

**T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**ENGELLİ BİREYLERİN KONAKLAMA İŞLETMESİ ODAKLI TURİZM
ALGILARI VE ENGELLİ TURİZM PAZARINA İLİŞKİN ÖNERİLER:
ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ**

**Güven ÖNDÜL
1330241058**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Danışman
Yrd. Doç. Dr. Ömer Kürşad TÜFEKÇİ**

ISPARTA - 2015



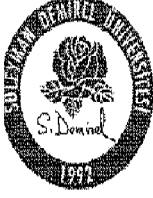
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Tez Savunma Sınav Tutanağı 2

Öğrencinin Adı Soyadı	Güven ÖNDÜL	
Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği	
Tez Başlığı	Engelli Turizminin Mevcut Durumu ve Engelli Turizm Pazarına İlişkin Öneriler: Antalya İli Örneği	
Yeni Tez Başlığı ¹ (Eğer değişmesi önerildi ise)	Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algıları ve tezi turizm pazarına ilişkin öneriler: Antalya ili örneği	
<p>Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği hükümleri uyarınca yapılan Yüksek Lisans Tez Savunma Sınavında Jürimiz <u>23/12/2023</u> tarihinde toplanmış ve yukarıda adı geçen öğrencinin Yüksek Lisans tezi için;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> OY BİRLİĞİ <input type="checkbox"/> OY ÇOKLUĞU²</p> <p>ile aşağıdaki kararı almıştır.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarılı bulunmuş ve tez KABUL edilmiştir. <input type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarısız bulunmuş ve tezinin REDDEDİLMESİ³ kararlaştırılmıştır.</p>		
TEZ SINAV JÜRİSİ	Adı Soyadı/Üniversitesi	İmza
Danışman	Yrd. Doç. Dr. Oktay Sadık Tufekci SDÜ	
Jüri Üyesi	Yrd. Doç. Dr. Ömer Akdoğan Tazın SDÜ	
Jüri Üyesi	Yrd. Doç. Dr. Murat Alparslan Keserler Atatürk Ünv.	
Jüri Üyesi		
Jüri Üyesi		



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “ENGELLİ BİREYLERİN KONAKLAMA İŞLETMESİ ODAKLI TURİZM ALGILARI VE ENGELLİ TURİZMİ PAZARINA İLİŞKİN ÖNERİLER: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ” adlı çalışmamın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Güven ÖNDÜL
23.07.2015

ÖZET

Dünya Sağlık Örgütünün verilerine göre dünyada 1 milyara yakın engelli birey yaşamaktadır. Bu engelli insanların da diğer bireyler gibi seyahat etme, tatil yapma, dinlenme, eğlenme gibi istek ve ihtiyaçları vardır. Bu sebeple engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını belirleyip çözümler üretmek önem arz etmektedir. Bu çalışma engelli bireylerin, konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını belirleyip, engelli turizm pazarına ilişkin öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın evrenini Antalya ilindeki konaklama işletmelerinden en az bir kez hizmet almış engelli bireyler oluşturmaktadır. Bu sebeple 5 Şubat- 25 Şubat tarihleri arasında Antalya'da 392 engelli bireye, seyahat acenteleri ve dernekler aracılığıyla ulaşıp anket uygulanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde engelli bireylerin turizm algılarını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise engelli bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, hizmet alma amacı ve hizmet alma sıklığını belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir. Çalışmada engelli bireylerin turizm algı düzeyleri tespit edilmeye çalışılmış, bu algılar ile demografik bulgular arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bunun için; yüzde, frekans, çapraz tablo, Mann-Whitney U, Kruskal Wallis gibi analizler kullanılmıştır. Araştırma neticesinde seyahat acentelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin ve engelli bireylere yönelik düzenlenen turların yetersiz olduğu belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinin banyo, tuvalet, merdiven ve odalarının engelli bireylerin kullanımı için uygun olmadığı tespit edilmiştir. Turizm destinasyonlarında bulunan müzelerin, tarihi mekânların, ulaşım araçlarının ve alışveriş merkezlerinin engelli bireyler için erişilebilir olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte engelli bireylerin en büyük beklentilerinin, turizm faaliyetlerine katılmak için devlet teşviki almak olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında engelli bireylerin beklentilerinin engel türlerine göre farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Engelli bireylerin erişilebilir konaklama işletmelerinde diğer bireylerle beraber turizm faaliyetlerinde bulunmak istediği analiz sonuçlarına bakılarak ifade edilebilir.

Anahtar kelimeler: Engelli turizmi, Erişilebilir turizm, Engelli turizm pazarı

ABSTRACT

According to the World Health Organization, 1 billion disabled people have lived in the world. These disabled people like others need to travel have a holiday have a rest have a fun. So it is very important to find solutions by determining disabled people's needs and requests. This study aims to make suggestions related to disabled tourism market by determining tourism perception for destination management. This study's target group consists of disabled people who get service at least ones from accommodation business where are located in Antalya. So 392 disabled people were surveyed by trip agencies and associations between 5st february and 25st february in Antalya. Survey form consists of two parts. In the first part there are some questions aimed at measuring disabled people's tourism perception. In the second part expression for measuring disabled peoples's age, sex educational status, marital status, monthly income, aim of get service and frequency of getting service are placed. In this study level of disabled people's perception was tried to determine and searched relations between perception and demographical data. For this percentage frequency, crosstab Mann-Whitney U, Kruskal Wallis were used In the result of search, trip agencies service for the disabled and tours fort he disabled are inaduate was determined. Accommodation businesses bath, toilet, staircase and rooms are not suitable to the disabled was determined. Muesums, historical places, transportation vehicles and shpping centers in the tourism destinations are not accessible to the disabled. However, the disabled's the greatest expectations are gaining stimulus of state to join tourism activities were pointed out. Besides,the disabled's expectations are differinciated according to obstacle kinds were determined. The disableds want to engage in tourism activities with other people in accessible destination places is pointed out looking results of search

KeyWords: Disabled tourism, Accessible tourism, Disabled tourism market

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her aşamasında hiçbir zaman desteğini ve anlayışını esirgemeyen, fikir ve bilgilerine her ihtiyaç duyduğumda zamanını bana ayıran, bilgi ve tecrübeleri ile beni yönlendiren çok değerli danışmanım ve hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Ömer Kürşad TÜFEKÇİ'ye, Tez Jürisindeki önerileriyle tezin gelişmesine ve bundan sonraki akademik hayatıma katkı sağlayan Sayın Yrd. Doç. Dr. Murad Alpaslan KASALAK ve Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN'e, anket formunu doldurarak zamanını ayıran engelli bireylere, tezin finansmanını SDÜ-BAP-4221-YL1-14 numaralı proje ile sağlayan Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimine, ismini saymadığım tüm arkadaş ve hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Hayata gözlerimi açtığım ilk günden bugüne kadar maddi ve manevi hiçbir desteğini esirgemeyen ve her zaman yanımda olan çok kıymetli annem Perihan ÖNDÜL'e, babam Suat ÖNDÜL'e, ablalarım Aslı ve Gamze ÖNDÜL'e teşekkürlerimi sunarım.

KISALTMALAR

ADA: Engelli Amerikalılar Yasası (AmericansWithDisabilitiesAct)

DDA: Engelliler Ayrımcılık Yasası (DisabilityDiscriminationAct)

DSYTK: Dünya Sağlık ve 3. Yaş Turizmi Kongresi

ENAT: Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (European Network for Accessible Tourism)

ICF: International Classification of Functioning, Disability and Health- İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlıkın Uluslararası Sınıflandırması

OSSATE: Avrupa'da Erişilebilir Turizm (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe)

STB: Sağlık Turizmi Birimi

TSE: Türk Standartlar Enstitüsü

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acenteler Birliği

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

TÜROFED: Türkiye Otelciler Federasyonu

WHO: Dünya Sağlık Örgütü

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. $\alpha= 0.05$ İçin rneklem Büyüklükleri.....	47
Tablo 2. Güvenilirlik Testi.....	49
Tablo 3. İfade Ortalamaları ve Standart Sapmaları	49
Tablo 4. Katılımcıların Demografik zellikleri.....	52
Tablo 5. Engel Durumuna Göre Yaş ve Cinsiyet apraz Tablo	54
Tablo 6. Konaklama İşletmelerinden Alınan Hizmet Amacına Göre Yaş ve Cinsiyet apraz Tablo	56
Tablo 7. Engelli Turizm Algısı Boyutları	59
Tablo 8 . Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Normal Dağılım Testi.....	62
Tablo 9. Cinsiyete Göre Anlamlılık Testi (Mann-Whitney U)	62
Tablo 10. Medeni Duruma Göre Anlamlılık Testi (Mann-Whitney U).....	63
Tablo 11. Yaş Gruplarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)	64
Tablo 12. Engel Durumuna Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)	65
Tablo 13. Eğitim Durumlarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)	66
Tablo 14. Aylık Gelir Durumlarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)	68
Tablo 15. Konaklama İşletmelerinden Hizmet Alma Amaçlarına Göre Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis).....	69
Tablo 16. Konaklama İşletmelerinden Hizmet Alma Sıklığına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)	71

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.Oluşturulan Model Birinci Kısım	44
Şekil 2. Oluşturulan Model İkinci Kısım	45

İÇİNDEKİLER

TEZ SAVUNMA TUTANAĞI	i
YEMİN METNİ SAYFASI	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ	v
KISALTMALAR.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
GİRİŞ.....	1

1. BÖLÜM

1.1. Araştırmanın Problemi.....	2
1.2. Araştırmanın Önemi	3
1.3. Araştırmanın Amacı.....	4
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	5

2. BÖLÜM

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE.....	6
2.1. Turizm.....	6
2.2. Engellilik Kavramı.....	7
2.2.1. Engel türleri.....	8
2.2.2. Dünya’da engellilik	10
2.2.3. Türkiye’de engellilik.....	12

2.3.	Turizm ve Engelliler	14
2.4.	Engelli Turizmi.....	16
2.4.1.	Dünya’da engelli turizmi	17
2.4.2.	Türkiye’de engelli turizmi	19
2.4.3.	Engelli turizm pazarı.....	22
2.4.4.	Dünya’da engelli turizm pazarı	22
2.4.5.	Türkiye’de engelli turizm pazarı	24
2.4.6.	Engelli turizmi ile alakalı yasal alt yapı.....	25
2.4.7.	Dünyada engelli turizmi ile alakalı yasal altyapı	26
2.4.8.	Türkiye’de engelli turizmi ile alakalı yasal altyapı	29
2.5.	Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılmalarının Önündeki Engeller ve Yapılması Gerekenler	31
2.5.1.	İçsel faktörler.....	32
2.5.2.	Dışsal faktörler	32
2.6.	Engelli Bireylerin Turizm algısına Etki Eden Temel Faktörler	40
2.6.1.	Seyahat acenteleri.....	40
2.6.2.	Konaklama işletmeleri	41
2.6.3.	Destinasyon	42

3. BÖLÜM

3.	3.ARAŞTIRMA.....	44
3.1.	Araştırma Modeli.....	44
3.2.	Ölçekler	45
3.2.1.	Araştırmanın evreni ve örnekleme	46
3.2.2.	Veri toplama yöntemi	48
3.2.3.	Araştırma verilerinin analizi.....	48
3.3.	Araştırma bulguları	48

3.3.1. İfade ortalamaları.....	49
3.3.2. Demografik bulgular	51
3.3.3. Engelli Bireylerin turizm algıları ile ilgili bulgular	57

4. BÖLÜM

4. TARTIŞMA, SONUÇ, ÖNERİ.....	70
4.1. Tartışma	73
4.2. Sonuçve Öneriler	77
KAYNAKÇA.....	82
ANKET FORMU	93
ÖZGEÇMİŞ.....	98

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 yılında hazırlamış olduğu rapora göre dünyada 1 milyara yakın engelli birey yaşamakta, bu sayı dünya nüfusunun % 15'ine denk gelmektedir (WHO, 2011). Böylece engellilerin, dünyanın en büyük azınlıklarından biri olduğu söylenebilir. Engelli bireyler diğer bireylerle aynı istek ve ihtiyaçlara sahiptir (Yau vd.,2004:948). Her birey gibi engelli bireylerinde bu istek ve ihtiyaçlarını karşılaması en temel haklarıdır (Murray ve Sproats, 1990:9;Germ ve Schleien, 1997:31). Bununla birlikte engelli bireylere erişilebilir bir hayat sunmak her bireyin görevidir. Birleşmiş Milletlerin 1981 yılını "Uluslararası Özürlüler yılı" ve 1983-1992 yıllarını "Özürlü İnsanlar On Yılı" olarak belirlemesi, engelli bireylerin hakları adına dünyada bir farkındalık meydana getirdiği söylenebilir. Bazı dünya ülkelerinde buna paralel olarak engellilerle alakalı yasal düzenlemeler yapılsa bile bu düzenlemeler dünya genelinde yeterli düzeyde değildir (Çizel vd.,2012).

Engelli bireyler, diğer bireyler gibi sahip olduğu haklar ve dünyadaki büyük sayılarıyla turizm için büyük bir niş pazar oluşturmaktadırlar (Freeman ve Selmi, 2010:472). Nitekim bu pazar, ekonomik değeri artarak yükselmeye devam eden bir pazar haline geldiği için seyahat işletmelerinin de ilgisini çekmektedir (Takeda ve Card, 2002:48). Seyahat acentelerinin bu pazara yönelmesi ve engelli bireylerin seyahat etme istek ve ihtiyacı neticesinde, engellilere uygun bir turizm çeşidi olarak da engelli turizmi ortaya çıkmaya başlamıştır. Son yıllardaki yasal düzenlemeler neticesinde dünyada özellikle de gelişmiş ülkelerde engelli turizmi gelişmeye başlamıştır (TÜRSAB, 2008).Avrupa'daki engelli turizm pazarı incelendiğinde, Avrupa'da yaklaşık 46 milyon engelli birey yaşamakta ve bu bireylerin %70'i seyahat etmektedir. Avrupa'daki engelli turizm pazarı 83 milyar Avroyu geçmektedir (Buhalis vd., 2005:64).

Dünyadaki engelli turizm pazarının büyüklüğüne rağmen konaklama işletmelerinin mevcut alt yapısı incelendiğinde, bu yapıların genellikle engelsiz insanlara göre tasarlandığı ya da bir çok işletme park yeri ve tuvalet gibi yasal gereklilikleri yerine getirirken bundan fazlasını yapmayı düşünmemektedir (Darcy vd., 2010: 518). Bu da engelli bireylerin, erişilebilir bir seyahat geçirmesinin önünde engel teşkil etmektedir. Bununla beraber ekonomik şartların yetersizliği ve ulaşım imkânlarının kısıtlı olması engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden tam anlamıyla yararlanamamasına sebep olmaktadır (Öztürk ve Yaylı, 2006:88).

Bu çalışma engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını belirleyip, engelli turizm pazarına ilişkin öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu sebeple çalışmanın, engelli bireylerin problemleri hakkında farkındalık oluşturması, konuya ilişkin karar alıcılara öneriler geliştirmesi ve mevcut literatüre katkı sağlaması yönüyle önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışma; dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; çalışmanın amaç, önem ve varsayımlarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde; kavramsal ve kuramsal konular açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde; çalışmanın yöntemine, veri toplama şekline ve bulgulara yer verilmiştir. Dördüncü ve son bölümde sonuçlar ve önerilerden bahsedilmiştir.

1.1 ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları onların en doğal hakkıyken, turizm faaliyetinin yapıldığı mekânların sadece engelsiz bireylere göre tasarlandığı görülmektedir (Arıcı, 2010:1). Bunun yanında yapılan ürün veya hizmet düzenlemelerinin, engelli bireylerin görüşü alınmadan yapılması, bu ürün veya hizmetleri kullanışsız hale getirmektedir. Bununla birlikte sürekli yaşadığı yerden geçici olarak uzaklaşan kişinin en çok ihtiyaç duyacağı unsurlardan biri konaklama olacaktır. Dolayısıyla bir yerin ziyaret edilmesi, o yerdeki konaklama imkânlarının durumuyla doğrudan ilgilidir (Akat, 2008:85). Hareket kısıtları nedeniyle engelli bireyler için konaklamanın önemi daha da artmaktadır. Fakat konaklama yapılarındaki fiziksel engeller pek çok engelli bireyin seyahat olanaklarını kısıtlamaktadır (Pehlivanoğlu, 2012:28). Buradan hareketle engelli bireyler için turizm faaliyetleri boyunca en önemli

olan unsurlardan birinin konaklama olduğu söylenebilir. Bu sebeplerden dolayı bu çalışmanın temel problem cümlesi “*Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizmi algısı nedir?*”olarak ifade edilmekle beraber; bu temel problem ekseninde aşağıdaki alt problemler belirlenmiştir:

- “*Konaklama işletmeleri engellilere uygun mudur?*”
- “*Engelli bireylerin, turizm sektöründen beklentileri nedir?*”
- “*Engelli bireylerin engel türlerine göre beklentileri nedir?*”
- “*Seyahat acenteleri engelli bireyler için uygun hizmet vermekte midir?*”
- “*Konaklama işletmelerinin bulunduğu destinasyonlar engelli bireyler için uygun mudur ?*”

Araştırmanın problem cümleleri, araştırmanın önemini de ortaya koymaktadır. Bu kapsamda araştırmanın önemi açıklanacaktır.

1.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Ülkemizde engelli bireylerin oranına baktığımızda, Türkiye İstatistik Kurumunun 2002 yılında yapmış olduğu Özürlüler Araştırmasında, engelli bireylerin toplam nüfusa oranı % 12,29’dur. Yine TÜİK’in 2011 yılında yapmış olduğu Nüfus ve Konut Araştırmasına göre engelli bireylerin oranı % 6,9’dur.TÜİK’in 2002 yılında yapmış olduğu araştırmanın doğrudan engelli bireylere yönelik olduğu düşünöldüğünde ve TBMM 2013 Engelli Hakları İnceleme Raporunda engelli bireylerin oranı % 12,29 kabul edildiğinden, bu çalışmada da engelli bireylerin sayıları TÜİK’in 2002 yılı Özürlüler Araştırması verilerine göre kabul edilecektir. Buna göre ülkemizde yaklaşık 8.5 milyon engelli birey yaşamaktadır. Dünyada ise bu rakam dünya nüfusunun yaklaşık %15’ine denk gelmektedir (WHO, 2011). Dünyada ve ülkemizde bu kadar büyük bir sayıya sahip bir kitlenin var olması ve engelli bireylerinde diğeri bireyler gibi seyahat etme istek ve ihtiyacının olması engelli turizmini ve bu yönde yapılacak çalışmaların önemini arttırmaktadır. Nitekim turizm profesyonelleri turistlerin istek ve beklentilerini araştırmak ve öğrenmek zorundadırlar ve turistlerin neden seyahat ettiklerini ve seçimleri nasıl yaptıklarını anlamalıdırlar (Gladwell ve Bedini, 2004:687).

Mevcut literatür incelendiğindedoğrudan engelli bireylerin turizm algısını belirlemeye yönelik çalışmaların yetersiz olduğu söylenebilir.Bu çalışmada engelli

bireylerin algıları doğrudan çalışmaya dahil edildiği için mevcut literatürdeki bu boşluğu doldurması yönüyle de önemlidir. Bununla birlikte Engelli turizmi bir alternatif turizm çeşidi olarak düşünüldüğünde, bu alanda yapılacak çalışmaların ülke turizm pazarına dolaylı olarak fayda sağlayacağı söylenebilir. Bundan sonra yapılacak olan akademik çalışmalara bu yönleriyle katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Engelliler ile alakalı çalışmalar yapıldığında engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını dikkate almak gerekmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006b:43).Engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını dikkate almadan yapılan çalışmalar yetersiz olabilmektedir. Bu çalışmanın doğrudan engelli bireylerin algılarını belirlemeye yönelik olduğu için, çıkan sonuçlar işletmelerin ürün veya hizmet geliştirirken isabetli kararlar vermesini sağlaması yönüyle de önemlidir. Bunların yanı sıra çalışmanın, engelli bireylerin problemleri hakkında farkındalık oluşturması, konuya ilişkin karar alıcılara öneriler geliştirmesi ve engelli bireylerin turizm memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi sebebiyle de önemli olduğu düşünülmektedir.

1.3 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışma engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını tespit etmeye ve bu algılar neticesinde engelli turizm pazarına ilişkin öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Bu ana amaca bağlı alt amaçlar şu şekildedir;

- Seyahat acentelerinin engelli bireylere verdiği hizmet algısını ölçmek,
- Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerin engelli bireylere uygunluk algısını ölçmek,
- Engelli bireylerin, turizm sektöründen beklentilerini belirlemek,
- Konaklama işletmelerinin engelli bireylere uygunluğu belirlemek,
- Engel türlerine göre beklentileri belirlemek.

1.4 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizmi algıları, beklenti ve önerilerini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma aşağıdaki varsayımlar doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

- Daha önce konaklama işletmesinden hizmet almış olan katılımcıların, konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi olduğu varsayılmaktadır.
- Araştırmaya katılan engellilerin, kendilerine yöneltilen soruları doğru algıladıkları ve sorulara gerçeği yansıtacak şekilde cevap verdikleri varsayılmaktadır
- Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeklerin (Seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri ve turistik bölgeler) konuya ilişkin tüm detayları kapsadığı varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan bireylerin, engel türlerinin tüm engel türlerini kapsadığı varsayılmıştır.

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1 TURİZM

Turizm, tarihin eski dönemlerinden bu yana var olan ve hala önemini koruyan bir olgudur. Turizm, sözcük kökü olarak Latince “tornus” kelimesinden türetilmiştir. “tour” kelimesi de bu sözcükten üretilmiş olup Fransızcada dönmek anlamında kullanılmış, Yunancada da bir daireyi ifade eden araç olarak ifade edilmiştir (Ağaoğlu, 1991:24) Tabi ki eski çağlardan bu yana farklı millet ve kültürlerin yapmış oldukları bu faaliyetin birçok tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları geniş kavramlarla ifade edilmiş, bir kısım tanımlar ise belli kısıt ve şartlar varsayarak oluşturulmuşlardır. Bu tür bir tanım şöyledir; *"sürekli kalışa dönüşmemek ve gelir sağlayıcı herhangi bir uğraşta bulunmamak koşulu ile bireyin yolculuk ve/veya konaklamasından doğan olay ve ilişkilerin tümü turizm'dir"* (Eralp, 1983:36). Bu tanımda olayın turizm faaliyeti olması sürekli olmama ve gelir sağlamama şartına bağlanmıştır. Biraz daha geniş bir tanım ise şöyledir. *"turizm, genel olarak devamlı yaşanan yer dışında tüketici olarak tatil, dinlenme, eğlenme gibi ihtiyaçların giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketleridir"* (Kozak vd., 1997:1). Dünya Turizm Örgütüne göre; turizm, İnsanların olağan durumları dışında gerçekleştirmiş oldukları sosyal, kültürel ve ekonomik hareketlerdir. Turizm faaliyetlerinin çok geniş kapsamlı olması dikkate alınıp, yukarıdaki tanımlar da irdelendiğinde turizmin kesin ve tam bir tanımına ulaşmak zor olacağı düşünülmektedir. Yukarıda bahsedilen turizm kelimesinin kökü ve anlamı ile diğer tanımlar birleştirilecek olursa, turizm kelimesinin tanımı ile ilgili *"turizm, bireylerin sürekli yaşadıkları yerden farklı bir yere çeşitli nedenlerle seyahat etmeleridir"* sonucuna varılabilir.

Dünyanın en çok büyüyen sanayi sektörlerinden biri olan turizmin çok yönlü, sosyal, kültürel, politik ve çevresel etkileşimleri bulunmaktadır. Turizm çevresine etki ettiği kadar dış çevrenin etkisiyle de çeşitlenip yenilenebilmektedir. Bu sebeple

kitlelerin demografik, ekonomik ve psikolojik özellikleri turizmin çeşitlenmesinde çok önemli bir etkiye sahiptir (UN, 2003:1). Bu demografik kitleler içerisinde sayısal çoğunluk olarak en büyük potansiyele sahip olan gruplardan biride dünyanın yaklaşık % 15 'ini oluşturan engelli bireylerdir (WHO, 2011). Engelli bireylerin bu kadar büyük sayısal çoğunluğa sahip olması,engelli bireylere yönelik turizm hizmetlerinin gelişmesine etki etmektedir. Engelli bireylerin bütün kısıtlardan uzak erişilebilir bir seyahat geçirmesine yönelik yapılan faaliyetler engelli turizmi olarak adlandırılabilir. Bu bölümle engelli turizmi ve engelli turizmini oluşturan unsurlar açıklanacaktır.

