



ISSN 1304-8120 | e-ISSN 2149-2786

Araştırma Makalesi * Research Article

**İşitme Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Yaşadıkları Sorunların İrdelenmesi:
Denizli İlinde Bir Araştırma**

**Examination of the Problems that Hearing Handicapped Individuals Experience
in Hotel Managements: A Research in Denizli Province**

Gülay BULGAN

Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
gulaybulgan@sdu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-9648-311X

Hatice ARMAN

Yüksek Lisans Öğrencisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Bölümü
yl2030241548@ogr.sdu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-1273-8411

Öz: Engelsiz turizm kapsamında bireylerin otel işletmelerindeki konaklama gün ve sayılarının artırılması turizm önemli katkılar sağlayacaktır. Bu bağlamda gerçekleştirilen bu çalışma ile otel işletmelerinin sunmakta oldukları hizmetlerin işitme engelli bireyler için yeterlilik düzeylerinin tespit edilmesi ve otel yöneticilerinin otellerinde bulunan donanım ve hizmetlerin işitme engelli bireylere uygunluğunu değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yapılan araştırma kapsamında 20 Aralık 2021 ile 31 Aralık 2021 tarihleri arasında toplam 21 işitme engelli birey ve 8 otel işletmesi yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre işitme engelli bireylerin otel işletmelerinin sunmakta oldukları hizmetleri yetersiz, personeli ise ilgisiz bulmakta olduğu, otel işletmelerinde işaret dili bilen personel olmaması nedeniyle yoğun iletişim problemleri yaşadıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda Denizli’de bulunan otel işletmelerinin işitme engelli bireylere uygun düzenlemeler sağlaması gerektiği ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelsiz turizm, işitme engeli, işitme engelli bireyler.

Abstract: Within the scope of accessible tourism, increasing the number of accommodation days and number of individuals in hotel businesses will make significant contributions to tourism. In this context, with this study, it was aimed to determine the adequacy levels of the services offered by the hotel businesses for the hearing impaired individuals and to evaluate the suitability of the equipment and services in the hotels of the hotel managers for the hearing impaired individuals. In the study, semi-structured interview technique, which is one of the qualitative research methods, was used. Within the scope of the research, a total of 21 hearing-impaired individuals and 8 hotel business managers were interviewed between 20 December 2021 and 31 December 2021. According to the findings, it has been determined that the hearing impaired individuals find the services provided by the hotel businesses insufficient and the staff indifferent, and they experience intense communication problems due to the lack of sign language staff in the hotel enterprises. As a result of the research, it was revealed that hotel businesses in Denizli should provide appropriate arrangements for hearing impaired individuals.

Keywords: Accessible tourism, hearing impaired, individuals with hearing impaired.

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü 2011 yılında yayınlamış olduğu raporda dünyada bir milyardan fazla bireyin engel durumunun olduğunu, bu oranın dünya nüfusunun %15'lik kısmını oluşturduğunu belirtmiştir (World Health Organisation, WHO, 2011). 2020 yılında Engelliler Konfederasyonunun yayınlamış olduğu raporda Türkiye'de 8,5 milyar engelli bireyin varlığından söz edilmektedir (Engelliler Konfederasyonu, 2020). Engelli bireylerin toplumla entegrasyonunu sağlayıcı her türlü faaliyete kolaylıkla erişiminin sağlanması gerekmektedir. Bu faaliyetlerden biri turizm sektörünün sunmakta olduğu hizmetlerdir. Engelli bireylerin diğer hiçbir engelli bulunmayan bireyler gibi seyahat etmek, otel işletmelerinde konaklamak, yiyecek içecek işletmelerinin sunmakta olduğu mal ve hizmetlerden yararlanmak en doğal hakkıdır. Bu haklar göz önünde bulundurulduğunda turizm sektörünün hiçbir engeli bulunmayan bireylere yönelik düzenlemeler sağladığı dolayısıyla engelli bireylerin erişim engellerinin göz ardı edilmekte olduğu bilinmektedir (Yau vd., 2004:948).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım sağlarken yaşadıkları olumsuzluklar tekrar turizm faaliyetlerine katılım sağlamak istememelerine neden olmaktadır (Guerra, 2003:8). Türkiye'de engelli bireylerin evlerinden dışarıya çıkmak istememelerinin en büyük nedenleri dış çevrenin erişilebilir olmaması ve insanların engellilere karşı olumsuz tutum ve davranışlarından rahatsızlık duymalarıdır. Hiçbir engelli bulunmayan bireylerin, engelli bireylere yönelik bu tarz tutumlardan uzaklaştırılması ve toplumun bilinçlendirmesine yönelik yapılacak çalışmalar, dış çevrenin erişilebilirlik kuralları doğrultusunda düzenlenmesinin sağlanması engellilerin sorunlarının ortadan kalkmasına olanak sağlayacaktır (Bozok vd., 2014:14). Dünyada engelsiz turizm pazarına verilen önemin artmasıyla birlikte engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde yaşadıkları dışsal faktörler ciddi sorunlar oluşturmaktadır. Örneğin engelli bireyler otel işletmelerinde ulaşım, işgören tutumları ve iletişim noktasında sorunlar yaşamaktadır (McKercher vd., 2003:468).

Yapılan bu araştırmada işitme engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşamakta oldukları erişim engellerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada Denizli'de bulunan 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticileri ve işitme engelli bireyler ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeler doğrultusunda, işitme engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşamakta oldukları erişim engellerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada engelsiz turizm ve işitme engelli kavramı ile ilgili alan yazınına, kullanılan yöntem ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bulgular kısmında görüşmelerden elde edilen veriler dikkate alınarak temalar ve kodlamalar oluşturulmuştur. Çalışmanın sonucunda işitme engelli bireylerin otel işletmelerinde işaret dili bilen personelin bulunmadığını, personelin çoğunluklu olarak işitme engelli bireylere ilgili davranmadığını belirtmiş oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmesi yöneticileri ile sağlanan görüşmeler sonucunda, otel işletmelerinin tüm engel türlerine uygun düzenlemelere açık olduğu ve işitme engelli bireylerin konaklamaları esnasında herhangi bir şikâyetle veya istekte bulunmadıkları ortaya çıkarılmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Engelsiz turizm; zihinsel, görme, işitme ve bedensel erişim gereksinimi olan bireylerin evrensel olarak sağlıklı bireylere sunulan haklardan eşit düzeyde faydalanması (Michopoulou vd., 2015:181) ve turizm faaliyetlerinde aktif rol alması anlamına gelmektedir (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011:91). Dünyada engelli sayısının artması ve engellilerin çoğunlukla turizm faaliyetlerine refakatçileriyle birlikte katıldıkları düşünüldüğünde, bu önemli azınlığın turizm işletmeleri açısından özel bir pazarı oluşturmakta olduğu görülmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013:52).

Kavsaoğlu ve Camcı'nın yaptıkları bir çalışmada Dünyada 76 milyon, Türkiye'de ise 3 milyon işitme engelli bireyin olduğu tahmin edilmektedir (Kavsaoğlu ve Camcı, 2021:204). Bireyler doğduğu andan itibaren işiterek birçok bilgiyi öğrenmektedir. Bireyler işitme duyusunun olmaması durumunda çevresindeki sesleri tanımlayamamaktadır. Böylece bireyler konuşma becerisinde sorunlar yaşamaktadır (Millî Eğitim Bakanlığı, 2008). Gelişmiş ülkelerde işitme kaybının erken tanı

koyulabilmesi amacıyla yeni doğan bebeklere işitme taraması uygulanmaktadır. Türkiye’de ise işitme tarama testi 2004 yılında uygulanmaya başlamıştır (MEGEB, 2006).

İşitme engeli, bireyin tek ya da iki kulağının az ya da hiç duymamasından kaynaklanan işitme kaybıdır. İşitme engelli bireyler ile iletişim kurulurken normal ses tonu, kısa anlaşılır kelimeler, jest ve minikler ile desteklenerek aktarılmalıdır. İşitme engelli bireyler bu doğrultuda dudak okuyarak anlamaya çalışmaktadırlar (Göktaş ve Bulgan, 2016:45). 14 Nisan 2006 tarihinde 26139 sayılı “*Türk İşaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esasların Belirlenmesine Yönetmelik*” de işaret dili “*duygu, düşünce, istek ve ihtiyaçların ifade edilmesi amacıyla el vücut ve mimikler kullanarak oluşturulan görsel dil*” olarak tanımlanmıştır. Yönetmelik ile Türk işaret dili sistemi oluşturulması ve işaret dili eğitimi verecek öğreticiler yetiştirilmesi amaçlanmıştır.

Avrupa’da işaret dilinin bölgesel olmasından kaynaklı farklılıkları düzenlemek amacıyla 1988 tarihinde Avrupa Parlamentosu üyeleri ile kararlaştırma toplantısı düzenlenmiştir. Gerçekleşen toplantı doğrultusunda Finlandiya 1996 tarihinde Fince işaret dilini oluşturmuştur. Portekiz, Portekiz işaret dilini anayasasında güvence altına alarak eğitimde bir araç olarak kabul etmiştir. İsveç, İsveç işaret dilini yabancı dil derslerinde aktif olarak kullanma kararı almıştır (Kanca ve Ertaş, 2014:1365).

Malaga’da işitme engelli bireylere yönelik işaret dili anonsları bulunan levhalar oluşturulmuştur (Mehter Aykın, 2021:117). Engelli dostu mobil hizmetler açısından işitme engelli bireylere yönelik oluşturulan Dragon Dictation mobil uygulama işitme engelli bireyler ile iletişim kurarken görseli ve konuşmayı metine çevirmektedir. Uygulamada 34 dil (Türkçe, İngilizce vb.) seçeneği bulunmaktadır (Topsakal, 2018:6). İngiltere’de 1996 yılında alınmış olan karar doğrultusunda televizyon programlarında haftalık yayın saatlerinin %1’lik kısmında İngiliz işaret diline yer verilmeye başlanmıştır. Bu %1’lik oran 10 yıl sonra %5’e çıkarılmıştır. İspanya’da ise 23 Ekim 2007 tarihinde işitme engelli bireylere yönelik ulusal dil oluşturulmuştur (Kanca ve Ertaş, 2014:1364-1365).

