

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI**

**ENGELLİ TURİZM PAZARLAMASI:
ALANYA ARAŞTIRMASI**

Salih TELLİOĞLU

DOKTORA TEZİ

**Danışman
Prof. Dr. Mahmut TEKİN**

Konya – 2018

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI**

**ENGELLİ TURİZM PAZARLAMASI:
ALANYA ARAŞTIRMASI**

Salih TELLİOĞLU

DOKTORA TEZİ

**Danışman
Prof. Dr. Mahmut TEKİN**

Konya – 2018



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

Öğrencinin

Adı Soyadı	Salih TELLİOĞLU
Numarası	154127021011
Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme / Üretim Yönetimi ve Pazarlama
Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input checked="" type="checkbox"/>
Tezin Adı	Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin imzası
(İmza)



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Doktora Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Salih TELLİOĞLU		
	Numarası	154127021011		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme / Üretim Yönetimi ve Pazarlama		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>	
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Mahmut TEKİN		
Tezin Adı	Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması			

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması başlıklı bu çalışma 19 / 10 / 2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı

Danışman ve
Üyeler

İmza

Prof. Dr. Mahmut Tekin

Danışman

Mahmut Tekin

Prof. Dr. Mehmet MUCUK

Üye

M. Mucuk

Dr. Öğr. Üy. Emel CELEP

Üye

E. Celip

Doç. Dr. Kemal VATANSEVER

Üye

K. Vatansever

Dr. Öğr. Üy. Mustafa YILDIRIM

Üye

M. Yildirim

ÖNSÖZ

“Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması” başlıklı bu çalışmada engellilere ve engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik düzenlemelere yer verilmiştir. Bu çalışmada ayrıca turistik kentler için önemli bir pazar olan engelli turizm pazarının ve bu pazara yönelik olarak gerçekleştirilecek engelli turizm pazarlamasının öneminden bahsedilmiştir.

Bu çalışmanın oluşmasında değerli bilgi birikimlerini ve deneyimlerini benimle paylaşan danışman hocam Prof. Dr. Mahmut TEKİN’e çok teşekkür ederim.

Ayrıca; doktora eğitimim süresince çok desteklerini gördüğüm değerli büyüklerim Prof. Dr. Kemal ALTINIŞIK’a, Doç. Dr. Özcan BAYRAK’a, Doç. Dr. Serdar YAVUZ’a ve tezimin hazırlanmasına değerli katkıları olan arkadaşım Mehmet ETLİOĞLU’na şükranlarımı sunuyorum.

Son olarak da bugünlerimi görmekten onur duyacağımı bildiğim babam merhum Müslüm TELLİOĞLU’na, bugünlere gelmemde çok katkısı olan, emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim annem Sabiha TELLİOĞLU’na, zor günlerimde hep yanımda olan kardeşlerime, bana her zaman destek olan eşim Özlem TELLİOĞLU’na ve canım oğlum Sami Saygın TELLİOĞLU’na sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Ekim 2018
Salih TELLİOĞLU



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Salih TELLİOĞLU	
	Numarası	154127021011	
	Ana Bilim Dalı / Bilim Dalı	İşletme / Üretim Yönetimi ve Pazarlama	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>
	Danışman	Prof. Dr. Mahmut TEKİN	

Tezin Adı: Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması

ÖZET

Dünyada artan engelli nüfusu ile birlikte engelli bireylerin toplumdaki diğer bireyler gibi yaşamalarına olanak sağlamak için başta gelişmiş ülkeler olmak üzere birçok ülkede oluşturulan sosyal politikalar sayesinde engelli bireyler de artık toplum ile iç içe yaşamaya başlamıştır. Engelli bireylere sağlanan bu destekler ile birlikte engelli bireyler de turistik faaliyetler içerisinde yer almaktadırlar.

Engelli bireylerin toplumun diğer bireyleri gibi turistik faaliyetlere katılması onların sosyal dışlanmışlıklarını azaltmakta ve toplumsal huzurun oluşmasına da imkân tanımaktadır. Engelli bireyler turistik faaliyetlerde bulunmak için oldukça istekli olmalarına rağmen tatil deneyimlerinde yaşadıkları olumsuz tecrübeler yüzünden bu faaliyetlere yeterince katılamamaktadır. Onların bu faaliyetlere katılmalarına yönelik olarak turistik yörelerde yapısal ve yasal düzenlemeler gerekmektedir. Turizm endüstrisi için özel bir pazar olarak nitelendirilen engelli turizm pazarı turistik ülkelere sağladığı ekonomik katkıların yanı sıra sosyal yönü ile de güçlü bir turizm türüdür.

Dünyada giderek yükselen yaş ortalaması ve artan yaşlı nüfusu ile birlikte engelli nüfusu da artmakta bundan dolayı da bu özel turizm türüne turistik kentlerin ve tesislerin ilgisi giderek artmaktadır. Tatil kararları öncesinde bilgiye toplumdaki diğer bireylere göre daha çok ihtiyacı olan engelli bireyleri kendi destinasyonlarına çekmek isteyen turistik kentlerin etkin bir turizm tanıtım ve pazarlama faaliyeti yapması gerekmektedir.

Üç bölümden oluşan bu çalışmanın ilk bölümünde engellilik ve engelli hakları, ikinci bölümde ise engelli turizmi ve engelli turizm pazarlaması ele alınmıştır. Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde ise Alanya'da ki engelli turizm potansiyelini ortaya çıkarmaya yönelik olarak alan araştırması yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Erişilebilirlik, Engelli Turizmi, Engelsiz Turizm Kenti Alanya, Engelli Turizm Pazarlaması



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Salih TELLİOĞLU	
	Numarası	154127021011	
	Ana Bilim Dalı / Bilim Dalı	İşletme / Üretim Yönetimi ve Pazarlama	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>
	Danışman	Prof. Dr. Mahmut TEKİN	

Tezin Adı Disabled Tourism Marketing: Alanya Research

SUMMARY

The population of the disabled in the world is increasing day by day. Thanks to the social policies created by many countries, especially the developed countries, to enable disabled individuals to live like other individuals in the society, the disabled individuals are now living together with society. With the support provided to disabled individuals, disabled individuals are involved in touristic activities.

The participation of disabled individuals in tourist activities such as other members of society, reduces their social exclusion and allows for the formation of social peace. Although disabled individuals are very willing to engage in tourist activities, they can not participate sufficiently in these activities because of the negative experiences they experienced in their holiday experiences. In order to enable disabled individuals to participate in tourism activities, necessary structural and legal arrangements were needed to ensure their accessibility to tourist areas. This type of market, which is considered as a special market for the tourism industry, is a powerful tourism type with its social contribution as well as the economic contributions it provides to touristic destinations.

With the increasing average age and the elderly population in the world, the population with disabilities is also increasing. Therefore, the interest of touristic destination and accommodation enterprises is gradually increasing to this special tourism type. Disabled individuals need more information prior to holiday decisions. Tourism destinations need to carry out an effective tourism promotion and marketing activity in order to attract people with disabilities.

The thesis consists of three parts. The first part of the thesis deals with disability and disability rights, and the second part deals with disability tourism and tourism marketing. The third and final part of the research is the field research conducted to reveal the potential for disabled tourism in Alanya.

Key Words: Accessibility, Disabled Tourism, Barrier Free Tourism City Alanya, Disabled Tourism Marketing

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI	i
DOKTORA TEZİ KABUL FORMU	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
SUMMARY	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
RESİMLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR.....	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM: ENGELLİLİK VE ENGELLİ HAKLARI	
1.1. Literatür Taraması	4
1.2. Engellilik.....	9
1.2.1. Engelli Olma Nedenleri	14
1.2.2. Engellilik Türleri.....	15
1.2.3. Engellilik Modelleri	16
1.3. Dünyada Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler	18
1.3.1. Avrupa Birliği (AB)'nin Engellilere Yönelik Çalışmaları.....	19
1.3.2. Gelişmiş Ülkelerde Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler.....	25
1.3.3. Türkiye'de Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler.....	37
1.3.3.1. Türkiye'de Engellilere Yönelik Faaliyet Gösteren Bazı Sivil Toplum Kuruluşları	53