2.2 ENGELLİLİK KAVRAMI

Engellilik kavramını açıklarken birçok tanım yapmak mümkündür. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engellilik kavramını bireyin bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinin belli bir oranda eksikliği neticesinde normal hayata uyum sağlayamama şeklinde tanımlamaktadır (www.who.int). Bu tanıma göre engellilik, sadece bedensel organların eksikliğiyle değil, zihin ve ruh sağlığının normal işleyişin dışında hareket etmesiyle meydana gelebilecek uyum sağlayamama ve zorluk çekme durumlarını kapsamaktadır. Yine başka bir tanım “bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi “engelli”dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyşamayan insan “engelli insan”dır” (Eryılmaz ve Zengin, 2013:1). Bu tanıma göre engellilik doğuştan olabileceği gibi sonradan da meydana gelebilmektedir. Bu bağlamda her insan bir engelli adaydır denebilir. Türkiye’de engellilik 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanununda “Özürlü”, doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişiyi ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır (TBMM, 1983).

Engellilerle ilgili standartların belirlenmesi ve ortak bir dil oluşturulması önem arz etmektedir. Bunun için Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından ilk kez 1980 yılında International Classification of Functioning, Disability and Health- İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlıkın Uluslararası Sınıflandırması (ICF) sistemi geliştirilmiştir. Dünya Sağlık Örgütü bu sınıflandırma sistemini gözden geçirerek 2001 yılında tekrardan

yayınlanmıştır (WHO, 1980; WHO, 2001).Türkiye engelliliğin sınıflandırılmasında ICF standartlarını kullanmaktadır. 30 mart 2013 tarihinde 28603 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan “Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik”te engelliliğin sınıflandırılmasında ICF esas alınır denilmektedir.

ICF engellilik için üç ayrı kategoride tanım geliştirmiştir. Buna göre;

- **Yetersizlik (Impairment):** Psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir eksiklik veya anormalliktir. Bu tanım organ seviyesindeki bozuklukları ifade eder (WHO, 1980:27).
- **Özürlülük (Disability):** Bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insan için kabul edilen sınırlar içinde, bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi veya kısıtlanması durumudur. Bireysel düzeydeki bozuklukları ifade eder (WHO, 1980:28).
- **Engellilik (Handicap):** Bir noksanlık veya özürlülük sonucunda, kişide meydana gelen ve o bireyin cinsiyet, yaş, sosyal ve kültürel yaşamına göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini engelleyen ve sınırlayan bir durumu ifade eder (WHO, 1980:29).

Yukarıdaki tanımlar göz önüne alınarak irdelendiğinde engellilik için doğuştan veya sonradan meydana gelen bedensel, zihinsel ve ruhsal yetenek kayıpları nedeniyle normal şartlara uyum sağlayamama ve belli bir destekleyici hizmete ihtiyaç duyma durumudur denebilir.

2.2.1 Engel Türleri

Her engel türünün istek ve ihtiyaçları farklı olduğu düşünüldüğünde engelliliği sınıflandırmak gerekir. Böylece bu engel türlerinin istek ve ihtiyaçlarına göre çözümler üretilebilir. Engellilik kavramı genel olarak sınıflandırılacak olursa ortopedik engellilik, görme engellilik, işitme engellilik, dil ve konuşma engellilik ve zihinsel engellilik ana başlıkları altında toplanılabilir. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (BÖİB) ve Devlet İstatistik Enstitüsünün (DİE) belirlemiş olduğu tanımlar aşağıda verilmiştir.

2.2.1.1 Ortopedik Engellilik

Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, noksanlık ve işlev kaybı olan kişiyi ifade eder. El, kol, ayak, bacak ve omurgalarında, noksanlık, fazlalık, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güç yetersizliği, kemik hastalığı bulunanlar, felçliler, SerebralPalsı, spastikler ve spinabifida olanlar bu gruba girmektedir (BÖİB ve DİE,2004:1).

Fiziksel durumlar düşünüldüğünde bu engel türlerinin erişebilirlik noktasında daha çok zorluk yaşayabileceği düşünülebilir. Ortopedik engellileri yapılı çevredeki gereksinimleri bakımından 3 grupta incelemek gereklidir;

Yürüme engelliler: Bu kişiler yürümekte zorluk yaşar veya baston, koltuk değneği, walker gibi yürümelerine yardımcı olabilecek araçlara ihtiyaç duyarlar. Uzan mesafe yürüyemezler ve seviye farklarını aşarken büyük güçlük yaşarlar.

Tekerlekli sandalye kullananlar: Bu kişiler yalnızca tekerlekli bir sandalye yardımıyla hareket edebilirler.

Kollarını veya ellerini kullanamayanlar: Bu kişiler güç veya uzuv kaybı nedeniyle kollarını veya ellerini ya büyük zorluklarla kullanabilirler ya da hiç kullanamazlar (TSE, 2011).

2.2.1.2 Görme Engellilik

Tek veya iki gözünde tam veya kısmen görememe durumu veya görme bozukluğu olan kişiyi ifade eder. Görememe durumuyla birlikte göz protezi kullananlar renk körlüğü, gece körlüğü (tavuk karası olanlar bu gruba girer (BÖİB ve DİE, 2004:1).

Görme engelli bireyi yapılı çevredeki ihtiyaçlarına göre iki grupta ele almak gerekir;

Az görenler: Bu kişilerin görme yetenekleri çok zayıf veya görüş mesafeleri çok kısıtlıdır. Sadece belirgin zıtlıkları veya nesnelere genel hatlarını algılayabilirler.

Körler: Bu kişiler sadece duyma ve dokunma şekliyle elde ettikleri bilgilerle nesneyi veya mekanı algılayabilirler (TSE, 2011).

2.2.1.3 İşitme Engellilik

Bir veya iki kulağında tam veya kısmen işitme kaybı yaşayan bireyi ifade eder. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir (BÖİB ve DİE,2004:1).

İşitme özürlüleri yapıları çevredeki gereksinimleri bakımından 2 grupta incelemek gereklidir;

Az işitenler: Bu kişiler işitme cihazları, görsel bilgiler veren cihazlar, ortak dinleme donanımları gibi yardımcı araçlarla bilgi edinirler.

Sağırılar: Bu kişiler sadece görsel bilgiler veren donanımlarla bilgi edinirler (TSE, 2011)

2.2.1.4 Dil ve Konuşma Engellilik

Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kısıdır işittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damakçene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir (BÖİB ve DİE, 2004:1).

2.2.1.5 Zihinsel Engellilik

Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kısıdır. Zeka geriliği olanlar (mentalretardasyon). Down Sendromu, Fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer (BÖİB ve DİE, 2004:1). Zihinsel özürlüler genellikle kendilerini yönlendirebilecek donanımların açık ifadelerle hazırlanması, tehlike anında buldukları durumu anlayabilecekleri uyarıcıların bulunması gibi daha çok görsel ve/veya işitsel donanımlardan faydalanır (TSE, 2011).

2.2.2 Dünya’da Engellilik

Yukarıda da belirtildiği üzere her insanın bir engelli adayı olması ve her geçen gün engelli bireylerin sayısının artması, dünyada engelliliğe ve engelli bireylere bakış açısını yoğunlaştırmıştır. Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan 1997 yılındaki Dünya Engelliler Günü nedeniyle verdiği mesajında, engellileri dünyanın "**en büyük azınlığı**" olarak nitelemiştir (Artar ve Karabacakoglu, 2003:2). Dünyanın en büyük azınlığı olarak kabul edilen engellilerin sayısı, Dünya Sağlık Örgütünün 2011 raporuna göre dünyada 1 milyarın üzerinde veya dünya nüfusunun %15’i kadardır (WHO, 2011). Bu veriler ışığında engellilerin dünyadaki konum ve önemi anlaşılmaktadır. Yine Dünya Sağlık Örgütünün hazırlamış olduğu 2011 Dünya Engellilik raporunun önsöz kısmında, dünyaca ünlü fizikçi Stephen W. Hawking “Aslına bakılacak olursa, toplumsal yaşama

katılımın önündeki engelleri kaldırmak ve engelli insanların sahip olduğu büyük potansiyeli ortaya çıkarmak için yeterli kaynak ve uzmanlığı bu konuya vakf etmek ahlaki sorumluluğumuzdur. Sağlık, rehabilitasyon, destek, eğitim ve istihdama erişimleri reddedilen ve başarılı olmaları için hiçbir zaman şans tanınmayan milyonlarca engelli insanı dünya genelindeki hükümetler artık görmezden gelemezler” sözleriyle dünyanın engellilere karşı kayıtsız kalamayacağını ve engellilere yardımcı olmanın ahlaki bir gereklilik olduğunu vurgulamıştır. Engelliler için yıllardır ihmal edilmiş etkili yasal düzenlemelerin birçok ülkede hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin yavaş yavaş etkisini göstermeye başlaması eskiye oranla çok daha mobil hale gelmiş, çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuştur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:1).

Engelli bireylere yönelik farkındalık hareketlerine bakıldığında Birleşmiş Milletlerin (BM) bu alanda uzun süreli bir çalışma programı yürüttüğü söylenebilir. BM ilk olarak 1945 yılından itibaren engellilerin haklarını koruma ve engelliliği önleme yönünde çalışmalara başlamıştır. 1960’lı yılların başında BM engellilik politikasını gözden geçirerek, sosyal katılım odaklı bir politika izlemeye yönünde karar almıştır. Bu sebeple engellilere yönelik danışmanlık hizmetlerinin oluşturulması, bilgi toplama çalışmaları için bursların verilmesi, personel eğitimi için kursların açılması, engellilik konusunda bilinçlendirme ve rehabilitasyon programlarının geliştirilmesi gibi hizmetlerin önemini vurgulamıştır. 1970’li yıllar engellilik için yeni bir yaklaşım yılı olmuştur. Engelli bireyler için insan hakları kavramı uluslararası düzeyde daha çok kabul görmeye başlamıştır. 1980’li yıllarda engelliliğe yönelik farkındalık çalışmalarının hız kazandığı söylenebilir. 1981 yılı “Engelliler Yılı” ve 1983-1992 yılı “Engelliler On Yılı” ilan edilmiştir. 1992 yılı Engelliler On Yılı programının sonunda 3 Aralık dünya engelliler günü olarak kabul edilmiştir. BM tarafından 2008 yılında Engelli Hakları Sözleşmesi yürürlüğe sokulmuştur (www.un.org). Böylece BM’nin 70 yıla yakın bir süredir engelli bireylere yönelik çalışmalarının olduğu görülmektedir.

Avrupa Komisyonu (European Commission) tarafından 2010 yılında “2020 Avrupa Engelliler Stratejisi“ programı belirlenmiştir. Bu program genel olarak engelli bireylerin engellerini kaldırmaya odaklanmaktadır. Bu strateji kapsamında erişebilirlik, sosyal katılım, eşitlik, istihdam, eğitim, sosyal koruma ve sağlık alanlarında hedef ve eylem planı oluşturulmuştur. Ayrıca bu program çerçevesinde engelli bireylere yönelik

araştırma, veri toplama, bilinçlendirme, fon ve istatistik için gerekli yardım sağlanmaktadır (EC, 2010:4).

Engelli bireylere yönelik temel hak ve özgürlüklerin kazanımı, erişebilirliklerinin artırılması ve sosyal kazanımlarının sağlanması alanlarında dünya genelinde çalışmaların giderek arttığı söylenebilir. Dünyaya paralel olarak ülkemizde engellilere yönelik çalışmalarda hareketlilik görülmektedir. Aşağıdaki bölümde Türkiye’de engelliliğin mevcut durumu açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.3 Türkiye’de Engellilik

Ülkemizde, engellilere yönelik Türkiye İstatistik Kurumunun 2002 yılında yapmış olduğu araştırmaya göre; ülkemizin toplam nüfusunun yaklaşık %12,29’u engelli vatandaşlarımızdan oluşmaktadır (TÜİK, 2002). Bu oran, ülkemizde yaklaşık olarak 8.5 milyon engelli vatandaşımızın olduğunu göstermektedir. Yine Türkiye istatistik kurumunun 2010 yılında yapmış olduğu “Özürülülerin Sorun ve Beklentileri” araştırmasını irdelediğimizde, ülkemizdeki engelliler ile alakalı genel tabloyu görmemiz mümkündür. Bu araştırmaya göre; ülkemizdeki engellilerin %66,3’ü oturduğu binanın engellilere uygun olduğunu düşünmüyor. Engellilerin %66,9’u kaldırım ve yaya yolunun uygun olmadığını belirtmiş.%58,4’ü kamu binalarının uygun olmadığını düşünüyor. %59,5’i dükkan, market vb. engellilere uygun olmadığını belirtmiş. Spor tesislerinin uygunluğu hakkında %51,9 engellinin bir fikri bulunmuyor. Sinema ve tiyatro alanlarının uygunluğu hakkında engellilerin %58,4’ü bir fikir sahibi değil. Park ve yeşil alanlar için uygun değil diyenlerin oranı %43,3.Tatil yerleri ve oteller hakkında ise engellilerin %64,6’sının fikri yok (TÜİK, 2010). Araştırmanın ortaya koyduğu başka bir gerçekte şudur; bu araştırmaya katılan engellilerin spor tesisleri, sinema, tiyatro alanları, tatil yerleri ve oteller hakkında en çok verdikleri cevabın fikrim yok şeklinde olması engelli bireylerin bu gibi sosyal alanları daha önce kullanmamış veya yeterli olarak kullanmamış olduğunu göstermektedir.

Türkiye Büyük Millet Meclisi Engelli Haklarını İnceleme Komisyonu tarafından 2013 yılında Engelli Haklarını İnceleme Raporu hazırlanmıştır. Bu raporun sonucuna göre; ülkemizde fiziksel erişilebilirlik, mevzuat, sağlık, eğitim, istihdam, sosyal yardım, bakım ve rehabilitasyon kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve toplumsal duyarlılık

konularında tespitler yapılarak çözüm önerileri geliştirilmiştir. Bu rapora göre temel olarak, engellilere yönelik hizmetlerin tam olarak sunulabilmesi için bir engelli envanterine ihtiyaç duyulmaktadır. Engelliliğin sadece bir sağlık sorunu olarak görülmemesi gerektiği ve sistemin engellilere göre yeniden düzenlenmesi talep edilmektedir.

Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 2013 yılında hazırlanan 2002-2013 Türkiye’de Engellilik ve Kalkınma: Son 10 Yılı Raporu, Ülkemizde engellilere yönelik son 10 yıldaki gelişmeleri ortaya koymaktadır. Bu rapora göre ülkemizde son 10 yıl içerisinde olan gelişmeler genel hatlarıyla aşağıda belirtilmiştir;

- Engelliler kanunu çerçevesinde 1.500 maddelik Engelliler Hukuku oluşturulmuştur.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (EYH) yapılandırılmıştır
- Engellilerin Devlet memuru olabilmeleri için merkezi sınav getirilmiştir
- Ülkemizde 2013 yılı itibariyle 32.021 engelli birey devlet memuru olarak çalışmaktadır.
- EYH ve İŞ-KUR tarafından geliştirilen Korumalı işyeri Projesi ile engelli bireylerin istihdam edilmesi sağlanmaya çalışılmıştır.
- Kendi ihtiyacını gideremeyecek engelli bireylere devlet tarafından evde bakım hizmeti verilmektedir. 2013 yılı itibariyle 421.093 kişi evde bakım hizmetinden yararlanmaktadır.
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği 20 Temmuz 2013 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.
- 2013 tarihi itibariyle özel eğitim desteği alan engelli öğrenci sayısı 262.970’dir.

Ülkemizde engelli bireylere yönelik ayrımcılığın mevcut durumunu ortaya koymak adına 2011 yılında Türkiye’de Engellilik Temelinde Ayrımcılığın İzlenmesi Raporu hazırlanmıştır. Bu raporun sonuçlarına göre;

- Son on yıl içinde engellilerin toplum içerisinde daha çok yer aldıkları, edilgen durumlarından rahatsız oldukları, toplum içerisinde etkin bir şekilde var olmak için mücadele ettikleri görülmektedir.

- Engellilerin her çeşit ayrımcılığa maruz kalmadan hayatlarını sürdürmeleri için başta kamu ve sivil toplumun gücü olmakla birlikte toplumun her kesimine yayılacak etkin politikaların geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.
- Engellilerin iş hayatına katılmakta zorlandığı görülmekte, ve kadınların bu durumdan daha fazla etkilendiği anlaşılmaktadır.
- Gerek dava sayısı, gerek toplumsal hareketler gerekse de gazete araştırmaları dikkatli bir şekilde irdelendiğinde engelli bireylerin en fazla maruz kaldığı ayrımcılık olaylarının eğitim ve istihdam alanlarında olduğunu ya da engelli bireylerin en fazla eğitim ve istihdam alanlarında mücadele ettiğini göstermektedir
- Gerek resmi ideoloji gerekse toplum, engelli bireyleri yardıma muhtaç ve edilgen kişiler şeklinde kabul etmektedir. Bunun bir neticesi olarak da engelliler ötekileştirilmektedir.
- Ayrımcı uygulamaların engelliliğe dayalı olarak meydana gelmesi, halen Türkiye’de kısmen süre-giden yardımseverlik, bilgisizlik ve tıbbi yaklaşımların bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Akdağ vd., 2011).

2.3 TURİZM VE ENGELLİLER

Bilindiği gibi insanlar, yaşadıkları toplumla ve çevreyle devamlı etkileşim halindedirler. Kimi zaman çevrenin bireyler üzerinde etkileri kimi zaman da bireylerin çevre üzerindeki etkilerinin baskın olduğu söylenebilir. Turizmin yapıldığı çevreye ekonomik etkileri bulunmakla birlikte, turizm faaliyetlerine katılan bireylere ve turizm faaliyetinin yapıldığı çevreye yapmış olduğu sosyal kültürel etkileri bulunmaktadır (Gürbüz, 2002:52).

Toplumda büyük bir kesime sahip olan engellilerin, gerek erişilebilirlik açısından gerekse sosyo-psikolojik açıdan toplumla etkileşim halinde olduğu söylenebilir. Turizm, engelli bireylerin fiziksel, psikolojik ve ruh sağlığının gelişimine yardımcı olabilmektedir. Bununla birlikte, turizm sosyal ilişki yetisinin kazanılması ya da sürdürülmesi ve başkalarını anlama yeteneklerinin geliştirilmesi, ufkun genişlemesi, kültürler arası etkileşimin artırılması, yeni bilgilerin öğrenilmesi için kişilere

imkansızlaşarak bireylerin kişisel gelişim ve hayat kalitesini arttırabilir (Çizel ve Çizel, 2014:176).

Engelli bireyler, diğer tüm insanların sahip olduğu haklara sahiptir. Bu bağlamda onların da diğer bireyler gibi aynı beklenti ve hedefleri vardır (Buhalis vd., 2005:65). Engelli bireyler için yeni ilgi alanları keşfetmek, risk almak, günlük yaşam görevleri yönetmek, sosyal destek ağları aramak ve engelini kabul etmek için turizm faaliyetlerinin büyük önemi vardır (Yau vd., 2004:950).

Engelli bireylerin turizm faaliyetleri esnasında olumlu bir etkileşim olması için erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik çok önemlidir (Baş ve Kılıç, 2014:71). Çünkü engelli bireylerin günlük yaşantılarında yaşamış olduğu kısıtlardan kurtulabilmeleri, onların memnuniyet düzeylerini arttıracaktır. Erişilebilir bir tatil neticesinde, engelli bireyler yeni arkadaşlıklar kurabilmekte, erişebilirliğin vermiş olduğu özgürlük hissi artışı yaşayabilmekte ve özgüven kazanımları edinebilmektedir. Bununla birlikte engellilerin turizme katılmaları, onların topluma kazandırılmasında destek bir unsurdur (Tozlu vd., 2012:2).Toplumsal açıdan ise turizm, engellilerin sosyal uyum masraflarının azaltılması, sosyal bütünleşme ve sosyal eşitliğin hayata geçirilmesi dâhil olmak üzere pek çok fayda sağlayabilir (Çizel ve Çizel, 2014:176).Bunun yanında engelli bireylerin yaşamış oldukları olumsuz bir tatil deneyimi özgüven eksikliği, hayal kırıklığı, mağduriyetlere sebebiyet vermektedir. Engelli bireylerin elektronik ortamdaki şikâyetlerinin toplanmasıyla yapılan bir araştırmada, engelli bir bireyin turizm faaliyetleri esnasında yaşamış olduğu mağduriyeti şu şekilde ifade etmiştir;

“Ağır bir engelli olarak, rızam olmadan başka bir yolcuya kolaylık sağlanması için yerimi değiştirdiniz. Siz ağır engelli yolcunuzun yerini başka bir yolcunun isteği üzerine değiştirerek arkaya atmakla engelli yolcularınıza nasıl ilgi gösterdiğinizi ortaya koymuş oldunuz. Tebrikler...” (Doğru vd.,2014:42).

Buradan da görüldüğü gibi engelliler için en önemli olan konulardan biri de erişilebilirliktir. Erişilebilirliğin sağlanabildiği bir turizm faaliyetinin, engelli bireyler üzerinde sosyal, kültürel ve psikolojik faydalar sağlaması kaçınılmazdır.

Turizm faaliyetleri esnasında işletme çalışanları, engelli bireyler ve diğer bireyler sürekli etkileşim içerisinde dirler. Turizm faaliyeti boyunca, bu kitleler arasında olumlu ve olumsuz bir etkileşim olmaktadır. İşletme personeli engelli bireye karşı

duyarlı, bilinçli ve yardımsever davranmalıdır (Baş ve Kılıç, 2014:72) Böylece engelli birey ve personel arasında duygusal bir bağ oluşmaktadır. Örneğin Karacaoğlu (2012)'nin yapmış olduğu araştırmanın neticesinde personelin eğitimsiz olmasına karşın engelli bireylerin memnuniyet düzeyleri çok olumlu çıkmıştır. Bu sonuç,engelli birey ve personel arasında duygusal bir etkileşimin olduğunun kanıtıdır. Turizm faaliyetleri esnasında, engelsiz bireylerin, kişisel etik olarak engelli bireylere yardım etmek istemesi de engelli bireyler ve diğer bireyler arasında olumlu bir duygusal etkileşim meydana getirmektedir. Aile ve çevre noktasında, engelli bireylerle etkileşim halinde olmayan bireyler, birkaç günlük bir turizm faaliyeti esnasında engelli bireylere karşı farkındalık seviyesi artmakta ve algıları değişmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013:50).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarının sağlanması, engelli bireylerin sosyo-kültürel kazanımlarının sağlanması, bununla birlikte insanlarda engelli bireylere karşı farkındalık oluşması, hassasiyet kazanılması ve engellilik gerçeğinin anlaşılması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

2.4 ENGELLİ TURİZMİ

Modern toplum oluşturulmasında, engelli insanların, hayatın tüm kesimlerine yer alması ve uyum sağlanması çok önemlidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:1). Her birey gibi engellilerinde tatil yapma, dinlenme, eğlenme haklarının olduğu bilinen bir gerçektir. Günümüzde turizmin çeşitlenmesinde kitlelerin demografik ve psikolojik özellikleri etkilidir (UN, 2003:1). Engelliler, yaşlılar, çocuklar, belli bir hastalık gurubundaki insanlar bu odak grupları arasında gösterilebilir.Dünyanın en büyük azınlığı olan engelli bireyler aynı zamanda dünyanın en büyük özel pazarını oluşturmaktadırlar. Bu pazarın en önemli hedeflerinden birisi ise; engelli turizmidir (Eryılmaz ve Zengin, 2013:55). Engelli bireylerin bütün kısıtlanmalardan uzak erişilebilir bir seyahat geçilmesine yönelik faaliyetleri içinde bulunduran turizm olayı, engelli turizmi olarak adlandırılabilir. Engelliler için sunulan turizm imkânları ayrıca erişilebilir turizm, engelsiz turizm ve ulaşılabilir turizm olarak da adlandırılmaktadır.