Dünya’da işitme engelli bireylere hizmet sağlamak amacıyla müzeler de erişilebilirlik sağlanmaktadır. Bu amaçla Louvre Müzesi’nde engelli bireylere yönelik dudak okuma ve işaret dili turları, Vatikan Müzesi’nde belirli günlerde işitme engelli bireylere yönelik işaret dili bilen rehber ile turlar oluşturulmaktadır. Metropolitan Sanat Müzesi’nde talep edilmesi halinde işaret dili turları, Britanya Müzesi’nde, ayda bir kez işaret dili bilen rehber ile işitme engelli bireylere tur düzenlenmektedir. Engelli bireyler ile müzeyi gezen refakatçilerden ücret alınmamaktadır. Özel saat aralıkları oluşturularak engelli bireylere yönelik hizmetler sunulmaktadır. Türkiye’de bulunan müzeler incelendiğinde işaret dili bilen rehberler aracılığı turlar düzenlenmemekte olduğu görülmektedir (Baş vd., 2015:210-212).

İşitme engelli bireylere yönelik bir araştırmada, restorana giden işitme engelli bireyin garsondan isteklerini öncelikle fazla işaretler kullanarak anlatmaya çalıştıklarını, ikinci olarak yazarak karşı tarafa ilettikleri, son olarak da işaret dili bilen birinden destek alarak anlatım sağladıkları ortaya çıkarılmıştır (Gürboğa ve Kargın 2003:57). Bu çalışma ile ortaya çıkarılan sonuç, işitme engelli bireylerin hizmetlere ulaşım noktasında yaşamakta oldukları erişim engelini aşabilmek için yoğun çaba içinde olduklarını göstermesi bakımından önemlidir.

İşitme engel derecesine göre yapılan sınıflandırma Tablo1’de yer almaktadır.

Tablo 1. İşitme engel derecesine göre sınıflandırma

| | | |
|-----------------|---------------------------------|---|
| 10-15 dB | Normal işitme | İşitmede problem yaşamamaktadır. |
| 16-25 dB | Çok hafif derecede işitme kaybı | Bazı sesler (yaprak sesi gibi) duyma ve ayırt etme güçlüğü vardır. |
| 26-40 dB | Hafif derece işitme kaybı | Konuşma seslerinin bazılarını duyabilme güçlüğü vardır. Fısıltı ile konuşmaları duyamamaktadır. |
| 41-55 dB | Orta derecede işitme kaybı | Karşılıklı konuşmaları anlamada güçlük çekmektedir. |

| | | |
|-----------------------|----------------------------------|--|
| 56-70 dB | Orta ileri derecede işitme kaybı | İşitme cihazı olmadan konuşmaları anlayamaz ve takip edememektedir. |
| 71 -90 dB | İleri derece işitme kaybı | Konuşma seslerini duyamamaktadır. Çevredeki şiddetli sesleri duyabilir. |
| 91 dB ve üzeri | Çok ileri derecede işitme kaybı | Konuşma seslerini duyamamaktadır. Çok yüksek şiddetteki sesleri duyabilir. |

Kaynak: (MEGEP, 2006:206).

Tablo 1’de işitme engel derecesine bağlı desibel ölçümlere (dB) yer verilmiştir. Bu doğrultusunda işitme engelli bireylerin ölçüm ifadeleri yükseldikçe sesleri duyamamakta oldukları anlaşılmaktadır.

Şekil 1’de ülkelere göre kabul edilen ulusal işaret dilinin kabul edildikleri yıllar verilmektedir (MEGEP, 2006:206).



















Şekil 1. Ünelere göre işaret dilinin kabul edilmesi, (ulusal işaret dillerinin hukuksal tanınması, 2020).







Şekil 1 incelendiğinde, Dünyada işitme engelli bireylere yönelik kabul edilmiş ulusal işaret dillerinin kabul edildikleri yıllar görülmektedir. Bu yıllar göz önünde bulundurulduğunda ilk olarak Panama’da son olarak da İtalya ve Bulgaristan da ulusal işaret dilinin kabul edilmiş olduğu anlaşılmaktadır. Ülkeler incelendiğinde; 1992 yılında Panama, 1996 yılında Kolombiya, 2020 yılında Almanya, 2005 yılında Avusturya ve Türkiye, 2006 yılında Kıbrıs, 2007 yılında İspanya, 2009 yılında Macaristan ve Bosna Hersek, 2011 Polonya ve Japonya, 2014 yılında Malezya, Danimarka ve Arnavutluk, 2017 yılında Yunanistan, 2019 yılında Kanada, 2020 yılında Hollanda ve Kosta Rika, 2021 yılında ise son olarak Bulgaristan ve İtalya’da işaret dili kabul edilmiştir.

Türk İşaret Dili’nin tarihçesini incelediğinde ne zaman ortaya çıktığına dair net veriler elde edilememek ile birlikte Dorothy Miles’in ve Evliya Çelebi’nin derlemelerinde 1500-1700 yılları arasında işitme engelliler topluluğunun bulunduğu dair bilgilere rastlanılmıştır. Türkiye’de 1889 yılında Sultanahmet Ticaret Mektebi içerisinde ilk İşitme Engelliler Okulu açılmıştır. İşitme Engelli Mektebi İzmir’e taşınarak Sağır, Dilsiz ve Körler Müessesesi ile tek çatı altında toplanılmıştır. Okullarda Türk İşaret Dili eğitimi verilmiş olup 1995 yılında Millî Eğitim Bakanlığı desteğiyle “Yetişkinler İçin İşaret Dili Kılavuzu” yayınlanmıştır. 2012 yılında Türk Dili İşaret Sözlüğü, 2015 yılında Türk İşaret Dilinin dil bilgisi kitabı yayınlanmıştır (İşaret Dili Öğreniyorum Eğitim Kılavuzu, 2021:5-6).

Tablo 2’de ülkelere göre işaret dilinin kabul edilmesinde oluşan durumlara yer verilmiştir.

Tablo 2. Ülkelere göre işaret dilinin kabul edilmesinde oluşan durumlar

| Ülke | Renk |
|--------------|---|
| Arnavutluk |  |
| Bosna Hersek |  |
| Bulgaristan |  |
| Kanada |  |
| Kosta Rika |  |
| Kıbrıs |  |
| Almanya |  |
| Yunanistan |  |
| İtalya |  |
| Japonya |  |
| Malezya |  |
| Hollanda |  |
| Panama |  |
| Polonya |  |
| İspanya |  |
| Türkiye |  |

| | |
|--|--|
|  Engelliler Mevzuatı |  İşaret Dili Tanımlanan |
|  İşaret Dili Yasası |  İşitme Engelli Bireylere |
| |  Yönelik Kullanılan Diğer |
| |  İletişim Kaynaklar |

Kaynak: (Ulusal İşaret Dillerinin Hukuksal Tanınması, 2020).

Tablo 2’de Dünyada işaret dili kapsamında oluşturulan yasaların doğası ve kapsamı bakımından farklılıklar göstermekte olduğu görülmektedir. Yukarıda belirtilen mavi renkli alanlar her ülkeye özgü ulusal işaret dilini göstermektedir. Kırmızı renkte belirtilen alanlarda engelli bireylere yönelik mevzuatın olduğu (Arnavutluk, Kanada, Almanya, Japonya, Malezya ve Türkiye), sarı renkte belirtilen alanlarda işaret dili yasasının mevcut olduğu (Bosna Hersek, Bulgaristan, Kosta Rika, Kıbrıs, Yunanistan, İtalya ve Hollanda), yeşil renkte belirtilen alanlarda ise işitme engelli bireylere yönelik işaret dili dışında iletişim kaynaklarının olduğu (Kanada, Panama, Polonya ve İspanya) görülmektedir (Ulusal İşaret Dillerinin Hukuksal Tanınması, 2020).

YÖNTEM

Araştırmada nitel araştırma yöntemi olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma yönteminin tercih edilmesindeki neden, araştırmaya dahil edilen katılımcıların rolü ve konu dahilinde meydana gelen olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül şekilde ele alınmasından kaynaklanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006:39). Yarı yapılandırılmış görüşme yönteminde; araştırmacının görüşme öncesinde hazırladığı açık uçlu soruların sayısında ve sıralamalarında katılımcılara göre değişiklikler oluşturulabilmektedir (Kozak, 2015:90). Araştırmada elde edilen verilere 20-31 Aralık 2021 tarihleri arasında işitme engelli bireyler ve otel yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda ulaşılmıştır.

Araştırmanın evrenini Denizli ili merkez ilçesinde bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticileri ile işitme engelli bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme, amaçlı örnekleme tekniği ile belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme tekniği, belirli niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya

da durumlara göre bir seçim yapılması halinde kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk, vd., 2009:91; Böke, 2014:125). Yapılan bu araştırma kapsamında araştırmaya katılmak isteyen toplamda 8 adet 5 yıldızlı otel işletmesi yönetici ve Denizli İşitme Engelliler Derneği üyesi 21 işitme engelli bireye ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılmak üzere iki ayrı görüşme formu hazırlanmıştır. İlk görüşme formunda otel yöneticileri için 8 adet demografik soru, 14 adet açık uçlu soru yer almaktadır. İkinci görüşme formu ise işitme engellilere yönelik olarak hazırlanmış olup 5 adet demografik soru, 11 adet açık sorudan oluşmaktadır. Görüşme soruları Bulgan, Arslan ve Şen Demir'in 2019 yılında yapmış oldukları "Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar" başlıklı çalışmadan ve Şenol, Oktay ve Özmen'in 2016 yılında yapmış oldukları "Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği" başlıklı çalışmalarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler iki aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı sitesinde yer alan ve Denizli sınırlarında bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin üst ve orta yöneticileri ile görüşmeler sağlanmıştır. Görüşmeye toplamda 8 otel işletmesi yöneticisi katılım sağlamıştır. Otel yöneticileri ile gerçekleştirilmesi planlanan görüşmeler için öncelikle randevular talep edilmiş ve yöneticilerin belirttikleri tarih ve saatte çalışmakta oldukları otel işletmelerinde, kendileri ile yüz yüze görüşülmüştür. Görüşmeler otel işletmesi yöneticilerinin gönüllük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Görüşme öncesinde otel işletmeleri yöneticilerinin gönüllü katılım formunu okuyup onaylamaları sağlanmış ve isimleri gizli tutulmuştur. Görüşmeler sonrasında katılım sonrası bilgilendirme formu kendileri ile paylaşılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşamasında Denizli İşitme Engelliler Derneği'ne üye bireyler ile görüşmeler sağlanmıştır. Görüşmelere katılım sağlayan işitme engelli bireyler ile önceden belirlenen tarih ve saatte dernekte buluşularak, yüz yüze görüşülmüştür. Görüşmeye toplamda 21 işitme engelli birey katılım sağlamıştır. Görüşme öncesinde işitme engelli bireylerin gönüllü katılım formunu okuyup onaylamaları sağlanmış ve isimleri gizli tutulmuştur. Görüşmeler sonrasında katılım sonrası bilgilendirme formu kendileri ile paylaşılmıştır. Araştırmanın her iki aşamasındaki görüşmeler yüz yüze gerçekleştirildiği için araştırmada geçersiz form bulunmamaktadır. Araştırma için Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Etik Kurulu'ndan 02.12.2021 tarihli 114/24 sayılı etik kurul kararı alınmıştır.