İKİNCİ BÖLÜM: ENGELLİ TURİZMİ VE ENGELLİ TURİZM PAZARLAMASI

2.1.	Turizm.....	58
2.2.	Engelli Turizmi.....	61
2.2.1.	Bir Sosyal Hak Olarak Engelli Turizmi.....	68
2.2.2.	Gelişmiş Ülkelerde Engelli Turizmüne Yönelik Önemli Düzenlemeler ve Uygulamalar.....	72
2.2.3.	Türkiye’de Engelli Turizmüne Yönelik Yasal Düzenlemeler	76
2.2.4.	Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılmalarını Engelleyen Durumlar..	82
2.2.5.	Engelli Turizmüne Katkıları Olan Bazı Uluslararası Kuruluşlar	86
2.3.	Engelli Turizm Pazarı.....	91
2.4.	Engelli Turizm Pazarlaması	95
2.4.1.	Engelli Turizminin Pazarlama Karması (7P).....	100

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE KAPSAMI

3.1.	Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	113
3.2.	Araştırmanın Yöntemi	114
3.3.	Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi	114
3.4.	Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	116
3.5.	Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi	116
3.6.	Araştırmanın Hipotezleri	117
3.7.	Tarama Araştırması	119
3.7.1.	Araştırmanın Problem Cümlesi	120
3.7.2.	Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği	120
3.7.3.	Araştırmanın Bulguları ve Analizi.....	121
3.8.	Temellendirilmiş Kuram Çalışması – Gömülü Teori.....	138
3.8.1.	Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği	140
3.8.2.	Araştırmanın Bulguları	140
3.8.2.1.	Paydaşlarının Sorumluluk Alanları.....	141

3.8.2.2. Olanaklar	177
3.8.2.3. Stratejik Değer	183
SONUÇ VE ÖNERİLER	188
KAYNAKÇA.....	200
EK: 1 – TÜRKÇE ANKET FORMU	218
EK: 2 – İNGİLİZCE ANKET FORMU	221
EK: 3 – ALMANCA ANKET FORMU	224
EK: 4 – RUSÇA ANKET FORMU	227
EK: 5 – GÖRÜŞME SORULARI	231
ÖZGEÇMİŞ	233

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin Engel Türü, Cinsiyet, Yerleşim Yeri, Engel Oranı ve Yaş Grubuna Göre Dağılımı	43
Tablo 2: Kayıtlı Olan 6 Yaş Üstü Engelli Bireylerin Eğitim Durumu ve Engel Türlerine Göre Dağılımı	44
Tablo 3: Türkiye’de Yaşlı Nüfus ve Yaşlı Nüfusun Toplam Nüfus İçerisindeki Oranı	50
Tablo 4: Türkiye’de Genel Nüfus İçinde Yaş grubu ve Cinsiyete Göre En Az Bir Engeli Olan Nüfusu.	51
Tablo 5: Seyahat ve Turizm Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Sorunlar.....	86
Tablo 6: Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Engelli Nüfusları ve Toplam Nüfusları	94
Tablo 7: Erişilebilir Destinasyon Analizi	98
Tablo 8: Yıllara Göre Alanya Nüfusu.....	115
Tablo 9: Alanya'ya Gelen Turist Sayısı ve Alanya'nın Turizm Geliri.....	116
Tablo 10: Araştırmanın Hipotezleri.....	118
Tablo 11: Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Katsayısı	121
Tablo 12: Katılımcıların Demografik Bilgileri ve Bazı Bireysel Özellikleri	122
Tablo 13: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Girişine Yönelik Görüşleri.....	123
Tablo 14: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Genel Alanlarına Yönelik Görüşleri	124
Tablo 15: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Odalarına Yönelik Görüşleri.....	125
Tablo 16: : Katılımcıların Konakladıkları Otelin Yiyecek & İçecek Alanlarına Yönelik Görüşleri	126
Tablo 17: Katılımcıların Otelin Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri	126
Tablo 18: Katılımcıların Konakladıkları Otelin İletişim Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri	127

Tablo 19: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması.....	128
Tablo 20: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	129
Tablo 21: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Yaş Aralıklarına Göre Karşılaştırılması.....	130
Tablo 22: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Öğrenim Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	131
Tablo 23: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin İş Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	133
Tablo 24: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşleri ile Engel Türlerinin Karşılaştırılması.....	135
Tablo 25: Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Tatile Kiminle Çıktıklarına Göre Karşılaştırılması.....	137
Tablo 26: Alanya'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Araştırılması.....	141

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 - Sosyal Model	18
Şekil 2: Engellilerin Sorun ve Beklentilerine Yönelik Araştırma.....	49
Şekil 3: Turistik Bölgelerin Faktörleri	60
Şekil 4: Pazarlama Döngüsü.....	96
Şekil 5: Destinasyon Pazarlama Unsuru	100
Şekil 6: Pazarlama Karması, 7P ve 7C.....	101
Şekil 7: Mal - Hizmet Karşılaştırması	103
Şekil 8: Fiyatlama Kararını Etkileyen Faktörler	104
Şekil 9: Erişilebilir Turizm Kenti Modeli	112
Şekil 10: Gömülü Teoride İzlenen Aşamalar	139
Şekil 11: Destinasyon Paydaşları	142
Şekil 12: Olanaklar	177
Şekil 13: Stratejik Değer	184

RESİMLER LİSTESİ

Resim 1: Alanya Müzesi	147
Resim 2: Alanya Kalesi	148
Resim 3: Yaya Geçidi - Alanya	151
Resim 4: Toplu Ulaşım Aracı Engelli Rampası – Alanya	154
Resim 5: Engelsiz Yaşam Fuarı, İstanbul	158
Resim 6: Kleopatra Plajı, Alanya	160
Resim 7: Engelli Tuvaleti	161
Resim 8: Engelli Havuz Asansörü	173
Resim 9: Görme Engelli Yürüyüş Yolunu İşgal Eden Araç, Alanya	175

KISALTMALAR

Kısaltma	Açıklama
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AKÇT	Avrupa Kömür Çelik Topluluğu
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungs Gesetz
ALTAV	Alanya Tanıtım Vakfı
ALTİD	Alanya Turistik İşletmeciler Derneği
ALTSO	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
BCODP	British Council of Organisations of Disabled People
BDA	British Deaf Association
BEDD	Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği
BGG	Behinderten Gleichstellungs Gesetz
BM	Birleşmiş Milletler
BÖİB	Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
BYKP	Beş Yıllık Kalkınma Planı
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
DA	Disability Alliance
DDA	Disability Discrimination Act
DFA	Design For All
EDT	European Disability Forum
EHRC	Equality and Human Rights Comission
ENAT	European Network for Accessible Tourism

EYHGM	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
IDEA	Individuals with Disabilities Education Act
İZEV	İstanbul Zihinsel Engelliler Vakfı
LISMI	Ley de Integración Social de los Minusválidos
NLB	National League of the Blind
ONCE	Organizacion Nacional de Ciegos Espanoles
SHÇEK	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
TUIK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNWTO	Union Nation World Travel Organization
WHF	World Health Foundation
WHO	World Health Organization

GİRİŞ

Dünyada bir milyardan fazla insan engelli olarak yaşamaktadır. Doğuştan gelen engellilik ile birlikte, iş kazaları, trafik kazaları, kronik hastalık ve yaşlılığa bağlı engellilik ile engelli birey sayısı iyileşen sağlık koşullarına rağmen artmakta ve daha da büyük bir kaygı konusu haline gelmektedir (WHO, 2011).

Engelli bireylere yönelik yapılan çalışmaların ilk çıkış noktası eşitlik ilkesidir. Engelli bireylerin toplumdaki diğer bireyler ile eşit olduğu ilkesi birçok ülkede anayasal güvence altına alınmıştır. İlerleyen süreçte özellikle de Birleşmiş Milletler öncülüğünde başlayan çalışmalar sayesinde engelli bireylerin eşitlik ilkesi dışındaki ekonomik ve sosyal haklarına yönelik düzenlemeler de yapılmaya başlamıştır (Gökmen, 2007).

Engelli bireyler, yapılan düzenlemelere rağmen sağlık, eğitim, istihdam, ulaşım ve bilgi edinme gibi hizmetlere erişimde ve ulaşımında çeşitli engellerle karşılaşmaktadırlar. Az gelişmiş ve gelişmekte olan toplumlarda ise engelli bireylerin karşılaştığı bu engellere daha artmaktadır (WHO, 2011). Engelli bireylerin karşılaştığı bu sorunlar ve çevresel etkenler onların toplum ile iç içe yaşamalarına engel olmakta ve toplumsal yaşamdan dışlanmasına neden olmaktadır (WHF, 2010).

