ve önerilerini engel durumlarına görekarşılaştırmaktır.

METOD

Çalışma Muğla ilinde ikamet eden ortopedik, işitme, görme ve konuşma engeli olan bireylerle gerçekleştirilmiştir. Muğla'da kayıtlara geçmiş ortopedik engelli 514, işitme engelli 144, görme engelli 436 ve konuşma engelli 85 birey olmak üzere toplam 1179 engelli birey yaşamaktadır (Öngören vd., 2007). Çalışmanın evrenini Muğla'da yaşayan ortopedik, işitme, görme ve konuşma engelli olmak üzere toplam 1179 engelli birey oluşturmaktadır. Araştırmada belirlenen örneklem büyüklüğü, belli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklükleri tablosundan yararlanılarak 287 olarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü % 95 güven aralığında, % 5 hata payı ile evreni temsil edecek niteliktedir (Altunışık vd., 2004). Örnekleme alınacak bireyler kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Veriler 01-20.12.2014 tarihleri arasında araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden engelli bireylerden toplanmıştır. Anketler engelli bireylere Muğla'da faaliyet gösteren Engelliler Derneği'nin

engellilere yönelik belirtilen tarih aralığında düzenlediği etkinliklerde uygulanmıştır. Anket uygulaması sırasında sorular araştırmacılar tarafından bireylere yüz yüze görüşme yöntemi ile yöneltilmiştir.

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu konu ile ilgili literatür taranarak (Raya ve Rydar, 2003; Artar ve Karabacakoglu, 2003; Tütüncü ve Aydın, 2013; Albayrak, 2014)ve uzman görüşlerine başvurularak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde engelli bireylerin sosyo demografik özellikleri ve engel durumu gibi tanımlayıcı özellikleri ile yiyecek-içecek işletmelerine gitme sıklıkları, gitme amaçları ve kimlerle gittiklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerinde yaşadıkları sorunları belirlemeye yönelik 19 ifade; üçüncü bölümde ise engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüş ve önerilerine ilişkin 10 ifade bulunmaktadır. İkinci ve üçüncü bölümde yer alan ifadeler 5'liLikert tipi şeklinde hazırlanmıştır.Elde edilen veriler SPSS 14.0paket programı ile değerlendirilmiştir.

Birinci bölümde yer alan sorular mutlak ve yüzde değer kullanılarak analiz edilmiştir (Tablo 1-2). İkinci bölümde yer alan engelli bireylerin yiyecek- içecek işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ile üçüncü bölümde yer alan engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüş ve önerileri yüzde değer, aritmetik ortalama (x) ve standart sapma (SS) kullanılarak analiz edilmiştir (Tablo 3-5). Yiyecek- içecek işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ile ziyaret sıklığı arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiştir (Tablo 4). Korelasyon katsayısının , mutlak değer olarak 0,70-1,00 arasında olması yüksek; 0,70-0,30 arasında olması orta; 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanmıştır (Büyüköztürk, 2011). Yiyecek-içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüş ve önerileri engel durumlarına göre varyans analizi kullanılarak karşılaştırılmıştır (Tablo 6).Varyans analizi sonunda fark bulunan gruplarda farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacı ile tukey testinden yararlanılmıştır.

İstatistiksel analizlerde önemlilik seviyesi düzeyi $p<0.01$ ve $p<0.05$ değeri kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya Katılan Engelli Bireylerin Sosyo Demografik Özellikleri

Tablo 1’de görüldüğü gibi çalışmaya katılan engelli bireylerin % 62’si erkektir. Yaş grupları incelendiğinde % 67,2’sinin 19-44 yaş aralığında; medeni durumuna göre % 58,5’i bekârdır. Eğitim durumlarına göre ise % 38,5’i ilköğretim mezunu, % 33,4’ü lise mezunudur. Lisans ve lisansüstü eğitime sahip engelli bireylerin daha az olduğu dikkat çekmektedir. Engel durumlarına göre yaklaşık yarısı ortopedik, % 21,6’nın görme, % 17,1’nin işitme ve % 11,8’nin ise konuşma engelli olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Sosyo Demografik Bilgiler