Otel işletmesi yöneticileri ve işitme engelli bireylere yöneltilen görüşme sorularının açık ve net ifadeler kullanılarak kolay anlaşılır düzeyde olmasına dikkat edilmiştir. İşitme engelli bireylere yöneltilen sorular işaret dili desteği doğrultusunda bireylere aktarılmıştır. Görüşme sonrasında elde edilen veriler yazıya aktarılarak temalar oluşturulmuştur. Katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda "Görüşme Anahtarı" oluşturularak kodlamalara yer verilmiştir. Katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda görüşleri destekleyici alıntılar yapılmıştır.

Araştırmada kapsamında, otel işletmelerinin sunmakta oldukları hizmetlerin işitme engelli bireyler için yeterlilik düzeyinin tespit edilmesi ve otel yöneticilerinin otellerinde bulunan donanım ve hizmetlerin işitme engelli bireylere uygunluğunun değerlendirilmesi amaçlanmıştır. İşitme engelli bireylere yönelik alan yazınında oldukça az çalışmanın olması ve daha önce Denizli ilindeki otel işletmelerinin sunmakta oldukları hizmetlerin işitme engelli bireyler tarafından değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanılmamış olması araştırmanın önemini göstermektedir.

BULGULAR

Araştırmada elde edilen verilerin paylaşıldığı bu bölümde; otel işletmesi yöneticilerine ve işitme engelli bireylere yöneltilen sorulara verilen yanıtlar tablolaştırılarak özetlenmiştir. Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerden 19'u otel işletmelerinde konaklamış, 2'si otel işletmelerinde konaklamamış olmasına rağmen araştırmaya dahil edilmiştir. Tablo 3'te araştırmaya dahil edilen 8 otel işletmesi yöneticisine ait olan tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır.

Tablo 3. Otel yöneticilerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

| Cinsiyet | Frekans (f) | % |
|-----------------------------|-------------|------------|
| Kadın | 4 | 50 |
| Erkek | 4 | 50 |
| Yaş Aralıkları | | |
| 18-24 | - | - |
| 25-34 | 3 | 37,5 |
| 35-45 | 2 | 25 |
| 45 ve üzeri | 3 | 37,5 |
| Medeni Durumu | | |
| Evli | 5 | 62,5 |
| Bekar | 3 | 37,5 |
| Eğitim Durumu | | |
| İlkokul | - | - |
| Ortaokul | - | - |
| Lise | 1 | 12,5 |
| Önlisans | 2 | 25 |
| Lisans | 4 | 50 |
| Yüksek Lisans | 1 | 12,5 |
| İşletmedeki Pozisyon | | |
| Önbüro Müdürü | 4 | 50 |
| Satış Pazarlama Müdürü | 3 | 37,5 |
| Halkla İlişkiler Müdürü | 1 | 12,5 |
| Aylık Gelir Durumu | | |
| 800'den az | - | - |
| 801-1600 ₺ arası | - | - |
| 1601-2800 ₺ arası | - | - |
| 4000 ₺'den fazla | 8 | 100 |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 3'e bakıldığında; araştırmaya katılan yöneticilerden 4'ünün %50'lik bir oranla kadınlardan ve 4'ünün %50'lik bir oranla erkek yöneticilerden oluşmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin yaş aralıkları incelendiğinde %25'inin 35-45 yaş aralığında, %37,5'inin 25-34 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %50'sinin lisans, %25'inin önlisans, %12,5'inin lise ve yüksek lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Tablo 3'e bakıldığında otel yöneticilerinin işletmedeki pozisyonları incelendiğinde %50'sinin önbüro müdürü, %37,5'inin satış pazarlama müdürü ve %12,5'inin halkla ilişkiler müdürü olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %100'ünün aylık gelir seviyesinin 4000 ₺'den fazla olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Araştırmaya dahil edilen otel yöneticilerinin tanımlayıcı istatistiklerine bakıldığında cinsiyetlerine göre dağılımlarının eşit, eğitim seviyelerinin yüksek oranla lisans düzeyinde ve %50'sinin önbüro müdürü olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Otel işletmelerinin faaliyet süresi ve yöneticilerinin otelde çalışma süreleri

| Katılımcı | Otel İşletmeleri | Faaliyet Süresi | Yöneticinin Çalışma Süresi |
|-----------|------------------|-----------------|----------------------------|
| K1 | A Oteli | 30 yıl | 3 yıl |
| K2 | B Oteli | 31 yıl | 2 yıl |
| K3 | C Oteli | 28 yıl | 10 yıl |
| K4 | D Oteli | 32 yıl | 5 yıl |
| K5 | E Oteli | 2 yıl | 2 ay |
| K6 | F Oteli | 7 yıl | 7 yıl |
| K7 | G Oteli | 28 yıl | 12 yıl |

| | | | |
|-----------|---------|--------|-------|
| K8 | H Oteli | 14 yıl | 5 yıl |
|-----------|---------|--------|-------|

Tablo 4'te Denizli ilinde bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerine ilişkin tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır. Tablo 4'den itibaren otel işletmeleri yöneticileri ve otel işletmelerine dair veriler isimlerinin gizli tutulması adına yapılan kodlamalar doğrultusunda paylaşılacaktır. Araştırmaya katılan otel işletmeleri yöneticileri K1'den K8'e kadar, Otel işletmeleri ise A Oteli'nden H Oteli'ne kadar kodlanmıştır. Araştırmaya dahil edilen otel işletmelerinden D Oteli'nin en fazla oranla 32 yıl faaliyet süresine sahip olduğu, B Oteli'nin ise 31 yıl, A Oteli'nin ise 30 yıl faaliyet süresi ile D otelini takip etmekte olduğu anlaşılmaktadır. Tablo 4'e bakıldığında araştırmaya dahil edilen en genç otel işletmesinin 2 yıllık faaliyet süresi ile E oteli olduğu görülmektedir.

Tablo 4'te araştırmaya katılan otel yöneticilerinin çalışma süreleri incelendiğinde; K7 kodlu otel yöneticisinin 12 yıldır otel işletmesinde çalışmakta olduğu, K7'yi 10 yıllık çalışma süresi ile K3'ün, 5 yıllık çalışma süreleri ile K4 ve K8'in takip etmekte olduğu anlaşılmaktadır. K5 kodlu otel yöneticisinin ise sadece 2 aydır otel işletmesinde çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre otel işletmelerinin uzun süredir turizm sektöründe faaliyet gösterdiği sadece E Oteli'nin 2 yıldır hizmet vermekte olduğu K5 kodlu otel yöneticisinin de katılımcılar arasında en az tecrübeye sahip otel çalışanı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 5. Araştırma kapsamında dahil olan otel işletmelerine ilişkin bilgiler

| Otel İşletmeleri | Oda Sayısı | Engelli Oda Sayısı | Engelli Odalarının Bulunduğu Katlar | Türü |
|------------------|------------|--------------------|-------------------------------------|-------------|
| A Oteli | 315 | 5 | Giriş Kat | Termal Otel |
| B Oteli | 234 | 21 | Giriş Kat | Termal Otel |
| C Oteli | 270 | 2 | Giriş Kat | Termal Otel |
| D Oteli | 180 | 4 | Giriş Kat | Termal Otel |
| E Oteli | 150 | 1 | Giriş Kat | Termal Otel |
| F Oteli | 120 | 3 | Giriş Kat | Termal Otel |
| G Oteli | 310 | 3 | Giriş Kat | Termal Otel |
| H Oteli | 126 | 1 | 1. Kat | Şehir Oteli |

Tablo 5'te araştırmaya katılan otel işletmelerinin toplam oda sayısına, engelli bireylere özel düzenlenmiş engelli oda sayısına ve engelli odalarının buldukları katlara dair bilgilere yer verilmiştir. Tablo 5'e bakıldığında, H Oteli'nin şehir oteli diğer tüm otellerin ise termal otel olduğu anlaşılmaktadır. Otellerin oda sayılarına ilişkin bilgiler incelendiğinde; A Oteli'nin 315 tane odaya sahip olduğu ve 5 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği tespit edilmiştir. B Oteli'nin 234 tane odaya sahip olduğu ve 21 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği belirterek her blokta giriş katlarının engelli bireylere ayrıldığı belirtilmiştir. C Oteli'nin 270 tane odaya sahip olduğu ve 2 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği tespit edilmiştir. D Oteli'nin 180 tane odaya sahip olduğu ve 4 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği ortaya çıkarılmıştır. E Oteli'nin 150 tane ve H Oteli'nin 126 tane odaya sahip olduğu ve her iki otelinde 1 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği belirlenmiştir. F Oteli'nin 120 tane, G Oteli'nin 310 tane odaya sahip olduğu ve her iki otelinde 3 tane odasının engelli bireylere uygun düzenlendiği tespit edilmiştir.