Toplumda yaşayan tüm bireyler; sosyal, politik, ekonomik ve kültürel hak ve fırsatlar üzerinde eşit haklara göre sahiptir (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1567). Engelli bireyler bu haklardan eşit olarak faydalandığı takdirde toplumdaki diğer bireylerden ayrı tutulmadığını hissedecek ve toplum içinde mutlu ve huzurlu bir biçimde yaşayacaklardır (Bulgan ve Kaygusuz, 2015: 363). Onların doğal ve yaşamsal ihtiyaçlarını için seyahat etmeleri ve turistik faaliyetlerde bulunmaları oldukça önemlidir. Engelli bireylerin bu faaliyetlerde bulunmaları da onların sosyal yaşama katılımlarını arttırmakta ve bu sayede de toplum ile iç içe olmalarını sağlamaktadır. Bu bakımdan engelli turizmi bir sosyal turizm türü olarak da ifade edilebilir (Bıçkı, 2013: 52).

Özellikle gelişmiş ülkelerde engellilere uygulanan sosyal politikalar sayesinde engelli bireylerin refah seviyesi giderek artmaktadır. Bu sayede turistik faaliyetlerde

bulunan engelli birey sayısında da artış olmaktadır. Turizm sektörünün birçok ülkede yerli ve yabancı turistlere tatil yapma imkânı sağlamasının yanında turistik yörelere de başta ekonomik ve kültürel olmak üzere çeşitli faydaları söz konusudur (Tellioglu ve Tekin, 2016: 488). Bölgesel gelişme için önemli bir gelir aracı olarak görülmesi hem gelişmiş ülkelerde hem de gelişmekte olan ülkelerde turizme olan ilginin daha da artmasını sağlamaktadır (Tekin ve Kasalak, 2014: 129). Giderek artan turistik destinasyonlar ile birlikte turistik kentler arasında rekabet de artmakta ve bundan dolayı alternatif pazarlara olan ilgi artmaktadır. Önemli bir turizm pazarı olarak ifade edilen engelli turizm pazarına olan ilgi ise; engelli bireylerin turistik faaliyetlerine genellikle ailesi, refakatçisi ya da arkadaşları ile birlikte katılmasından dolayı daha da artmaktadır.

Engelli bireyler seyahat kararı aşamasında diğer bireylere göre daha fazla bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Tercih edilecek destinasyon ve konaklama tesislerinde engelli bireylerin özellikle kendi engel türlerine göre gerekli düzenlemelerin bulunup bulunmadığı, beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmayacağı bilgisi onlar için oldukça önemlidir. Bundan dolayı turistik faaliyetler ve olanaklar hakkındaki kısıtlı bilgiler ya da doğru ve güvenilir bilgiye ulaşamaması onların seyahat kararlarını etkilemektedir. Bu noktada destinasyonlar ve turistik tesisler için etkin bir tanıtım ve pazarlama faaliyetleri oldukça önemlidir. Son yıllarda turistik ülkeler artan rekabetten dolayı önemi giderek daha da artan etkin bir turizm pazarlaması ile destinasyonlar kendi potansiyellerine göre turistik çekim gücü haline gelecektir. Pazarın talep ve beklentilerini karşılayacak doğru bir pazarlama faaliyeti karlılık ve rekabet üstünlüğü açısından önemli avantajlar getirecektir (İlker, 2012: 281).

Üç bölümden oluşan bu çalışmanın uygulaması Türkiye’de engelli turizm pazarına yatırım yapan en önemli kentlerden biri olması itibariyle Alanya’da gerçekleşmiştir. Bu çalışmada engellilere yönelik düzenlemeler yapmasına rağmen engelli turizm pazarından yeterince faydalanamayan Alanya’nın engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın birinci bölümünde engellilik kavramı, engelli olma nedenleri, engellilik türlerine ve engellilik modelleri ile dünyada engelli hakları ve engellilere yönelik düzenlemelere yer verilmiştir. Bu çerçevede gelişmiş ülkelerde, AB’de ve Türkiye’de engelli hakları ve engellilere yönelik düzenlemeler ele alınmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde engelli turizmüne, dünyadaki bu turizm türü ile ilgili önemli yasal düzenlemelere, engelli turizmüne katkısı olan uluslararası kuruluşlara, Türkiye’de engelli turizmüne yönelik hukuki altyapıya ve engelli turizm pazarlamasına yer verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde ise kente turistik faaliyette bulunmak için Alanya’ya gelen engelli bireylere ve kentin turizm paydaşlarına ulaşılmıştır. Engelli bireylere yapılan anket ile engelli bireylerin konakladıkları turistik tesislerdeki memnuniyetleri ölçülmüştür. Son olarak da yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile kentteki engelli turizm potansiyelinin geliştirilmesi için sektör paydaşlarının görüşleri alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM ENGELLİLİK VE ENGELLİ HAKLARI

Birinci bölümde engellilik kavramı çerçevesinde engelli olma nedenleri, engellilik türleri ve engellilik modellerine yer verilmekte, bölümün devamında ise engellilere yönelik düzenlemelerin gelişmiş ülkeler ve Türkiye’de ki boyutlarına değinilmektedir.

1.1. Literatür Taraması

Engellilerin turizm faaliyetlerine katılması konusu ile ilgili son yıllarda oldukça geniş literatür oluşmuştur. Literatür çalışmaları içerisinde dikkat çeken nokta, engellilerin turizm faaliyetlerine katılmak istemelerine rağmen turizm faaliyetlerine katılmalarını engelleyen faktörlerdir. Engelli turizmi ile ilgili yapılan önemli çalışmalar aşağıda incelenmiştir.

O’Neill ve Knight (2000) *“Disability Tourism Dollars in Western Australia Hotels”* makalesinde, Avustralya’da otel, motel ve misafirhanelerin 319 temsilcisi ile yaptığı anket çalışması sonucunda; sadece birkaç otelin engelli turizm pazarının ve potansiyelinin farkında olduğunun, hiçbir otelde işitme engelliler için uyarıcı alarmlara ve görme engelliler içinde brail alfabesine rastlanmadığını ifade etmişlerdir.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (2005) *“Accessible Tourism For All”* raporunda engelli bireyler açısından rezervasyon anından tatillerinin sonuna kadarki tüm sürecin ve aşamaların erişilebilir olması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca turistik tesislerde çalışanların engellilere hizmet verebilecek yeterlilikte olması gerektiğinden ve tesislerdeki park alanı, tuvalet ile asansör vb. alanların engelli bireylerin kullanımına uygun olması gerektiği vurgulanmıştır.

Stonesifer ve Kim (2011) *“Toward Creating a Framework to Accommodate the Needs of Disabled Hotel Guests”* makalesinde, Amerika’da engelliler ve otel yöneticileri ile yaptığı araştırma sonucunda; engellilerin tatillerinden olumlu bir izlenim ile ayrılmalarını engelleyen en önemli faktörün personel ile yaşadıkları

iletişim eksikliği olduğunu ve personelin bu konuda eğitimsiz olduğunu belirtmişlerdir.

Buhalis ve Darcy (2011) “*Accessible Tourism Concepts and Issues*” kitabında, engelli turizm pazarından, erişilebilir turizmin önündeki engellerden, engelli turist haklarından ve engelli turistlerin tatil deneyimlerinden bilgiler vermiştir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2011)’nün yayınladığı “*Dünya Engellilik Raporu*”nda, bir milyardan fazla insanın yani dünya nüfusunun yaklaşık % 15’inin bir tür engellilik ile yaşadığı ifade edilmiştir.. Çalışmada ayrıca insanları engelleyen faktörler ve engelli bireylerin yaşamlarını engelleyen faktörler ele alınarak engelli bireylerin karşılaştığı dezavantajlar ve engellerin önlenmesi için de dokuz önerilerde bulunulmuştur.

Buhalis, Darcy ve Ambrose (2012) “*Best Practice in Accessible Tourism*” kitabında, erişilebilir turizme dair politikalar ve bu politikaların koordinasyonunun sağlanmasına, erişilebilir turizmin altyapısının oluşturulmasına ve geliştirilmesine değinmişlerdir. Çalışmada ayrıca Yunanistan, Avustralya, Yeni Zelanda, İsveç, Norveç, İspanya ve Britanya erişilebilir turizm kapsamında incelenmiştir.

Zengin ve Eryılmaz (2013) “*Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi*” makalesinde, tesis yöneticilerinin engelli turizm pazarı hakkındaki görüşlerini öğrenmek için Bodrum’da faaliyet gösteren 40 konaklama tesis yöneticisi ile anket çalışması yapmışlardır. Çalışmaya göre; araştırmayı kapsayan tüm tesislerde engelli odalarının bulunmakta ancak 8 tesis yöneticisi engelli odalarının bulunmasına rağmen engelliler için araç park yerinin bulunmadığını ifade edilmiştir. Ayrıca yöneticilerin çoğu engellilere hizmet verme konusunda personel sıkıntısı çektiklerini, engellilere hizmet verebilecek yeterli bilgiye sahip personellerinin olmadığını belirtmişlerdir.