Cinsiyet	n	%	Eğitim Durumu	n	%
Erkek	178	62,0	İlkokul	111	38,5
Kadın	109	38,0	Ortaokul	45	15,7
Medeni Durum	n	%	Lise	n	%
Evli	119	41,5	Ön lisans	10	3,5
Bekar	168	58,5	Lisans/Lisansüstü	25	8,7
Yaş	n	%	Engel Durumu	n	%
18 ve ↓	43	15,0	Ortopedik	142	49,5
19-44	192	67,2	İşitme	49	17,1
45-64	42	14,6	Konuşma	34	11,8
65 ve ↑	9	3,1	Görme	62	21,6

Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerini Ziyaretlerine İlişkin Bilgiler

Tablo 2’ de görüldüğü gibi katılımcıların % 86,1’i herhangi bir yiyecek-içecek işletmesine yalnız gidebildiklerini belirtirken, %13,9’u ise refakatçi eşliğinde gidebildiğini belirtmiştir. Engelli bireylerin yarıya yakını (% 47,7) herhangi bir yiyecek-içecek işletmesine haftada 1-2 defa gittiğini belirtirken; % 54’ü akraba ya da arkadaşlarla birlikte olmak istedikleri için yiyecek-içecek işletmesine gittiklerini ifade etmiştir. Sosyalleşmek için gidenlerin oranı % 31,7’dir.

Tablo 2. Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerini Ziyaretlerine İlişkin Bilgiler

Her hangi bir yiyecek-içecek işletmesine.....	n	%	Yiyecek-içecek işletmesini ziyaret sıklığı	n	%
Yalnız gidebilirim	247	86,1	Her gün	5	1,7
Refakatçi eşliğinde gidebilirim	40	13,9	Haftada 1-2	137	47,7
Yiyecek-içecek işletmesine ziyaret nedeni	n	%	Haftada 3-4	54	18,8
Sadece yemek yeme	41	14,3	Ayda 1-2	27	9,4
Akraba/arkadaşlarla ile birlikte olma	155	54,0	2-3 Ayda bir	21	7,3
Sosyalleşmek için	91	31,7	Yılda 1-2 defa	43	15,0

Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar

Engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerini ziyaretlerinde en çok karşılaştıkları sorun işletmelerdeki aydınlatma durumunun (2,51±1,07) engellerine uygun olmamasıdır. Yiyecek içecek işletmelerinde karşılaştıkları sorunlardan; işletmedeki servis ekipmanlarının uygun olmaması (2,39±0,90), koridorların genişliği (2,32±0,87), sandalye-koltuk özelliklerinin engellerine uygun olmaması (2,31±0,90), kaplama-halı-fayans vb. zemin özellikleri (2,29±0,85) ile çöp kutusu, saksı, heykel vb.’ nin uygun yerleştirilmemesi (2,29±0,88) gibi sorunların ortalamalarının da yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında lavabo (1,48±0,75) ve tuvaletler(

1,49±0,77) ile menü kartlarının görme engelliler için uygun olmaması durumu (1,83±0,79) engellilerin daha az karşılaştığı sorunlar olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerini ZiyaretlerindeKarşılaştıkları Sorunlar

Yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaşılan sorunlar	Hiç Katılmıyorum	Çoğunlukla Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	$\bar{X} \pm SS$
çevresel düzenlemeler	30,3	36,2	30,0	3,5	-	2,06±0,86
park yerleri	28,9	36,6	31,0	3,5	-	2,09±0,85
giriş kapıları	28,6	36,6	31,4	3,5	-	2,09±0,85
engelli alanlarını gösteren yön levhaları	27,9	33,4	35,5	3,1	-	2,13±0,86
girişler	27,2	32,1	36,6	4,2	-	2,01±0,88
rampalar ve eğimler	25,8	33,8	34,8	5,6	-	2,20±0,88
şeritler	26,8	30,7	36,9	5,2	0,3	2,21±0,91
asansörler	34,1	30,3	30,0	4,2	1,4	2,08±0,96
merdivenler ve tirabzanlar	22,3	36,2	35,5	4,9	1,0	2,26±0,89
koridorların genişliği	18,5	38,7	36,2	5,6	1,0	2,32±0,87
zemin özellikleri (kaplama-halı-fayans vb.)	18,8	40,1	34,8	5,6	0,7	2,29±0,85
çöp kutusu, saksı, heykel vb. yerleştirilmesi	18,5	41,8	32,8	5,6	1,4	2,29±0,88
tuvaletler	65,2	23,7	8,4	2,4	0,3	1,49±0,77
lavabolar	65,9	22,3	9,8	2,1	-	1,48±0,75
masaların yüksekliği-genişliği	28,6	30,0	34,5	6,3	0,7	2,20±0,95
sandalye-koltuk özellikleri	22,0	31,7	39,7	5,9	0,7	2,31±0,90
servis ekipmanları (çatal-bıçak-tabak vb.)	18,8	31,4	42,2	6,6	1,0	2,39±0,90
işletmedeki aydınlatma durumu	19,5	29,3	36,9	8,7	5,6	2,51±1,07
menü kartları görme engelliler için uygunluğu	40,3	35,5	24,2	-	-	1,83±0,79

Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar İle Ziyaret Sıklığı Arasındaki İlişki

Tablo 4’de görüldüğü gibi yiyecek içecek işletmelerindeki çevresel düzenlemeler, park yerleri, giriş kapıları, engelli alanlarını gösteren yön levhaları, merdivenler ve tirabzanlar, koridorların genişliği, zemin özellikleri, çöp kutusu, saksı, heykel vb. yerleştirilmesi ve servis ekipmanları (çatal-bıçak-tabak vb.) sorunları ile engellilerin işletmeyi ziyaret sıklığı arasında düşük düzeyde, anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır ($p<0,01$). Girişler, rampalar ve eğimler, şeritler, asansörler, tuvaletler, lavabolar, masaların yüksekliği-genişliği, sandalye-koltuk özelliklerine ilişkin sorunlar ile engellilerin işletmeyi ziyaret sıklığı arasında orta düzeyde, anlamlı pozitif bir ilişki vardır. Yiyecek içecek işletmelerindeki aydınlatma durumu ve menü kartlarının görme engelliler için uygunluğu ile ziyaret sıklığı arasında ise pozitif bir ilişki olmasına rağmen bu ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır ($p>0,05$)

Tablo 4.Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Karşılaşılan Sorunlar İle Ziyaret Sıklığı Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaşılan sorunlar	n	r	p
çevresel düzenlemeler	287	,267**	0,000
park yerleri	287	,270**	0,000
giriş kapıları	287	,269**	0,000
engelli alanlarını gösteren yön levhaları	287	,253**	0,000
girişler	287	,346**	0,000
rampalar ve eğimler	287	,344**	0,000
şeritler	287	,313**	0,000
asansörler	287	,340**	0,000
merdivenler ve tırabzanlar	287	,262**	0,000
koridorların genişliği	287	,289**	0,000
zemin özellikleri (kaplama-halı-fayans vb.)	287	,279**	0,000
çöp kutusu, saksı, heykel vb. yerleştirilmesi	287	,290**	0,000
tuvaletler	287	,430**	0,000
lavabolar	287	,478**	0,000
masaların yüksekliği-genişliği	287	,366**	0,000
sandalye-koltuk özellikleri	287	,336**	0,000
servis ekipmanları (çatal-bıçak-tabak vb.)	287	,283**	0,000
işletmedeki aydınlatma durumu	287	,097	0,101
menü kartları görme engelliler için uygunluğu	287	,088	0,497

**p<0,01

Katılımcıların Yiyecek-İçecek İşletmelerine ve Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerileri

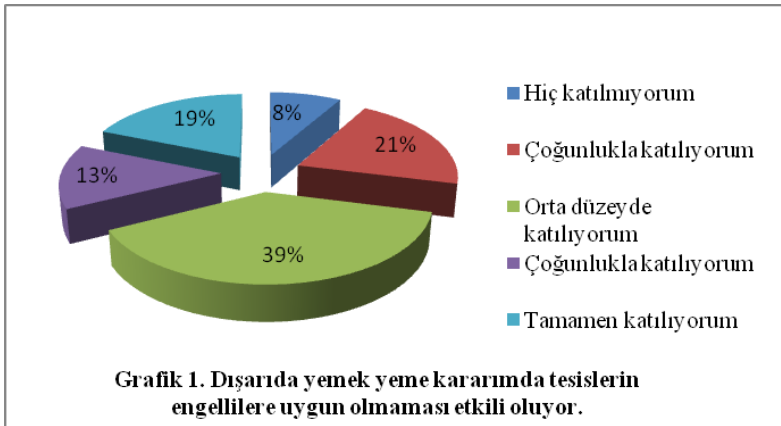
Tablo 5’de görüldüğü gibi katılımcıların çoğunluğu engelli bireyler için özel tasarlanmış yiyecek-içecek işletmeleri inşa edilmesi gerektiği görüşündedir (4,31±0,96). Engelsiz bireylerle aynı ortamda bulunmaktan çoğunlukla veya tamamen rahatsız olan engelli bireylerin oranı % 47,7’dir (2,49±1,68). Araştırma kapsamına alınan engellilerin % 68,3’ü yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu görüşüne tamamen katılmaktadır. İşletmedeki görevli personelin hizmet etmede yeterli bilgiye sahip olması (1,66±0,84), işletmedeki personelin engellilere karşı genel yaklaşımının olumlu olması (1,71±0,90) ve engelli bireylere yönelik hizmetlerin göz ardı edilmemesi ifadelerinde (1,78±1,04) ortalamaların diğer ifadelerle göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 5.Katılımcıların Yiyecek İçecek İşletmelerine ve Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerileri (%)

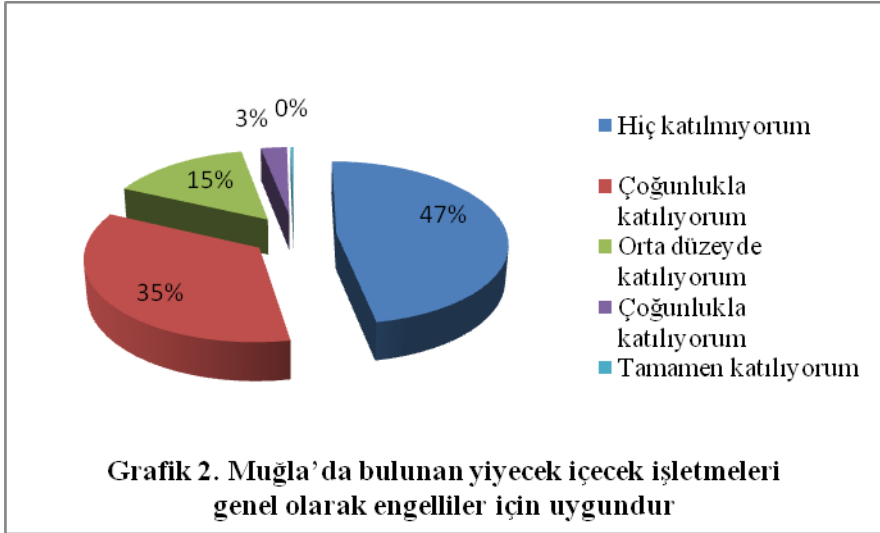
Engelli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerine ve Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerileri	Hiç Katılmıyorum	Çoğunlukla Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	$\bar{X} \pm SS$
İşletmedeki görevli personelin hizmet etmede yeterli bilgiye sahiptir.	53,7	29,6	13,2	3,1	0,30	1,66±0,84
İşletmedeki personelin engellilere karşı genel yaklaşımı olumludur.	51,9	30,3	12,9	3,8	1,0	1,71±0,90
Engelli bireyler için özel tasarlanmış yiyecek-içecek işletmeleri inşa edilmelidir.	3,5	2,4	7,3	33,1	53,7	4,31±0,96
Engelli bireylere yönelik hizmetler göz ardı edilmektedir.+	51,2	31,4	9,1	4,5	3,8	1,78±1,04
Engelsiz bireylerle aynı ortamda bulunmak beni rahatsız ediyor.+	47,7	11,8	7,3	9,4	23,7	2,49±1,68
İşletmede engelimden dolayı bana özel ilgi gösterilmesinden rahatsız oluyorum.+	51,6	11,5	9,1	7,0	20,9	2,34±1,63
Yiyecek-içecek işletmesi yöneticileri ve yatırımcıları engelli pazarının farkındadır	48,4	27,9	12,5	3,5	7,7	1,94±1,20
Yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemeler yeterlidir.+	68,3	25,4	2,4	1,4	2,4	1,44±0,82

+Recode yapılarak 5: hiç katılmıyorum 1:tamamen katılıyorum şeklinde değiştirilmiştir.