Araştırmaya dahil edilen otel işletmelerinin engelli odalarının ağırlıklı olarak giriş katında yer aldığı, E Oteli ile H Oteli'nin en az sayıda engelli odasına sahip olduğu ve B Oteli'nin ise 21 tane engelli odasına sahip olarak diğer otellere oranla en fazla engelli odası olan otel olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6'da otel işletmelerinin engel türlerine göre uygunluk düzeyi dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 6. Otel işletmelerinin engellilere uygunluk düzeyi dağılımı

| Engel Türleri | f | % |
|------------------|-----------|------------|
| Bedensel Engelli | 8 | 72,7 |
| Zihinsel Engelli | 3 | 27,3 |
| İşitme Engelli | - | - |
| Görme Engelli | - | - |
| Toplam | 11 | 100 |

Otel işletmelerinin engel türleri açısından engelli misafirleri için uygunluk düzeyi değerlendirildiğinde %72,7'sinin bedensel engelli bireylere ve %27,3'ünün zihinsel engelli bireylere yönelik düzenlemelere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Elde edilen bu veriler araştırmaya dahil edilen 8 otel işletmesinde işitme ve görme engelli bireylere yönelik gerekli düzenlemelerin olmadığını kanıtlar niteliktedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır;

“İşitme engelli ve görme engelli misafirlerimizin konaklama taleplerinde yoğunluk olması halinde çalışmalar yapılabilir” (K1).

“Bedensel engelli misafirlerimize yönelik hizmetimizde eksiklik yoktur. İşitme engelli ve görme engelli misafirlerimiz konusunda eksikliklerimizi talep doğrultusunda geliştireceğimizi belirtmek isterim” (K5).

“Odalarımızın her engel tipine göre düzenlenmemiş olması sorun oluşturmuyor. İşitme engelli ve görme engelli bireyler için eksikliklerimiz var. Fakat refakatçi ile geldikleri için hem işitme hem de görme engelli bireyler ile sorun yaşamıyoruz” (K7).

Araştırmaya katılan yönetici görüşleri incelendiğinde işitme ve görme engelli misafirlerinin genellikle refakatçileri ile konakladıkları bu nedenle de otel işletmelerinin sunmakta oldukları mal ve hizmetlere erişim engelleri yaşamadıkları ve genellikle işitme ve görme engelliler tarafından otel işletmelerinin yoğun olarak talep edilmediğini vurguladıkları belirlenmiştir. Ancak otel işletmeleri yöneticilerinin işitme ve görme engelli bireylerin konaklama taleplerinin artması halinde gerekli düzenlemeleri yapacaklarını belirtmiş oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 7. Otel işletmelerinde engelli bireylere yönelik özel hizmetlerin olup olmama durumu

| Özel Hizmetlerin Olup Olmama Durumu | f | % |
|-------------------------------------|----------|------------|
| Özel Hizmetler Oluşturulmuş | 8 | 100 |
| Özel Hizmetler Oluşturulmamış | - | - |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 7’de otel işletmelerinde engelli bireylere yönelik özel hizmetlerin olup olmama durumu konusunda otel yöneticilerinin belirttikleri görüşlere yer verilmiştir. Bu bağlamda otel yöneticilerinin %100 oranında otellerinde engelli bireylere yönelik özel hizmetlerin olduğunu belirttikleri ortaya çıkarılmıştır.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri;

“Tüm alanlarda engelli bireylere mevcut şekilde düzenlemeleri sağlıyoruz” (K3).

“Bakanlığın denetimleri doğrultusunda ilerlemekteyiz” (K4).

“Engelli misafirlerimize yönelik bakanlığın denetim kapsamında oluşturduğu hizmetlerimiz var” (K6) şeklindedir.

Araştırmaya katılan yönetici görüşleri incelendiğinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetimlerine önem verdikleri ve tüm otel işletmeleri yöneticilerin engellilere özel hizmetler sunmakta olduklarını belirttikleri saptanmıştır.

Tablo 8. Otel işletmelerinin engelli misafirler için yapısal olarak uygunluk durumu

| Mimari Düzenlemelerin Uygunluk Durumu | f | % |
|--|----------|------------|
| Mimari düzenlemeler engelli bireylere uygundur | 8 | 100 |
| Mimari düzenlemeler engelli bireylere uygun değildir | - | - |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 8'de otel işletmelerinin engelli misafirler için tasarlanmış merdiven, asansör tuvalet vb. mimari düzenlemelerinin uygunluk durumuna dair veriler yer almaktadır. Elde edilen verilere göre otel yöneticilerinin %100'ünün oteldeki mimari düzenlemelerinin engelli bireylere uygun olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Otelimizin mimari düzenlemeleri zincir otel olduğumuz için genel merkezden gelen bilgi dahilinde tüm şehirlerde sağlanmaktadır. Oluşturulan düzenlemeler bedensel engelli misafirlerimize %100 uygundur. İşitme engelli ve görme engelli misafirlerimiz konaklamalarını refakatçileri ile sağladıkları için herhangi bir sorun yaşamadık" (K8).

"Mimari düzenlemeler için her sene gerekli tadilat ve bakımlar üzerine çalışmalar yürütüyoruz. Termal bir işletme olduğumuz için genellikle şifa bulma odaklı bedensel engelli misafirlerimizin konaklamaları yüksek orandadır. İşitme engelli misafirlerimizden eksiklik yönünde herhangi bir şikâyet veya öneri konusunda bize iletilen bir bilgi olmadı" (K4).

Tablo 9'da otel işletmelerinde engelli misafirler için tasarlanmış tabela ve levhaların olup olmama durumunu gösteren veriler yer almaktadır.

Tablo 9. Otel işletmelerinde engelli misafirler için tasarlanmış tabela ve levhaların olup olmama durumu

| Tabela ve Levhaların Uygunluk Durumu | f | % |
|--------------------------------------|----------|------------|
| Tabela ve levha vardır | 5 | 62,5 |
| Tabela ve levha yoktur | 3 | 37,5 |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 9'da yer alan otel yöneticilerinin görüşleri incelendiğinde araştırmaya dahil edilen 5 otel işletmesinde %62,5 oranında engellilere yönelik oluşturulan tabela ve levhaların olduğu, %37,5'inde ise engelli bireylere yönelik oluşturulan tabela ve levhaların olmadığı görülmektedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri;

"Tabela ve yönlendirmelerimiz görsel olarak tüm misafirlerimizin erişim sağlayabileceği şekilde düzenlenmiştir (K6)".

"Tabela ve yönlendirmeler görme engelli misafirlerimiz hariç tüm engel türlerine uygun oluşturulmuştur" (K1).

"İşitme engelli misafirlerimiz, engelsiz misafirlerimizle aynı tabela ve levhaları sorunsuz şekilde kullanım sağlayabilmektedir" (K4).

Elde edilen bulgular araştırmaya katılan otel şİletmelerinin yaklaşık olarak %40'ında engelli misafirler için tabela ve levhalar olmadığını ve bu eksikliklerin giderilmesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 10'da otel şİletmelerinin iç mekân düzenlemelerinin, işitme engelli bireylere uygunluk durumuna dair elde edilen veriler bulunmaktadır.

Tablo 10. Otel şİletmelerinin iç mekân düzenlemelerinin işitme engelli bireylere uygunluk durumu

| İç Mekan Düzenlemelerinin Uygunluk Durumu | f | % |
|---|----------|------------|
| İç mekân işitme engelli bireylere uygun | 2 | 25 |
| İç mekân işitme engelli bireylere uygun değil | 2 | 25 |
| İç mekân işitme engelli bireylere uygunluğunda kararsızım | 4 | 50 |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 10'a bakıldığında araştırmaya katılan otel yöneticilerinin %25'inin otel şİletmelerinin iç mekân düzenlemelerinin işitme engelli bireylere uygun olduğunu, %25'inin iç mekân düzenlemelerin işitme engelli bireylere uygun olmadığını, %50'sinin ise iç mekân düzenlemelerinin işitme engelli bireylere uygun olup olmadığı konusunda kararsız olduklarını belirtmekte oldukları görülmektedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşü;

"Kurumsal bir otel olduğumuz için ana merkezden bilgi gelmeden bu konu hakkında iç düzenlemeleri yapamıyoruz" (K8).

"İç mekan ve ortak alanlardaki düzenlemelerimizde işitme engelli misafirlerimizin yaşayacağı herhangi bir sorun oluşmadı" (K6).

"Otelde konaklayan işitme engelli misafirlerimiz iç mekanda ve ortak alanlarda (engelli tuvaletleri) sorun yaşamamaktadır" (K3).

Tablo 11. Otel şİletmelerinin dış çevre unsurlarının işitme engelli bireylere uygunluk durumu

| Dış Çevre Unsurlarının Engellilere Uygunluk Durumu | f | % |
|---|----------|------------|
| Dış çevre unsurları işitme engelli bireylere uygun | 8 | 100 |
| Dış çevre unsurları işitme engelli bireylere uygun değil | - | - |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 11'de otel şİletmelerinin otopark, bahçe, bina girişi vb. gibi dış çevre unsurlarının işitme engelli bireylere uygunluk durumun dair elde edilen veriler yer almaktadır. Bu bağlamda otel şİletmesi yöneticileri, otel şİletmelerinin dış çevre unsurlarının %100'lük bir oranla işitme engelli bireylere uygun olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri řu şekildedir;

"Otelimizin dış çevresi işitme engelli misafirlerimiz ve diğer tüm engelli misafirlerimiz için uygundur (K1)."

"Otelimizin otoparkı diğer misafirlerimiz ve engelli misafirlerimize göre iki şekilde düzenlenmiştir. Yoğunluk olsa bile engelli otoparkı hiçbir şekilde kullanım sağlamamaktayız" (K2)."

"İşitme engelli misafirlerimiz otelimize giriş sağlaması ile otopark, bina girişi ve bahçe konusunda bir sorun yaşamamaktadır. Bedensel engelli misafirlerimize uygun rampalarda düzenlenmiştir" (K6).