Yenişehirlioğlu (2013) “*Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar*” adlı yüksek lisans tezinde, İstanbul’da ve Antalya’da faaliyet gösteren 36 turistik tesisin yöneticisi ve bu

tesislerde konaklayan ve engelli olmayan 20 turist ile Mersin’de yaşayan farklı engellilikleri bulunan 37 engelli birey ile yaptığı araştırma sonucunda; engelli bireylerin büyük çoğunluğunun seyahatlerine yanlarında bir refakatçi ile çıktıklarını, araştırma yapılan otellerin oda toplamının 7920 olmasına rağmen engelli oda sayısının sadece 69 olduğu, bu otellerin hemen hemen hepsinin sadece yürüme engellilere uygun engelli odasının bulunduğunu, sadece 1 otelin görme engellilere de uygun engelli odasına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada Antalya ve Bodrum gibi gece hayatının ve eğlence yerlerinin yoğun olduğu kentlerde bu tesislerin engelli bireylere göre tasarlanmadığı ifade edilmiştir. Çalışmaya katılan engelli bireylerin çoğunluğu, tatillerini engelli olmayan bireyler ile geçirmek istediklerini, sadece engellilerin olduğu bir tesis olsa dahi tercih etmeyeceklerini belirtmişlerdir.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (2013)’nün ”*Recommendations On Accessible Tourism*” raporunda ise diğer çalışmalardan farklı olarak, yaşlı nüfusunun artışından dolayı 2050 yılında dünya nüfusunun yaklaşık % 20 sinin 60 yaş üstü olacağını ve yaşlı nüfusunun artmasından dolayı da dünyadaki engelli sayısının artacağına değinilmiştir. Önceki çalışmalarda yer almasına rağmen bu çalışmada turistik tesislerdeki personelin engelli bireylere nasıl davranacağı ve onlarla nasıl iletişim kuracağı konusu daha kapsamlı ele alınmıştır.

Bozok vd. (2014) “*Alanya’nın Engelli Turizmine ilişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma*” makalesinde, Alanya’da bulunan otel yetkilileri, Engelsiz Yaşam Merkezi yetkilileri ve engelli bireylerle yaptığı yüz yüze görüşme ve gözlem sonucunda; çalışma alanına alınan otellerin engelli oda sayısının yetersiz olduğunu ve mevcut odaların da gerekli donanımlara sahip olmadığı ifade edilmiştir. Ayrıca oda ve oda içi mobilyaların gerekli standartlara uygun olmaması veya yetersiz nitelikte olmasının engelli bireylerin hareketlerini kısıtladığı ve zorlaştırdığı belirtilmiştir. Engelli bireylerin bu sebeplerden dolayı otel konaklamasında bir yardımcı veya refakatçiye ihtiyaç duyduğu ve engelli bireylerin otellere çoğunlukla bir grubun içinde ve bir refakatçiyle (anne, baba veya yardımcı) geldiği tespit edilmiştir.

Albayrak (2014) “*Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar*” adlı makalesinde, 87 fiziksel engelli birey ile yaptığı anket çalışması sonucunda engelli bireylerin restoranlarda karşılaştıkları en önemli sorunları; tuvalet yanlarında tutunma barlarının olmaması, masalararası alanın yardımcı araçların rahat hareket etmesini sağlayacak şekilde yerleştirilmemiş olması, sandalyelerin tutunma yerlerinin olmaması, masaların yardımcı araçlarla rahatlıkla oturabilecek yükseklikte olmaması ve tuvalet kapısının engelli bireylerin yardımcı araçlarla kolayca girilebilir genişlikte olmaması olarak sıralamıştır

Serçek ve Serçek (2014) “*Engellilerin Tatil Alışkanlıkları ve Seyahat Engelleri*” adlı makalesinde, 89 engelli birey ile yapılan anket sonuçlarına göre; engelli bireylerin çoğunluğunun (%41,6) aylık 501-1000 TL arasında bir gelire sahip oldukları belirtilmiştir. Engellilerin tatil yapma alışkanlıkları incelendiğinde ise %58,4’ünün tatil yapmış olduğu ifade edilmiştir. Çalışmaya göre engellilerin tatil yapamamalarının en önemli nedeni gelir düşüklüğüdür. Araştırmaya katılan engelliler, tatillerinde karşılaştıkları en önemli sorunları turizm tesislerindeki fiziksel şartlarının engellilere uygun olarak düzenlenmemesi ve ulaştırma araçlarının uygun olmaması şeklinde ifade edilmiştir.

Yılmaz vd. (2014) “*Engelli Turizmi ve Belek’te ki Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açuları*” makalesinde Antalya’nın önemli turizm merkezlerinden olan Belek bölgesinde 52 otel yöneticisi ile gerçekleştirdiği anket çalışması sonucunda; bu tesislerin hepsinde engelli misafirlerin konakladığı, tesislere gelen engelliler içerisinde de en fazla bedensel engellinin, en az ise görme engelli misafirlerin olduğu belirtilmiştir. Çalışmaya göre engelliler bu tesislerde en çok yüzme havuzlarını ve merdivenlere kullanmakta zorlanmaktadır.

Emiroğlu ve Demirkol (2014) “*Engelli Turizminin Sorunlarına Yönelik İstanbul’da ki 4 ve 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*” adlı makalesinde, İstanbul’daki 50 otel işletmesinden e-posta anket yolu ile topladığı verilere göre; tesis yöneticilerinin önemli bir çoğunluğunun engelli turizm pazarının farkında olmadığı, otel web sayfalarının engellilerin tesis hakkında bilgi alabileceği biçimde tasarlanmadığı belirtilmiştir. Bu bağlamda otel web sayfalarında, engelli

odalarının sayısı, konumu ve otellerin engellilere yönelik sunduğu olanakların açık, net ve doğru bir şekilde belirtilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Bulgan (2016), “*Engelli Turizmi: Antalya İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*” doktora tezinde Antalya’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin 326 yöneticisine ve bu otellerde konaklayan 232 engelli bireye 2 farklı form ile anket çalışması uygulamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; işletmelerin önemli bir çoğunluğunun bütün engel türlerine hizmet verebilecek donanıma sahip olduğu, araştırmaya katılan engelli turistlerin Türkiye’ye genellikle ilkbahar ve sonbahar aylarında geldikleri ve otel yöneticilerinin birçoğunun engelli turizm pazarının farkında olduğu bulgularına ulaşılmıştır.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (2016), “*Recommendations on Accessible Information in Tourism*” adlı raporunda, baskılı materyallerin, dijital dökümanların, görsel-işitsel içeriklerin tasarlanırken engelli bireylerin de düşünülmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca turizm ürün ve hizmetlerinin tanıtılmasında ve satılmasında önemli yeri olan internet, web siteleri ve mobil telefon uygulamalarının engelli bireyleri de kapsayacak şekilde tasarlanması gerektiği belirtilmiştir.

Baş (2016), “*Engelli Turizmi*” adlı kitabında Avrupa Birliği ülkelerinde, Amerika’da ve Türkiye’de engellilere ve engelli haklarına ilişkin yasal düzenlemelere ve engelli turizmine yönelik istatistiklere yer vermiştir. Kitapta ayrıca örnek olay kapsamında “engelsiz havalimanı projesi” incelenmiştir.

Cengiz ve Aksöz (2018), “*Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmine Yönelik Teorik Bir İnceleme*” makalesinde, engelli turizm pazarına yönelik başarılı bir pazarlama çalışması gerçekleştirebilmek için geleneksel pazarlama çalışmasının yerine müşteri odaklı bir pazarlama karmasının olması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca pazarlama karmasının pazarı oluşturan engelli bireylerin özellikleri doğrultusunda şekillenmesi gerektiği ifade edilmiştir.

“*Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması*” adlı doktora tezinde ise gelişmiş ülkelerde ve Türkiye’de engellilik ve engelli turizmi ile ilgili yasal düzenlemelere ve sivil toplum kuruluşlarının çalışmalarına yer verilmiştir. Bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak engelli turizmi, pazarlama ve pazarlama karmasının bileşenleri ile değerlendirilmiş ve engelli turizm pazarlamasının öneminden bahsedilmiştir. Çalışmanın araştırma boyutunda ise kentteki turistik işletmelerde konaklayan 253 engelli bireye anket çalışması yapılmış ve bunun yanında kentteki 30 turizm paydaşı ile de mülakat gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda bu çalışma; içeriği ve elde edilen bulgular açısından farklı bir çalışma olarak literatüre katkı sağlayacaktır.