Grafik 1’de görüldüğü gibi engelli bireylerin % 32’si tamamen veya çoğunlukla dışarıda yemek yeme kararlarında tesislerin engellilere uygun olmamasının etkili olduğu görüşüne katılırken; % 27’si çoğunlukla veya hiç katılmamaktadır.



Grafik 2’de ise Muğla’da bulunan yiyecek içecek işletmelerinin genel olarak engelliler için uygun olma durumu verilmiştir. Engelli bireylerin çoğunluğu Muğla’daki yiyecek içecek işletmelerinin kendileri için uygun olmadığını ifade ederken; yaklaşık % 3’ü ise uygun olduğunu belirtmiştir.



Engel Durumuna Göre Engelli Bireylerin Görüş ve Önerilerinin Karşılaştırılması

Tablo 6’da engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerine ve hizmetlerine yönelik görüşleri, engel durumları ile karşılaştırılmıştır.

İşletmedeki görevli personelin hizmet etmede yeterli bilgiye sahip olması görüşüne farklı engel durumundaki bireylerin verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip olanların işitme engelliler olduğu; bunu sırasıyla görme, konuşma ve ortopedik engellilerin takip ettiği görülmektedir. İstatistiksel olarak anlamlı olan fark, tukey testi sonucuna göre ortopedik engelliler ile işitme engelliler arasındadır.

Engelli bireylere yönelik hizmetlerin göz ardı edilmediği görüşünde bütün engel durumundaki bireylerin verdikleri cevapların ortalamalarının yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Ortopedik engellilerin ortalaması $4,34 \pm 0,96$ iken, işitme engellilerin $4,32 \pm 0,87$, görme engellilerin $4,03 \pm 1,11$, konuşma engellilerin ise $3,85 \pm 1,32$ ’dir ($p < 0,05$). Tukey testine göre fark, ortopedik ve işitme engelliler ile konuşma engelliler arasındadır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemelerin yeterli olması görüşüne verilen cevapların ortalamaları tüm engel gruplarında yüksek olmasına rağmen, en yüksek ortalamaya sahip grubun işitme engellilerin, en düşük ortalamaya konuşma engellilerin sahip olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Fark işitme engelliler ile konuşma engelliler arasındadır.

Tablo 6.Katılımcıların Görüş ve Önerilerinin Engel Durumuna Göre Karşılaştırılması

Engelli Bireylerin Yiyecek-İçecek İşletmelerine ve Hizmetlerine Yönelik Görüş ve Önerileri	Engel Durumu	n	$\bar{X}$	SS	F	p
İşletmedeki görevli personelin hizmet etmede yeterli bilgiye sahiptir.	Ortopedik	142	1,52	0,85	3,083 (1-2)	0,028*
	İşitme	49	1,91	0,83		
	Konuşma	34	1,73	0,86		
	Görme	62	1,75	0,78		
İşletmedeki personelin engellilere karşı genel yaklaşımı olumludur.	Ortopedik	142	1,60	0,97	1,739	0,159
	İşitme	49	1,91	0,83		
	Konuşma	34	1,82	0,86		
	Görme	62	1,75	0,78		
Engelli bireyler için özel tasarlanmış yiyecek-içecek işletmeleri inşa edilmelidir.	Ortopedik	142	4,38	0,98	1,268	0,285
	İşitme	49	4,40	0,70		
	Konuşma	34	4,11	1,06		
	Görme	62	4,17	1,01		
Engelli bireylere yönelik hizmetler göz ardı edilmektedir.+	Ortopedik	142	4,34	0,96	2,989 (1-3) (2-3)	0,031*
	İşitme	49	4,32	0,87		
	Konuşma	34	3,85	1,32		
	Görme	62	4,03	1,11		
Engelsiz bireylerle aynı ortamda bulunmak beni rahatsız ediyor.+	Ortopedik	142	3,37	1,73	2,402	0,068
	İşitme	49	4,08	1,48		
	Konuşma	34	3,32	1,73		
	Görme	62	3,45	1,61		
İşletmede engelimden dolayı bana özel ilgi gösterilmesinden rahatsız oluyorum.+	Ortopedik	142	3,59	1,65	1,369	0,253
	İşitme	49	4,08	1,48		
	Konuşma	34	3,55	1,74		
	Görme	62	3,51	1,59		
Yiyecek-içecek işletmesi yöneticileri ve yatırımcıları engelli pazarının farkındadır.	Ortopedik	142	1,90	1,22	1,192	0,313
	İşitme	49	2,20	1,29		
	Konuşma	34	2,00	1,12		
	Görme	62	1,79	1,08		
Yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemeler yetersizdir.+	Ortopedik	142	4,61	0,69	2,991 (2-3)	0,031*
	İşitme	49	4,73	0,53		
	Konuşma	34	4,26	1,35		
	Görme	62	4,43	0,86		
Dışarıda yemek yeme	Ortopedik	142	3,19	1,23	2,599	0,052