Tablo 12. Otel işletmelerinin acil durum ve bina tesisatlarının işitme engelli bireylere uygunluk durumu

| Acil Durum ve Bina Tesisatının Engellilere Uygunluk Durumu | f | % |
|--|----------|------------|
| Acil durum ve bina tesisatı işitme engelli bireylere uygun | 2 | 25 |
| Acil durum ve bina tesisatı işitme engelli bireylere uygun değil | 6 | 75 |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 12’de otel işletmelerinin acil durum ve bina tesisatlarının işitme engelli bireylere uygunluk durumuna dair elde edilen verilere yer verilmiştir. Bu bağlamda otel işletmelerinin acil durum ve bina tesisatlarının %25’inin işitme engelli bireylere uygun olduğu, %75’inin ise işitme engelli bireylere uygun olmadığı ortaya çıkarılmıştır.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Deprem anında acil çıkış kapılarımız var. İşitme engelli misafirlerimiz alarm seslerini algılayamayacakları için bu konuda yetersiz kalabiliriz” (K3).

“Otelimizde yangın algılama ve söndürme sistemleri mevcuttur” (K7).

Araştırmada elde edilen bulgular ve katılımcı görüşleri incelendiğinde hayati öneme sahip hususlarda araştırmaya katılan 8 otelin %75’inin acil durum önemlerini yeniden gözden geçirmesi ve gerekli düzenlemeleri ivedilikle yerine getirmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Tablo 13. Otel işletmeleri çalışanlarının engelli bireylere yönelik tutum ve davranışlarının değerlendirilmesi

| Çalışanların Engellilere Yönelik Tutum ve Davranışları | f | % |
|--|----------|------------|
| Çalışanlar ilgili ve duyarlı | 8 | 100 |
| Çalışanlar ilgisiz ve duysuz | - | - |
| Toplam | 8 | 100 |

Otel işletmeleri çalışanlarının engelli bireylere yönelik tutum ve davranışlarının değerlendirilmesine Tablo 13’de yer verilmiştir. Tablo 13’e bakıldığında, otel işletmeleri yöneticilerine göre otellerinde çalışan personelin %100’ünün engelli bireylere yönelik tutum ve davranışlarının duyarlı ve ilgili olduğunu belirttikleri görülmektedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Engelli ya da engelsiz olarak kimseye hizmet sunarken ayırmıyoruz. Çalışanlarımız engelli misafirlerimizin konaklamalarında hassasiyetle davranarak istek ve şikayetlerine hızlı çözümler sunuyoruz” (K2)

“Otelimizin tercih edilmesinin en büyük avantajı çalışanlarımızın misafirlere gösterdiği ilgidir. Engelli veya engelsiz tüm misafirlerimize aynı düzeyde ilgiyi gösteriyoruz” (K6).

“Tüm çalışanlarımız engelli bireylere konaklama süresince destek oluyor. Bu konuda engelli bireylerden şikâyet almadık” (K8).

Yukarıda yer alan katılımcı görüşleri incelendiğinde otel çalışanlarının işletmelerinde konaklayan engelli misafirlere hiçbir engeli bulunmayan misafirlerden farklı bir tutum ve davranış sergilemedikleri, tüm misafirlere eşit muamele yaptıkları ve engelli misafirlerden çalışanların tutum ve davranışlarına dair herhangi bir şikâyet almadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 14. Otel işletmesinde işaret dili bilen personelin olup olmama durumu

| İşaret Dili Bilen Personel | f | % |
|---|----------|------------|
| İşaret dili bilen personel mevcut | - | - |
| İşaret dili bilen personel mevcut değil | 8 | 100 |
| Toplam | 8 | 100 |

Tablo 14'te otel işletmelerinde işaret dili bilen personelin olup/olmama durumuna dair değerlendirmeler yer almaktadır. Tablo 14'e bakıldığında, araştırmaya katılan otel yöneticilerinin tamamının %100'lük bir oranla işletmelerinde işaret dili bilen personel bulunmadığını belirttikleri görülmektedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri;

"Çalışmalara açık bir işletmeyiz. Hızlandırılmış eğitim ile işaret dili eğitimi konusunda çalışmalara sıcak bakıyoruz" (K2).

"İşitme engelli misafirlerimiz refakatçi ile konaklamalarını devam ettiriyor. Bu konuda sorun yaşamıyoruz" (K4).

"İşitme engelli bireyler ile yazarak anlaşıyoruz" (K8) şeklindedir.

Otel yöneticileri işitme engelli misafirlerinin genellikle refakatçileri ile konaklamakta olduklarını, refakatçisi olmayan işitme engelli misafirleri ile iletişim kurmakta problem yaşamaları halinde yazılı olarak iletişim kurmayı tercih ettiklerini belirterek, işaret dili bilen personel istihdam ettirmedikleri ortaya çıkarılmıştır. Elde edilen bulgular ve katılımcı görüşleri incelendiğinde otel işletmelerinin işaret dili bilen en az bir personele ihtiyaç duymakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 15'ten itibaren işitme engelli bireylere yöneltilen sorulara verilen yanıtlar dair tablolar ve yorumları yer almaktadır. Araştırmaya katılan işitme engelli bireyler K9'dan K29'a kadar kodlanmıştır. Araştırmaya katılan toplam 21 işitme engelli bireyden 19'unun daha önceden otel işletmelerinde konaklamış, 2'si nin ise daha önceden otel işletmelerinde konaklamamış oldukları tespit edilmiştir. İşitme engelli bireylere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere Tablo 15'de yer verilmiştir.

Tablo 15. İşitme engelli bireylere ilişkin tanımlayıcı istatistikler

| Cinsiyet | f | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Kadın | 9 | 42,8 |
| Erkek | 12 | 57,2 |
| Yaş Aralıkları | | |
| 15-25 | 1 | 4,7 |
| 26-34 | 1 | 4,7 |
| 35-45 | - | - |
| 45 ve üzeri | 19 | 90,5 |
| Medeni Durumu | | |
| Evli | 15 | 71,4 |
| Bekar | 6 | 28,6 |
| Eğitim Durumu | | |
| Okuma-Yazma Yok | 4 | 19,1 |
| İlkokul | 5 | 23,8 |
| Ortaokul | 7 | 33,3 |
| Lise | 5 | 23,8 |
| Önlisans | - | - |
| Lisans | - | - |
| Toplam | 21 | 100 |

Tablo 15'e bakıldığında araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin %42,8'inin kadınlardan, %57,2'sinin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin çoğunlukla (%90,5'inin) 45 yaş ve üzeri bireyler olduğu, eğitim durumları incelendiğinde %19,1'inin okuma yazmasının olmadığı, %23,8'inin ilkökul, %33,3'ünün ortaokul, %23,8'inin lise mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 16. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerinde konaklamış olma durumu

| Otel İşletmelerine Gidip Gitmeme Durumu | f | % |
|---|-----------|------------|
| Otel işletmelerinde konaklamış | 19 | 90,5 |
| Otel işletmelerinde konaklamamış | 2 | 9,5 |
| Toplam | 21 | 100 |

Tablo 16'da işitme engelli bireylerin daha önceden otel işletmelerinde konaklamış olma/olmama durumlarına dair veriler bulunmaktadır. Tablo 16'a bakıldığında işitme engelli bireylerin %90,5'inin daha önce otel işletmelerinde konaklamış oldukları, %9,5'inin ise otel işletmelerinde hiç konaklamamış oldukları görülmektedir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşü;

"İş amacıyla otellerde kalıyorum. Tatil amacıyla otellerde konaklamadım" (K17).

"İşitme engelli arkadaşlarımla birlikte her yaz mutlaka bir otele gideriz" (K22).

"Otellerde kalmaya maaşım yeterli değil, yetse de konuşamadığım ve duymadığım için tek başıma bire yere gidemiyorum. Benimle gelecek yakınım yok" (K26).

"Emekli parasıyla gezecek durumum yok. Okuma-yazmam yok, işaret dilini bilmiyorum. Bana yardım edecek ailemden biri yok" (K29).

İşitme engelli bireylerin görüşleri incelendiğinde daha önceden otel işletmelerinde konaklamamış olan engellilerin maddi yetersizlik, kendilerine eşlik edecek refakatçilerinin bulunmaması ve insanlarla iletişim kurmada yaşayacakları olası problemler nedeniyle otel işletmelerinde konaklamayı tercih etmedikleri ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 17. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerine gitme sıklığı durumu

| Otel İşletmelerine Gitme Sıklığı Durumu | f | % |
|---|-----------|------------|
| Yılda 1 kez | 10 | 52,6 |
| Yılda 2 kez | 6 | 31,6 |
| Yılda 3 kez | 3 | 15,8 |
| Yılda 4 kez | - | - |
| Yılda 5 kez | - | - |
| Toplam | 19 | 100 |

Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerden 2 kişinin daha önceden otel işletmelerinde konaklamadıkları tespit edilmiş olması nedeniyle Tablo 17'den itibaren toplamda 19 işitme engelli birey ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen verilere yer verilmiştir.

Tablo 17'de işitme engelli bireylerin otel işletmelerine gitme sıklıklarına yer verilmiştir. Tablo 17'e bakıldığında katılımcıların %52,6'sının yılda 1 kez, %31,6'sının yılda iki kez ve %15,8'inin yılda üç kez konakladıklarını belirtmiş oldukları görülmektedir. İşitme engelli bireylerin yılda dört ya da beş kez otel işletmelerinde konaklama gerçekleştirmedikleri tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin çoğunlukla otel işletmelerinde yılda bir kez konakladıkları ortaya çıkarılmıştır.

Örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“İş seyahatleri ve dernek toplantıları olunca yılda 3 kez otellerde kalıyorum. Tatil köylerindeki otellerde genelde bizlere hizmet sağlamak istemiyorlar” (K9).

“Tatil amacıyla yılda sadece 1 kez eşim ile birlikte seyahat ediyoruz. Eşimin engeli olmadığı için oteldeki ihtiyaçlarımızı kendisi ifade ediyor. Yalnız gitsem iletişim kuramam” (K14).