Turizm, engelliler için güçlü şekilde büyüyen bir olgudur (Popiel, 2014:55). Engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, engelli bireylerin sosyal yaşama tekrar yaklaştırmak adına bir yapı taşı olarak da görülebilmektedir (Tozlu vd., 2012:2). Turizmin rehabilite edici yönü ve turizm faaliyetleri esnasında tedavi imkânlarından

yararlanılması engelliler için turizmi daha da faydalı bir hale getirmektedir. Engelli turizmi adına Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı-European Network for Accessible Tourism (ENAT)'in geliştirmiş olduğu 2 ana strateji vardır. Bunlar “Mainstream” turizm ve “*Specialised Care*” turizm (ENAT, 2007:15).

“Mainstream” turizm (Kaynaştırma): Bu yaklaşıma göre; engelli bireyler diğer insanlardan soyutlanarak sadece engellilere ait destinasyonlarda değil, diğer bireylerle birlikte aynı ortamda turizm faaliyetlerine devam etmelidir. Bununla birlikte ulaşım ve konaklama hizmetleri hem engelli hemde normal insanların kullanımına uygun olmalıdır. Hem maliyet hemde engelli bireyler için sosyal bütünleşmenin gerekliliği düşünüldüğünde kaynaştırma turizmi engelliler için daha faydalı olacaktır

“Specialised Care” turizm (Özel Bakım): Bu yaklaşıma göre, engelli bireyler için özel tesisler olmalıdır. Bazı engel türlerinin ağır olması ve sürekli tedavi gerektirmesi engelli bireyler için özel dizayn edilmiş tesisleri gerekli kılmaktadır (ENAT, 2007:15-17).

2.4.1 Dünya’da Engelli Turizmi

Engelli bireylerin diğer bireylerle aynı haklara sahip olduğu ve bunun yanında dünyadaki sayısal oranlarının büyüklüğü düşünüldüğünde engelli bireylerin dünyada çok önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir. Günümüzde, gelişen sosyo-ekonomik hayatla birlikte engelli bireylerin seyahat ve turizm hareketlerine katılımlarının arttığı gözlemlenmektedir. Bununla birlikte, erişilebilir hizmetlerin gelişmesiyle birlikte engellilerin sosyal yaşam, ulaşım, iş, eğitim ve eğlence gibi alanlara katılımının artması beklenmektedir (Guerra, 2003: 27). Bunun yanında engelliler, seyahat ve turizm endüstrisi için oldukça önemli hale gelmiştir ve engelli pazarının potansiyel gelirinin oldukça kazançlı olması beklenmektedir (Cardvd., 2006: 162).

Dünya kamuoyunda, son yıllarda gündeme gelen engelli bireylerin, turizm ve seyahat hakları neticesinde başta gelişmiş ülkeler olmak üzere birçok ülkede engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımını sağlama amaçlı alakalı çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda çeşitli sivil toplum örgütleri ve resmi kurumlar kurulmuştur. Dünya çapında engelli turizmini geliştirmek için 1976 yılında

SocietyForAccessible Travel &Hospitality (Erişilebilir Seyahat ve Konaklama Derneği) ve 2006 yılında European Network forAccessibleTourism (Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) kurulmuştur.

ENAT engelli turizmi adına yapmış olduğu çalışmalara bakıldığında, engelli turizmine yönelik raporlar, kongreler, akademik çalışmalar yapılmakta veya desteklenmektedir. Bununla birlikte engelli bireylere seyahat edebilecekleri destinasyonlar hakkında erişilebilir hizmet rehberleri yayınlamaktadır. Bununla birlikte her yıl engelli bireylere yönelik erişilebilir şehirler seçmektedir. Buna göre; ENAT tarafından belirlenen Avrupa'daki erişilebilir şehirler;İspanya-Sevilla, İtalya- Turin (Torino), İtalya- Lucca, Danimarka- Viborg, Fransa–Mulhouse, Avusturya- Salzbur, Almanya- Berlin (www.accessibletourism.org). Bu gibi uygulamaların yanında Avrupa Komisyonu (EC) tarafından hazırlanan “Making Europe AccessibleForTouristswithDisabilities (Avrupa’yı Engelli Turistler İçin Erişilebilir Yapmak)” isimli kitapta engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlayacak başarılı uygulamalardan bazıları bunlardır;

Belçika: Belçika'nın Flemish bölgesindeki turizm otoriteleri son yıllarda MobilityInternational'e üye engelli kuruluşlardan biri olan Mobility International Flanders ile iş birliği içerisinde. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir.

İtalya: İtalya herkes için turizm (TourismforAll= Herkes için turizm) konusunda geniş bir yasal alt yapıya sahiptir. Bu ülkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır.

Lüksemburg: Bu ülkede hükümetin ve engelli derneklerinin işbirliği ile ülkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceği InfoHandicap Luxemburg adı altında bir enformasyon servisi oluşturulmuştur.

Hollanda: Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. RoyalDutchTouring Derneği adındaki kurum tesislerin ve turizm cazibe merkezlerinin denetlenmesinden, yaygın broşürlerin basımına kadar bir dizi faaliyette bulunmaktadır (1996:97-98)

Yukarıda bahsedilen başarılı örnekler Avrupa’da modern anlamda, engelli turizmine yönelik ilk uygulamalar arasında kabul edilebilir. Bununla birlikte son yıllarda yapılan uygulamalardan bazıları şu şekildedir;

İspanya: İspanya’nın başkenti Madrid’te engelli bireyler için dizayn edilmiş scooter motorlar şehri gezmeye imkan tanımaktadır. Rehberler eşliğinde engelli bireylere yönelik hem şehir turu hemde El Escorial, Toledo, Segoviaşehirlerine özel turlar düzenlenmektedir. Ayrıca şehrin erişilebilirliği ve engelli bireylere sunduğu hizmetleri tanıtan el kitapçığı hazırlanmaktadır (Accessible Madrid, 2015)

Avustralya: Avustralya’nın Sydney şehrinde, bazı caddeler, tiyatrolar, liman ve çevresi, müzeler, ulusal parklar ve botanik bahçeler engelli bireylerin farklı engel türlerine göre tasarlanmıştır. Ayrıca seyahat acenteleri, engellilerin de katılabileceği kurvaziyer turları, balina izleme turları, tırmanış turları gibi çeşitli turizm faaliyetleri düzenlemektedir (www.sydneyforall.com).

Portekiz: ENAT’ın da tanıtımını yaptığı bir seyahat acentesi engelli bireylere yönelik temel turizm faaliyetlerinden farklı olarak; kano, safari, doğa yürüyüşü, bisiklet turları gibi alternatif turistik ürünler sunmaktadır (www.azoresforall.com).

Dünyada engelli turizmi hakkında genel bir çıkarımda bulunulacak olursa; engelli bireylerin sayılarının giderek artması, engelli bireylerin ekonomik seviyelerinin yükselmesiyle alım güçlerinin artması, engelli bireylerin haklarının öneminin dünya tarafından hissedilmesi ve engelli bireylere yönelik çalışmaların yoğunlaşması engelli turizmini dünyada çok önemli bir yere taşıyacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte mevcut uygulamalar incelendiğinde Avrupa’nın engelli turizmi uygulamalarında, dünyada daha ilerde geldiği görülmektedir.

2.4.2 Türkiye’de Engelli Turizmi

Ülkemizdeki engelli bireylerin toplam nüfusa olan oranı, bulunduğu coğrafya, Avrupa pazarına olan yakınlığı, turizm sektöründeki gelişmişliği göz önüne alındığında, Türkiye’nin engelli turizmine yönelik faaliyetlere karşı kayıtsız kalmaması gerektiği söylenebilir. Ülkemizdeki engelli bireylere yönelik turizm faaliyetleri incelediğinde

engelli turizmi ile alakalı doğrudan hizmet veren bir kurum olmamakla birlikte kurum veya kuruluşların bünyesinde engelli turizmi ile alakalı komisyon ve birimler oluşturulmuştur. T.C Sağlık Bakanlığı bünyesinde kurulan Sağlık Turizmi Birimi, engelli turizmini doğrudan değil, ileri yaş turizmi ile birlikte sağlık turizminin alt bileşeni olarak ele almıştır. Yine engelli turizmi için oluşturulan birimlerden biri de Türkiye seyahat Acenteler Birliği (TÜRSAB) bünyesinde 15 Haziran 2006 yılında kurulan Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesidir. Bu komite, aynı zamanda Avrupa Engelsiz Turizm Ağı (ENAT) üyesidir.

Ülkemizde engelli turizm adına yapılan çalışmalarda, Antalya bölgesinde bir yoğunlaşmanın olduğu görülmektedir. Antalya 2013 yılında aldığı 11,2 milyon turistle, Türkiye'nin en çok turist çeken birinci kenti dünyanın ise 3. kenti olmuştur (TÜROFED, 2013). Antalya İl Kültür Ve Turizm Müdürlüğü'nün 30.09.2014 tarihinde yayınlamış olduğu verilerine göre Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli Antalya'da bulunan tesislerin toplam oda sayısı 217.810'dur (www.antalyakulturturizm.gov.tr). Başbakanlık İletişim Merkezinden edinilen bilgiye göre Antalya'da 1500 engelli odası olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Her ne kadar Antalya'nın mevcut durumu Avrupa engelli turizmi ile karşılaştırıldığında yetersiz olsa bile Türkiye' de engelli turizmi açısından diğer illere göre biraz daha başarılı olduğu düşünülebilir. Antalya'da, engellilere yönelik hizmet veren bir seyahat acentesinin düzenlemiş olduğu farklı engel türlerine uygun olarak şehir turları, yat turları, shopping gezileri, Yunus gösterileri gibi faaliyetleri vardır (www.nobeltravel.com.tr). Yine Antalya'nın Alanya ilçesinde, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası ve Alanya Turistik İşletmeciler Derneği tarafları arasında 02.12.2011 tarihinde "Alanya İlçesi kentsel yerleşim alanında; herkes için ulaşılabilirliğin sağlanması ve engelsiz turizmin geliştirilmesine yönelik olarak yapılacak projelerin hazırlanabilmesi ve uygulanabilmesi için gerekli teknik, kurumsal, ulusal ve uluslararası tanıtım, pazarlama ve finansal işbirliğinin sağlanmasını amaçlayan "Engelsiz Turizm Kenti Alanya Uygulama ve İşbirliği Protokolü" imzalanmıştır (<http://tourismforall.org.tr>). Bu gibi gelişmeler yetersiz olmakla birlikte Türkiye'nin diğer illerine göre Antalya'nın, engelli turizmi açısından biraz daha gelişmiş olduğu söylenebilir.

Türkiye’deki engelli turizminin alt yapısı incelendiğinde Akıncı (2013)’e göre ülkemizdeki engelli turizminin zayıf ve güçlü bu şekildedir;

Zayıf yönleri:

- Erişilebilir turizm master planı olmaması
- Yetersiz kamu politikaları ve standartları
- Erişilebilir turizm için altyapı tesislerinin eksikliği
- Yerel yönetimler ve ortak kuruluşlar turizm için yeterli bilgi ve duyarlılığa sahip olmaması
- Bütünsel ve entegre planlama yerine günlük çözümlerin üretilmesi
- Kamu alanlarının erişilebilirlik noktasında yeterli ve tutarlı olmaması
- Yasal düzenlemelerle ilgili kusurlar ve eksikliklerin olması
- Kamu ve özel iş alanlarında da hizmetlerin yetersizliği
- Kamu ve özel iş finansman eksikliği (mali kaynaklar)
- Engelli insanlara karşı toplumun olumsuz tutumları
- Erişilebilir turizm konusunda toplumun bilgi ve bilinç sahibi olmaması
- Erişilebilir turizm hakkında engelliler ve ailelerin olumsuz algıları
- Erişilebilir faaliyetlerinde bilgi ve katılım yetersizlikleri
- Erişilebilirlik noktasında verilerin güvenilir ve yetersiz olması

Güçlü yönleri:

- Engelliler için yasaların olması (5378 Engelliler Kanunu gibi)
- Birleşmiş Milletler “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme” yi kabul etmesi
- Doğal güzelliklerinin, tarihi yerlerinin, sahillerinin ve ikliminin uygun olması
- Rakip ülkelere nazaran daha geniş turistik ürün yelpazesine sahip olması
- Türkiye’ye turist gönderen ülkelere coğrafi yakınlık olması
- Türkiye’nin turizm sektöründe deneyimli ve bilgi sahibi olması
- Eğitimli iş gücüne sahip olması
- Turizm sektöründe sunulan hizmetin yüksek kaliteli olması

- Türkiye'deki yüksek girişim ruhu
- Türkiye'deki uygulamaların daha başarılı olması (her şey dahil sistem gibi)
- Türkiye'deki işletmelerin Avrupa'dakilerden daha kaliteli olması
- Türkiye'de sürekli büyüyen ve gelişen bir erişilebilir turizm algısının olması

Türkiye'deki engelli turizmi için genel olarak bir değerlendirme yapılacak olursa, ülkemiz engelli turizmine yönelik büyük bir potansiyele olduğu fakat bu potansiyeli karşılayabilecek altyapı imkanlarına sahip olmadığı söylenebilir.

2.4.3 Engelli Turizm Pazarı

Her geçen gün gelişen ekonomik şartlara, sosyal imkânlarla ve insan haklarına bağlı olarak bu gelişmelere kavuşan kitlelerin seyahat etme, dinlenme ve tatil yapma istek ve ihtiyaçları artmaktadır. Engelli bireylerin oluşturduğu bu pazar turizm sektörü için dünya çapında önemli bir pazar haline gelmektedir (Öztürk vd., 2008:382). Nitekim engelli bireylerin dünyada ve Türkiye'de de turizme katılım arzularının fark edilmesi ve bu pazarın kârlı bir niş pazar olarak görülmesi, engelli turizmine yönelik ilgiyi arttırmıştır (Çizel ve Çizel:2014:177).Yapılan araştırmalara göre gelişmiş ülkelerdeki engelliler, turizm yatırımcılarının öncelikli hedeflerini oluşturmaktadır (Kilimci, 2008:258; Takeda ve Card, 2002:48). Engelli turizmi de, gelişen ekonomik şartlar, ülkelerin engelli haklarına verdiği önem ve engelli bireylerin sayılarının artmasıyla büyük boyutlara ulaşmıştır.Freeman ve Selmi (2010:479)'ye göre;engelli bireyler, seyahat ederken yanlarında genellikle aile fertlerini de bulundurmaktadırlar. Buradan hareketle engelli turizminin çok büyük bir pazar olduğu anlaşılacaktır. Çalışmanın bu kısmında dünyada ve Türkiye'deki engelli turizm pazar kapasitesi irdelenecektir.

2.4.4 Dünya'da Engelli Turizm Pazarı

Dünyadaki her insan gibi engelli bireylerde seyahat etme, tatil yapma gibi sosyal haklara sahiptirler. Engelli bireylerin sayısının her geçen gün artması ve her bireyin bir engelli adayı olması engelli turizm pazarını çok büyük ve önemli boyutlara taşıdığı söylenebilir. Engelli turizminin pazar büyüklüğü ile ilgili farklı zamanlarda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu pazarın net büyüklüğü bilinmese bile araştırmacılar tahminlerde bulunulmuştur. Buna göre;

Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT)'ın vermiş olduğu bilgilere göre Avrupa'daki erişilebilir turizm için potansiyel pazar büyüklüğü, yıllık 68 milyar Avro'dan fazla harcama gücüne sahip 130 milyon kişi olarak tahmin edilmektedir. Ayrıca bu pazarın insan ömrünün uzamasıyla daha da büyüyeceği ifade edilmektedir. (www.accessibletourism.org).

İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışmanın sonuçlarına göre; Avrupa'da yaşayan engelli bireylerin %70'i seyahat etmektedir. Yine bu araştırmanın sonuçları, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yanındaki refakatçilerle (aile veya arkadaş gibi) birlikte katıldığı düşünüldüğünde pazar büyüklüğünün 83 milyar avroyu geçtiğini göstermektedir (Buhalis vd., 2005:64).

Büyük Britanya Turist İstatistikleri (The Great Britian Statistics) verilerine göre 2013 yılında Büyük Britanya bölgesine seyahat eden ziyaretçilerin % 14 'ünü engelli ve sağlık bozukluğu olan bireyler oluşturmaktadır. Bu engelli bireylerin oluşturduğu Pazar büyüklüğü 23.294 milyon Avro civarındadır (GBTS, 2013).

Amerika Seyahat Endüstrisi Birliği (Travel Industry Association of America) tarafından 2002 yılında yapılan araştırma sonuçlarına göre; Amerika'da 31.7 milyon engelli tarafından seyahat veya gezi için her yıl 13.6 milyar dolar harcanmaktadır. Yine bu araştırma tarafından, Amerika'daki konaklamaların %12'sinin engelli bireyler tarafından yapıldığı tahmini yapılmaktadır (www.witeck.com).

Yukarıdaki veriler göz önüne alındığında, dünyada yaşayan 1 milyara yakın engelli bireyin ve turizm faaliyetlerine katılırken yanlarında buldukları yakınlarıyla birlikte büyük bir pazar meydana getirdiği görülmektedir. Fakat bu engelli bireylerin bir kısmı çeşitli nedenlerle (ekonomik, sosyal, kültürel) turizm faaliyetlerine katılamadığı bilinmektedir. Netice olarak, son yıllarda dünyada engelli bireylerin, seyahat etme arzularının artması, temel ve sosyal haklarına kavuşması ve bu haklar sayesinde ekonomik imkanlarının gelişim göstermesiyle, turizm faaliyetlerine katılım düzeyleri artacağı buna paralel olarak engelli turizm pazarının daha büyüyeceği tahmin edilmektedir. Buna bağlı olarak bu pazarın farkında olan gelişmiş ülkeler, engelli turizmi adına özel sektörle iş birliği yaparak ve altyapı imkanlarını geliştirerek engelli turizm pazarından büyük bir pay almayı hedeflemektedirler.

2.4.5 Türkiye’de Engelli Turizm Pazarı

Türkiye’nin turizm sektörü açısından dünyada önemli bir yere sahip olduğu bilinmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığının (KTB) 2014 yılında yayınlamış olduğu verilere göre; Türkiye, 2014 yılında yaklaşık 36 milyon turist ağırlamıştır (KTB, 2014). Bununla birlikte Türkiye 2013 yılında en çok turist alan 6. ülke olmuştur (<http://sgb.kulturturizm.gov.tr>). Bu verilere bakıldığında Türkiye’nin dünya turizm pazarından büyük bir pay aldığı söylenebilir. Türkiye’nin turizm sektöründeki rekabet gücü sayesinde yeni oluşan turizm pazarlarından da pay alması söz konusudur.

Türkiye’de engelli turizm pazarının net olarak büyüklüğü bilinmemekle birlikte, yapılan çalışmalarda seyahat acentelerinin % 66,7’si, konaklama işletmelerinin %88,9’u en az bir kez engelli bir bireye hizmet verdiği tespit edilmiştir (Öztürk ve Yaylı, 2006a; Öztürk ve Yaylı, 2006b). Ülkemizin sahip olduğu engelli turizm pazar potansiyeli incelendiğinde; ülkemizin konumu itibariyle Asya ve Avrupa arasında yer alması, son yıllarda en çok turist çeken ülkeler arasında yer alması, coğrafi konumu, sahip olduğu turistik ürünlerin potansiyel ve çeşitliliği, Türkiye’yi engelli turizmi için cazip bir destinasyon haline getirdiği söylenebilir. Ülkemizin sahip olduğu bu potansiyel, Avrupa’daki satın alma gücü yüksek 46 milyon engelli bireylerin ve ülkemizdeki 8.5 milyon engelli bireylerin oluşturduğu pazardan pay almasını sağlayacağı tahmin edilmektedir. Türkiye’ye yakın Rusya ve diğer Asya ülkelerinin oluşturduğu pazar da düşünüldüğünde, Türkiye’nin çok yüksek bir pazar potansiyeline sahip olduğu söylenebilir.

Türkiye’deki engelli turizm pazarına yönelik çalışmalar incelendiğinde, Türkiye’nin mevcut alt yapısı ve erişebilirlik noktasındaki durumu bu pazar potansiyeli için gerekli alt yapıya sahip olmadığı sonucunu ortaya çıkmaktadır (Akıncı, 2013; Öztürk, 2008).

(Akıncı, 2013)’nin yapmış olduğu çalışmada Türkiye’deki engelli turizm pazarına ilişkinsahip olduğu fırsatlar şu şekildedir;

- Türkiye’nin, erişilebilir turizminin konsantrasyonu yakalanması için deniz, sağlık, tarih, doğa ve kültür turizmi adına rekabet gücüne sahiptir.

- Erişilebilir turizm işletmeleri ve hizmetleriyle, büyük bir pazara kapılarını açmaktadır.
- Engelli bireyler için rahat ulaşım olanakları sunma imkanı vardır.
- Türkiye’de engelli turizmi için yasal mevzuat ve çalışmalar devam etmektedir. (Antalya, Konya ve Alanaya’daki uygulamalar gibi)
- Türkiye’deki erişilebilir projeler için Türkiye ve Avrupa Birliği finansal destek sağlamaktadır.
- Erişilebilir turizm ile rakip ülkelere üstünlük sağlayabilir.

Yukarıdaki veriler incelendiğinde Türkiye’nin gerekli altyapıyı (yasal, erişilebilirlik vb.) oluşturduğu takdirde engelli turizm pazarından büyük bir pay alabileceği söylenebilir.

2.4.6 Engelli Turizmi İle Alakalı Yasal Alt Yapı

Hem dünyada hem ülkemizde bireylerin haklarının korunması, yaşam standartlarının yükseltilmesi, ihtiyaçlarının karşılanması için birtakım yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Son yıllarda başta gelişmiş ülkelerde olmak üzere, engellilerin normal yaşama uyum sağlamalarını kolaylaştıracak, istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerin etkisini göstermeye başlaması ile birlikte eskisine oranla çok daha aktif hale gelmiş, çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuş, engelli bireyler daha fazla seyahat etmeye başlamışlardır (TÜRSAB, 2008). 2013 yılında Dünya Sağlık ve 3. Yaş Turizmi Kongresinde (DSYTK), engellilere yönelik etkili yasal düzenlemelerin, ülkelerde hayata geçirilmesinden sonra engellilerin normal yaşama katılımının artış gösterdiği bu sayede engelliler çeşitli ekonomik ve sosyal imkânlarla ulaştığı ve daha fazla seyahat eder hale geldiği vurgulanmıştır. Böylece engelli turizminde bir talep artışı meydana gelmiştir. Bu bölümde dünyada ve Türkiye’de engellilerin seyahat etmelerini ve tatil yapmalarını kolaylaştırmak için yapılan yasal altyapı çalışmalarından bahsedilecektir.

2.4.7 Dünyada Engelli Turizmi İle Alakalı Yasal Altyapı

Dünyadaki engellilerle alakalı yasalar ve düzenlemeler incelendiğinde, dünyadaki en kapsamlı yasal düzenlemeler ABD’de bulunduğu söylenebilir. ABD’de yaklaşık 50 milyon engelli birey yaşamaktadır (TÜRSAB, 2008). Yukarıdaki verilere göre, her 5 vatandaşından biri engelli olan ABD’de, 1990 yılında çıkarılan engelli Amerikalılar Yasası, (ADA= TheAmericansWithDisabilitiesAct) bu konuda bir dönüm noktası olarak nitelendirilmekte, hatta engelli insanların “*Serbest Bırakılma Bildirisi*” (EmancipationProclamation) olarak da adlandırılmaktadır (Çizel vd., 2012:22).