1.2. Engellilik

Engellilik, bireyin doğumundan itibaren veya doğduktan sonraki süreçte meydana gelen bir rahatsızlık ya da kaza sonucunda kendi kendisine yapması gereken faaliyetlerdeki yetersizliği ve kısıtlılığı ifade eder. Bunlardan dolayı da yürüme, görme, işitme ve konuşma gibi faaliyetlerdeki zorlukların ortaya çıkmasıdır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53).

Birleşmiş Milletlere göre engelli kavramı, “*diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri içermektedir*” olarak tanımlanmıştır (BM, 2008).

Dünya Sağlık Örgütü engelliliği tıbbi yönü ile ele almıştır. Söz konusu örgüt, hastalık ve sağlık ağırlıklı bir tanımlama ve sınıflandırma yaparak engelliliği üç ayrı kategoride değerlendirmiştir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (WHF, 2010):

- **Noksanlık:** Sağlık bakımından “noksanlık” psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir eksikliği veya dengesizliği ifade eder.

- **Özürlülük:** Sağlık alanında “özürlülük” bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu ifade eder.

• **Maluliyet:** Sağlık alanında “maluliyet” bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.

Türkiye’de 2005 yılında yürürlüğe giren 5378 sayılı “Engelliler Hakkında Kanun” a göre ise engelli, “*fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey*” olarak tanımlanmıştır (Engelliler Hakkında Kanun, m.3).

Engelli kavramına sanayi devriminden sonra daha sık rastlanılmaktadır. Çünkü sanayi devrimiyle beraber doğuştan gelen engeller ve kronik hastalıklarla oluşan engellerin dışında iş kazaları sonucunda ortaya çıkan engellilikten dolayı engelli sayısında ve oranlarında belirgin bir artış olmuştur. Bunların dışında yaşlı nüfus sayısının giderek artması ile beraber yaşlılığa bağlı engellilik ve trafik kazaları sonucunda oluşan engellilik ile birlikte engelli sayısı giderek artmaktadır (Genç ve Çat, 2013: 365). Dünya Engellilik Raporu’na göre; dünya nüfusunun yaklaşık % 15’inin yani, bir milyardan fazla insanın bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmekte ve bu insanların da yaklaşık % 20’si bireysel faaliyetleri yerine getirmeye çalışırken önemli sorunlar yaşamaktadır (WHO, 2011). Türkiye’de de engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranı ise %12.29’dur. Yapılan araştırmalara göre, 2050 yılında tüm dünyadaki engelli ve yaşlı nüfusunun yaklaşık iki milyarı bulacağı öngörülmektedir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2014).

Engelli bireylerin topluma kazandırılması için atılan ilk ve en önemli adımlar Birleşmiş Milletler tarafından atılmıştır. İlk olarak 1948 yılında yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi’nde herkesin eşit olduğu ilkesi kabul edilmiştir. Birleşmiş Milletler tarafından; 1981 yılı “Özürlüler Yılı” ve 1983- 1992 yılları arası “Özürlüler On Yılı” olarak kabul edilmiştir. Birleşmiş Milletler, 13 Aralık 2006 tarihinde ise “Engelli Hakları Sözleşmesi”ni kabul ederek sözleşmenin 2007 yılında Türkiye’nin de içinde bulunduğu 80 ülke tarafından imzalanmasında önemli katkısı olmuştur (Karacaoğlu, 2012: 1).

Engelli bireyler, sağlık, eğitim, istihdam, ulaşım ve bilgi edinme gibi hizmetlere erişimde ve ulaşımda çeşitli engellerle karşılaşmaktadırlar. Dũnya genelinde engelli bireyler engelli olmayan bireylere kıyasla daha kũtũ sağlık durumuna, daha dũřũk eğitim dũzeyi ve daha az sosyal refaha sahiptir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan toplumlarda bu sorunlar daha şiddetli hissedilmektedir (WHO, 2011). Yollar, kaldırımlar, kamu binaları, parklar ve bahçeler, okullar, içinde yaşanılan konutlar, ulaşım araçları ve bunun gibi daha birçok fiziksel çevre unsuru, engelli bireylerin toplum ile iç içe yaşamalarına engel olmaktadır. Bu engeller, hareket yeteneği sınırlanmış bu insanların yaşadıkları sorunları daha da pekiştirmekte ve onların toplumsal yaşamdan dışlanmasına neden olmaktadır (WHF, 2010). Ayrıca engelli bireylerin, evlilik kurma, aile yaşantısına uyum sağlama, sosyal yaşama uyum sağlama, çocuk sahibi olma, çocuk bũyũtme ve iş edinme gibi bazı toplumsal rolleri yerine getirmekte zorlanması engelli olmanın sadece bedensel veya zihinsel değil daha geniş anlamda sosyolojik bir kavram olduğunu da gũstermektedir (Karataş ve Çifci, 2010).

Engelli bireylerin sorunları sadece onları değil, ailesini ve toplumsal yapıyı da ilgilendirmektedir. Onların, yaşadıkları ũlkede fiziki, psikolojik ve sosyal açıdan gelişenmesi o ũlkenin gelişmişliği ile doğru orantılıdır (Pehlivanoğlu, 2012: 7). Engelli bireylerin toplumun bir parçası olduğu gerçeğiyle beraber onların toplum içerisinde diğer insanlar gibi yaşamalarına, onların faydalandıkları imkânlardan faydalanmalarına olanak sağlayacak gerekli dũzenlemeleri yapmak gerekmektedir. Avrupa ũlkelerinde, engelli bireylerle toplum içinde daha sık karşılaşılmakta, Tũrkiye’de ise daha az karşılaşılmaktadır. Bu, Avrupa ũlkelerinde engelli sayısının çok olmasından ya da Tũrkiye’de az olmasından değil, Tũrkiye’de engelli bireylerin karşılaştıkları engellerin fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Mũlayim ve Őřahin, 2010: 1663). Tũrkiye’de engelli bireylerin haklarını koruyan yasal mevzuat olmasına rağmen, bu konudaki gerekli dũzenlemelerin ve uygulamaların eksik olduğu gũrũlmektedir (Tũtũncũ ve Aydın, 2013: 261).

Engelli bireylerin kendi engelleri dışında karşılaştığı engeller; içsel, çevresel ve iletişimden kaynaklanan engeller olmak üzere üç şekilde sınıflandırılmıştır. Bu engeller şu şekilde açıklanabilir (Cameron, vd., 2003: 9):

- **İçsel Engeller:** İçsel engeller, bir bireyin fiziksel, bilişsel veya psikolojik fonksiyonlarının seviyesinden kaynaklanmaktadır.

- **Çevresel Engeller:** Engelli bireyin dışındaki unsurlardır. Çevrenin engellilere karşı tutumları, mimari ve ekolojik özellikleri ile ulaşım ve ekonomik unsurları içermektedir.

- **İletişim Engelleri:** Engelli bireylerle onların sosyal çevresi arasındaki etkileşimden meydana gelmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından yayınlanan Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti (2011)'ne göre insanları engelleyen faktörler aşağıdaki bulgulara göre açıklanmıştır:

- **Yetersiz Politikalar ve Standartlar:** Engelli bireyler için uygulanması düşünülen politikalar her zaman onların ihtiyaçlarına göre doğru olarak düzenlenmemekte veya düzenlenen politika ve standartlar doğru olarak uygulanmamaktadır. Örneğin, engelli çocukların okula gitmeleri için sağlanan teşviklerdeki eksiklik ve destek hizmetlerindeki yetersizlik, doğru bir eğitim politikası olmadığını göstermektedir.

- **Olumsuz Tavırlar:** Toplum içerisinde insanların önyargıları ile hareket etmesi; engelli bireylerin eğitim, sağlık hizmetlerinin faydalanmalarında ve istihdam edilmelerinde engeller oluşturmaktadır. Örneğin, öğretmenlerin, okul yöneticilerinin, diğer çocukların ve hatta onların aile üyelerinin engellilere yönelik hal ve hareketleri engelli çocukların özel eğitim kurumları dışındaki okullarda yer almasını olumsuz olarak etkilemektedir.