“Sıcak su kaynakları için şehir dışından insanlar geliyor. Bende bulunduğum şehirde neden gitmeyeyim. Arkadaşlarımla şifalı su için senede bir kez otelde kalıyorum” (K20).

Tablo 18. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerinde engelli odalarında konaklama durumu

| Konaklama Durumu | f | % |
|---------------------------------|-----------|------------|
| Engelli odalarında konaklamış | 15 | 79 |
| Engelli odalarında konaklamamış | 4 | 21 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 18’de işitme engelli bireylerin otel işletmelerinde engelli odalarında konaklama durumuna yer verilmiştir. Tablo 18’e bakıldığında katılımcıların çoğunlukla %79’luk oranla engelli odalarında konakladıkları, %21’inin ise engelli odalarında konaklamadıkları görülmektedir.

Bu durum için katılımcılar görüşlerini;

“Sadece bir engelli odası olduğu için genelde yürüyemeyen arkadaşlarımız o odalarda kalıyor. Engelli odaları yetersiz. Her engele türüne göre odalar düzenlenmesini isterdim” (K9).

“Engelli odalarında konaklamadım. Normal büyük yataklı odada bile kalmama izin vermiyorlar. Önceden rezervasyon yaptırmama rağmen yoğunluktan dolayı iki ayrı yatakta kalabileceğimi söylüyorlar. İki ayrı yatak bilgisini önceden bilgi verme zahmetinde bile bulunmuyor” (K10).

“Odalar sadece yürüyemeyen arkadaşlarıma uygun düzenleniyor. Diğer engelli arkadaşlarım neden hep ayrılıyor” (K15) şeklinde ifade etmiştir.

Elde edilen veriler ve katılımcı görüşleri incelendiğinde; araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin otel işletmelerindeki engelli odalarının genellikle bedensel engelliler dikkate alınarak düzenlenmiş ve engelli oda sayılarının az olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerindeki engelli odaları düzenlenirken tüm engel gruplarının dikkate alınması gerektiğini vurgulamakta oldukları da ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 19. Otel işletmelerinde engelli asansörü bulunma durumu

| Engelli Asansörü | f | % |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Engelli asansörü mevcut | 19 | 100 |
| Engelli asansörü mevcut değil | - | - |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 19’da otel işletmelerinde engelli asansörünün olup olmama durumuna yer verilmiştir. İşitme engelli bireylerin konakladıkları otel işletmelerinin tamamında engelli asansörünün bulunduğunu belirtmiş oldukları tespit edilmiştir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

“Diğer asansörler kalabalık diye sürekli engelli asansörüne biniyorlar. Bu sadece otellerde değil hastane, devlet dairelerinde de maalesef böyle...” (K15).

“Engelli asansörünün olmadığı bir otele rastlamadım. Sadece asansör ile tüm ihtiyaçlarımızın karşılanabileceğini düşünüyorlar. Bu gerçekten çok üzücü bir durum...” (K23).

“Kaldığım tüm otellerde engelli asansörü var. Genelde asansöre bindiğimde engelli olmayan insanların bindiğine şahit oluyorum” (K25).

Araştırmaya katılanların görüşleri incelendiğinde; otel işletmelerinde ve diğer işletmelerde engelli asansörlerinin varlığının tüm erişim engellerinin giderilmiş olduğu kanaatini oluşturmasından mutsuzluk duydukları anlaşılmaktadır. Bu tespite ek olarak işitme engellilerin, engelli asansörlerini engelliler haricinde herkesin kullanıyor olmasından duymuş oldukları rahatsızlık da ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 20. Otel işletmelerinde engelli otoparkı olup olmama durumu

| Engelli Otoparkının Olup Olmama Durumu | f | % |
|--|-----------|------------|
| Engelli otoparkı mevcut | 17 | 89,5 |
| Engelli otoparkı mevcut değil | 2 | 10,5 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 20’de otel işletmelerinin engelli otoparkının olup olmama durumuna yer verilmiştir. İşitme engelli bireylerin konaklama sağladıkları otel işletmelerinin %89,5’inde engelli otoparkının bulunduğunu, %10,5’ininde ise engelli otoparkının bulunmadığını vurgulamakta oldukları tespit edilmiştir.

Örnek katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmektedir:

“Engelli otoparkı olan otel de var olmayan otelde bir şey farketmiyor aslında bizim için ayrılmış alanlara arabayı hemen park ediyorlar” (K10).

“Konakladığım otelde otopark yoktu yok kenarlarına arabaları park ediyorduk. Geç saatte otel bulamayacağım içinde zorunlu olarak o gece otelde kaldım” (K12).

“Otoparka diğer insanlar arabalarını park ediyor. Bize yer kalmıyor” (K17).

“Bizlere ayrılmış otoparkı normal insanlar kullanıyor” (K25).

İşitme engellilerin engelli otoparkları ile ilgili görüşleri incelendiğinde; otel işletmelerinde engelli otopark alanlarına engelli olmayan misafirlerin araçlarını park etmekte olduklarını belirttikleri görülmektedir. Katılımcıların her otelin engelli otoparkının olmayışından olanın da müsait olmayışından şikayetçi oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 21. Otel işletmelerinde işitme engelliler için görsel levhaların yeterli olup olmama durumu

| Görsel Levhaların Uygunluk Durumu | f | % |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| Görsel Levhalar Yeterli | - | - |
| Görsel Levhalar Yetersiz | 12 | 63,1 |
| Görsel Levhalar Bulunmuyor | 7 | 36,8 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 21’de otel işletmelerinde işitme engelli bireyler için görsel levhalarının yeterli olup olmama durumuna yer verilmiştir. İşitme engelli bireylerin konakladıkları otel işletmelerinin %63,1’inin görsel levhalarının yetersiz olduğunu ve %36,8’inin görsel levhalarının bulunmadığını belirttikleri tespit edilmiştir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri aşağıdaki gibidir;

“Katların nerede olduğuna dair bir bilgi var. Giriş yaparken zaten oradaki görevli hangi katta kalacağımı kağıda yazarak anlatmaya çalıştı. Başka görsel levhaya rastlamadım” (K11).

“Odaya girdiğimizde buzdolabının içindekilerin ücretli olduğu ile ilgili bir levha olmalı ya da buzdolabının üzerine fiyatları asılmalı. Çıkarken istenilen ücretler iki katı, ücretli olduğu bilsek yemeyiz” (K17).

“Dikkatimi çeken levha görmedim. Kendimi karşı tarafa ifade etmekte sorun yaşıyorum. Otelde ücrete dahil olan ve ücrete dahil olmayan şeyleri genelde bize anlatmıyorlar. Otelden çıkış yaparken ücretli olan ürünleri ekstra ücret istediklerinde öğreniyorum” (K20).

Arştırmaya katılan işitme engellilerin otel işletmelerinde yeterli levhaların olmasını oldukça önemsedikleri anlaşılmaktadır. Özellikle yaşamakta oldukları engel nedeniyle görsel destek sağlayıcı olarak faydalandıkları levhalardaki bilgilendirmelere ihtiyaç duyduklarını belirttikleri görülmektedir. Çoğunlukla otel işletmelerinden ayrılırken ekstra ücret ödemek zorunda kalmalarının sebebi olarak eksik bilgilendirmenin yetersiz levhalar nedeniyle olduğunu vurgulamaktadırlar.

Tablo 22. Otel işletmelerinde işaret dili bilen personelin olup olmama durumu

| İşaret Dili Eğitimi Alan Personelin Olup Olmama Durumu | f | % |
|---|-----------|------------|
| İşaret Dili Eğitimi Personel Mevcut | - | - |
| İşaret Dili Eğitimi Personel Mevcut Değil | 19 | 100 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 22’de otel işletmelerinde işaret dili eğitimi almış personelin olup olmama durumu yer almaktadır. Tablo 22’ye bakıldığında, işitme engellilerin konaklamış oldukları otellerin tamamında işaret dili eğitimi almış bir personelin bulunmadığını belirttikleri görülmektedir.

Bu durum için katılımcı görüşlerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

“İşaret dili tercümanı olmadığı için karambole yaşıyoruz. İnternet yetersiz görüntülü birilerini de arayamıyoruz. Bir tercüman bile yetersizken hiç olmaması bizi çok zorluyor. İş seyahatleri olmasa zaten otellerde kalmam” (K9).

“İşaret dili bilen çalışan yok. Eşimin engeli olmadığı için her seyahatimde bana eşlik etmek zorunda kalıyor” (K14).

“Telefonla görüntülü konuşarak kızım ve oğlumu arıyorum. İletişim kurmamıza izin verilmiyor. Hemen otelde kalan başka biriyle ilgilenmeye geçiyorlar” (K18).

“El kol hareketleri ile derdimi anlatmaya çalışıyorum. Her sene aynı hiçbir gelişme yok otellerde. Kızım işaret dili tercümanı onu arıyorum” (K19).

“İşaret dili tercüman bulunmuyor. Arkadaşlarımda işitme engelli ve beraber seyahat ediyoruz. Arkadaşımın kızı işaret dili tercümanı zor durumda görüntülü arayıp bize destek oluyor. Tek başıma gitsem cehennem olur” (K22).

“İşaret dili bilen kimse yok. Anlaşamıyoruz” (K25).

İşitme engellilerin otel işletmelerinde konaklamaları esnasında yaşadıkları iletişim problemi, hizmetlere erişim noktasında aşılması gereken en önemli sorunlardan biridir. Katılımcıların otel işletmelerinin sunmakta oldukları mal ve hizmetlerden memnuniyetsiz olmalarının temel sebebinin çalışanlarla yaşanan iletişim problemlerinden kaynaklanmakta olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu sorunun

aşılabilmesi için otel işletmelerinde işaret dili bilen en az bir personelin istihdam ettirilmesi gerekmektedir olduğu düşünülmektedir.