ADA (Engelli Amerikalılar Yasası) incelendiğinde beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm olarak, işverenler tarafından yapılan negatif ayrımcılıkla alakalıdır. Bu bölümde, engelli bireylerin çalıştıkları işyerlerinde işverenlerin mesai saati, yapılan işin şekli vs. konularda yapmış oldukları ayrımcılığın önüne geçmeyi hedefleyen düzenlemeler yapılmıştır. İkinci kısım, engellilerin devletin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanırken karşılaşılabilecekleri engelleri ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Üçüncü bölüm, özel ve resmi kurum ve kuruluşlarında engellilerin korunması ile ilgilidir. Dördüncü bölüm, işitme ve görme engelli bireyler için haberleşme imkânlarının iyileştirilmesini içermektedir. Son olarak ise toplumun diğer alanlarında engellilere yönelik ayrımcılıkların engellenmesi ve engellilerin korunmasını amaçlayan uygulamalardır (ADA, 1990).

ABD’nin bu kadar kapsamlı yasasının yanında dünyadaki engellilere yönelik yasalardan bazıları şu şekildedir;

Almanya: Genel Eşit Muamele Yasası Almanya’da 2006 yılında kabul edilmiştir. Bu yasanın hedefi; ırkçılığa bağlı ayrımcılık ya da etnik kökeni, cinsiyeti, dini ya da dünya görüşünden ötürü, engelli olduğu için, yaş itibarıyla ya da cinsel kimlikten ötürü mağdur bırakılma durumlarını engellemek ya da ortadan kaldırmaktır (www.gesetze-im-internet.de).

Almanya Fedaral Ayrımcılıkla Mücadele Birimi (FAMB)’nin yayınlamış olduğu Genel Eşit Muamele Yasası rehberine göre engelli bireylere yapılan teşvikler engelli olmayan bireylere karşı bir ayrımcılık sayılmaz. Bununla birlikte engelli bireylerin yakınlarıda engellilere yönelik bu yasa kapsamındadır örneğin engelli olmayan bir babanın engelli olan çocuğu nedeniyle, diğer çalışanların benzer bir durum karşısında

gördükleri muameleden daha avantajlı bir muamele gördüğü anda, engelli olma sebebine dayanan dolaysız mağduriyet oluşmuş sayılır (FAMB, 2010).

Avustralya: Avustralya engelli bireylerin haklarının korunması noktasında geniş bir yasal mevzuata sahiptir. Bu mevzuatın temelini Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası oluşturmaktadır. Bu yasa engelli insanlara karşı ayrımcılığı yok etmeyi amaçlamaktadır. Kanunlar önünde herkesin eşit haklara sahip olduğu ve toplumsal yaşamda engellilerin haklarını savunma temeline dayanan bu yasa “Engelliler Ayrımcılık Komisyonu”, “Ayrımcılığın Yasaklanması”, “Eylem Planları” gibi başlıkları olan yedi ana bölümden oluşmaktadır (www.dredf.org).

Çin: Çin Halk Cumhuriyeti’nde engelli hakları konusunda 1990 yılı çok olumlu ve önemli gelişmelerin başlangıcıdır. Çin Engelliler Yasası 1990 yılında çıkartılmış ve 2008 yılında revize edilmiştir. Bu yasa 9 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, genel hükümleri içermektedir. İkinci bölüm, rehabilitasyon hizmetlerinden bahsetmektedir. Üçüncü bölümde, engelli bireylerin eğitimin hakkının devlet güvencesinde olduğu belirtilmiştir. Dördüncü bölüm, çalışmak isteyen engelli bireylerin istihdam haklarını düzenlemiştir. Beşinci bölüm, engellilerin kültürel yaşama katılmalarıyla ilgilidir. Altıncı bölüm, engelli bireylerin sosyal güvenlik haklarını belirtmiştir. Yedinci bölüm, engelli bireylere yönelik erişilebilir çevre oluşturmaktan bahsetmektedir. Sekizinci bölüm, engelli bireylerin yasal haklarını koruma altına almaktadır. Dokuzuncu bölüm, bu yasanın onay ve uygulama esaslarını açıklamaktadır (www.cdpc.org.cn).

Kanada: 1982 yılında kabul edilen anayasada toplumdaki dezavantajlı gruplara yönelik her türlü ayrımcılığın önüne geçileceği garanti altına alınmıştır. Kanada Anayasası’nın 15. maddesinde “ Her birey yasalar önünde eşittir ve yasalar ayırım yapmaksızın herkesin haklarını korumaya yöneliktir. Özellikle bu haklar korunurken ırk, etnik köken, renk, din, cinsiyet, yaş, zihinsel veya bedensel engellerinden ötürü kimseye ayrımcılık yapılmayacaktır” ifadesi yer almaktadır (www.dredf.org).

İtalya: İtalya Parlamentosu'nda 1992 yılında 104 sayılı Engelli İnsanların Bakımı, Hakları ve Sosyal Bütünleşme Yasası (LawFortheCare, Social Integration andRights of People WithDisabilities) kabul edilmiştir. Yasanın amacı, engelli bireylerin insan onuruna uygun bir şekilde kişilik haklarının güvence altına alınmasıve sosyal, ekonomik, fiziksel şartların düzeltilerek sosyal dışlanmanın önüne geçmektir. Bu yasa; engellilerin eşit eğitim olanaklarına sahip olmaları, halka açık kamu ve özel binaların erişilebilir olması, sağlık hizmetleri, özel park yerleri, toplu taşımanın erişilebilir olması gibi hükümleri içermektedir (www.handylex.org).

İngiltere: Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası 8 bölümden meydana gelmektedir. İlk bölümde, engelli kavramı açıklanmıştır. İkinci bölüm, İşyerlerinde engellilere yönelik yapılan ayrımcılığı ve gerekli önlemleri içermektedir. Üçüncü bölüm, mal ve hizmet sunumu noktasında ayrımcılıktan bahsedilmiştir. Dördüncü bölüm, engellilere yönelik eğitim hizmetleri, beşinci bölüm ise toplu taşıma araçlarında engelli bireylere yönelik yapılması gerekenleri içermektedir. Altıncı bölümde, Ulusal Engelli Konseyi'nin görev ve sorumlulukları düzenlenmiştir. Yedinci bölüm; işveren sorumlulukları ve ayrımcılık mağdurlarına verilecek yardımları, sekizinci bölüm ise kanunun uygulama alanlarından bahsetmektedir (DDA, 1995).

Hollanda: Hollanda'da 2003 yılında Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası (Act on EqualTreatment on theGrounds of HandicaporChronicIllness) çıkartılmıştır. Bu yasa ile bir bireyin engelli veya kronik hastalığı olmasından dolayı her türlü hizmeti alırken veya imkanlardan yararlanırken eşit muamele görmesi yasal güvence altına alınmıştır (www.dredf.org).

İsveç: İsveç Parlamentosu 2003 yılında 307 sayılı Ayrımcılığı Engelleme Yasası'nı (ActProhibitingDiscrimination) kabul etmiştir. Bu yasanın amacı bireylerin etnik kökenleri, cinsel eğilimleri veya engelli olmalarından dolayı iş ve sosyal yaşamda imkân ve hizmetlerden eşit şekilde yararlanmalarının engellenemeyeceği garanti altına almak, bu alanlarda bireylere karşı yapılan ayrımcılığın ortadan kalmaktır (www.dredf.org).

Finlandiya: Anayasanın “Temel Hak ve Özgürlükler” başlığı altındaki “Eşitlik” bölümünde toplumda yaşayan herkesin eşit olduğu, kimseye cinsiyeti, yaşı, dili, dini, görevi, sağlık durumu veya engeli nedeniyle diğerlerinden farklı bir şekilde yaklaşılamayacağı belirtilmiştir (www.dredf.org).

Yukarıdaki veriler incelendiğinde, Avrupa ve gelişmiş ülkeler, engelli bireylerin haklarını koruma, istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilme mevzuunda birçok yasal düzenlemeler yapmışlardır. Bu düzenlemelerle birlikte seyahat eden engelli bireylerin sayısı artmış ve engelli turizmi adına aktif bir pazar oluşturmaya zemin hazırlanmıştır (TÜRSAB, 2008). Bu ülkelerdeki yasal düzenlemeler kapsam ve içerik olarak diğer dünya ülkelerine örnek olabilecek nitelikte olduğu söylenebilir. Dünya engelli turizminden pay almak isteyen ülkelerin, öncelikli olarak ülkelerinde engellilere ve engellilerin yaşam alanlarını şekillendirmeye yönelik yasal düzenlemeler yapmaları gerektiği düşünülmektedir.

2.4.8 Türkiye’de Engelli Turizmi İle Alakalı Yasal Altyapı

Daha önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere engelli bireylere hak, özgürlük ve erişilebilirliklerinin kazandırılması, Türkiye’de 8.5 milyona yakın engelli bireyin yaşaması, bunun yanında ülkemizin 46 milyonluk Avrupa engelli turizm pazarına yakın olması, engellilere ve engellilerin yaşam alanlarına yönelik yasal düzenlemelerin yapılmasını gerekli kılmaktadır. Türkiye’deki engelli bireylere yönelik yasal mevzuat incelendiğinde, engelli bireylerle doğrudan veya dolaylı olarak ilişkili, Kanunlar, Kanun Hükmünde Kararnameler, Yönetmelikler, Genelgeler, Tebliğler bulunmaktadır (BÖİB, 2010). Bu mevzuat incelendiğinde önemli olanlarından konuya ilişkin bazı düzenlemeler şu şekildedir;

Karayolu Taşımacılığı Mevzuatı 57 ve 43. Madde: Bu düzenleme ile birlikte en az % 40 oranında özürlü olduğunu belgeleyen kişiler, bilet ücreti geçerli ücret tarifesi üzerinden % 30 indirimli bilet almaları sağlanmaktadır. Yine bu mevzuatın 43. Ulaşım hizmeti sunan yetkili kişi engellilerin seyahatten kolaylık ve yeterli derecede

yararlanabilmelerinden sorumludur. Böylece engelli bireylerin seyahat etmeleri teşvik edilmektedir(TBMM, 2009).

5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun: Bu Kanunun amacı; engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını teşvik ve temin ederek, doğuştan sahip oldukları onura saygıyı güçlendirerek toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması ve engelliliği önleyici tedbirlerin alınması için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktır (TBMM, 2005).

Engelliler Kanunu ile ulaşılabilirlik, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğe ilişkin sorunların çözümü, engelli bireylerimizin her bakımdan gelişmeleri ve toplumsal hayata tam katılımlarının sağlanması ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemelerin yapılmasının yasal çerçevesi belirlenmiştir. Böylelikle yasa ile getirilen çağdaş düzenlemelerin uygulanması sağlanarak engelli bireylerin önündeki engellerin kaldırılması yönünde son derece önemli adımlar atıldığı söylenebilir (BÖİB, 2010).

Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme: Birleşmiş Milletler “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme”si 30 Mart 2007 tarihinde New York’ta ülkemiz tarafından imzalanmış 30.12.2008 tarihinde 5825 sayılı kanun ile kabul edilmiştir.(TBMM, 2008). Bu sözleşmeye göre engelli bireylerin normal hayata daha rahat katılmaları ve muhtemel ayrımcılığın engellenmesi amaçlanmıştır. Yine bu sözleşmeye göre var olan yasal bir düzenlemenin yapılmaması durumunda, engelli birey Birleşmiş Milletlere hukuki başvuru yapabilmektedir (Çizel vd., 2012:31).

2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu: Turizm Teşvik Kanununun, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği’ne göre konaklama işletmelerine engellilerin kullanımını kolaylaştırmak için bir takım standartlar getirilmiştir. Örneğin 80 odalı bir tesiste, 1 tane engellilere uygun oda bulunmalıdır. Bu kanun çerçevesinde, 80 odadan daha az odaya sahip işletmeler engelli odası bulundurma zorunluluğu yoktur (TBMM, 1982).

Yukarıdaki engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler irdelendiğinde, ülkemizin son yıllarda engelli hakları noktasında, insan hakları ve ayrımcılıkla mücadele odaklı önemli adımlar attığını görmekteyiz. Türkiye’de son yıllarda yapılan çalışmalar ve özellikle 5378 sayılı Engelliler Kanunu, insan haklarına dayalı "ayrımcılıkla mücadele" odaklı bir sosyal politikanın çerçevesini belirlemiş ve

engelliliğe yönelik fırsat eşitliği, insan hakları ve ayrımcılığın önlenmesi ilkelerini esas aldığı görülmektedir. Ancak, bu düzenlemelerin engelli bireye ulaşması mevzuatın uygulanması ile mümkün olabilecektir.

Ülkemizdeki bu gelişmeler, dünyadaki engelli bireylere yönelik başarılı yasalarla (ADA, DDA, AGG gibi) karşılaştırıldığında, mevcut yasalarımızın daha detaylı ve kapsayıcı olması gerektiği söylenebilir. Bununla birlikte, ülkemizdeki engelli bireylerin sayısı ve ülkemizde turizm sektörünün gelişmiş olduğu göz önüne alındığında engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarına doğrudan fayda sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılması gerektiği söylenebilir.

2.5 ENGELLİLERİN TURİZM FAALİYETLERİNE KATILMALARININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE YAPILMASI GEREKENLER

İnsanların, turizm faaliyetlerine katılmalarında dinlenme, eğlenme, seyahat etme, öğrenme gibi amaçlar etki etmektedir. Turizm faaliyetleri sırasında, istenilen amaca ulaşmada en önemli olan konulardan biri de turistin motivasyonudur (Allan, 2013). Tabi ki her bireyin motivasyonunu etkileyen farklı sebepler bulunabilir. Turizmde çalışanların davranışları da dahil sosyal engeller bu kişileri seyahat etmekten alıkoymamalıdır (McKercher vd., 2003:468). Fakat engelsiz bireylerin çok sıradan gördükleri olaylar bile engelliler için büyük problem teşkil etmekte ve motivasyonunu etkilemektedir. Örneğin bilet alma, ödeme yapma, rezervasyon yapma ve işletmeye ulaşma daha turizm faaliyetine başlamadan engelli bireyin motivasyonunu olumsuz etkileyebilir (Yau, vd., 2004:947). Bu sebeple, engelli bireyler için ayrıntılı ve özel ihtiyaçlarını karşılayabilen yöntemler geliştirilmelidir (Staff, 2008:1). Bu sebeple turizm ve konaklama işletmelerinde erişilebilirliğin yakalanması çok önemlidir (Shaw ve Coles, 2004:397). Mevcut literatür incelendiğinde, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını engelleyen faktörler benzerlik göstermektedir. Nitekim engelli bireylerin katılımını engelleyen etmenleri, Smith (1987) “çevresel-etkileşimli-içsel”, Murray ve Sproat (1990:15) “ekonomik- fiziksel-davranışsal”,Mc.kercher vd.,(2003) “iç engeller-dış engeller” Öztürk ve Yaylı (2006) “içsel-dışsal- çevresel” olarak kategorize etmektedirler. Buradan hareketle genel olarak engelli bireylerin karşılaşmış olduğu problemler, içsel ve dışsal problemler olmak üzere iki başlıkta incelenebilir. İçsel faktörler, engelli bireylerin kendileriyle alakalı yaşamış oldukları

problemlerdir. Dışsal faktörler ise turizm faaliyetlerine ulaşırken ve hizmet alırken karşılaştığı problemlerdir (Arıcı, 2010:20).

2.5.1 İçsel Faktörler

Engelli bireyler, fiziksel olarak diğer insanlarla aynı yetenek düzeyine sahip olmadığı için sosyal yaşama entegrasyon noktasında problemler yaşayabilmekte ve bazen engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılmalarını etkileyen kendilerinden kaynaklı sebepler ortaya çıkabilmektedir. Bunlar; yeterli bilgiye sahip olamama, sosyal becerinin yetersiz olması, ekonomik yetersizlik, seyahati bir hak olarak görmeme, seyahat esnasında başka birilerine ihtiyaç duyma olarak ele alınabilir (Arıcı, 2010:20). İlk turizm deneyimi daha sonraki turizm faaliyetlerine katılma isteği üzerinde etkilidir (Yauvd., 2004:948). Bu sebepten dolayı bazen, dışsal bir sebep içsel bir faktöre dönüşebilir.Örneğin, daha önce gittiği bir tesisin mimari uygunsuzluğundan dolayı olumsuz bir deneyim yaşayan engelli birey, özgüven eksikliği yaşayıp bir daha tatile gitmemeyi isteyebilir. Bu gibi faktörlerin ortadan kalkması için sosyal ve psikolojik rehabilitasyon desteği sunulması ve ekonomik açıdan devlet teşviki yapılması gerekmektedir.

2.5.2 Dışsal Faktörler

Bu gibi faktörler engelli bireyin kendinden kaynaklı olmayan nedenlerdir. Turizm faaliyetleri sırasında mimari yapıların uygun olmaması ve çevresel uygunsuzluk bunlardan bazılarıdır (Arıcı, 2010:20). Bununla birlikte, turizm faaliyetinin yapılacağı yere ulaşmadaki hizmetlerin yetersizliği, bilgi alamama gibi nedenler de dışsal faktörler içinde yer alır (Öztürk ve Yaylı, 2006:88).

2.5.2.1 Seyahat Acenteleri

Seyahat acenteleri işletme seçiminde, işletmeye ulaşım ve tatil esnasında önemli bir yere sahiptirler. Turizm faaliyetinin engelli bireyler için daha erişilebilir olması, seyahat acentesinin engelsiz hizmet vermesiyle başlamaktadır. Ayrıca engelli bireyler için ilk deneyim bundan sonraki seyahat etme isteği üzerinde oldukça önemli bir yere sahiptir (Yau vd., 2004:948). Bu sebeple acentelerin vermiş olduğu hizmet engelli bireyler için önem arz etmektedir. Engelli bireyler, seyahat acentelerinde rezervasyon,

seyahat planı, ulaşılabilirlik bilgi ve tanıtım eksikliği gibi problemlerle karşılaşmaktadır (Buhalis vd., 2005:57). Bu problemlerin başlıca sebebi, çoğu seyahat acentesinin gidilecek yerleri önceden görmedikleri, elde ettikleri bilgileri engelli müşterilere hizmet sağlayanlardan ve ikincil kaynaklardan edinmeleridir (Klenosky ve Gitelson 1998:668) . Bunun yanında seyahat acenteleri genellikle sundukları ürün hakkında sadece yüzeysel bilgilere sahiptirler (Cavinato ve Cuckovich, 1992:50). Engelli bireylerin psikolojik durumları, engel türleri, maddi imkanları ve bununla birlikte (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Doğru vd., 2014)'un araştırmaları göz önüne alınarak seyahat acentelerinde aşağıdaki düzenlemelerin yapılması gerektiği söylenebilir ;

- Pazarlanan ürünün engel türlerine göre uygunluğu sembollerle ifade edilmeli ve buna göre broşürler hazırlanmalı,
- Gidilecek destinasyonda, engellilerin ihtiyacı olabilecek eşyaların listesi sunulmalı,
- Rezervasyon esnasında, detaylı bilgi verebilecek acente çalışanları bulunmalı,
- Transfer araçları engelli bireyler için uygun olmalı,
- Destinasyon noktasındaki acente temsilcisi engellilere yönelik eğitilmiş olmalı,,
- Engellilere uygun fiyat avantajları ve kampanyalar sunulmalı,
- Seyahat acentesi ulaşılabilir olmalı,
- Acentenin web sitesi engellilerin kullanımına uygun olmalı ve yeterli bilgiyi içermeli.

2.5.2.2 Konaklama İşletmeleri

Engelli bireylerin en çok karşılaştığı problemlerden biri de konaklama işletmelerinin, engelliler için uygun mimari yapıda olmamasıdır. Engelsiz bir turizm faaliyetinde, şüphesiz en önemli olan nokta konaklama evresidir. Konaklamanın engelsiz ve erişilebilir olması turizm faaliyetini tamamlayıcı en büyük etkenlerdendir (Tozlu, 2012:50). Engelli bireyler, kendileri için iyi tasarlanmış bir konaklama işletmesinin kısa zamanda sadık müşterileri olabilirler (Westcott, 2004: 5). Bu sebeple

konaklama işletmelerini engellilere uygun hale getirmek, engelli turizmi için atılacak adımların başında gelmektedir.

Konaklama işletmelerini engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirmek için gerekli ulusal ve uluslararası bazı standartlar aşağıda açıklanacaktır.

Engelli bireylere yönelik uluslararası standartlar incelendiğinde, Avrupa genelinde ENAT'ın, erişilebilir turizm uygulamalarında etkili olduğu söylenebilir. ENAT'ın yayınladığı “Avrupa’da Ulaşılabilir Turizm İçin İmkân ve Hizmetler- Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe” raporunda yapılması gereken düzenlemeler belirlenmiştir.

ENAT'ın bu kapsamda hazırlamış olduğu “Fiziksel Erişilebilirlik Kontrol Listesi” engelli insanlar için tesislerin erişilebilirliğini sağlamaya yöneliktir. Kontrol listesinde bulunan dış mekan, iç ulaşım yolları, yeme-içme üniteleri, tuvalet ve banyo, yatak odaları, genel mekan düzenlemeleri, tasarım özellikleri gibi fiziksel erişim ile ilgili düzenlemeler genel hatlarıyla aşağıda verilmiştir;

Dış Mekanlar

- Park alanları engelliler için açıkça belirlenmelidir.
- Motorlu araç, yolcu indirme-bindirme noktaları ön girişte ya da yakınında olmalıdır.
- Giriş yollarında düz ve basamaksız bir yüzeyler olmalıdır
- Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmalıdır.
- Giriş kapıları ve basamak erişimleri yağmurdan korunmalı ve aydınlatılmış olmalıdır.
- Dokunsal ve güçlükontrastlı yön işaretleri bulunmalıdır.

İç Ulaşım Yolları

- Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması basit veya otomatik olmalıdır.
- Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmalıdır.

- Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye uygun boşluklar bulunmalıdır.
- Odalar, toplantı salonları, giriş holleri, vb. alanlarda dönüş yerleri bulunmalıdır.
- Yeterli genişlikte asansörler, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları olmalıdır.
- Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmalıdır.
- Dokunsal ve yüksek kontrastlı yön işaretleri bulunmalıdır.

Yeme-İçme Üniteleri

- Büfe yüksekliği 85-90 cm olmalıdır.
- Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygun olmalıdır.

Tuvalet ve Banyolar

- Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar bulunmalıdır.
- Tuvalet yanında hareket için yeterli alan bulunmalıdır.
- Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmalıdır.

Yatak Odaları

- Yatak yanında sehpa üzerinde telefon ve TV kumandası bulunmalıdır.
- Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmalıdır.
- Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmalıdır.
- Kapısız veya sürgülü dolap bulunmalıdır.
- Askı yüksekliği 120 cm olmalıdır.
- Dolap rafları tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olmalıdır.
- Elektrik prizleri tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olmalıdır.
- Tekerlekli sandalye erişimine uygun masa bulunmalıdır.

Genel Mekanlar

- Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma olmalıdır.

- Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiş olmalıdır.
- Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. donanım mevcut olmalıdır.
- Sigara içilmez kuralı olmalı ya da sigara içilmeyen alanlar bulunmalıdır. (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.)
- Müşteri odalarında antialerjik yataklar ve temizlik malzemeleri bulunmalıdır.
- Müşterilerin evcil hayvanları için hizmetler sunulmalıdır (su, tuvalet ve konaklama)

Tasarım Özellikleri

- Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmalıdır.
- Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmalıdır.
- Asansör ve yakınında temizlik, ulaştırma personeli veya teknik personel bulunmalıdır (ENAT, 2007:24).

Dünya'daki erişilebilirlik standartları incelendiğinde tüm dünyada eşit standartların yakalanamadığı söylenebilir. Ülkeler kendi engelli vatandaşlarının erişilebilirlik problemlerini çözmek için çalışmalar yürütmekte, farklı standartlar belirlemektedirler. Diğer ülkeler gibi Türkiye'de erişilebilirlik düzeyini arttırmak için belli standartlar belirlemiştir. Türkiye'nin engelli bireylere yönelik belirlemiş olduğu erişilebilirlik standartlarından bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Tesis Girişleri

Ana Giriş: Türk Standartlar Enstitüsü (TSE) Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklere (TS 9111) uygun olmalıdır. Rampalar, maksimum % 6 eğimli olmalıdır. Girişlerindeki merdivenlerin ve rampaların iki yanında tırabzan yer almalıdır. Tesis girişleri, zemin seviyesinden zorlanmadan girebilmeye imkân vermelidir. Engelli bireyler için özellikle tekerlekli sandalye

kullanan bireyler için asıl girişin tesisin ana girişi olması daha uygun ve istenen bir durumdur (TSE, 2011).