- **Yeterli Hizmet Sağlanmaması:** Engelli bireylerin en önemli sorunları arasında sağlık, rehabilitasyon ve yardım hizmetlerindeki eksiklikler yer almaktadır. Bu sadece engelli bireylerin yaşadıkları sıkıntılar ile de sınırlı kalmayıp önemli bir toplumsal sorun olarak da ortaya çıkmaktadır. Güney Afrika ülkeleri verileri, tıbbi

rehabilitasyona ihtiyaç duyan engellilerin çok az bir kısmının bu hizmet aldığını göstermiştir.

▪ **Hizmet İletimi Sorunları:** Engelli bireylere sunulan hizmetlerin kötü organize edilmesi, hizmet sağlayan çalışan sayısının nitelik ve nicelik olarak eksik olması sağlanan hizmetlerin yeterli olmadığını göstermektedir. ABD’de yapılan bir çalışmaya göre, sosyal hizmet çalışanlarının önemli bir kısmının herhangi bir resmi eğitim veya sertifikaya sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

▪ **Yetersiz Finansman:** Engellilere uygulanan sosyal politikaların uygulanması için oluşturulan kaynaklar genellikle yetersiz kalmaktadır. Bu konular için ayrılan finansmanın eksikliği, bu hizmetlerin sağlanmasına engel teşkil eden başlıca unsurdur. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 51 ülke üzerinde yapılan 2002-04 Dünya Sağlık Araştırması, sağlık hizmetlerine erişmede ve yapılan indirimli ya da ücretsiz sağlık hizmetlerinde engellilerin engelli olmayanlara göre daha fazla zorluklarla karşılaştığını göstermektedir.

▪ **Yetersiz Erişilebilirlik:** Engelli bireylerin toplumla iç içe ve toplumdaki diğer bireylerle eşit bir biçimde yaşamalarına engel teşkil eden sorunlardan bir tanesi kullandıkları mekânlar ve ulaşım araçlarının yeterli erişilebilirlikte ve ulaşılabilirlikte olmamalarıdır. Ayrıca engelli bireylerin bilgi ve teknoloji imkânlarından faydalanma oranı toplumdaki diğer bireylere göre daha azdır. Hatta bazı durumlarda engelli bireyler telefon, televizyon ve internet gibi en temel araçlara ve hizmetlere bile erişememekte ve bunlardan mahrum kalabilmektedirler.

▪ **Danışma ve Katılım Yetersizliği:** Engelli bireylerin birçoğu kendi hayatlarını doğrudan etkileyen konularda fikir üretebilme süreçlerine dâhil edilmemektedir. Örneğin, evde bakım hizmetlerinin nasıl daha iyi yapılacağına dair bu hizmeti alanlardan görüşlerinin alınması ve bu hizmetlerin o görüşlerin sonuçlarına göre yeniden düzenlenmesi mutlaka olumlu sonuçlar sağlayacaktır.

▪ **Veri ve Bulgu Yetersizliği:** Engellilerle ilgili doğru veri ve onlara uygulanan programlara ilişkin bulguların yetersizliği, onlar için uygulanacak politikaları ve hizmetleri olumsuz olarak etkileyebilir. Engelli bireylerin sayısı ve durumları hakkında yeterli bilgi toplanması ve buna uygun düzenlemeler getirilmesi durumunda daha doğru politikalar hayata geçirilecek ve bu sayede erişilebilirlikleri artacaktır. Engelli bireylere karşı olan yaklaşım giderek daha olumlu olsa da, engelli

bireylerin sorunlarının anlaşılması ve giderilmesi noktasındaki çalışmalar hala eksik kalmaktadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003).

1.2.1. Engelli Olma Nedenleri

Engelliliğe sebebiyet veren etkenler araştırıldığında bu sebeplerin önemli bir kısmının kaçınılabilir ve önlenabilir etkenler olduğu ortaya çıkmaktadır (WHF, 2010: 5). Engelli olma nedenleri doğum öncesi, doğum anı ve doğum sonrası nedenler olmak üzere üç bölümde sınıflandırılmış olup bunlar aşağıda belirtilmiştir (Baş, 2016: 6-7):

Doğum Öncesinde Oluşan Nedenler:

- Kalıtım yoluyla geçen özelliklerden kaynaklanan genetik faktörler, akraba evlilikleri, anne ve baba arasında ya da anne-çocuk arasındaki kan uyumsuzluğu oluşan nedenler,
- Anne ya da babadan gelen kromozomlarda eksiklik, fazlalık ya da bozukluktan dolayı meydana gelen ve engel durumuna yol açan kromozomal nedenler,
- Genetik ya da kromozomal bir etken yokken bedeninin belli bölümlerinin ya da organlarının doğum öncesindeki oluşumdan kaynaklanan ve buna bağlı olarak ortaya çıkan doğuştan gelen diğer nedenler,
- Annenin yaşadığı psikolojik sorunlar ve bunun yanında hamilelikte alkol-sigara vb. maddelerin kullanımı, hamileliğin ilk üç ayında annenin toksoplazma, kızamıkçık, viral enfeksiyon geçirmesi gibi nedenler.

Doğum Anında Oluşan Nedenler:

- Doğum sırasında bebeğin başına uygulanan basınç veya bebeğin doğum kanalında uzun süre kalmasından dolayı bebeğin beynine yeterince oksijen gitmemesi, doğum sırasında vakum, forseps gibi aletlerin uzman olmayan kişiler tarafından kullanılması,

- Erken doğum veya düşük kilolu doğumdan ya da doğum sırasında yaşanan kazalardan, doğumun sağlık kuruluşunda sağlık elemanlarınca gerçekleştirilmemesi, bebeğin travmaya maruz kalmasından kaynaklanan nedenler.

Doğum Sonrasında Oluşan Nedenler:

- Bebeğin doğduktan sonra ağır ve ateşli hastalık geçirmesi, ağır doğum sarılığı, zehirlenmeler, ev, iş ve trafik kazalarından meydana gelen nedenler,
- Yetersiz çevre koşulları, bilinçsizlik, beslenme bozuklukları, hastalıklara yanlış ve geç müdahale, çocuğun ihmal ve istismarından kaynaklanan nedenler.

1.2.2. Engellilik Türleri

T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (BÖİB)'nin 2002 yılında yaptığı Türkiye Özürlüler Araştırması'nda engelli bireyler altı grupta ele alınmıştır:

- **Ortopedik Özürlü:** Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısıklık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serebral palsi, spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir.

- **Görme Özürlü:** Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar ve renk körlüğü, gece körlüğü olanlar bu gruba girer.

- **İşitme Özürlü:** Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

- **Dil ve Konuşma Özürlü:** Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.

- **Zihinsel Özürlü:** Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar (mental retardasyon), down sendromu, fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer.

•**Süreğen Hastalık:** Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (Kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV vb.).

1.2.3. Engellilik Modelleri

Engellilik ile ilgili yapılan akademik çalışmalarda iki engellilik modeli tanımlanmaktadır. Birincisi medikal(tıbbi) model, ikincisi ise sosyal modeldir (Buhalis ve Darcy, 2011: 3).

1.2.3.1. Medikal Model

Medikal model tıp ve rehabilitasyon alanlarındaki gelişmeler ile birlikte ortaya çıkmıştır. Bu modele göre tüm engelli bireylerin 'kısıtlı' olduğu varsayılmaktadır. Bunun yanında medikal model, engelli olan bireylere ve onların ailelerine hastalığın tespit edilmesi, tedavi edilmesi, bakımı ve izlenmesi konusunda fayda sağlamaktadır (Arıkan, 2002: 2). Bu modelde özürlülük daha çok hastalık ve fonksiyon kaybıyla değerlendirildiğinden engellilerin sorunlarına yönelik olarak çözümün de sadece tıp bilimi kapsamında üretileceği düşünülmektedir (Okur ve Erdugan, 2010: 250-251).

Gelişen teknoloji ve tıbbi imkânlar ile birlikte de yeni hizmet ve tedavi yöntemleri geliştirilerek bu modelin hastaların sağlık sorunlarının çözülmesinde giderek daha etkili olması sağlanmıştır. Medikal modele yönelik olarak oluşturulan politikalarda ise tıbbi bakım ve rehabilitasyon temel ilke olarak benimsenmiştir. Bu modelin sosyal hak görüşü, özürllüleri tıbbi desteğe ve yardıma ihtiyacı olan bireyler olarak değerlendiren bir anlayıştan ibarettir. Bundan dolayı da bu modelin engelli bireylerin sosyal haklarına yönelik olarak politikalar geliştirmesi bu yaklaşımın doğasına aykırı olarak değerlendirilmektedir (Okur ve Erdugan, 2010: 250-251).