Tablo 23. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerindeki personellerin tutumunu değerlendirilmesi

| İşitme Engelli Bireylerin Personel Tutumlarını Değerlendirilmesi | f | % |
|---|-----------|------------|
| Personel İlgiliydi | 2 | 10,5 |
| Personel İlgili Değildi | 16 | 84,2 |
| Kararsızım | 1 | 5,3 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 23'te işitme engelli bireylerin otel işletmelerindeki personellerin tutumuna dair veriler yer almaktadır. Tablo 23'e göre katılımcıların %84,2'sinin personelin ilgili olmadığını belirttikleri tespit edilmiştir. Geriye kalan %10,5'inin personelin ilgili olduğunu, %5,3'ünün personelin tutumundan ortalama memnun kaldığını belirttikleri saptanmıştır.

Bu hususta örnek katılımcı görüşleri aşağıda yer almaktadır.

"Otelden taksi için yardımcı olmalarını istiyorum. Yardımcı olmuyorlar, elime taksi kartını tutuşturuyorlar. Biz arayamıyoruz, ifade etmemiz için beklemiyorlar. Dışarıdan birinden rica ederek sorunu çözmeye çalışıyorum" (K9).

"Oda verilirken tek yataklı odalarının olmadığını, iki ayrı yataklı odada yer olduğunu söylüyorlar. Her kaldığım otelde aynı durum söz konusu. Çay, kahve, su hizmetleri ücretsiz olmasına rağmen odaya koymuyorlar. Uygun kaldığımızı ifade ederek oralardan kısıyorlar" (K10).

"Resepsiyona ihtiyaç duyduğumda telefonları yüzüme kapatıyorlar. Odaya gelip niçin aradığımı sormuyorlar bile... Her konaklamalarımda aynı sorun, ilgisizlik... Uygun fiyata kaldığım için işkence çektiyorlar. Diğer insanlara her şey sunuluyor" (K13).

"Kendimi anlatmaya çalışmama izin verilmiyor, beklemiyorlar. Girişte ödemeyi alıp odaya götürüyorlar. SPA, masaj, hamam gibi hizmetlerden para koparmaya çalışıyorlar. Ücret bilgisi vermiyorlar. Engelli indiriminden yararlandığım için oradan fazla fazla alıp bizi mağdur ediyorlar" (K14).

"Hem görme hem de işitme engellyim. Yanımda engelsiz biri olmadığında otel rezervasyonumu almıyorlar" (K16).

"Otele giriş yaparken sabah kahvaltısı veya akşam yemeğinin dahil olduğu ile ilgili bilgi verilmiyor. Özellikle saatleri konusunda. Ücretini alıyorlar ama yemeden otelden çıkıyorum" (K19).

"Otelde kaldığımda engellimden dolayı indirimli yararlanabiliyorum. Çalışanlar indirimli kalmamızı istemedikleri için ekstra ücretli hizmetleri girişte bize anlatmıyorlar. Çıkarken ödemek zorunda kalıyoruz" (K24).

"Kendimi ifade ederken zorlanıyorum, çalışanlar bu konuda bize yardımcı olmuyorlar. Aceleci ve anlayışsız davranıyorlar" (K27).

Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin otel işletmesi personelinin kendilerine karşı sergilemekte oldukları tutum ve davranışlar nedeniyle mutsuz oldukları, personeli ilgisiz ve yardımsever olmayan tutum ve davranışları nedeniyle eleştirdikleri ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 24. İşitme engelli bireylerin otel işletmelerinde sunulan hizmetin değerlendirilmesi

| Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi | f | % |
|--|-----------|------------|
| Otel işletmesinde sunulan hizmet yeterliydi | - | - |
| Otel işletmesinde sunulan hizmet yetersizdi | 18 | 94,7 |
| Hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsızım | 1 | 5,3 |
| Toplam | 19 | 100 |

İşitme engelli bireylerin otel işletmelerinde sunulan hizmetleri değerlendirmesine ilişkin veriler Tablo 24’de yer almaktadır. Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin %94,7’sinin sunulan hizmetlerin yetersiz olduğunu, %5,3’ünün ise hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsız olduklarını vurguladıkları belirlenmiştir. Elde edilen bulgular sonucunda hizmetlerin değerlendirilmesinde kararsız kalan işitme engelli misafirlerin, hizmetleri yetersiz bulanlara eklenmesi doğrultusunda araştırmaya katılan tüm engellilerin otel işletmelerinde sunulan hizmetleri yetersiz bulmakta olduğu söylenebilir.

Bu hususta örnek katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Gittiğim otellerde hizmet ye-iç-çık kafasında, vermiş olduğumuz ücretle rezil oluyoruz. Engelsiz bireyler bizden daha uyguna kalıyor. Engelli olduğumuz için hizmet vermek istemiyorlar” (K9).

“Çok az konuşabiliyorum. Arkadaşlarıma genelde ben yardımcı oluyorum. Odalarda bulunan dolaptaki yiyecek ve içeceklerin fiyatları dosyalarda olduğunu söylüyorlar ancak dosyada öyle bir şey yok. Ücretlerde çok fazla. İşitme, görme, bedensel her konuda eksiklikler var bunun üzerinde yoğunlaştıklarını düşünmüyorum” (K12).

“Engellim diye hastalıklı olduğumu düşünüyorlar. Engelli olduğumuz için güler yüzlü davranmıyorlar” (K25).

Katılımcı görüşleri incelendiğinde işitme engelli bireylerin otel işletmelerinin sunmakta olduğu hizmetleri genel olarak yetersiz bulmakta oldukları görülmektedir. İşitme engellilerin, otel işletmesi personelinin engellilere olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri ve yetersiz bilgilendirme nedeniyle ücret konusunda sıkıntı yaşadıklarını vurgulamakta oldukları belirlenmiştir.

Tablo 25. Otel işletmelerinin işitme engelliler tarafından tavsiye edilme durumu

| Otel İşletmelerinin Tavsiye Edilme Durumu | f | % |
|---|-----------|------------|
| Engelli arkadaşlarıma tavsiye ederim | - | - |
| Engelli arkadaşlarıma tavsiye etmem | 19 | 100 |
| Toplam | 19 | 100 |

Tablo 25’te işitme engelli bireylerin engelli arkadaşlarına konaklamış oldukları otel işletmelerini tavsiye etme/etmeme durumuna ilişkin veriler yer almaktadır. İşitme engelli bireylerin %100’ünün engelli arkadaşlarına otel işletmelerine gitmemesi konusunda tavsiyelerde buldukları tespit edilmiştir.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

“Engelli olduğumuz için konaklatmak istemiyorlar. Engelli indirim konusunda özel indirim sağlayamadıklarını ve engelli olduğum için fazla ücret ödemem gerektiğini söylüyorlar. Müdürleri görüşmek istediğimi yazarak ifade etsem de karşı taraftan gelen yanıt doğrultusunda hiç kalamıyoruz” (K10).

“Asansör ve otoparkın olması bizim için yeterli sanıyorlar. İş için otellerde kalıyorum asansör ve otopark olmasa da zaten konaklarım” (K15).

“Oğlum rezervasyonu oluştururken engellimi ilk başta söylemiyor. Engelli olduğumu ifade ettiğinde yerlerinin olmadığını söylüyorlar” (K18).

Elde edilen bulgular ve katılımcı görüşleri incelendiğinde otel işletmelerinin, engellilerin konaklama taleplerine sıcak bakmadıkları sadece dış çevrelerindeki erişim engellerinin giderilmiş olmasının iç çevre engellerini de aşmış oldukları algısını oluşturduğu anlaşılmaktadır. İşitme engellilerin otel işletmelerindeki konaklamaları esnasında memnuniyet düzeylerinin düşük olması nedeniyle özellikle kendileri gibi engelli olan eş-dost ve arkadaşlarına konaklamış oldukları otel işletmelerini tavsiye etmeme kararı aldıkları ortaya çıkarılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİ

Dünyada ve Türkiye’de engelsiz turizme yönelik çalışmaların gün geçtikçe artmakta olduğu ve ülkelerin turizm gelirlerinden daha fazla pay alabilmek için engelsiz turizm alanında gelişme göstermeye başladıkları bilinmektedir (Yıldız vd., 2017:70). Turizm, seyahat ve konaklama faaliyetleri olmaksızın gerçekleştirilemez. Engelli bireylerin otel konaklamalarında yaşadıkları sorunların çözülmesi ve ihtiyaçlarının giderilmesi turizm sektöründe aşılması gereken en önemli erişim engellerindedir (Daniels vd., 2005:927). Engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşamakta oldukları erişim engellerinden başlıcaları, otel işletmelerinin fiziki yapılarındaki olumsuzluklar ve iletişimsizliğin oluşturduğu engellerdir (Vos ve Ivor, 2008:10). Engelsiz turizm için hizmetlere erişilebilirliğin sağlanması hizmet kalitesini etkileyecek en önemli unsurlardandır.

Yapılan bu araştırmada işitme engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadıkları sorunlar irdelenmeye çalışılmıştır. Araştırmada otel yöneticileri ve işitme engelli bireyler ile görüşmeler sağlanmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler iki aşamadan oluşmaktadır. Araştırmanın ilk aşamasında, araştırmaya katılan 8 tane 5 yıldızlı otel işletmesi yönetici ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 4’ünün kadın, diğer 4’ünün ise erkek yöneticilerden oluştuğu, eğitim seviyeleri ve pozisyonları açısından bakıldığında yüksek oranla lisans mezunu oldukları ve çoğunlukla önbüro müdürü olarak çalışmakta oldukları görülmüştür. Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin çoğunluğunun turizm sektöründe uzun süredir faaliyet gösteren termal otellerde çalışmakta oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin engelli odalarının genellikle giriş katlarında yer aldığı ve B Otel’inin 21 adet (oldukça yüksek sayıda) engelli odasına sahip olduğu ortaya çıkarılmıştır. Otel işletmelerinin çoğunlukla bedensel engellilere yönelik düzenlemelere sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmeleri yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda elde edilen sonuçlara göre; işitme engelli misafirlerin konaklama taleplerinin yoğun olmadığını ve konaklamalarını refakatçileri eşliğinde gerçekleştirdikleri için erişim engeli yaşamadıklarını, işitme engelli misafirlerle yazılı olarak iletişim kurduklarını, işitme engelli bireylerin otel konaklama taleplerinin artması halinde gerekli düzenlemeleri sağlayacaklarını belirtmiş oldukları tespit edilmiştir. Bu sonuçlara ek olarak otel yöneticilerinin otel işletmelerinde, engelli ve hiçbir engeli bulunmayan misafirlere eşit muamele gösterdiklerini, engelli misafirlere çalışanların tutum ve davranışlarına dair herhangi bir şikayet almadıklarını, mimari düzenlemeler konusunda Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetimlerine önem verdiklerini, otel işletmelerinin engelli bireylere uygun düzenlemelere sahip olduğunu vurguladıkları saptanmıştır. Acil durum ve bina tesisatının işitme engelli bireylere uygunluğu konusunda otel işletmelerinin %75’inin acil durum önemlerini yeniden gözden geçirmesi ve gerekli düzenlemeleri ivedilikle yerine getirmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşamasında, araştırmaya katılan toplamda 21 işitme engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan işitme engelli bireylerin çoğunun erkeklerden oluştuğu, 45 yaş üzerinde ve ortaokul mezunu oldukları belirlenmiştir. Araştırma kapsamında görüşülen işitme engelli bireylerin 19’unun daha önceden otel işletmelerinde konaklamış, 2’sinin ise

daha önceden otel işletmelerinde konaklamamış oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde konaklamamış olan işitme engelli misafirlerin; maddi yetersizlik, kendilerine eşlik edecek refakatçilerinin bulunmayışı ve insanlarla iletişim kurmada yaşayacakları olası problemler nedeniyle otel işletmelerinde konaklamayı tercih etmedikleri ortaya çıkarılmıştır.