Park yerleri: Tesislerde engelliler için park yeri oluşturulmalı, tesis giriş ve çıkışlarına yakın olmalı. Bu park yerleri ve buralara başka araçların park edilemeyeceği levha veya işaretlerle belirtilmelidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:5; Tozlu, 2012:37). Bu park yerleri, TSE Şehir İçi Yollar-Otolar İçin Otopark Tasarım Kurallarına (TS 10551) uygun olarak düzenlenebilir.

Otoparkın giriş ve çıkış alanları, yol kotu ile aynı veya en fazla %8'i geçmeyen rampa olmalı, zemin kaymayı önleyici ve giriş çıkışı belirleyen ayrı malzemelerle kaplanmalıdır. Otoparkların giriş/çıkış alanlarında araç trafiğini aksatmayacak şekilde, görülebilir yerlere engellilerin de algılayacağı acil durum vs. gibi bilgi panoları yerleştirilmelidir (Yörük, 2003:66).

Genel Alanlar

Rampalar: Rampalar; kaldırımlarda, yaya geçitlerinde, bina girişlerinde kısacası yayaları ; yürüyüş güzergâhı üzerinde ya da bir etkinliğe katılması sırasında karşısına çıkan yükseklik farklarını aşmalarında kullanılmaktadır. Rampalar tasarlanırken temel hedef, tekerlekli sandalye kullanıcıları, bebek arabaları, görme engelliler açısından yükseklik farkını aşarken ergonomik açıdan gerekli koşulları sağlamak olmalıdır.

Türk Standartlar Enstitüsü (TSE)'nün TS 12576 standartlarına göre; rampalar tekerlekli iki sandalyenin iki yönlü geçişinin olacağı şekilde en az 180 cm genişliğinde yapılmalıdır. Ayrıca 10 m'den uzun ve yükseklikte 50 cm'den fazla bir farkı geçen rampalarda veya bir rampadan ikinci bir rampaya geçiş varsa en az 250 cm'lik düz dinlenme alanları yapılmalıdır. Rampa sahanlıkta yön değiştiriyorsa, tekerlekli sandalyeli engellinin manevrası için yeterli sahanlık alanı en az 150 cm x 150 cm olmalıdır (TSE, 2012).

Kapılar: Mümkün olduğunca yaylı ve cam kapılar tercih edilmemelidir. Kolay açılabilmesi amacıyla kapılar, koridor eksenine dik olarak açılmalıdır. Görme bozukluğu olan kişilerin kapıları görebilmesi için, kapı ve kasası bitişik duvar ile farklı renkte olmalıdır. Camdan yapılmış veya cam takılmış kapılar, göz seviyesinin biraz altında renkli bir bant veya çerçeve ile işaretlenmelidir. Görme engellilere odaları

tanımda kolaylık sağlamak amacıyla, kapı üzerine yerden yüksekliği kapı kolu hizasında olan kabartma harf veya rakamlar kullanılmalıdır. Kapı 90° açıldığında kapı net genişliği en az 815 mm olmalıdır (TSE, 2011).

Koridorlar: Koridorlar geniş olmalı, işaretler bırakılmamalı, ilerlemeyi etkileyecek eşyalar bırakılmamalı, farklı noktalar birbirlerine rampalarla bağlanmalı, rampaların eğimi beş dereceden fazla olmamalıdır. Bina içindeki koridorların engelsiz net açıklığı en az 90 cm, yerden net yüksekliği ise en az 210 cm olmalıdır. Bu alan içinde yatay veya düşey bir engel bulunmamalıdır. Bu yükseklik, hol üzerinde bulunan merdiven altları için de sağlanmalıdır (TSE, 2011).

Merdivenler: Engellilerin en çok zorlandıkları alanlardan olan merdivenler işaretlerle belirlenmeli, yükseklik ve genişlikleri engellilerin kullanımına uygun ayarlanmalı (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:5). Basamak ucunda 2,5 cm eninde koruyucu kaymaz bir şerit bulunmalı, koruyucu malzeme, takılıp düşmeyi önleyecek, çıkıntı yapmayacak, basamak yüzeyi ile düz olacak şekilde monte edilmelidir. Merdivenlerde temiz genişlik (genişlik) küpeşteden küpeşteye en az 180 cm olmalıdır (TSE, 2012).

Asansörler: Asansörler farklı engel türlerine uygun olarak düzenlenmelidir. Asansörler ara katlara konulmamalıdır. Asansörün kapısına kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşılabilir. Asansörlerdeki kumanda düğmelerinin tekerlekli sandalyedeki insanın da uzanabileceği yüksekliğe konulması önemlidir.

Tuvaletler:2634 sayılı Turizm Teşvik Kanuna göre tuvaletler, engelli bireylerin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Aynalar göz hizasında veya inip çıkan ayarlı olmalıdır. Tekerlekli sandalyenin dönüşüne uygun büyüklükte düzenlenmeli ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanmalıdır (TBMM, 1982). Tuvalet kapısı dışarıya doğru açılmalı ve kapı üzerinde engelli işareti ile kapı kilidi dışarıdan açılabilir şekilde olmalıdır. Kapı yanındaki butonla tuvaletin girilmez veya boş olduğunu gösteren yazılı ışıklı ve sesli bilgilendirme işaretini gösteren levha ve ses sinyali kapı üzerinde görülebilir yerde olmalıdır (TSE, 2012).

Odalar: Ülkemizin 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğinde, konaklama tesislerinin engelli oda standartları belirlenmiştir. Bu kanuna göre odalar, bedensel özürünün rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilir, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmaz. Oda giriş kapısı genişliği, en az seksenbeş santimetre olmalıdır. Zemini kaygan olmamalı, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmamalıdır. Dolap kapıları sürgülü ve askı yüksekliği en fazla yüzkırk santimetre olacak şekilde düzenlenmelidir. Elektrik düğme ve prizleri, zemin döşemesinden en fazla yüz en az kırk santimetre yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir. Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunmalıdır (TBMM, 1982).

Bu düzenlemelerin yanında (Şahin, 2012:114)'e göre konaklama işletmelerinde engelli bireylerin memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemelerden bazıları şu şekildedir;

- “Konaklama tesislerinde, engelli bireylere yönelik yapılan düzenlemelerin, sadece odalarla sınırlı kalmayıp tesisin tüm bölümleri için uygulanması,
- Konaklama tesisi personelinin, konuklara sunulan hizmetler ve olanaklarla ilgili bilgi aktarabilecek ve engellilerin karşılaşılabilecekleri zorluklarla ilgili yardım sağlayabilecek şekilde eğitilmesi,
- Belirli dönemlerde konaklama tesislerini, engelliler açısından inceleyen araştırmalar yapıp bunların engelli bireylere duyurulması,
- Engelli bireylerin, hakları konusunda bilinçlenmelerinin sağlanması,
- Engelli bireylere yönelik standartlar, yönetmelikler hazırlanırken engelli bireylerin ve kullandıkları yardımcı araçların ölçülerinin gözden geçirilmesi,
- Turizm tesislerinin yapım aşamasında, engelli bireylerin rahat hareket etmesini sağlayacak fiziki ve mimari düzenlemelerin yapılarak, bu düzenlemelerin denetlenmesi,

- Konu ile ilgili çalışmaların artırılarak engelli bireylerin yaşam kalitelerinin geliştirilmesi”

2.6 ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM ALGISINA ETKİ EDEN TEMEL FAKTÖRLER

Engelli bireyler turizm faaliyetlerine katılırken engelleri sebebiyle diğer insanlara oranla daha fazla problemlerle karşılaşmaktadır. Engelli bireylerin seyahatleri sırasında karşılaştıkları problemler genellikle seyahat acente seçimi, destinasyon tercihi ve konaklama işletmesi seçiminin iyi planlanmamasından kaynaklanmaktadır (Crawfordvd, 1991).Buradan hareketle engelli bireylerin seyahat öncesi ve seyahat esnasında turizm algısına etki eden faktörler; seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri ve destinasyon (gidilecek bölge) olarak ele alınabilir. Çalışmanın bu bölümünde engelli bireylerin turizm algılarına etki eden temel faktörler açıklanacaktır.

2.6.1 Seyahat Acenteleri

Engelli bireylerin turizm faaliyetleri esnasında yaşadıkları en büyük problemlerinden biride bilgi sorunudur (Öztürk ve Yaylı, 2006:89).Engelli bireyler, seyahatlerinden yeterli derecede fayda elde edebilmeleri için ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşmaları gerekmektedir (Brown vd.,1999:218). Engelli bireyler fiziksel özelliklerinden dolayı seyahat öncesi gidilecek olan destinasyon ve konaklama işletmesi hakkında bilgi sahibi olması, seyahat esnasında sorun yaşamaması açısından önemlidir. Engel türlerine bağlı olarak, engelliler planlanan seyahat esnasında, kendilerine özel sunulacak hizmetlerin (asansör, koridor, otel odası, ulaşım vb.) varlığından emin olma ihtiyacı hissetmektedirler (Arıcı, 2010:32).Bu bilgi akışını sağlayan en temel faktör seyahat acenteleridir. Seyahat acenteleri sahip oldukları bu bilgiler sayesinde tavsiye edici konumdadırlar (Klenosky ve Gitelson, 1998:669).Çünkü günümüzde seyahat acenteleri engelli bireyler için turistik ürün almada önemli bir bilgi kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır (Arıcı, 2010: 32). Bununla birlikte bir seyahatin farklı bileşenlerinin (ulaştırma, konaklama, gezi gibi) birleştirilerek tek bir ürün ve fiyat olarak sunulması ve

turistik ürün olarak oluşturulması, seyahat acenteleri tarafından gerçekleştirilmektedir (Alaeddinoğlu ve Can, 2007: 51). Bu paket turların hazırlanması ve sunulması engelliler için çok büyük bir öneme sahiptir, çünkü engelli bireyler için seyahat planı oluşturmak karmaşık bir iştir (Vignuda, 2001:5). Seyahat acentelerinin engelli bireylere sunduğu bu kolaylaştırıcı hizmetler onların turizm faaliyetlerine katılma sıklıklarını arttırıp, bu faaliyetlerden memnuniyet seviyelerini arttıracaktır. Çünkü engelliler seyahatleri süresince karşılaştıkları bir çok zorluktan dolayı fazla seyahat etmek istemelerine rağmen bu ihtiyaçlarını ertelemektedirler (Öztürk ve Yaylı, 2006:88).

Engelli bireylerin diğer bireyler gibi turizm faaliyetlerinden en üst düzeyle faydalanabilmeleri için, turizm faaliyeti boyunca yaşayacakları kısıtların en aza indirilmesiyle mümkün olacaktır. Bu kısıtların en aza indirilip en üst düzey erişilebilirliğin yakalanması için seyahat acentelerinin sunduğu ürün veya kalitesi büyük bir önem arz etmektedir. Bu sebeple seyahat acentelerinin engelli bireylerin seyahat etme sıklığına ve memnuniyet düzeylerine önemli etkileri bulunmaktadır.

2.6.2 Konaklama İşletmeleri

Sürekli ikamet ettiği yerden geçici olarak uzaklaşan bireyin en önemli ihtiyacı konaklamadır (Tozlu, 2012:36). Dolayısıyla bir yere seyahat edilmesi veya turizm faaliyetini gerçekleştirmek için tercih edilmesi o destinasyondaki konaklama imkanlarıyla doğrudan ilgilidir (Akat, 2008:85). Nitekim konaklama ve konaklama işletmeleri turizm sektörünün en önemli unsurlardan biridir (Benli ve Kızılgın, 2002:2). Çünkü konaklama işletmeleri insanların geceleme ihtiyaçlarının yanı sıra yeme – içme, eğlence, dinlenme, sağlık ve spor ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir (Kozak vd., 2008: 48). Turizm faaliyetlerine katılan bireyler günlük yeme- içme ya da dinlenme ihtiyaçlarının büyük kısmını konaklama işletmelerinde karşılamaktadırlar. Bunun dışında sadece dinlenme amaçlı seyahat eden bireyler tüm zamanlarını konaklama işletmelerinde geçirmektedirler. Böylece konaklama işletmelerinin bir turizm faaliyetinin vazgeçilmez bir parçası konumunda olduğu söylenebilir.

Engelli bireylerin engel kısıtlarından dolayı konaklama işletmelerinin önemi daha da artmaktadır. Ancak engelli ve hareket kısıtlılığı olan bireyler, turizm faaliyetleri sırasında konaklama işletmelerindeki tasarımdan kaynaklanan sorunlarla karşılaşabilmektedirler (Pehlivanoğlu, 2012:27). Çünkü engelli bireyler turizm faaliyetleri sırasında, fiziksel kısıtları nedeniyle diğer bireylere göre daha çok enerji harcamak durumundadırlar, bundan dolayı dinlemeye daha çok ihtiyaç hissetmektedirler. Bu sebeple engelli bireylerin kısıtlamalardan uzak engelsiz bir tatil geçirmesi için konaklama işletmeleri büyük öneme sahiptir (Tozlu, 2012: 50). Konaklama işletmelerinin engelli bireyler için erişilebilir olması, hizmet kalitesinin yükselmesi noktasında da büyük bir etkiye sahiptir. Bununla beraber engelli olan ve erişebilirlikleri kısıtlanmış bireyler, engellilere uygun tasarlanmış bir konaklama mekânının sadık müşterisi haline dönüşebilmektedir (Westcott, 2004: 5). Çünkü engelli bireyler için konaklama işletmelerindeki hizmetlerden çok o hizmetlere erişebilmek önem arz etmektedir. Nitekim erişilemeyen bir hizmet bir şey ifade etmeyecektir. Sonuç olarak konaklama işletmelerinin engelli bireye sunduğu erişilebilir hizmet veya ürünler onların memnuniyet düzeylerini arttırarak, engelsiz ve tatmin düzeyi yüksek bir turizm deneyimi yaşamalarına katkı sağlayacağı söylenebilir.

2.6.3 Destinasyon

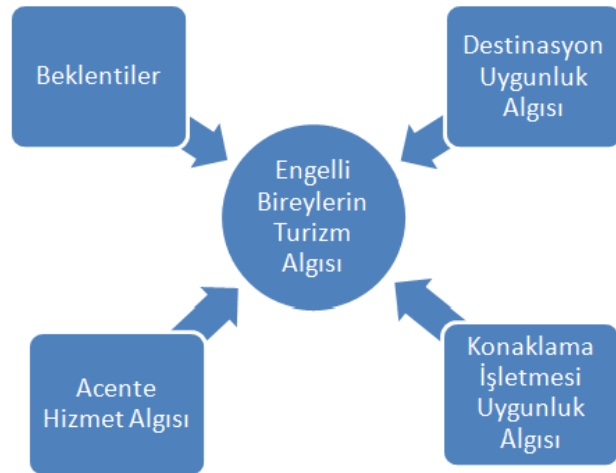
Turizm destinasyonu; çeşitli turizm özellikleriyle turist çeken ve çok sayıda işletme, kurum ve kuruluşun sunduğu turizm hizmetlerinden oluşan bir turizm ürünü olarak ortaya çıkmaktadır (Keskin, 2008:2). Dolayısıyla turizm olayı sadece konaklama, seyahat ve ulaştırma işletmelerinden oluşan ve bunların içinde geçen bir unsur değildir (Arıcı, 2010:46). Turizm destinasyonları genel olarak birbirinden değişik ve farklı özelliklere sahiptir. Sahip oldukları bu değerlerle birlikte bir çekim gücü meydana getirmeleri ve belirli bir turist kitlesi tarafından ziyaret edilmeleri, sahip oldukları ürün karması ile seyahat ihtiyacını karşılamaları, turizm destinasyonlarının ana özelliklerindedir (Arslan ve Ersun, 2011:232). Bu özelliklerinden dolayı, destinasyonlar, turizmin en önemli bileşenlerinden biridir (Keskin, 2008:2). Bu sebeple turizm faaliyeti bir bütün olarak ele alındığında sadece turistik ürün değil bunun yanında turistik ürünün bulunduğu destinasyon turizm faaliyetleri açısından önem taşımaktadır.

Turizm faaliyetlerine katılan bir birey, eğlenmek, gezmek yeni yerler ve kültürler tanımak ister. Dolayısıyla, turistik destinasyondaki müzeleri, tarihi ve kültürel yerleri, dini merkezleri, alışveriş merkezlerini ve ulusal parkları ziyaret etmek ister. Bu bağlamda bedensel engellilerin de aynı şeyleri talep ediyor olması oldukça doğaldır (Arıcı, 2010:46). Bu sebeple bu bileşenlerinin tümünün erişilebilir olması gerekmektedir. Nitekim ziyaret edilen destinasyonda bu gibi bileşenlerin kullanılmadığı düşünüldüğünde başarısız bir turizm deneyimi yaşanacağı kaçınılmaz olabilmektedir. Bu sebeple engelli bireylerin bir turizm faaliyetinden tam anlamıyla fayda elde edebilmesi için turizm destinasyonu tüm bileşenleriyle erişilebilir olmalıdır. Aksi takdirde engelli bireylerin beklentileri (gezme, görme, merak, keşfetme vb.) istenilen düzeyde karşılanmamış olabileceği kaçınılmazdır. Buradan hareketle turizm destinasyonunun tüm bileşenleriyle erişilebilir olması, engelli bireylerin memnuniyet düzeyleri üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

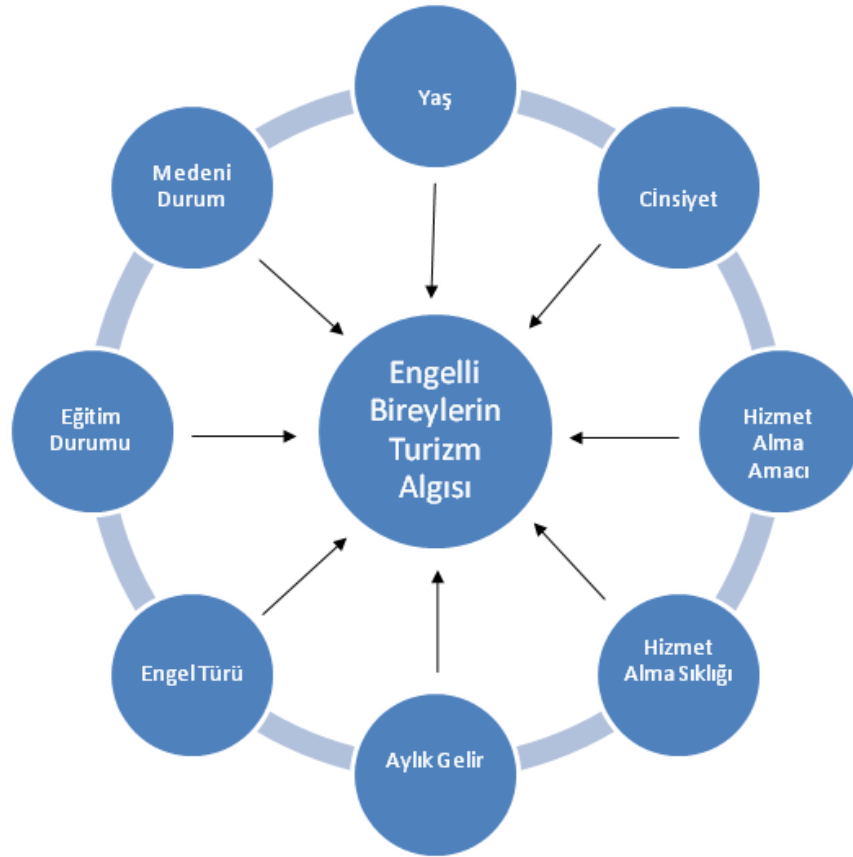
3.ARAŞTIRMA

3.1 ARAŞTIRMA MODELİ

Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını ve bu algılar neticesinde engelli turizm pazarına öneriler geliştirmeyi amaçlayan bu araştırmanın modelinin ilk kısmı, seyahat acentesi hizmet algısının, konaklama işletmesi uygunluk algısının, destinasyon uygunluk algısının ve beklentilerin bir araya gelerek engelli bireylerin turizm algısını meydana getirdiği varsayılarak oluşturulmuştur (Şekil 1). Nitekim yapılan faktör analizi bunu destekler nitelikte çıkmıştır. Çalışmanın ikinci kısmında cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, hizmet alma sıklığı ve hizmet alma amacı değişkenlerinin bu algı üzerindeki etkileri araştırılmıştır (Şekil 2).



Şekil 1.Oluşturulan Model Birinci Kısım



Şekil 2. Oluşturulan Model İkinci Kısım

Ayrıca araştırmanın amacına ulaşması için aşağıda açıklanan yol izlenmiştir.

Turizm, engellilerin turizmdeki yeri, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını etkileyen faktörler, engelli turizmi ve bu pazarın sektörden beklentileri gibi unsurlar ve bunlar arasındaki ilişkiye yönelik olarak ayrıntılı bir literatür taraması yapılmış ve engelli bireylere uygulanmak üzere anket soruları hazırlanmıştır. Engelli bireylerin algı ve beklentilerini belirlemek amacıyla hazırlanan anketler, örneklem kapsamında yer alan engellilere uygulanmıştır. Elde edilen bulgular yorumlanarak öneriler geliştirilmiştir.

3.2 Ölçekler

Engelli bireylerin turizm sektörüne ilişkin algılarını ve beklentilerini belirleyebilmek amacıyla örneklemde elde edilecek verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Konuyla ilgili olarak çeşitli araştırmacılar tarafından,

değişik zaman ve evrenler üzerinde gerçekleştirilen, değişik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan, Öztürk ve Yaylı (2006)'nın geliştirmiş olduğu ölçekten, “konaklama işletmeleri” ne ilişkin bölüm ve “turizm sektörüne” ilişkin bölüm engelli bireylerin algılarını tespit edebileceği düşünülerek alınmıştır. Ayrıca engelli bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, hizmet alma sıklığı, hizmet alma amacı, medeni durum gibi demografik özelliklerini belirlemek için sorular eklenmiştir. Alanda kullanılan ölçek daha önce (Arıcı, 2010)' da yüksek lisans tez araştırmasında, engelli bireylerin turizm sektöründen beklentilerini belirlemek için kullanılmıştır. Farklı bölgelerde denenen ölçek Antalya bölgesinde uygulanmak için uyarlanmıştır.

3.2.1 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. İki tür evren vardır. Birisi, genel evren ve ötekisi ise araştırma (çalışma) evrenidir. Genel evren soyut bir kavramdır. Tanımlanması kolay fakat ulaşılması güçtür. Araştırma evreni ise ulaşılabilen evrendir. (Karasar 2011: 110). Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını ve bu algılar neticesinde engelli turizm pazarına ilişkin öneriler geliştirmeyi amaçlayan bu çalışmanın genel evrenini, Türkiye’de yaşayan engelli bireyler oluşturmaktadır. Araştırma evrenini ise Antalya ilinde konaklama işletmelerinden en az bir kez hizmet almış engelli bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenine ulaşmanın araştırma kısıtları olmasından (zaman ve maliyet) dolayı evren üzerinde onu temsil edebilecek seçkisiz örnekleme (rastgele örnekleme) metodu ile örneklem seçilmiştir. Seçkisiz örnekleme, bir örneklemin seçiminde kullanılan bir teknik olup, tanımlanmış bir evrendeki tüm elemanlara, örnekleme seçilmek için eşit ve birbirinden bağımsız şans verir. Diğer bir deyişle tüm elemanların seçilme olasılığı aynıdır ve bir elemanın seçimi diğer elemanın seçimini etkilememektedir (Gül ve Özen, 2007:399). Bu kapsamda turizm faaliyetlerinin en yoğun olduğu bölgelerden biri olan Antalya bölgesi bu çalışma için uygun olduğu düşünülmüş ve mevcut örneklemi kapsadığı varsayılarak çalışmaya dahiledilmiştir.