kararımda tesislerin engellilere uygun olmaması etkili oluyor.	İşitme	49	3,42	1,08		
	Konuşma	34	2,76	1,12		
	Görme	62	2,98	1,13		
Muğla’da bulunan yiyecek içecek işletmeleri genel olarak engelliler için uygundur.	Ortopedik	142	1,71	0,87	1,084	0,356
	İşitme	49	1,93	0,80		
	Konuşma	34	1,70	0,83		
	Görme	62	1,67	0,76		

*p<0,05 +Recode yapılarak 5: hiç katılmıyorum 1: tamamen katılıyorum şeklinde değiştirilmiştir. 1: Ortopedik, 2: İşitme, 3: Konuşma, 4: Görme

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Farklı engeli olan bireylerin, istedikleri bir restoranda yemek yiyebilmeleri veya istedikleri bir yere girebilmeleri çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Turizm işletmeleri içinde ele alınan ve genel adıyla yiyecek içecek işletmeleri olarak değerlendirilen restoran, kafe-kafeterya ve barların toplumun her kesimine hitap edecek şekilde planlanması ve düzenlenmesi önemlidir. Ancak engelli bireyler yiyecek-içecek işletmelerinin fiziksel yapısının kendilerine uygun olmaması, diğer insanlar tarafından kabul görmeme ve almak istedikleri hizmete engelleri nedeniyle ulaşamamaları gibi sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu kapsamda bu çalışmada engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerini ziyaretlerinde karşılaştıkları sorunlar ve konuda çözüm önerileri engelli bireylerin bakış açısıyla değerlendirilmiştir. Çalışmanın örneklemini Muğla’da yaşayan ortopedik, işitme, görme ve konuşma engelli olmak üzere toplam 1.179 engelli birey arasından kolayda örnekleme ile seçilen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 287 engelli birey oluşturmaktadır. Veriler anket formu ile toplanmıştır.

Araştırma kapsamına alınan engelli bireylerin yarısından fazlası erkek; 19-44 yaş aralığında; yaklaşık yarısı ortaokul veya lise mezunu iken, lisans ve üzeri eğitime sahip olanlar azınlıktadır. Engelli bireylerin yaklaşık yarısı ortopedik engelli iken; yaklaşık yarısı haftada 1-2 defa herhangi bir yiyecek-içecek işletmesini ziyaret etmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerini ziyaret sebeplerinin başında akraba ya da arkadaşları ile birlikte olmak gelmektedir.

Engelli bireylerin yiyecek-içecek işletmelerini ziyaretlerinde en çok karşılaştıkları sorun işletmelerdeki aydınlatma durumunun yetersiz olması iken bunu sırasıyla; işletmedeki servis ekipmanlarının uygun olmaması, koridorların genişliği, sandalye-koltuk özelliklerinin engellerine uygun olmaması, kaplama-halı-fayans vb. zemin özellikleri ve çöp kutusu, saksı, heykel vb.’nin uygun yerleştirilmemesi takip etmektedir. Lavabo ve tuvaletler ile menü kartlarının görme engelliler için uygun olmaması durumu engellilerin daha az karşılaştığı sorunlar olarak belirlenmiştir.