Araştırmaya katılan 19 işitme engelli bireyin çoğunlukla yılda bir kez otel işletmelerinde konaklamakta oldukları belirlenmiştir. İşitme engelli bireyler ile yapılan görüşmeler sonucunda; engelli odalarının genellikle bedensel engelliler dikkate alınarak düzenlenmiş ve sayı olarak azlığı nedeniyle bu odalarından yararlanamadıkları, otel konaklamalarında kendilerine özel olarak uygulanan %40 oranındaki indirimden çoğu zaman faydalanamadıkları, genellikle dolu olması nedeniyle engelli otoparkı ve engelli asansörlerini kullanamadıkları belirlenmiştir. Araştırma ile işitme engellilerin otel işletmelerinde görsel levhaların yetersizliği, personel tutumlarının ilgisizliği, işaret dili bilen personelin olmamasından ve sunulan hizmetlerin yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar yaşamakta oldukları tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular işitme engelli bireylerin konaklamaları esnasında memnuniyet düzeylerinin düşük olması nedeniyle özellikle kendileri gibi engelli olan eş-dost ve arkadaşlarına konaklamış oldukları otel işletmelerini tavsiyede bulunmadıklarını göstermektedir. Araştırma ile tespit edilen en önemli sonuçlardan biri işitme engelli bireylerin otellerdeki konaklamaları esnasında yaşadıkları sorunlara, otel işletmelerinin herhangi bir çözüm üretmedikleri olmuştur. Bu tespit karşısında otel yöneticilerinin, işitme engelli bireylerin yaşadıkları problemleri ancak konaklama taleplerinin artması halinde gerekli düzenlemelere gidilerek çözebileceklerini belirtmiş oldukları ortaya çıkarılmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda geliştirilen öneriler aşağıda yer almaktadır.

- İşitme engelli bireylerin otel işletmelerinde konaklama sağladıklarında %40 oranındaki indirimin devlet kontrolü altında zorunlu olarak sağlanması gerekmektedir.
- Otel işletmelerinde engelli bireylerin yanında refakatçi olarak konaklama sağlayan bireylerden konaklama ücreti talep edilmemelidir.
- Otel işletmelerinde işaret dili bilen çalışanlar istihdam ettirilmelidir.
- Yapılan araştırma ile otel işletmelerinin iç ve dış çevre unsurlarının ağırlıklı olarak bedensel engelli bireylere yönelik düzenlemelere sahip olduğu diğer tüm engel gruplarının göz ardı edildiği tespit edilmiştir. Bu nedenle yapılan/yapılacak olan düzenlemelerin sadece bedensel engellilere göre değil işitme, görme ve zihinsel engelli bireyleri de kapsayacak nitelikte olması gerekmektedir.
- İşitme engelli bireyler otel işletmelerinde çalışanlar ile odalarından iletişim kuramamaktadır. Bu erişim sorununa yönelik görüntülü telefon veya cihaz geliştirilebilir.
- Her işitme engelli birey işaret dili bilmemektedir. Bu sebeple otel işletmelerinde özellikle engelli misafirlerin yararlanabileceği yeterli sayıda levha ve işaretlendirmelere yer verilmelidir.
- Otel işletmelerinin engelli oda sayılarının artırılması ve düzenlemelerinin tüm engel türleri dikkate alınarak yapılması gerekmektedir.

Teşekkür: Bu araştırmanın yüz yüze görüşmelerinin yapılmasında emeği geçen Otel işletmesi yöneticilerine, Denizli İşitme Engelliler Derneği Başkanı İbrahim Çelebioğlu'na ve diğer tüm katılımcılara katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

KAYNAKÇA

Baş, M., Yenişehirlioğlu, E. ve Zengin, B. (2015). Engelli Turizmi Kapsamında Müzelerde Ulaşılabilir Uygulamaların Tespitine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz, *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 189-230. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/909346>

Blichfeldt, B. ve Nicolaisen, J. (2011). Disabled Travel: Not Easy, But Doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102. https://www.researchgate.net/publication/266208584_Disabled_Travel_Not_Easy_but_Doable

Bozok, D., Kaya, Ç. ve Açıksözlü, Ö. (2014, Kasım 13-14). *Alanya'nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma*, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara. https://www.academia.edu/9344157/15_Ulusal_Turizm_Kongresi_T%C3%BCrkiye_Bildiri_Kitab%C4%B1_15th_NATIONAL_TOURISM_CONGRESS_TURKEY_Proceedings_Gazi_University_Ankara

Bulgan, G., Arslan, R. ve Şen Demir, Ş. (2019). Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 121-134. DOI: 10.26677/TR1010.2019.88

Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., ve Wiggins, B. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis Of Constraints and Negotiation Stop Leasure Travel as Experienced by Persons With Physical Disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919-930. https://www.researchgate.net/publication/223538433_Travel_Tales_An_interpretive_analysis_of_constraints_and_negotiations_to_pleasure_travel_as_experienced_by_persons_with_physical_disabilities

Engelliler Konfederasyonu (2020). 2020'nin Engelli Hakları Açısından Değerlendirilmesi. Engelliler konfederasyonu 2020 yılı genel değerlendirme- Türkiye Engelliler Konfederasyonu (30.08.2022)

Göktaş, P. ve Bulgan, G. (2016). Turizm Sektöründe Engelliler ile İletişiminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3), 36-56. <https://doi.org/10.17680/akademia.24946>

Guerra, S. L. (2002/2003). *Tourism For All: Organising trips for physically disabled customers*. UK: Bournemouth University.

Gürboğa, Ç. ve Kargın, T. (2003). İditme Engelli Yetişkinlerin Farklı Ortamlarda Kullandıkları İletişim Yöntemlerinin Becerilerinin İncelenmesi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 36(1-2), 51-64. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000000074

İşaret Dili Öğreniyorum Eğitim Kılavuzu (2021). [isaret-dili-web.pdf \(ego.gov.tr\)](https://www.isaret-dili.gov.tr/)

Kanca, B., Ertas, Ç. (2014, Kasım 13-14). Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye ile Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması, 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara. https://www.academia.edu/9344157/15_Ulusal_Turizm_Kongresi_T%C3%BCrkiye_Bildiri_Kitab%C4%B1_15th_NATIONAL_TOURISM_CONGRESS_TURKEY_Proceedings_Gazi_University_Ankara

Kavsaoglu, A.R., ve Camcı, H., (2021). İditme Engellilere Yönelik Çevresel Ses Yönü Tespit Sistemi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (26), 203-207. <https://doi.org/10.31590/ejosat.952011>

Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Detay Yayınları.

Mckercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P. (2003). Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities. *Tourism Management*, 24(4): 465-474. DOI: 0.1016/S0261-5177(02)00107-3

Mehter Aykın, S. (2021 Haziran 25-27). MÁLAGA: Avrupa Akıllı Turizm Başkenti (2020), Turizmde Geleceği Anlamak Akıllı Turizm Hazırlıklar ve Çözümler Kongresi, Nevşehir. <https://avesis.akdeniz.edu.tr/yayin/b493ab93-9163-4b36-b199622665f39ad6/malaga-avrupa-akilli-turizm-baskenti-2020>

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. ve Buhalis, D. (2015). Accessible Tourism Futures: The World We Dream to Live in and The Opportunities We Hope to Have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3): 179-188. DOI: 10.1108/JTF-08-2015-0043

Millî Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Kurumları Genel Müdürlüğü, (2021, Aralık 18). *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi İşitme Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı*, https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2013_09/04010347_itmeengellibireylerdestekeitimprogram.pdf

Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Temmuz (13), 74-94. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iibfdkastamonu/issue/29634/318357>

T. C. Resmî Gazete, 26139, (2021 Aralık 16). Türk İşaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esasların Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060414-2.htm>

Topsakal, Y. (2018). Akıllı Turizm Kapsamında Engelli Dostu Mobil Hizmetler: Türkiye Turizm İçin Öneriler, *Journal of Tourism Intelligence and Smartness* 1(1), 1-13. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/530735>

Ulusal İşaret Dillerinin Hukuksal Tanınması, (2021 Aralık 18). <http://wfdeaf.org/news/the-legal-recognition-of-national-sign-languages/>

Vos, S. ve Ivor A. (2008). Services and Facilities For Accessible Tourism in Europe, ENAT, 10.

Yau, M. K., Mckercher, B. ve Packer, T.L. (2004). Traveling With A Disability: More Than An Access Issue." *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960. doi: 10.1016/j.annals.2004.03.007

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 61-80. https://www.jotags.org/2017/vol5_issue2_article4.pdf

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi." *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler*, 6(11), 1307-9832. <https://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423936219.pdf>