Araştırmanın yapıldığı dönemde faal olan 14 adet seyahat acentesinin operasyon müdürlerinden tatil için gelen müşteri sayısına yönelik bilgi istenmiştir. Alınan bilgiye göre, her yıl yaklaşık Antalya bölgesinde 20 bin civarında engelli vatandaşın konaklama

işletmelerinden hizmet aldığı ifade edilmiştir. Çalışma için yaklaşık 14 acenteden 9 tanesi olumlu yanıt vermiştir.

Örneklem alınmasında örneklemin alındığı evreni temsil etmesi önemlidir. Bu durumda ne kadar, hangi büyüklükteki bir örneklemin evreni temsil edebileceği sorunu ortaya çıkmaktadır. Alınan örneklemin evreni temsil yeterliği bulunmadığında örnekleme hatası olur (Balcı, 2005:91). Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) %95 güvenle ilgili değişkenin % 50 olasılık ile olası evren büyüklüklerinde seçilecek örneklem genişliklerini Tablo 1'deki gibi elde etmişlerdir.

Tablo 1. $\alpha=0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	%95 güvende
100	80
500	217
750	254
1000	278
2500	333
5000	357
10000	370
25000	378
50000	381
100000	383
1000000	384
100 milyon	384

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50

Tablo 1'de görüldüğü üzere, büyüklüğü yaklaşık 25000 olan evrenden %95 güvenle seçilecek örneklem genişliği 378'dir. Yeterli olan örneklem büyüklüğü belirlendikten sonra hazırlanan anket formu, Antalya bölgesinde engelli bireylere yönelik faaliyet gösteren seyahat acenteleri ve dernekler aracılığı ile konaklama işletmelerinden en az bir kez hizmet almış engelli bireylere uygulanmıştır. Anket formları toplam 600 adet dağıtılmış, 419 adedi geri dönmüştür. Bu sayı yaklaşık %70 oranında bir anket geri dönüş oranını ifade etmektedir. Fakat 7 adet eksik doldurulduğu ve 20 adet anketi dolduran katılımcıların daha önce bir konaklama işletmesinden hizmet almamasından dolayı değerlendirilmeye alınmamıştır. Bu örneklem büyüklüğü 100000 kişilik bir evreni temsil edebilecek düzeydedir (Ural ve Kılıç, 2006:49). Sonuç olarak analizler, toplam 392 adet anket ile yapılmıştır.

3.2.2 Veri Toplama Yöntemi

Alan araştırmasında nicel yöntem kullanılmıştır. Nicel araştırmalarda örneklemin temsil edici olması önemlidir; bu, evrende bulunan her birimin araştırmada yer almak için eşit seçilme ihtimaline sahip olması anlamına gelmektedir (Şener, 2011:38).

Örneklem kapsamında dernek ve seyahat acentelerindeki sorumlu kişilere 5'li likert tipi (1=kesinlikle katılmıyorum; 2=katılmıyorum; 3=ne katılıyorum ne katılmıyorum; 4=katılıyorum ve 5=kesinlikle katılıyorum) ölçekle hazırlanmış anketler elden ulaştırılmış, bu anketlerin engelli bireyler tarafından doldurulması istenmiştir. Anketler tekrardan elden geri alınmıştır. Seyahat acentelerindeki anketler otel dönüşü transfer araçlarında doldurtulmuştur. 4 farklı dernekdeki anketler ise dernek üyelerine dernek merkezlerinde ve derneklerin sosyal etkinlikleri esnasında doldurulmuştur. Sosyal bilimlerde veri toplama aşamasında farklı analiz tekniklerinin birlikte yürütülmesi, çalışmalarda elde edilen bulguların geçerlilik ve güvenilirliğini artırma hususunda önemli katkılar sağlayabilmektedir (Özen, 2002).

3.2.3 Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmaya katılan engelli turistlerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen verilere istatistiksel analizleri yapmak ve araştırma hipotezlerini test etmek için veri analiz programından yararlanılmıştır. Analizlerde; betimsel istatistiksel teknikler, güvenilirlik analizi, çapraz tablo, Mann-Whitney U, Kruskal Wallis, açıklayıcı faktör analizi gibi analizler kullanılmıştır. Veri çözümlemesinde, frekans, yüzde, ortalama gibi tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Değişkenler arasındaki karşılıklı sıklıkları görmek üzere çapraz tablolardan yararlanılmıştır. Değişkenler arasındaki farklılıkları belirlemek için, ilişkiyi saptamak üzere, Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testinden yararlanılmıştır.

3.3 Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için tüm önermelerin Cronbach's Alpha değeri hesaplanmış ve Tablo 2 de görüldüğü gibi bu araştırma için ölçeklerin değeri % 89,6 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu

değerin%70'in üzerinde bir değer olması sebebiyle ölçeğin güvenilirliğinin kabul edilebilir bir düzeyde olduğu söylenebilir (Nuhoğlu, 2008:633).

Tablo 2. Güvenilirlik Testi

Cronbach's Alpha	İfade Ortalamaları
,896	30

3.3.1 İfade Ortalamaları

Ölçek ifadelerinin ortalamaları ve standart sapmaları tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. İfade Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Ortalama	Standart Sapma	N
Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında yeterli bilgi vermektedir.	2,21429	1,036421	392
Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında doğru bilgi vermektedir.	2,26531	1,001799	392
Seyahat acenteleri tarafından engellilere yönelik özel turlar düzenlenmektedir.	2,40051	1,112726	392
Seyahat acenteleri işletmeye transfer esnasında engellilerin karşılaştığı problemlere çözüm üretmektedirler.	2,33163	1,085698	392
Seyahat acentelerinin personeli engellilere yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptirler.	2,13010	1,021964	392
Hazırlanan turlar fiyat olarak uygundur.	1,88776	1,007721	392
Konaklama işletmelerinin park alanları engellilerin kullanımına uygundur.	2,66327	1,109769	392
Konaklama işletmelerinin asansörleri engellilerin kullanımına uygundur.	2,58673	1,163216	392
Konaklama işletmelerinin merdivenleri engellilerin kullanımına uygundur.	1,90306	1,070789	392
Konaklama işletmelerinin odaları engellilerin kullanımına uygundur.	1,96429	1,050514	392
Konaklama işletmelerinin banyoları engellilerin kullanımına uygundur.	1,94643	1,150864	392

Konaklama işletmelerinin tuvaletleri engellilerin kullanımına uygundur.	1,88776	1,059679	392
Konaklama işletmelerinin restoranları engellilerin kullanımına uygundur.	2,19643	1,126154	392
Konaklama işletmelerinin yüzme havuzu engellilerin kullanımına uygundur.	1,96939	1,100607	392
Konaklama işletmelerinin bar ve diskoları engellilerin kullanımına uygundur.	2,15561	1,030863	392
Konaklama işletmelerinin sahilleri ve güneşlenme yerleri engellilerin kullanımına uygundur.	2,21429	1,065622	392
Konaklama işletmelerinin çevresel düzenlemeleri engellilerin kullanımına uygundur.	2,40306	1,087380	392
Konaklama işletmelerinin odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygundur.	3,01531	1,253035	392
Konaklama işletmelerinin personeli engelli misafire yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptir.	3,03827	1,004372	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulaşım araçları engellilerin erişimine uygundur.	2,04082	1,079153	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki alışveriş merkezleri, engellilerin erişimine uygundur.	2,49490	1,013956	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulusal parklar, engellilerin erişimine uygundur.	2,51531	,951386	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki müzeler, engellilerin erişimine uygundur.	2,42347	1,040981	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki tarihi mekânlar, engellilerin erişimine uygundur.	1,95408	1,102396	392
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygundur.	1,84184	1,105894	392

Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir.	3,86735	1,116148	392
Engellilere özel turizm hareketleri düzenlenmelidir.	4,13010	1,051567	392
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir.	4,53316	,833396	392
Mevcut konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemeleri engellilere hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmalıdır.	4,48469	,827760	392
Turizm işletmelerinde çalışan hizmet personeli özel eğitimden geçirilmelidir.	4,20663	1,029318	392

Tablo 3 engelli bireylerin turizm algılarının tespiti amacıyla sorulmuş 30 ifadenin ortalamalar ve standart sapmalarını içermektedir. Tabloya göre en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,53 ile “Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir” ifadesidir. En düşük ortalamaya sahip ifade ise “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygundur” ifadesidir. Beklentiler içerisinde en düşük ortalamaya sahip ifade “Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir” ifadesidir.

3.3.2 Demografik Bulgular

Hazırlanan soru formunu dolduran katılımcıların demografik özelliklerini ortaya çıkarmak için cinsiyet, medeni hal, yaş, eğitim durumu, konaklama işletmelerinden faydalanma amacı, engel durumu, aylık gelir durumu ve son 5 yıl içinde konaklama işletmelerinden alınan hizmet sayısı frekans analizine tabi tutulmuş ve sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%
Erkek	259	66,1
Bayan	133	33,9
Toplam	392	100,0
Medeni Hal		
Evli	145	37,0
Bekar	247	63,0
Toplam	392	100,0
Yaş Dağılımı		
22 ve altı	82	20,9
23-27	73	18,6
28-32	38	9,7
33-37	72	18,4
38-42	86	21,9
43 ve üstü	41	10,5
Toplam	392	100,0
Eğitim Durumu		
İlköğretim	106	27,0
Lise	167	42,6
Ön Lisans	46	11,7
Lisans ve yüksek lisans	30	7,7
Eğitim almamış ve sadece okur yazar	43	11,0
Toplam	392	100,0
Konaklama İşletmesinden Faydalanma Amacı		
Tatil	282	72,0
İş Gezisi	53	13,5
Sağlık ve Tedavi	57	14,5
Toplam	392	100,0
Engel Durumu		
Bedensel	248	63,3
İşitme	41	10,5
Görme	68	17,3

Konuşma ve Diğer	35	8,9
Toplam	392	100,0
Aylık Gelir Durumu		
1000 TL ve altı	35	8,9
1001-1500 TL	79	22,0
1501-2000 TL	49	12,5
2001-2500 TL	175	44,6
2501 TL ve üstü	54	13,6
Toplam	392	100,0
Son Beş Yıl İçinde Konaklama İşletmelerinden Alınan hizmet Sayısı		
1 defa	64	16,3
2 defa	111	28,4
3 defa	80	20,4
4 defa	57	14,5
5 ve üstü	80	20,4
Toplam	392	100,0

Bu verilere göre örnekleme de yer alan katılımcıların % 66,1'i erkek, % 33,9'u bayandır. Örnekleme dâhil olan katılımcıların yaklaşık yarısı (%49,2) 32 yaş ve altı kişilerden oluşmaktadır. Katılımcılardan yalnızca %10,5'i 43 yaş ve üstü kişilerden oluşmaktadır. Katılımcıların %63'ü bekar kişilerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamındaki katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; katılımcıların %27'si ilköğretim , %42,6'sı lise, %11,7'si ön lisans, %7,7'si lisans ve yüksek lisans eğitimi, araştırmacıların %11'i ise eğitim durumlarının olmadığı görülmektedir.

Tablodan da görüldüğü gibi araştırmaya katılan bireylerin konaklama işletmelerinden faydalanma amaçlarına bakıldığında katılımcıların %72'lik büyük bir kısmının amacının tatil olduğu görülmektedir. Engel durumunda ise bedensel engelli katılımcılar % 63,3'lük bir oranla ilk sırayı almaktadır. Katılımcıların aylık gelirlerine bakıldığında % 44,6'lık bir oranla aylık geliri 2001-2500 TL arası olanlar ilk sırayı almaktadır. Katılımcıların tamamı son beş yıl içinde en az 1 defa konaklama işletmelerinden hizmet almış kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 5.Engel Durumuna Göre Yaş ve Cinsiyet Çapraz Tablo

Engel durumu		Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Bayan	
Bedensel	22 yaş ve altı	34 63,0%	20 37,0%	54 100,0%
	23-27	26 52,0%	24 48,0%	50 100,0%
	28-32	16 66,7%	8 33,3%	24 100,0%
	33-37	39 88,6%	5 11,4%	44 100,0%
	38-42	29 56,9%	22 43,1%	51 100,0%
	43 ve üstü	15 60,0%	10 40,0%	25 100,0%
	Toplam	159 64,1%	89 35,9%	248 100,0%
	İşitme	22 yaş ve altı	8 80,0%	2 20,0%
23-27		6 66,7%	3 33,3%	9 100,0%
28-32		5 71,4%	2 28,6%	7 100,0%
33-37		7 87,5%	1 12,5%	8 100,0%
38-42		2 50,0%	2 50,0%	4 100,0%
43 ve üstü		3 100,0%	0 ,0%	3 100,0%
Toplam		31 75,6%	10 24,4%	41 100,0%
Görme		22 yaş ve altı	7	3

		70,0%	30,0%	100,0%
	23-27	8	3	11
		72,7%	27,3%	100,0%
	28-32	3	2	5
		60,0%	40,0%	100,0%
	33-37	8	3	11
		72,7%	27,3%	100,0%
	38-42	11	9	20
		55,0%	45,0%	100,0%
	43 ve üstü	8	3	11
		72,7%	27,3%	100,0%
	Toplam	45	23	68
		66,2%	33,8%	100,0%
Konuşma ve Diğer	22 yaş ve altı	3	5	8
		37,5%	62,5%	100,0%
	23-27	3	0	3
		100,0%	,0%	100,0%
	28-32	1	1	2
		50,0%	50,0%	100,0%
	33-37	7	2	9
		77,8%	22,2%	100,0%
38-42	8	3	11	
	72,7%	27,3%	100,0%	
43 ve üstü	2	0	2	
	100,0%	,0%	100,0%	
	Toplam	24	11	35
		68,6%	31,4%	100,0%

Tablo 5’de katılımcıların engel durumlarına göre yaş ve cinsiyet dağılımları yer almaktadır. Buna göre, Bedensel engel durumuna sahip 33-37 yaş aralığındaki kişilerin büyük çoğunluğu (%88,6) erkeklerden oluşmaktadır. İşitme engel durumuna sahip katılımcılarda da 33-37 yaş aralığındaki kişilerin çoğunluğu (%87,5) erkeklerden oluşmaktadır. Buna göre 33-37 yaş aralığında işitme engel durumuna sahip çok fazla

bayanın turistik faaliyetlere büyük oranda bir katılım sağlamadığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 6. Konaklama İşletmelerinden Alınan Hizmet Amacına Göre Yaş ve Cinsiyet Çapraz Tablo

Hangi Amaçla Konaklama İşletmelerinden Hizmet Aldınız		Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Bayan	
Tatil	22 yaş ve altı	45 73,8%	16 26,2%	61 100,0%
	23-27	34 60,7%	22 39,3%	56 100,0%
	28-32	19 63,3%	11 36,7%	30 100,0%
	33-37	43 82,7%	9 17,3%	52 100,0%
	38-42	35 63,6%	20 36,4%	55 100,0%
	43 ve üstü	19 67,9%	9 32,1%	28 100,0%
	Toplam	195 69,1%	87 30,9%	282 100,0%
İş Gezisi	22 yaş ve altı	5 50,0%	5 50,0%	10 100,0%
	23-27	6 75,0%	2 25,0%	8 100,0%
	28-32	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
	33-37	10 83,3%	2 16,7%	12 100,0%
	38-42	9 69,2%	4 30,8%	13 100,0%
	43 ve üstü	6 85,7%	1 14,3%	7 100,0%

Toplam		38	15	53
		71,7%	28,3%	100,0%
Sağlık ve Tedavi	22 yaş ve altı	2	9	11
		18,2%	81,8%	100,0%
	23-27	3	6	9
		33,3%	66,7%	100,0%
	28-32	4	1	5
		80,0%	20,0%	100,0%
	33-37	8	0	8
	100,0%	,0%	100,0%	
38-42	6	12	18	
	33,3%	66,7%	100,0%	
43 ve üstü	3	3	6	
	50,0%	50,0%	100,0%	
Toplam		26	31	57
		45,6%	54,4%	100,0%

Tablo 6’da katılımcıların konaklama işletmelerinden aldıkları hizmetin amacına göre yaş ve cinsiyet dağılımları yer almaktadır.

3.3.3 Engelli Bireylerin Turizm Algıları İle İlgili Bulgular

Soru formunda katılımcılara turizm algılarına ilişkin sorulan 30 ifade açıklayıcı faktör analizine tabi tutulduktan sonra oluşan boyutların normallik dağılımı kontrol edilmiş boyutların normal dağılmadığı tespit edildikten sonra faktör boyutları non-parametrik testler olan Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testlerine tabi tutulmuş ve sonuçlar tablolarda gösterilmiştir.

3.3.3.1. Faktör Analizi

Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarının boyutlu yapısını tespit etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizinden faydalanılmış ve sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir. İlk olarak örneklem sayısının yeterli olup olmadığını test etmek için

KMO (KaiserMeyerOlkin) analizinden faydalanılmış ve oran 0,879 bulunmuştur. Bu oran örneklem sayısının yeterliliğini göstermektedir (Sipahi vd., 2010:80). Faktör analizinin ön şartlarından olan değişkenler arasındaki ilişkinin varlığı Bartlett Küresellik Testi sonucunda gösterilmiş ($p = 0,000$), varimax döndürmesi ve temel bileşen analizi yöntemiyle faktör analizi yapılmıştır.

Ankette engellilerin algılarına göre engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını ölçmek için kullanılan 30 ifadeden eş kökenliği 0,5'in altında olan 5 ifade (*Konaklama işletmelerinin park alanları engellilerin kullanımına uygundur / Konaklama işletmelerinin asansörleri engellilerin kullanımına uygundur / Konaklama işletmelerinin odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygundur / Konaklama işletmelerinin personeli engelli misafire yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptir / Turizm işletmelerinde çalışan hizmet personeli özel eğitimden geçirilmelidir*) analizden çıkarılmış, kalan 25 ifade faktör analizine dâhil edilmiştir. Eş kökenliliği (communality) 0,5'in üstünde olan ifadelerin toplam varyansın % 66,920'sini açıklayan ve özdeğeri 1'in üstünde olan dört faktör elde edilmiştir. Faktörlerin içsel tutarlılıkları için hesaplanan Cronbach Alpha değerleri 0,783 ile 0,951 arasında değişmekte olup, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Hair vd., 1998). Faktörler, kapsadıkları ifadeler göz önüne alınarak tablodaki sırasıyla: “Seyahat Acente Hizmetleri”, “Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu”, “Bölgelerin Uygunluğu” olarak isimlendirilmiştir. Nitekim aynı ölçeği kullanan Arıcı (2010) ile benzerlik göstermektedir. Fakat “Beklenti ve Öneriler” olarak isimlendirilen bölüm farklılık göstermektedir (Tablo 7).

Tablo 7. Engelli Turizm Algısı Boyutları

İfadeler	Faktörler			
	Seyahat Acente Hizmetleri	Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	Destinasyon Algısı	Beklenti ve Öneriler
Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında yeterli bilgi vermektedir.	,802			
Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında doğru bilgi vermektedir.	,832			
Seyahat acenteleri tarafından engellilere yönelik özel turlar düzenlenmektedir.	,745			
Seyahat acenteleri işletmeye transfer esnasında engellilerin karşılaştığı problemlere çözüm üretmektedirler.	,785			
Seyahat acentelerinin personeli engellilere yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptirler.	,705			
Hazırlanan turlar fiyat olarak uygundur.	,590			
Konaklama işletmelerinin merdivenleri engellilerin kullanımına uygundur.		,839		
Konaklama işletmelerinin odaları engellilerin kullanımına uygundur.		,866		
Konaklama işletmelerinin banyoları engellilerin kullanımına uygundur.		,858		
Konaklama işletmelerinin tuvaletleri engellilerin kullanımına uygundur.		,855		
Konaklama işletmelerinin restoranları engellilerin kullanımına uygundur.		,826		
Konaklama işletmelerinin yüzme havuzu engellilerin kullanımına uygundur.		,850		
Konaklama işletmelerinin bar ve diskoları engellilerin kullanımına uygundur.		,662		
Konaklama işletmelerinin sahilleri ve güneşlenme yerleri engellilerin kullanımına uygundur.		,816		
Konaklama işletmelerinin çevresel düzenlemeleri engellilerin kullanımına uygundur.		,739		

Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulaşım araçları engellilerin erişimine uygundur.					,778
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki alışveriş merkezleri, engellilerin erişimine uygundur.					,807
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulusal parklar, engellilerin erişimine uygundur.					,870
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki müzeler, engellilerin erişimine uygundur.					,831
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki tarihi mekânlar, engellilerin erişimine uygundur.					,728
Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygundur.					,608
Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir.					,762
Engellilere özel turizm hareketleri düzenlenmelidir.					,849
Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir.					,773
Mevcut konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemeleri engellilere hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmalıdır.					,694
Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)	0,855	0,951	0,898	0,783	
Varyans Açıklama Oranı (%)	35,528	12,279	10,668	8,446	

Birinci faktör toplam varyansın %35,528'ini açıklamakta olup, "Seyahat Acente Hizmetleri" olarak isimlendirilmiştir. Birinci faktörü oluşturan ifadeler; "Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında yeterli bilgi vermektedir", "Seyahat acenteleri tarafından engellilere yönelik özel turlar düzenlenmektedir", "Seyahat acenteleri işletmeye transfer esnasında engellilerin karşılaştığı problemlere çözüm üretmektedirler", "Seyahat acentelerinin personeli engellilere yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptirler" ve "Hazırlanan turlar fiyat olarak uygundur" ifadeleridir.

İkinci faktör toplam varyansın % 12,279'unu açıklamakta olup, "Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu" olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktörü oluşturan ifadeler: "Konaklama işletmelerinin merdivenleri engellilerin kullanımına uygundur", "Konaklama işletmelerinin odaları engellilerin kullanımına uygundur", "Konaklama

işletmelerinin banyoları engellilerin kullanımına uygundur”, “Konaklama işletmelerinin tuvaletleri engellilerin kullanımına uygundur”, “Konaklama işletmelerinin restoranları engellilerin kullanımına uygundur”, “Konaklama işletmelerinin yüzme havuzu engellilerin kullanımına uygundur”, “Konaklama işletmelerinin bar ve diskoları engellilerin kullanımına uygundur”, “Konaklama işletmelerinin sahilleri ve güneşlenme yerleri engellilerin kullanımına uygundur” ve “Konaklama işletmelerinin çevresel düzenlemeleri engellilerin kullanımına uygundur” ifadeleridir.

Üçüncü faktör toplam varyansın % 10,668’ini açıklamakta olup, “Bölgelerin Uygunluğu” olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktörü oluşturan ifadeler: “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulaşım araçları engellilerin erişimine uygundur”, “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki alışveriş merkezleri engellilerin erişimine uygundur”, “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulusal parklar, engellilerin erişimine uygundur”, “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki müzeler, engellilerin erişimine uygundur”, “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki tarihi mekânlar, engellilerin erişimine uygundur” ve “Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygundur” ifadeleridir.

Dördüncü faktör toplam varyansın % 8,446’sını açıklamakta olup “Beklenti ve Öneriler” olarak isimlendirilmiştir. Dördüncü faktörü oluşturan ifadeler: “Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir”, “Engellilere özel turizm hareketleri düzenlenmelidir”, “Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir” ve “Mevcut konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemeleri engellilere hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmalıdır” ifadeleridir.

3.3.3.3. Normal Dağılım Testi

Tablo 8. Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Normal Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	İstatistik	df	P
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	,130	392	,000*
Destinasyon Algısı	,073	392	,000*
Seyahat Acente Hizmetleri	,096	392	,000*
Beklenti ve Öneriler	,095	392	,000*

a. LillieforsSignificanceCorrection

*P <0.05

Engelli bireylerin turizm algısı boyutlarının normal dağılıma sahip olup olmadığının test edilmesi amacıyla normal dağılım testi yapılmıştır (Tablo 8). Tablo 8 incelendiğinde n sayısının 50'den büyük olması sebebiyle “Kolmogorov-Smirnov” testinin kullanılması önerilmektedir (Büyüköztürk, 2011'den alıntılan Seçer, 2015:28). Bu doğrultuda yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucuna göre P=.000 olduğu görülmektedir. Bu durumda boyutların normal bir dağılıma sahip olmadığı anlaşılmaktadır. Dağılımın normal olmadığı belirlendiğinden parametrik testlerin yapılması da mümkün olmamaktadır (Seçer, 2015:28). Bu sebeple parametrik olmayan testler kullanılmıştır.