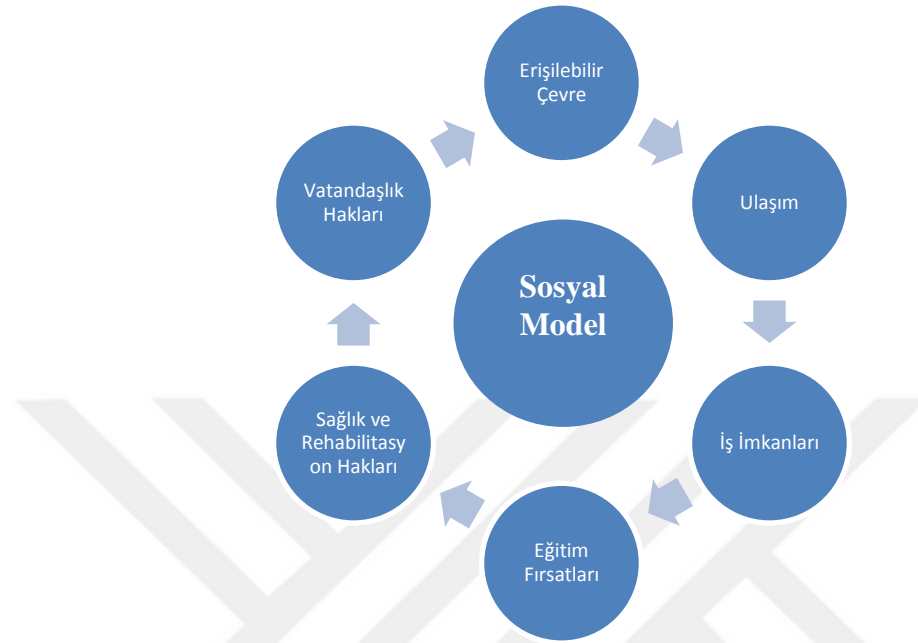
Medikal modelin engelli bireylere ve ailelerine faydalarının yanında sosyal yönünün eksik kalması başka bir modelin doğmasına ortam hazırlamıştır (Arıkan, 2002: 2).

1.2.3.2. Sosyal Model

Toplumsal model olarak da adlandırılan bu alternatif yaklaşım, insan sağlığına geniş bir perspektiften bakarak engelli bireylerin hastalığının veya özürlülüğünün tedavi edilmesinin yanında onların genel refah düzeyi ve yaşam kalitesini arttırmaya yönelik politikaları kapsamaktadır (Buhalis ve Darcy, 2011: 5). Bu model, engellilik sorununun herhangi bir yetersizliğin sonucu oluşan fonksiyon eksikliğine ya da kaybına bağlı olarak oluştuğu düşüncelerine ve engellilerin bireysel olarak düşünülmesine bir tepki olarak ortaya çıkmıştır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 37).

Toplumsal bir sorumluluk anlayışı doğrultusunda hareket eden sosyal modele göre devletin, toplumdaki tüm bireyler için ekonomik, sosyal ve politik eşitliği sağlaması gerekmektedir. Sosyal model, engellilerin belirli bir yaşam düzeyini güvence altına almaya yönelik olarak; engelli bireylerin sosyal güvenlik hakkına sahip olmaları, çalışmadığı durumlarda ekonomik olarak desteklenmeleri, nitelikli eğitim, sağlık ve rehabilitasyon hizmeti almaları ve onlara yönelik erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik imkanlarının devlet tarafından güvence altına alınmasını yönelik faaliyetleri içermektedir (Okur ve Erdugan, 2010: 253-254). Sosyal modele göre engellilik, bireyler arasındaki fiziksel, zihinsel vb. farklılıkların bir yansıması olmaktan çok; toplumdaki ayrımcılığın, önyargının ve dışlamanın bir ürünü olduğu varsayılmaktadır. Toplumun bu tutumunun yanında çevresel, fiziksel ve mekânsal koşullar da bu bireylerin karşılaştıkları engellerdir. Bu koşulları iyileştirerek engelli bireylerin sorunları hafifletilebilir ve toplum ile bir arada yaşaması sağlanabilir. Bunun için de yerel yönetimlere, hükümetlere ve toplumda yaşayan bütün bireylere sorumluluklar düşmektedir (Campbell ve Oliver, 1996; Akt: Arıkan, 2002: 2). Şekil 1'de sosyal modelin unsurları yer almaktadır.

Şekil 1 - Sosyal Model



Kaynak: Buhalis ve Darcy, 2011: 6

Şekil 1’de görüldüğü gibi sosyal modelde engelli bireyler; erişilebilir çevre, ulaşım, iş imkanları, eğitim fırsatları, sağlık ve rehabilitasyon hakları ile vatandaşlık haklarından faydalanmakta ve engelli bireylerin toplum ile iç içe olmasına yönelik faaliyetler yer almaktadır. Sosyal modelde ayrıca medikal modelin “sorunlu” ve “işe yaramaz” olarak niteleyip tedavi dışında herhangi bir destek sağlamadığı engelli bireylere toplumsal yaşamın içinde özgür biçimde olmalarına yönelik politikalar geliştirmeye yönelik faaliyetler yapılmaktadır (Okur ve Erdugan, 2010: 253-254).

1.3. Dünyada Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Dünyada 1940’lı yıllara kadar engelli bireylerin sorunlarına yönelik olarak oluşturulan politikalara rastlamak çok zor olmuştur. Engellilik konusu özellikle İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra artan engelli sayısı ile birlikte sosyal bir sorun haline gelmiş, bununla birlikte de gelişmiş ülkeler bu konuyu Birleşmiş Milletler (BM)’in gündemine almıştır. BM ise ilk olarak engelli bireylerin yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik çalışmalar yapmıştır (Gökmen, 2007). Engelli bireylerin

haklarına yönelik olarak yapılan ilk önemli çalışma olan 1948 yılındaki BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinde herkesin eşit olduğu ilkesi kabul edilmiştir (Karacaoğlu, 2012: 1). Birleşmiş Milletler 9 Aralık 1975 yılındaki Genel Kurulu'nda İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'ne ek olarak yayımladığı 13 maddelik “*Özürlü Hakları Bildirgesi*” sonrası dünyada engellilere yönelik hazırlanan sosyal politikalarda artış olmuştur (I. Özürlüler Şurası, 1999). Sonraki süreçte özellikle de sivil toplum kuruluşların örgütlenmesi ile başta BM ve Avrupa Birliği (AB) olmak üzere engelli haklarına yönelik çalışmalar hız kazanmış ve bugünkü yasal mevzuatın oluşmasına katkı sağlamıştır.

BM Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)'nün 2016 yılındaki raporuna göre 2050 yılında 60 yaş üstü nüfus toplam nüfusun % 22'si civarında olacağı öngörülmektedir. Dünya'da yaşlı nüfusunun giderek artması ve yaşlılığa bağlı olarak engelli sayısının artması başta gelişmiş ülkeler olmak üzere birçok ülkede engelli bireylerin sosyal durumlarını iyileştirmek ve onları topluma kazandırmak için yapılacak olan faaliyetlerin daha da artmasını sağlayacaktır.

1.3.1. Avrupa Birliği (AB)'nin Engellilere Yönelik Çalışmaları

Avrupa Birliği'nin kurulmasını sağlayan en önemli adım 18 Nisan 1951 tarihinde yapılan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu (AKÇT) anlaşmasıdır. Avrupa'da kalıcı bir barış ve refahı sağlamak için Fransa, Almanya, İtalya, Belçika, Hollanda ve Lüksemburg'un içinde bulunduğu altı devlet 18 Nisan 1951 tarihinde AKÇT'yi kuran antlaşmayı Paris'de imzalamış ve anlaşma 23 Temmuz 1952 yılında yürürlüğe girmiştir. Birliğin ilk anlaşması olan AKÇT ile birlik ekonomik temelli olarak faaliyetlerine başlamış ve uzun süre de böyle devam etmiştir. 1992 yılında imzalanan ve 1 Kasım 1993 yılında yürürlüğe giren Maastricht Antlaşması ile de birlik Avrupa Topluluğu yerine Avrupa Birliği (AB) olarak anılmaya başlamıştır (Fişne, 2003: 60; Akt: Akbaş, 2009: 45). Resmi adı Avrupa Birliği Antlaşması olan Maastricht Antlaşması, Avrupa Birliği esası üzerine kurulmuş olup, Avrupa Topluluğu'nu Avrupa Birliği'ne dönüştürmüştür (Karluk, 2005: 85-87; Akt: Akbaş, 2009: 65).