Albayrak (2014) çalışmasında fiziksel engelli bireylerin restoranda karşılaştıkları en önemli sorunun tuvaletin uygun olmaması, masaların geçişi sağlayacak şekilde yerleştirilmemesi, masa ve sandalyelerin uygun olmaması, tuvalet ve giriş kapısının kolay açılmaması gibi sorunları içeren fiziki yapı sorunu olduğunu;

bunu sırasıyla sosyal sorunların ve hizmetle ilgili sorunların takip ettiğini belirlemiştir. Güldemir ve Saatçi (2014)'nin çalışmalarında görme engelli bireylerin, restoranlarda kullanabilmeleri için kabartma yazı şeklinde menü kartlarını veya sesli sistemi talep ettikleri ve her müşteri gibi kaliteli hizmet almak istedikleri belirlenmiştir. Şahin ve Erkal (2013)'ın engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçtükleri çalışmada, restoranlarda görme engelli bireyler için uygun menü kartının olması, sandalyelerin derinliği ve yüksekliği ile ilgili; ortopedik engelli bireylerin ise restorandaki masalar arasındaki boşluğun tekerlekli sandalye için uygunluğu ve restoran aydınlatması ile ilgili memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları da, diğer çalışmaları destekler niteliktedir. Türkiye'de her ne kadar engelli bireyler ile ilgili yasal düzenlemeler yapılsa da bu düzenlemeler ile ilgili uygulamada eksikliklerin olduğu görülmektedir. Ayrıca uygulamaya dönük yapılan düzenlemelerde genellikle ortopedik engelli bireylerin dikkate alındığı, diğer engel gruplarının kısmen göz ardı edildiği söylenebilir. Kanca ve Ertaş (2014) da çalışmalarında, Türkiye'de hukuki açıdan engellilerin turizme katılımında genel haklar kapsamında büyük eksikliklerin olmadığını; fakat yaşanan sorunların genel haklarla ilgili kanunların sektörle ilgili kanun ve yönetmeliklerde uygulamaya dönük karşılığının olmamasından kaynaklandığını belirtmişlerdir.

Engellilerin yiyecek-içecek işletmelerini ziyaretlerinde karşılaştıkları sorunlar ile ziyaret sıklığı arasındaki ilişki incelendiğinde; yiyecek içecek işletmelerindeki çeşitli sorunlarla ziyaret sıklığı arasında pozitif, düşük veya orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu dikkati çekmektedir. Buna göre yiyecek içecek işletmelerindeki fiziksel özellikler, engellilerin de yararlanabileceği şekilde planlanırsa ve düzenlenirse işletmeye ziyaret sıklığı da artabilir.

Araştırma kapsamına alınan engelli bireylerin çoğunluğu engelliler için özel tasarlanmış yiyecek-içecek işletmelerinin inşa edilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bunun yanında engelli bireyler genellikle engelsiz bireylerle aynı ortamda bulunmaktan rahatsız olmadıklarını, kendilerine özel ilgi gösterilmesini istemedikleri, işletmedeki görevli personelin hizmet etmede yeterli bilgiye sahip olmadığını ve işletmedeki personelin engelli bireylere karşı yaklaşımının genelde olumsuz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde engellilere yönelik yasal düzenlemelerin yeterli olduğunu düşünenler çoğunluktadır. Araştırmada, engelli bireyler genel olarak Muğla'da bulunan yiyecek içecek işletmelerinin engelliler için uygun olmadığını ve dışarıda yemek yeme kararında tesislerin engellilere uygun olmamasının etkili olduğunu belirtmişlerdir. Doğru vd. (2014)'nin çalışmalarında görme engelli bireylerin yaptığı şikâyetlerden birinin engellilerin yiyecek içecek kuryuğunda bekletilmesi olduğu belirlenmiştir. Albayrak (2014)'da çalışmasında engellilerin restorandaki yaşadıkları en önemli sosyal sorunların; engelsiz bireylerin engellilere bakışları, engellilerin kendilerine yardım edilmesinden utanmaları, engellerinin doğal karşılanmaması, iletişimde problem yaşamaları; hizmetle ilgili en önemli sorunun ise çalışanların anlayışsız davranmaları olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmada da görüldüğü gibi engelli bireyler toplum içinde kendilerine özel ilgi