Tablo 9. Cinsiyete Göre Anlamlılık Testi (Mann-Whitney U)

	cinsiyet	N	Sıra Ort.	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	erkek	259	200,24	51862,00	16255,000	,362
	bayan	133	189,22	25166,00		
	Toplam	392				
Destinasyon algısı	erkek	259	197,54	51164,00	16953,000	,799
	bayan	133	194,47	25864,00		
	Toplam	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	erkek	259	200,36	51893,00	16224,000	,347
	bayan	133	188,98	25135,00		

	Toplam	392				
Beklenti ve Öneriler	erkek	259	194,68	50422,00	16752,000	,657
	bayan	133	200,05	26606,00		
	Toplam	392				

*P <0.05

Boyutlara göre erkek ve bayan katılımcıların ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney u testi (Tablo 9) sonucunda aralarında anlamlı farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 10. Medeni Duruma Göre Anlamlılık Testi (Mann-Whitney U)

	Medeni hal	N	MeanRank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	evli	145	209,01	30306,50	16093,500	,094
	bekar	247	189,16	46721,50		
	Toplam	392				
Destinasyon Algısı	evli	145	192,95	27977,50	17392,500	,634
	bekar	247	198,59	49050,50		
	Toplam	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	evli	145	196,65	28514,50	17885,500	,984
	bekar	247	196,41	48513,50		
	Toplam	392				
Beklenti ve Öneriler	evli	145	188,86	27384,50	16799,500	,306
	bekar	247	200,99	49643,50		
	Toplam	392				

*P <0.05

Boyutlara göre evli ve bekâr katılımcıların ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney u testi (Tablo 10) sonucunda aralarında anlamlı farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre algıların medeni duruma göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Tablo 11. Yaş Gruplarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)

	Yaş Grup	N	Sıra Ort.	Chi-Square	df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	22 yaş ve altı	82	213,85	3,164	5	,675
	23-27	73	190,84			
	28-32	38	202,41			
	33-37	72	192,94			
	38-42	86	185,01			
	43 ve üstü	41	196,77			
	Toplam	392				
Destinasyon Algısı	22 yaş ve altı	82	211,52	9,488	5	,091
	23-27	73	179,70			
	28-32	38	160,91			
	33-37	72	212,29			
	38-42	86	205,97			
	43 ve üstü	41	181,77			
	Toplam	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	22 yaş ve altı	82	211,18	7,183	5	,207
	23-27	73	189,73			
	28-32	38	214,20			
	33-37	72	193,25			
	38-42	86	174,02			
	43 ve üstü	41	215,67			
	Toplam	392				

Beklenti ve Öneriler	22 yas ve altı	82	168,02	30,250	5	,085
	23-27	73	170,84			
	28-32	38	239,36			
	33-37	72	185,04			
	38-42	86	242,99			
	43 ve üstü	41	182,04			
	Toplam	392				

*P <0.05

Katılımcıların engelli bireylerin turizm algısıboyutlarının yaş gruplarına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda dört boyut için de aradaki farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur. Buna göre katılımcıların engelli bireylerin turizm algısıboyutlarının yaş gruplarından etkilenmediği söylenebilir.

Tablo 12. Engel Durumuna Göre Engelli Bireylerin Turizm AlgısıBoyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)

	Engel Durumu	N	Sıra Ort.	Chi-Square	df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	Bedensel	248	184,77	57,851	3	,000*
	İşitme	41	266,06			
	Görme	68	146,56			
	konuşma ve diğer	35	295,14			
	Toplam	392				
Destinasyon Algısı	Bedensel	248	205,93	31,860	3	,000*
	İşitme	41	177,38			
	Görme	68	139,68			
	konuşma ve diğer	35	262,49			
	Toplam	392				

Seyahat Acente Hizmetleri	Bedensel	248	212,32	14,280	3	,003*
	İşitme	41	165,82			
	Görme	68	178,85			
	konuşma ve diğer	35	154,60			
	Toplam	392				
Beklenti ve Öneriler	Bedensel	248	197,61	7,549	3	,056
	İşitme	41	176,62			
	Görme	68	221,43			
	konuşma ve diğer	35	163,49			
	Toplam	392				

Katılımcıların engelli bireylerin turizm algısı boyutlarının engel durumlarına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda yalnızca “beklenti ve öneriler” boyutu için aradaki farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur. Buna göre katılımcıların engelli bireylerin turizm algısı “beklenti ve öneriler” boyutunun engel durumlarından etkilenmediği söylenebilir. Diğer boyutlar için anlamlı farkların olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle bireyin engel türünün hizmet algısı üzerinde etkisi olduğu söylenebilir.

Tablo 13. Eğitim Durumlarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)

		N	Sıra Ort.	Chi-Square	df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	İlköğretim	106	186,78			
	Ortaöğretim/Lise	167	210,63			
	Ön Lisans	46	231,60			

	Lisans ve Yüksek lisans	30	173,08	18,174	4	,001*
	Eğitim Almamış veya Sadece Okuryazar	43	144,37			
	Total	392				
Destinasyon Algısı	İlköğretim	106	191,78			
	Ortaöğretim/Lise	167	210,93			
	Ön Lisans	46	195,40			
	Lisans ve Yüksek lisans	30	195,38			
	Eğitim Almamış veya Sadece Okuryazar	43	154,05	8,936	4	,063
	Total	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	İlköğretim	106	202,93			
	Ortaöğretim/Lise	167	181,54			
	Ön Lisans	46	194,21	7,227	4	,124
	Lisans ve Yüksek lisans	30	224,62			
	Eğitim Almamış veya Sadece Okuryazar	43	221,58			
	Total	392				
Beklenti ve Öneriler	İlköğretim	106	219,60			
	Ortaöğretim/Lise	167	193,46			
	Ön Lisans	46	158,73			
	Lisans ve Yüksek lisans	30	158,45	14,619	4	,006*
	Eğitim Almamış veya Sadece Okuryazar	43	218,33			

Total	392			
--------------	-----	--	--	--

Katılımcıların engelli bireylerin turizm algısı boyutlarının eğitim durumlarına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda konaklama işletmesi uygunluğu ve beklentiler boyutu anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre seyahat acente algısı ve destinasyon algısı eğitim durumundan etkilenmemektedir.

Tablo 14. Aylık Gelir Durumlarına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)

	Aylık Gelir	N	Sıra Ort.	Chi-Square	Df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	1000 TL ve altı	35	229,20	17,838	4	,001*
	1001-1500 TL	79	211,94			
	1501-2000 TL	49	156,97			
	2001-2500 TL	175	205,97			
	2501 TL ve üstü	54	157,90			
	Total	392				
Destinasyon Algısı	1000 TL ve altı	35	200,71	15,826	4	,003*
	1001-1500 TL	79	168,09			
	1501-2000 TL	49	191,83			
	2001-2500 TL	175	194,25			
	2501 TL ve üstü	54	246,84			
	Total	392				

Seyahat Acente Hizmetleri	1000 TL ve altı	35	199,46	,983	4	,912
	1001-1500 TL	79	196,92			
	1501-2000 TL	49	203,48			
	2001-2500 TL	175	190,95			
	2501 TL ve üstü	54	205,64			
	Total	392				
Beklenti ve Öneriler	1000 TL ve altı	35	154,26			
	1001-1500 TL	79	197,09			
	1501-2000 TL	49	226,60			
	2001-2500 TL	175	202,43	10,489	4	,033*
	2501 TL ve üstü	54	176,49			
	Total	392				

Katılımcıların engelli bireylerin turizm algısı boyutlarının aylık gelirlerine göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda seyahat acente hizmetlerinin aylık gelir durumundan etkilenmediği belirlenmiştir. Buna göre aylık gelirin destinasyon algısı, konaklama işletmesi uygunluk algısı, beklenti ve öneriler aylık gelir durumundan etkilenmektedir.

Tablo 15. Konaklama İşletmelerinden Hizmet Alma Amaçlarına Göre Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi (Kruskal Wallis)

	Amaç	N	Sıra Ort.	Chi-Square	Df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	Tatil	282	185,53			
	İş Gezisi	53	267,07			
	Sağlık ve Tedavi	57	185,18	23,773	2	,000*
	Total	392				

Destinasyon Algısı	Tatil	282	188,81	4,704	2	,095
	İş Gezisi	53	213,24			
	Sağlık ve Tedavi	57	219,00			
	Total	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	Tatil	282	197,38	4,070	2	,131
	İş Gezisi	53	171,80			
	Sağlık ve Tedavi	57	215,09			
	Total	392				
Beklenti ve Öneriler	Tatil	282	193,24			
	İş Gezisi	53	162,27			
	Sağlık ve Tedavi	57	244,46	15,281	2	,000*
	Total	392				

Katılımcıların turizm algı boyutlarının konaklama işletmesinden hizmet alma amacına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda konaklama işletmesi uygunluğu ve beklentiler boyutunun hizmet alma amacından etkilendiği tespit edilmiştir.

Tablo 16. Konaklama İşletmelerinden Hizmet Alma Sıklığına Göre Engelli Bireylerin Turizm Algısı Boyutlarının Anlamlılık Testi(Kruskal Wallis)

	Hiz. Alma Sıklığı	N	Sıra Ort.	Chi-Square	Df	Sig.
Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu	1 Kez	64	219,56	29,690	4	,000*
	2 Kez	111	193,20			
	3 Kez	80	221,09			
	4 Kez	57	222,41			
	5 Kez ve üstü	80	139,58			
	Total	392				
Destinasyon Algısı	1 Kez	64	161,95	40,853	4	,000*
	2 Kez	111	172,37			
	3 Kez	80	185,43			
	4 Kez	57	202,13			
	5 Kez ve üstü	80	264,68			
	Total	392				
Seyahat Acente Hizmetleri	1 Kez	64	197,08	1,763	4	,779
	2 Kez	111	193,57			
	3 Kez	80	196,54			
	4 Kez	57	213,27			
	5 Kez ve üstü	80	188,11			
	Total	392				
Beklenti ve Öneriler	1 Kez	64	222,67	4,295	4	,368
	2 Kez	111	192,90			
	3 Kez	80	194,66			
	4 Kez	57	190,01			
	5 Kez ve üstü	80	187,03			
	Total	392				

Katılımcıların turizm algı boyutlarının konaklama işletmesinden hizmet alma amacına göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda konaklama işletmesi uygunluğu algısı ve destinasyon algısı boyutlarının hizmet alma sıklığından etkilendiği belirlenmiştir.

TARTIŞMA, SONUÇ, ÖNERİ

4.1 TARTIŞMA

Dünyada her birey gibi engelli bireyler de bağımsız olarak seyahat etme ve tatil yapma hakkına sahiptir. Bununla birlikte, engelli bireyler hayatının her anında güçlüklerle karşılaşmaktadır. Bu çalışma engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algılarını tespit etmeyi ve engelli turizm pazarına ilişkin öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Araştırmaya katılan engelli bireyler arasında erkekler (% 66.1) önde gelmektedir. Bu çalışmaya benzer olarak yapılan araştırmalarda da bu sonucu destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Arıcı (2010) , Şahin (2012) ve Karacaoğlu'nun (2012) çalışmalarında da engelli bireyler arasında erkekler önde gelmektedir.

Araştırmaya katılanların yaklaşık yarısı (%49,2) 32 yaş altındaki engelli bireylerden oluşmaktadır. Nitekim buna benzer olarak Karacaoğlu'nun (2012) çalışmasında 18-30 yaş arası olanlar (%45,8), Arıcı'nın (2010) çalışmasında ise 32 yaş altındaki bireyler (%53.0) olarak saptanmıştır. Bu sonuç turizm faaliyetlerine katılan kesimin genç nüfus olarak yoğunlaştığı izlenimini vermektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler arasında engel türü olarak bedensel engelliler (%63.3) ilk sırada gelmektedir. (TÜİK, 2002) Özürlüler Araştırmasının neticesinde tüm engelli bireyler içerisinde bedensel engelli bireylerin önde gelmesi bu sonucu destekler niteliktedir. Yine Şahin'in (2012) çalışmasında bedensel engelliler (%58.4) önde gelmektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireylerden eğitim seviyesi olarak lise eğitimi alanlar (42,6) ilk sıradadırlar.(Arıcı, 2010) ve Karacaoğlu'nun (2012) da yapmış oldukları çalışmada engelli bireyler içerisinde lise eğitimi almış olanlar ilk sırada gelmektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin, konaklama işletmesinden hizmet alma amacı tatil olanlar (%72.0) önde gelmektedir. Nitekim Arıcı (2010) ve Şahin'in (2012) çalışmalarında konaklama işletmesinden hizmet alma amacı tatil olanlar (%59.3), (%52,5) ilk sıradadır.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin çoğunluğunun (%63.0) bekar olduğu saptanmıştır. Arıcı (2010), Şahin (2012) , Karacaoğlu (2012) ve Çizelvd, (2012) çalışmalarında engelli bireyler içerisinde bekâr olanların sayısı önde gelmektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler içerisinde aylık hane geliri 2001-2500 t l olanlar (%44,6) önde gelmektedir. Arıcı (2010) çalışmasında aylık geliri 501-1000 t olanlar (%38.1) önde gelmektedir. Şahin'in (2012) yapmış olduğu araştırmada aylık geliri 601-1000 t l olanlar (%38.6) ilk sıradadır. Çizel vd. (2012) engelli bireyler içerisinde aylık geliri 1000 t l'den az olanları ilk sırada tespit etmiştir. Bu araştırmada tespit edilen sonucun diğer sonuçlarla farklılık göstermesinin sebepleri; aylık gelir durumunu tespit etmek için sorulan sorunun aylık haneye giren gelir olarak sorulması ve sadece konaklama işletmelerinden hizmet almış engelli bireylerin değerlendirmeye tabi tutulması olarak düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan engelli bireyler Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında yeterli bilgi vermediğini düşünmektedir. Bu sonuç Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarıyla paralellik gösterdiği tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler içerisinde, son beş yıl içerisinde konaklama işletmelerinden 3 defa ve altında hizmet almış olanlar (%65.1) önde gelmektedir. Bu sonuç Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmanın sonucuyla da paralellik göstermektedir. Nitekim o çalışmada da son 5 yıl içerisinde konaklama işletmelerinden 3 ve altında hizmet alanlar (71.6) ilk sırada gelmektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler, seyahat acentelerinin, konaklama işletmeleri hakkında yeterli ve doğru bilgi vermediğini düşünmektedir. Bu sonuç daha önce yapılan çalışmaların (Arıcı, 2010; Öztürk ve Yaylı, 2006) bulgularıyla paralellik göstermektedir. Mevcut literatür incelendiğinde ve Seyahat acentelerinin yöneticileri ile yapılan görüşmelerde konaklama işletmelerinin, engel türlerine göre uygun olduğuna dair bir bilgi havuzunun olmadığından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Araştırma neticesinde, seyahat acentelerinin engelli bireylere özel turlar düzenlemedikleri ve engelli bireylerin transfer esnasında karşılaşmış oldukları sorunlara çözümler üretilmediği ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra araştırmaya katılan engelli bireyler seyahat acentesinde çalışan personelin engelli bireylere hizmet vermede yeterli eğitime sahip olmadıklarını düşünmektedirler. Bu sonuçların birbiriyle ilişkili olduğunu düşünülmektedir. Nitekim çözümler üretmek için belli bir eğitim alınmasının gerekliliği herkes tarafından bilinmektedir. Bu bulgular, Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler, turların fiyat olarak uygun olmadığını belirtmişlerdir. Bunun sebebinin, engelli bireylere yönelik sunulan hizmetin ek maliyet getirmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Engelli bireyler, konaklama işletmelerindeki park alanlarının, merdivenlerinin, odalarının, banyolarının, tuvaletlerinin, restoran, yüzme havuzu, bar ve diskoların, sahil ve güneşlenme yerlerinin, çevresel düzenlemelerinin engellilere uygun olmadığını belirtmişlerdir. Bu sonuçlar Arıcı (2010) ve Karacaoğlu'nun (2012) çalışmalarında elde ettiği bulgularla benzerlik göstermektedir.

Konaklama işletmelerinde bulunan asansörlerin, engelli bireylere uygun olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmada asansörlerin engelli bireylere uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Farklı bulguların elde edilmesi, Arıcı'nın (2010) çalışmasına sadece bedensel engeli olan bireylerin dahil edilmesi ve bu çalışmanın katılımcılarının tüm engel guruplarından oluşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

“Konaklama işletmelerinin odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygundur” ve Konaklama işletmelerinin personeli, engelli misafire yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptir” ifadelerinin konaklama işletmelerinin uygunluna ilişkin diğer ifadelerle oranla daha olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Engelli bireylerle yapılan görüşmelerde personelin eğitimsiz olduğu fakat engelli bireylere yardımcı olmaya çalışmak istemesi, engelli müşteri ile personel arasında duygusal bir bağ oluşmasına sebep olmaktadır. Bu bulgunun daha olumlu çıkmasının bundan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki alışveriş merkezlerinin, ulusal parkların, müzelerin, tarihi mekânların, kaldırım ve üst geçitlerin engelli bireylere uygun olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçların Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan engelli bireyler, engellilere özel turlar düzenlenmesini istemektedir. Engelli bireylerle yapılan yüz yüze görüşmelerde, düzenlenen turların diğer bireylerle beraber olması istenmekte fakat hareket kabiliyetlerinin sınırlı olması sebebiyle bu noktada problem yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sebeple özel turların daha uygun olacağını düşünmektedirler.

Araştırmada engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılması için devlet teşviki olması gerektiği tespit edilmiştir. Bu sonucun engelli bireylerin maddi kısıtlarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada, mevcut konaklama işletmelerinin fiziksel düzenlemelerle engelli bireylere uygun hale getirilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Beklenti ve önerilere ilişkin bulgular içerisinde en düşük ortalama ya sahip ifade "Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir". Bu iki bulgu irdelendiğinde, engelli bireyler sadece engelliler için tasarlanmış otellerde değil diğer bireylerle birlikte aynı ortamda turizm faaliyetlerini sürdürmek istemektedir sonucuna ulaşılabilir. Nitekim engelli bireylerle yüz yüze yapılan görüşmelerde, engelli bireyler turizm faaliyetlerinde diğer bireylerle birlikte katılmak istedikleri tespit edilmiştir. Bu bulgu aynı zamanda mainstream(kaynaştırma) turizmi stratejisini destekler niteliktedir.

Araştırmada turizm işletmelerindeki personelin engelli bireylere hizmet verme konusunda eğitim almaları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına göre engelli bireylerin yaş, cinsiyet ve medeni durumlarının turizm algıları üzerinde bir etkisi olmadığı söylenebilir.

Araştırma bulgularına göre engelli bireylerin konaklama işletmesi algısı, seyahat acente algısı ve destinasyon algısı, engelli bireylerin engel türlerinden etkilenmektedir. Buna göre;

Görme engellilerin, konaklama işletmelerinin engelli bireylere yönelik uygunluğu algısı diğer engel türlerine göre daha düşüktür. Engel türleri içerisinde en yüksek algı işitme engellilerde aittir. Bunun sebebi konaklama işletmesinin uygunluğu işitme engelli bireyi fiziki olarak daha az etkilemektedir. Yine destinasyonların uygunluğu noktasında en düşük algı görme engellilere aittir.

Seyahat acente hizmetlerinin uygunluğu algısının en düşük olduğu grup konuşma ve işitme engellilerdir. Bu sonucun, seyahat acentesindeki personelle iletişim kurmada zorluk yaşamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

4.2 SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan araştırma sonuçlarına göre engelli bireylerin turizm algılarını ve beklentilerini tespit etmek amacıyla sorulmuş 30 ifadenin ortalamaları incelendiğinde engelli bireylerin büyük çoğunluğu, engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devletin teşvik vermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Yine araştırmaya katılan engelli bireylerin önemli bir kısmı, konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygun olmadığını ifade etmiştir.

Araştırma katılımcılarının demografik özelliklerine bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğu erkektir. Katılımcıların yarısından fazlası bekar kişilerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamındaki katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; katılımcıların yarısına yakını ortaöğretim/lise eğitim seviyesine sahiptir. Örneklemeye dahil olan bireylerin küçük bir kısmı lisans üstü eğitim seviyesine sahiptir.

Araştırmaya katılanlardan konaklama işletmesinden hizmet alma amacı tatil olanlar büyük bir çoğunlukla önde gelmektedir. Onu sağlık ve tedavi için hizmet alanlar izlemektedir. Araştırmaya katılanların engel türleri incelendiğinde bedensel engelli katılımcılar ilk sırayı almaktadır. Katılımcıların aylık gelirlerine bakıldığında yarısına yakını 2001-2500 TL arası bir gelire sahiptir. Katılımcıların tamamı, son beş yıl içinde en az 1 defa konaklama işletmelerinden hizmet almış kişilerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan engelli bireyler, seyahat acentelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Konaklama işletmelerinin fiziksel

olarak engelli bireylerin erişimine uygun olmadığını belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgeler erişebilirlik noktasında yetersizdir.

Çalışmanın katılımcılarının turizm algılarında yaş, cinsiyet ve medeni durumlarına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Fakat engelli bireylerin konaklama işletmesi algısı, seyahat acente algısı ve destinasyon algısı engel türlerinden etkilenmektedir. Buradan hareketle farklı engel türüne sahip bireylerin turizm algılamaları ve memnuniyet dereceleri farklılık göstermektedir denebilir.

Engelli bireylerin eğitim seviyeleri, konaklama işletmesi uygunluk algısı ve engelli bireylerin beklentileri üzerinde etki etmektedir.

Engelli bireylerin konaklama işletmesi uygunluk algısı, destinasyon algısı ve beklentileri aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

Engelli bireylerin konaklama işletmesi uygunluk algısı ve beklentileri konaklama işletmelerinden hizmet alma amaçlarına göre farklılık göstermektedir.

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden hizmet alma sıklığı konaklama işletmesi uygunluk algısı üzerine etki etmektedir.

Bu sonuçlara göre konaklama işletmelerine, seyahat acentelerine, konaklama işletmesinin bulunduğu bölgeye, turizm pazarına ve bundan sonra yapılacak çalışmalara ilişkin öneriler şu şekilde sıralanabilir;

Seyahat acentelerine ilişkin öneriler:

- Engelli bireylerin, engelsiz bir turizm faaliyeti yapabilmeleri için gidecekleri bölge ve konaklama işletmesi hakkında doğru ve yeterli bilgi almaları gerekmektedir. Bu kapsamda seyahat acentelerinin önemi bu noktada artmaktadır. Seyahat acentelerinin engelli bireye yeterli ve doğru bilgi verememelerinin en büyük sebebi sunduğu turistik ürünü tanımamasıdır. Buradan hareketle, seyahat acenteleri engelli bireyler için sunduğu ürünü önceden görmeli gerekli bilgi havuzunu oluşturmalı ve gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.
- Seyahat acenteleri, engelli bireylerin engel tür ve dereceleri göz önüne alarak özel turlar düzenlemelidir.