gösterilmesinden, farklı davranılmasından rahatsız olabilmektedirler. Engellilere farklı davranmaktan ziyade, onların günlük yaşamlarını kolaylaştırmaya yönelik önlemlerin alınması, onların hem bağımsız hareket edebilmelerini sağlayabilir, hem de psikolojik olarak kendilerini daha yeterli ve iyi hissetmelerine yardımcı olabilir. Ayrıca hizmet sektöründe çalışan personele engelli bireylerle iletişim sorunları yaşamamak ve onları kırmadan yardım edebilmek için bu konuda eğitimler verilebilir.

Bu çalışmada sadece Muğla ilindeki farklı yiyecek içecek işletmeleri engelliler açısından değerlendirilmiştir. Dolayısıyla çalışma sonucunda elde edilen veriler bu il için genellenebilir. Bu nedenle ileriki dönemlerde daha geniş bir örnekleme farklı illerdeki yiyecek-içecek işletmelerinde benzer bir çalışma yapılması önerilmektedir. Ayrıca farklı engel durumundaki bireylerin farklı sorunlar yaşayacağı düşünülerek, engel gruplarına göre karşılaşılan sorunların daha ayrıntılı ele alınması, engellilerin bu konudaki taleplerinin belirlenmesi uygulamaya dönük eksikliklerin giderilmesinde etkili çözümler sunabilir.

KAYNAKÇA

- Albayrak, A. (2014). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranlarda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar, Gazi Üniversitesi 15.Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Altunışık, R. Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Sakarya Kitabevi, (3.Baskı), Sakarya.
- Artar, Y. ve Karabacakoglu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması, Basılmamış Uzmanlık Tezi, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Avcıkurt, C. (2009). Turizm Sosyolojisi, Detay Yayınları, Ankara.
- Aytaç, S. (2005). İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Özürlüler İçin Sosyal Yaşam, Sosyal Siyaset Konferansları 49. Kitap, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegem Akademi, 14. Baskı, Ankara.
- Çizel, R. (2012). Engellilerin Çalışma Yaşamı, Engelsiz Turizm Sempozyumu, Antalya.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences. *Tourism Management*, 31: 816–826
- Doğru, H., Kaygalak, S. Çavdırılı, C. M. ve Bahçeci, V. (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2: 33-47.

Düğer, T. ve Kayıhan, H. (2001). Tekerlekli Sandalye Kullanan Kişiler İçin Çevresel Mimari Engellerin İncelenmesi, *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 1: 8- 15.

Erdoğan, A. (1994). Turizm Çeşitlendirmesinde Bir Alternatif: Özürlüler Turizmi ve Türk Turizmindeki Durumu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Güldemir, O. ve Saatçi, G. (2014). Parmakların Okuduğu Menü: Braille Alfabeti İle Bir Model Önerisi, *Gazi Üniversitesi 15. Ulusal Turizm Kongresi*, Ankara.

Kanca, B. ve Ertaş, Ç. (2014). Engelli Turizmne İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye İle Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi 15. Ulusal Turizm Kongresi*, Ankara.

Koca, C. (2010). Dünya Engelliler Vakfı Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, İstanbul.

Öngören, B., Atalay, A. ve Tan, Ö. (2007). Muğla Özürlü Programı, Renk Ofset, Muğla.

Raya, N. M. ve Ryder, M. E. (2003). Eabilities Tourism: an Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled, *Tourism Management*, 24:57–72.

Şahin, H. ve Erkal, S. (2013). Analysis of Disabled Individuals' Level of Satisfaction with Accommodation Facilities, *American International Journal of Social Science*, 8 (2): 143-151.

Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir Turizm, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2):261-263.

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1): 87-97.

Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2013). Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma, *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1: 46-56.

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

WHO (World Health Organization). (<http://www.who.int/topics/disabilities/en/> Erişim tarihi: 20.10.2014)

5378 Sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun. (2005). 07.07.2005 Tarih ve 25868 Sayılı Resmi Gazete. (www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf, Erişim tarihi: 20.10.2014)