- Engelli bireylere özel turlar düzenlenirken onların diğer bireylerle kaynaştırılması ve topluma kazandırılması gerçeği göz ardı edilmemelidir.
- Engelli bireyin hayatın her anında karşısına çıkan ulaşım problemi turizm faaliyetleri esnasında da karşısına çıkmaktadır. Buradan hareketle engelli bireylere, engel türüne uygun şekilde tasarlanmış bir transfer hizmeti oluşturulmalıdır.
- Transfer araçları engellilere uygun olmalı ve transfer esnasında yaşanacak problemlere çözüm üretebilecek eğitimli personeller olmalıdır.
- Engelli bireylerin çalışma probleminden kaynaklı oluşan maddi sıkıntılarında dolayı turizm faaliyetlerine katılma da zorluklar yaşanmaktadır. Bu sebeple engelli bireylere sunulacak hizmetler fiyat olarak uygun olmalıdır.
- Seyahat acentelerinin personeli, engelli bireylere hizmet vermede gerekli eğitimi almalıdır.
- Seyahat acentelerinin fiziki durumu, engelli bireyler için erişilebilir olmalıdır

Konaklama işletmelerine ilişkin öneriler:

- Konaklama işletmelerinin otopark alanları giriş kapısına yakın olmalı, engelli bireylerin araçtan indikten sonra zorlanmadan ulaşabilecekleri şekilde tasarlanmalıdırlar.
- Konaklama işletmelerinin asansörleri her engel türüne uygun şekilde tasarlanmalı duyuşsal yüzeyler, sesli ikazlar ve tekerlekli sandalye kullananlar için geniş bir iç alana sahip olmalıdır.
- Engelli bireylerin en çok sorun yaşadıkları alanlardan biri de merdivenlerdir. Engelli bireylerin odası en az merdivenle ulaşılacak şekilde tasarlanmalıdır. Merdivenler, engellilere uygun standartlarda yapılmalı ve mutlaka duyuşsal yüzeyler ve korkuluklar olmalıdır.
- Konaklama işletmelerinde en önemli olan bölümlerden biride odalardır.Odalar her engelli türüne uygun olarak tasarlanmalıdır.

- Banyolar ve tuvaletler her engel türüne uygun olacak şekilde tasarlanmalı ve zeminin kaygan bir yapıda olmamasına dikkat edilmelidir.
- Restoranlara ulaşım kolay olmalı ve yemek masaları tekerlekli sandalye kullananlar için uygun olmalıdır.
- Yüzme havuzları her engel türüne uygun olmalı ve havuz çevresinde engelli bireylere yardımcı olacak personel bulundurulmalıdır
- Sahiller, sesli ve görsel işaretlerle dizayn edilmeli her engel türüne uygun güneşlenme yerleri oluşturulmalıdır.
- Konaklama işletmesinin iç tasarımının yanında da çevresel düzenlemeleri de engelsiz bir tatil için önem taşımaktadır. Engelli birey, konaklama işletmesinin her bölümüne sorunsuz bir şekilde ulaşmalıdır.
- Engelli bireyler, genellikle yanlarında bir refakatçi ile seyahat etme durumundadırlar. Bu sebeple engelli bireyler için oluşturulmuş odalar refakatçilerin de konaklayabileceği şekilde oluşturulmalıdır.
- Konaklama işletmelerindeki tüm personel, engelli bireylere hizmet verme noktasında eğitimden geçirilmelidir.
- Engelli bireylere özel konaklama işletmeleri inşa etmek yerine varolan işletmeler engelli bireylere uygun hale getirilmelidir. Çünkü engelli bireylerin topluma kazandırılması ve kaynaştırma politikaları çerçevesinde diğer bireylerle sürekli bir etkileşim içerisinde olmalıdır.

Konaklama işletmesinin bulunduğu bölgeye ilişkin öneriler:

- Konaklama işletmeleri kadar konaklama işletmesinin bulunduğu bölge de engelli bireyler için çok önem arz etmektedir. Bu sebeple ulaşım araçları, alışveriş merkezleri, tarihi mekânlar, parklar, müzeler, kaldırım ve üst geçitler her engel türüne uygun olarak dizayn edilmelidir.
- Konaklama işletmesinin bulunduğu bölgedeki yerel belediye ve kuruluşlar, konaklama işletmeleriyle iş birliği yaparak engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde kolaylaştırıcı politikalar oluşturulmalıdır.

Turizm pazarına ilişkin öneriler:

- Engelli bireylerle ilgili plan ve politikalar geliştirilirken engelli bireylerin görüşleri dikkate alınmalıdır.
- Engelli dernekleriyle sektör yöneticileri çalıştaylar düzenleyerek ortak fikir ve çözümler üretmelidirler.
- Engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılma da en önemli etkenlerden biri de devlet teşvikidir. Devlet, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için maddi yardım yapmalıdır.
- Konaklama işletmelerinin, engelli bireylere uygun olması desteklemeli ve denetlenmelidir.
- Her konaklama işletmesinin, yıllık belli bir engelli bireyi konaklatma hedefi olmalı.
- Her konaklama işletmesinde, mevcut oda sayısının belli bir oranında engelli odası olmalıdır.
- Konaklama işletmelerinin, seyahat acentelerinin ve turizm destinasyonlarının engelli bireylere uygun olması için devlet teşviki verilmelidir.

Bundan sonra yapılacak çalışmalara ilişkin öneriler:

- Mevcut literatür incelendiğinde, engelli bireylerin turizm faaliyetleri ile ilgili yeterli çalışmalar yapılmadığı görülmüştür. Yapılan çalışmaların çok azında engelli bireylerin algıları araştırmaya dahil edilmiştir. Buradan hareketle, engelli bireylerle alakalı çalışmalarda, engelli bireylerin düşünceleri de çalışmaya dahil edilmelidir.
- Yapılacak çalışmalarda konaklama işletmeleri yöneticileri, seyahat acente yöneticileri ve engelli bireylerin görüşleri araştırmaya dahil edilmelidir.
- Her engel türüne ilişkin farklı soru formları oluşturulmalıdır.

KAYNAKÇA

- Accessible Madrid, (2015), Accessible Travel Brochure,
<http://www.accessibletourism.org/resources/accessible-travel-brochure-2015.pdf>
- ADA (AmericansWithDisabilitiesAct), (1990)
<http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm> 11.06.2015..
- Ağaoğlu, O., K., (1991), Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği, Ankara, MPM
 Yayınları No:439.
- Akat, Ö., (2008), Pazarlama Ağırlıklı Turizm işletmeciliği, Bursa, Ekin Basım Yayın
 Dağıtım.
- Akdağ, A., Ş., (2011), Engellilik Temelinde Ayrımcılığın İzlenmesi Raporu, İstanbul
 Bilgi Üniversitesi İnsan Hakları Uygulama ve Araştırma Merkezi.
- Akıncı, Z., (2013), Management of Accessible Tourism and Its Market In
 Turkey, International Journal of Business and Management Studies, S 2, Ss. 413-
 426.
- Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2013), Türkiye’de Engellilik ve Kalkınma: Son 10
 Yılı Raporu.
- Alaeddinoğlu, F., Can, A.S., (2007), Türk turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve
 Seyahat Acenteleri, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, Ss.50-60.
- Allan, M., (2013), Disability Tourism: Why do Disabled People Engaging in
 Tourism Activities?, European Journal of Social Sciences, Cilt 39, No 3, Ss.480-
 486.
- Arıcı, S. (2010), Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespit
 Edilmesine Yönelik Bir Araştırma, Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi.

- Arslan, K., Ersun, N., (2011), Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Temel Unsurlar ve Pazarlama Stratejileri, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 31, Sayı 2, Ss. 229-248.
- Artar, Y., Karabacakoğlu Ç., (2003), Türkiye’de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Altyapı İmkanlarının Araştırılması, Dünya Engelliler Vakfı Engellilerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje.
- Balcı, A., (2005). Sosyal Bilimlerde Araştırma, Ankara, Pegem Yayınları.
- Başbakanlık Özürsümler İdaresi Başkanlığı (BÖİB), (2010), Özürsümler Kanunu ve İlgili Mevzuat, Ankara, Başbakanlık Özürsümler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Yayın No: 43.
- Başbakanlık Özürsümler İdaresi Başkanlığı (BÖİB), Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE), (2004), 2002 Özürsümler Araştırması, Ankara, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası
- Baş, M., Kılıç, B. (2014), Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi 2 , Ss. 67-83.
- Benli, T., Kızılgın, Y., (2002), Konaklama İşletmelerinde bilgi Teknolojisi Kullanımının Önemi Üzerine Bir Alan Çalışması : Muğla İli Örneği, Mevzuat Dergisi, sayı 52.
- Brown, T.J., Kaplan, R. ve Quaderer, G. (1999). Beyond Accessibility Preference for Natural Areas, Therapeutic Recreation Journal, 33 (3): 209–221.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve G. Miller, (2005), Accessibility Market And Stakeholder Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe

- Card, J. A., Cole S. T. And Humphrey A. H., (2006), A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 (2), Ss. 161 - 175
- Cavinato, J.L., Cuckovich, M.L., (1992), Transportation and tourism for the disabled: an assessment, *Transportation Journal*, 46-53
- Crawford, D.W., Jackson, E.L. ve Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints, *Leisure Sciences*, 13 :309–320.
- Çizel, B., Akıncı, Z., Sönmez, N., (2012), Antalya’da Engelli Turizminin gelişimi için arz ve talep üzerine bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi.
- Çizel, B., Çizel, R., (2014), Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkisinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 25, Sayı 2, Ss. 176 – 189.
- DDA(*Disability Discrimination Act*),
(1995), <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents> 11.06.2015.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg S., (2010), Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515–537.
- Doğru, H.vd., (2014), Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 2, Ss.33-47.
- Eralp, Z., (1983), Genel Turizm, Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksekokulu Yayınları.

- Eryılmaz, B., Zengin, B.(2013), Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Sayı 11, Ss. 51-74
- EuropeanCommission, (2010), EuropeanDisabilityStrategy 2010-2020, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=en> 28.05.2015.
- EuropeanComission, (1996), Making Europe AccessibleForTouristswithDisabilities (Avrupa'yı Engelli Turistler İçin Erişilebilir Yapmak), Luxembourg, Office forOfficial Publications of theEuropeanCommunities
- European Network forAccessibleTourism (ENAT), (2007), Services andFacilitiesforAccessibleTourism in Europe, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports>, 15.01.2015
- FAMB (Fedaral Ayrımcılıkla Mücadele Birimi),2010, Genel Eşit Muamele Yasası Türkçe Rehberi, [https://www.ukb.unibonn.de/42256BC8002B7FC1/vwLookupDownloads/AGG_tuerkisch.pdf/\\$FILE/AGG_tuerkisch.pdf](https://www.ukb.unibonn.de/42256BC8002B7FC1/vwLookupDownloads/AGG_tuerkisch.pdf/$FILE/AGG_tuerkisch.pdf) 15.06.2015
- Freeman I.,Selmi N., (2010), French versusCanadiantourism: Responsetothe disabled. Journal of Travel Research, 49 (4), 471-485.
- GBTS (The Great BritianTourismStatistic), (2013), https://www.visitengland.com/sites/default/files/gb_tourist_2013_v2.pdf
- Germ, P.,Schleien, S. (1997). Inclusivecommunityleisureservices: Responsibilities of keyplayers. TherapeuticRecreationJournal, 31, 22–37.
- Gladwell, L.J., Bedini L.A., (2004),Insearch of lostleisure: Theimpact of caregiving on leisuretravel. Tourism Management, 25 (6), 685- 693.
- Guerra, S, L., (2003), TourismForAll,Organisingtripsforphysicallydisabled

Customers, UK, BournemouthUniversity.

Gürbüz A., (2002), Turizmin Sosyal Çevreye etkisi Üzerine Bir Araştırma, Teknoloji Dergisi, Sayı 1-2, Ss.49-59.

Gül, A., Özen, Y., (2007), Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu, Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, S.15, Ss. 394-422.

Hair, Anderson, Tatham, ve Black. (1998), Multivariate Data Analysis. U.S.A: UpperSaddleRiver, N.J. : PrenticeHall.

http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a3_turkish_print_2013.pdf 27.06.2015

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities>

<http://azoresforall.com/en/> 01.07.2015.

<http://sgb.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/29345,dunya-siralamasinda-turkiye.pdf?0>,
15.01.2015

<http://tourismforall.org.tr/Sayfa-Wide/Hakk%C4%B1m%C4%B1zda/24>, 03.01.2015

<http://www.antalyakulturturizm.gov.tr/TR,93462/konaklama-tesisi-istatistikleri.html>,
02.02.2015

<http://www.niobeltravel.com.tr/aktiviteler.php?dilID=1>, 03.01.2015

<http://www.sydneyforall.com/ThingsToDo.html>, 23.01.2015

<http://www.who.int/topics/disabilities/en/>, 06.01.2015

<http://dredf.org/legal-advocacy/international-disability-rights/international-laws/>
15.06.2015

<http://www.gesetze-im-internet.de/agg/BJNR189710006.html> 15.06.2015

http://www.cdpr.org.cn/english/law1on1the1protection1of1disabled1persons/200804/t20080410_267429.html 02.07.2015

<http://www.handylex.org/stato/l050292.shtml> 02.07.2015

<http://www.witeck.com/wp/files/Americas-Disability-Market-at-a-Glance-FINAL-5-25-2006.pdf> 25.06.2015

İzmir Sağlık Turizm Derneği, (2013), Dünya Sağlık ve 3. Yaş Turizm Kongresi, İzmir

Karasar, N., (2011), Bilimsel araştırma yöntemi (22. Basım).Ankara: Nobel Yayınevi.

Karacaoğlu, S., (2012), Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği, Anadolu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Keskin, S., (2008), Destinasyon Odaklı Gelişim Açısından Turizm Planlaması:İstanbulÖrneği, Ankara, Uzmanlık Tezi.

Kilimci, S., (2008), Turizm engel tanımaz,Gastronomi Dergisi, (5), 257-261.

Klenosky, D. B.,Gitelson, R. E, (1998), Travel AgentsDestinationRecommendations. *Annals of TourismResearch*, 25(3), 661–674

Kozak, N.vd.,(1997), Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar, 3. Baskı, Ankara.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB), (2014), Sınır Giriş- Çıkış İstatistikleri,

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9854/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html>

- Murray, M., Sproats, J., (1990), The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Nuhoğlu, H., (2008), ilköğretim Fen ve Teknoloji Dersine Yönelik Bir Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi, *ilköğretim Online*, 7(3), 627-639
- Özen, Ş. (2002). Türkiye’deki Örgütler/Yönetim Araştırmalarında Törenselleşme Sorunu, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 2, Sayı: 2, Ss. 187-213.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., Yeşiltaş, M., (2008), Is the Turkish Tourism Industry Ready For a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers, *Tourism Management* S. 29, Ss. 382-389.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., (2006a), Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedenselleşen Engelliler Pazarına Bakış Açılımları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 17, Sayı 1, Ss.87-97.
- Öztürk, Y. ve Yaylı A., (2006b), Bedenselleşen engelliler seyahat pazarının yöneticiler açısından değerlendirilmesi üzerine bir alan araştırması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, (3). 5-14
- Pehlivanoğlu, B., (2012), Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, Cilt 2, Sayı 4, Ss.27-35.
- Popiel, M., (2014), Paving The Way To Accessible Tourism On The Example Of Krakow, *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation Special Issue*, Ss. 55-71.

Sağlık Bakanlığı, (2011), Medikal Turizm Araştırması raporu, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Seçer, İ., (2015), SPSS ve LISREL İle Pratik Veri Analizi, Anı Yayıncılık 2. Baskı.

Shaw, G., Coles, T., (2004), Disability, holidaymaking and the tourism industry in the UK: A Preliminary Survey, *Tourism Management*, 25(3), 397-403

Smith, R., (1987), Leisure of disabled tourists: barriers to participation, *Annals of Tourism Research* 14, 376-389.

Sipahi, B., Yurtkoru-Serra, E. ve Çinko, M., (2010) Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, İstanbul, Beta Yayınevi.

Staff, N., (2008), Travel Information for People With Disabilities, Amputee Coalition of America.

Şahin, H. (2012), Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı.

Şener, Ü. (2011), Kadın Haklarında Sosyal Etki Analizi, Ankara, TEPAV yayınları

Takeda, K. ve Card, J.A., (2002), U.S. tour operators and travel agencies: barriers encountered when providing package tours to people who have difficulty walking. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12 (1), 47-60.

TBMM, (1982), 2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu,

<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=1.5.2634&MevzuatIlski=0&sourceXmlSearch=>, 17.01.2015.

TBMM, (1983), 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu,
18059 sayılı 27.05.1983 Tarihli Resmi Gazete.

TBMM, (2005), 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun, 25868 Sayılı 07.07.2005
Tarihli Resmi Gazete,

<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707.htm>, 17.01.2015.

TBMM, (2008), Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme,

http://www.ozida.gov.tr/ulasilabilirlik/Belgeler/2_MEVZUATSTANDART/ULUSLARARASI_SOZLESME/BM_ENGELLIHAKLARISOZLESMESI.pdf,
17.01.2015.

TBMM, (2009), Karayolu Taşıma Yönetmeliği, 27255 Sayılı 11.06.2009 Tarihli Resmi
Gazete, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/06/20090611-2.htm>,
17.01.2015.

TBMM, (2013), Engelli Hakları İnceleme Raporu, Engelli Hakları İzleme Komisyonu,
Ankara

Tozlu, E., (2012), Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin
Belirlenmesi, Çanakkale Üniversitesi, Yüksek lisans Tezi.

Tozlu, E., Mercan, Ş., O., Atay, L., (2012), Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma, Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 1, Ss. 1-16.

Türkiye İstatistik Kurumu, (2002), Özürlüler Araştırması.

Türkiye İstatistik Kurumu, (2010), Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması.

Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED), (2013), 2013 Yılı Turizm Raporu.

Türkiye Seyahat Acenteler Birliği (TÜRSAB), (2008), Ar-ge Departmanı Raporu,

http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html, 19.01.2015

Türk Standartları Enstitüsü (TSE), (2012), TS 12576 Şehir içi yollar - Kaldırım ve Yaya Geçitlerinde Ulaşılabilirlik İçin Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları.

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

United Nations (UN), (2003), Barrier-Free Tourism For People

with Disabilities In The Asian And Pacific Region, New York.

Ural, A., Kılıç, İ., (2006), Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi. Ankara, Detay Yayıncılık.

Westcott, J., (2004), Improving information on accessible tourism for disabled People, Italy, European Commission.

World Health Organisation (WHO), (2011), World Reports on Disability (Dünya Engellilik Raporu), Malta, World Health Organisation Press.

World Health Organisation (WHO), (2001), International Classification of Functioning, Disability and Health, Geneva.

World Health Organisation (WHO), (1980), International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps, Geneva

Vignuda, J.L., (2001), Promotion of Barrier-Free Tourism for People With Disabilities in the Asian and Pacific Region, Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji 17-18

Yau, M., Mckercher, B., Packer, T., L., (2004). Traveling with a Disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), Ss. 946-960.

Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S., (2004), *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Detay Yayıncılık.

Yenişehirlioğlu, E., (2013), *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama Ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi, Yüksek Lisans tezi.

Yörük, Ü., K., (2003) *Turizm Yapılarında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anketin amacı konaklama İşletmelerinin engelliler için uygunluğunun mevcut durumunu tespit etmektir. Burada toplanan veriler bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Bu sebeple vereceğiniz cevapların doğruluğu amaca ulaşmada önemlidir. Soruları kendi engel türünüze göre cevaplandırınız. Katılımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Güven ÖNDÜL

Yrd. Doç. Dr. Ö.Kürşad TÜFEKÇİ

Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman

		Aşağıda yer alan ifadeleri dikkate alarak, belirtilen cevap derecelerinden size en uygun olanı işaretleyiniz. 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım (Ne katılıyorum ne de katılmıyorum), 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
Seyahat acente hizmet algısı	1	Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında yeterli bilgi vermektedir.	1	2	3	4	5
	2	Seyahat acenteleri konaklama işletmeleri hakkında doğru bilgi vermektedir.	1	2	3	4	5
	3	Seyahat acenteleri tarafından engellilere yönelik özel turlar düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
	4	Seyahat acenteleri işletmeye transfer esnasında engellilerin karşılaştığı problemlere çözüm üretmektedirler.	1	2	3	4	5
	5	Seyahat acentelerinin personeli engellilere yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptirler.	1	2	3	4	5
	6	Hazırlanan turlar fiyat olarak uygundur.	1	2	3	4	5
Konaklama işletmelerinin uygunluğu algısı	7	Konaklama işletmelerinin park alanları engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	8	Konaklama işletmelerinin asansörleri engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	9	Konaklama işletmelerinin merdivenleri engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	10	Konaklama işletmelerinin odaları engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	11	Konaklama işletmelerinin banyoları engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	12	Konaklama işletmelerinin tuvaletleri engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	13	Konaklama işletmelerinin restoranları engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	14	Konaklama işletmelerinin yüzme havuzu engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	15	Konaklama işletmelerinin bar ve diskoları engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5

	5	uygundur.					
	1 6	Konaklama işletmelerinin sahilleri ve güneşlenme yerleri engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	1 7	Konaklama işletmelerinin çevresel düzenlemeleri engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
	1 8	Konaklama işletmelerinin odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygundur.	1	2	3	4	5
	1 9	Konaklama işletmelerinin personeli engelli misafire yönelik hizmet vermede yeterli eğitime sahiptir.	1	2	3	4	5
Bölgelerin uygunluğu	2 0	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulaşım araçları engellilerin erişimine uygundur.	1	2	3	4	5
	2 1	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki alışveriş merkezleri, engellilerin erişimine uygundur.	1	2	3	4	5
	2 2	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki ulusal parklar, engellilerin erişimine uygundur.	1	2	3	4	5
	2 3	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki müzeler, engellilerin erişimine uygundur.	1	2	3	4	5
	2 4	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki tarihi mekânlar, engellilerin erişimine uygundur.	1	2	3	4	5
	2 5	Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgelerdeki kaldırım ve üst geçitler engellilerin kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
Beklenti ve öneriler	2 6	Engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir.	1	2	3	4	5
	2 7	Engellilere özel turizm hareketleri düzenlenmelidir.	1	2	3	4	5
	2 8	Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları için devlet teşvik vermelidir.	1	2	3	4	5
	2 9	Mevcut konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemeleri engellilere hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmalıdır.	1	2	3	4	5
	3 0	Turizm işletmelerinde çalışan hizmet personeli özel eğitimden geçirilmelidir.	1	2	3	4	5

31. **Cinsiyetiniz :** (1) Erkek (2) Kadın
32. **Medeni Haliniz :** (1) Evli (2) Bekâr (3) Boşanmış
33. **Yaşınız :** (1) 18 yaş altı (2) 18 ve 22 yaş (3) 23ve 27 yaş
(4) 28 ve 32 yaş (5) 33 ve 37 yaş (6) 38 ve 42 yaş (7) 43 yaş üstü
34. **Eğitim Durumunuz :** (1) İlköğretim (2) Ortaöğretim (lise) (3) Önlisans
(4) Lisans (5) Lisansüstü (6) Eğitim almamış veya sadece okur yazar
35. **Engel Durumunuz :** (1) Bedensel (2) İşitme (3) Görme
(4) Konuşma (5) Diğer (.....)
36. **Haneye Giren Aylık Gelir miktarınız:**

- (1) 500 TL ve altı (2) 501-1000 TL (3) 1001-1500 TL
(4) 1501-2000 TL (5) 2001-2500 TL (6) 2501 TL ve üstü

37. Son Beş Yıl İçin de Bir Konaklama İşletmesinden Hizmet aldınız mı? (1) Evet (2) Hayır

38. Son Beş Yıl İçinde Konaklama İşletmelerinden Kaç Kez Hizmet Aldınız?

(Lütfen belirtiniz.....(Örneğin 3 defa))

39. Hangi Amaçla Konaklama İşletmelerinden Hizmet Alırsınız?

- (1) Tatil (2) İş Gezisi (3) Tedavi/Sağlık
(4) Akraba/arkadaş ziyareti

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Ad : GÜVEN

Soyad : ÖNDÜL

Doğum Yeri : BİTLİS

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise : Bitlis Lisesi 2009

Lisans : Akdeniz Üniversitesi- Seyahat İşletmeciliği 2013

SERTİFİKALAR

Pedagojik Formasyon Eğitimi Sertifikası- Akdeniz Üniversitesi 2015

Yaşam Koçluğu Sertifikası- Pamukkale Üniversitesi 2014

STAJLAR

Acente Temsilcisi - ETS TUR- Antalya 2010

Transfer Sorumlusu -EPOS Golf Turizm- Antalya 2011

Operasyon Sorumlusu- Lisans Turizm- Antalya 2012

Öğretmen- Antalya Falez Mesleki ve Teknik Turizm Lisesi 2015

Yabancı Diller

İngilizce (Orta Seviye)