Avrupa Konseyi tarafından; insan haklarını ortak standartlara oturtmak, ortak bir kamu düzeni oluşturmak ve iyi uygulamaları arttırmak amacıyla yapılan hukuk düzeni AB'nin kurumsal çalışmalarına örnek teşkil etmektedir. Bundan dolayı AB'yi Avrupa Konseyi ile birlikte hareket eden, Avrupa Konseyi'nin birlik içerisindeki insan hakları ve ortak kamu düzeni ilke ve standartlarını benimseyen, kendisini de aynı doğrultuda geliştirmeye çalışan bir kurum olarak görmek gerekir (Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014: 94-95).

Bütünleşmiş bir Avrupa toplumu oluşturmayı hedefleyen AB, ayrımcılıkla mücadele etmenin yanında ekonomik ve sosyal yaşama engellilerin tam katılımını sağlamaya yönelik çalışmalarda yapmaktadır. Özellikle son yıllarda engelliliğe ve engellilere bakış açısını değiştirmiş ve daha çok sosyal modele yönelik olarak politikalar üretmeye başlamıştır. AB bu yeni model ile engellilerin artık pasif ve yardıma muhtaç bireyler olmadığını, toplumdaki diğer bireylerle eşit haklara sahip olduğunu ve onları bu haklar doğrultusunda toplumla bütünleşmek için mücadele eden bir topluluk olarak görmektedir. Bu yeni yaklaşımı fırsat eşitliği ilkesinden yola çıkan “haklar” temeline dayanmakta ve engellilerin haklarını tanımaya ve korumaya yönelik olarak sosyal politikalarla gerçekleşmektedir (Çizel vd., 2012: 16). AB sosyal politikaları ayrıca sosyal dışlanmaya tabi olan tüm vatandaşları bu kapsamda değerlendirmektedir. Birliğin kurulduğu yıllarda ekonomik bir topluluk olduğu ifade edilse de AB sosyal politikaları sayesinde birlik sonraki yıllarda sosyal vurgusunu da önemli ölçüde geliştirmiş ve günümüzde Avrupa sosyal modeli olarak ifade edilen başarılı bir yapıya ulaşmıştır (Kolat, 2009).

Engelli bireyler için uluslararası düzeyde yapılan ilk çalışmalar özellikle BM ve ona bağlı örgütler tarafından gerçekleştirilmiştir. BM'nin yaptığı bu çalışmalar Avrupa Topluluğu'nu da harekete geçirip bu sürece katılımını teşvik etmiştir. Bununla beraber AB'ye üye ülkelerin temsilcilerinden oluşan Avrupa Konseyi 1980 ve 1990'larda çeşitli bildirgeler ve kararlar yayımlanmıştır. Avrupa Konseyi tarafından 21 Aralık 1981 tarihinde Avrupa Topluluğu düzeyinde “*Özürlülerin Sosyal Entegrasyonu*” kararları yayımlanmıştır. Bu kararın sonrasında ise 24 Temmuz 1986 tarihinde “*Avrupa Topluluğu Düzeyinde Özürlülerin İstihdamına İlişkin*

Konsey Tavsiye Kararı” alınmıştır. Bu karar ile; birlik içerisinde yer alan ülkelerin engellilere mesleki rehabilitasyon sağlaması gerektiği ve ayrıca engelli bireylere iş hayatında fırsat eşitliği sağlamaya ve karşılaştıkları engelleri kaldırmaya yönelik gerekli tüm çalışmaları yapmaları gerektiği belirtilmiştir. Bu karar aynı zamanda bu alanda alınabilecek tedbirler ile ilgili bir çerçeve kılavuzu da içermektedir (Çizel, vd. 2012: 17).

Avrupa Konseyi ve üye ülkelerin eğitim bakanlarının konsey bünyesinde 31 Mayıs 1990 tarihinde yaptıkları toplantıda “*Özürlü Çocuk ve Gençlerin Genel Öğretim Sistemi İçinde Kaynaştırılmalarına Yönelik Kararları*” yayınlamışlardır. Kararın 1. maddesinde; “*Üye ülkeler, kendi öğrenim politikalarının çerçevesi içerisinde ve yine kendi eğitim sistemlerini dikkate alarak uygun olan her durumda özürlü öğrencilerin genel öğrenim sistemine katılmaları veya katılım teşviki ile ilgili çabalarını gerektiğinde güçlendirmeyi kabul etmişlerdir*” ifadesi yer almaktadır. 4. madde de ise; “*Ayrıca, özel öğrenim sistemi kapsamında geliştirilen beceri ve öğretim yöntemleri, genel öğretim sistemi içinde öğrenim gören ve özel ihtiyaçları bulunan çocuk ve gençlerin yararlarına olmak üzere genel eğitim sisteminin hizmetine sunulmalıdır*” olarak belirtilmiştir. Konsey temsilcileri 20 Aralık 1996 tarihinde “*Özürlüler için Fırsat Eşitliği*” konulu bir karar almıştır. Bu kararlar içerisinde, “*Özürlü kişiler de dahil olmak üzere herkese fırsat eşitliği sağlanması ilkesinin tüm üye ülkeler tarafından benimsenen temel bir değeri yansıtmasına ve bu ülkelerin, özürlü kişilere uygulanan olumsuz ayrımcılığın ortadan kaldırılmasını ve böylece onların yaşam kalitesinin yükseltilmesini gerektirmesine; uygun durumlarda bu kişilerin genel öğretim ve eğitim sistemlerine katılmalarının, ekonomik ve sosyal hayata da başarı ile katılmalarında önemli bir rol oynayacak olmasına karar verilmiştir*” ifadesi dikkat çekmektedir.

Avrupa Parlamentosu 1988 ve 1998’de üye ülkelere kullandıkları işaret dilinin kararlaştırılması ile ilgili çağrıda bulunmuştur. Finlandiya ve Portekiz kendi işaret dillerini oluşturmuş, İsveç’te işitme engelliler için birçok okulda İsveç işaret dili yabancı dil dersi olarak verilmeye başlamıştır. İngiltere’de ise 1996 yılında alınan karar ile televizyon programları toplam yayın saatlerinin %1’inde İngiliz işaret diline

yer vermesi kararlaştırılmıştır. Bu oran daha sonra % 5'e çıkarılmıştır. Ayrıca birçok Avrupa Birliği üyesi ülkede bu karar ile kendi işaret dilini oluşturmuştur (Kanca ve Ertaş, 2014: 1365).

Avrupa Komisyonu 1996 yılında engelli turizmine yönelik olarak "*Engelli Turistler için Erişilebilir Avrupa*" adıyla bir el kitabı yayınlamıştır. Komisyon bu kitap ile engelli türlerini açıklamakta ve bunun yanında engelli turistlerin huzurlu bir ortamda rahatça tatillerini yapabilmeleri için başta seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri olmak üzere diğer tüm turizm unsurlarına bilgi vermeyi amaçlamıştır (Kanca ve Ertaş, 2014: 1364-1365).

Amsterdam Anlaşması 2 Ekim 1997 yılında imzalanmış ve 1 Mayıs 1999 yılında uygulamaya konulmuştur. Engelli hakları bu anlaşma ile Avrupa düzeyinde daha da güçlenmiştir. Anlaşmanın 13. maddesinde "*cinsiyet, ırk ya da etnik köken, din ya da inanç, engellilik, yaş ya da cinsel tercihe dayalı olarak karşı karşıya kalınan ayrımcılıkla mücadele konusunda gerekli tedbirleri alır*" hükmü yer almaktadır. AB, ayrımcılıkla mücadelenin temelini oluşturan ve en fazla çabayı gösteren kuruluştur. AB'nin sosyal politikasında, ayrımcılıkla mücadele temel politika evreni olarak karşımıza çıkmaktadır (Kolat, 2009).

AB Konseyi tarafından 2000 yılında "İstihdamda ve İşte Eşit Muamele" konusunda genel çerçeveyi belirleyen 2000/78 sayılı direktif yayımlanmıştır. Bu direktif, engellilik durumuna ilişkin olarak doğrudan ya da dolaylı ayrımcılık yapılamayacağını hükme bağlamıştır. Direktifin 5. Maddesinde; "*Özürlü kişilerle ilgili olarak eşit muamele ilkelerine uyulması garanti altına almak bakımından bu kişiler için makul ölçüler içinde olanaklar sağlanmıştır. Bu işverenler için aşırı bir yük oluşturmadığı sürece işverenler tarafından uygun önlemlerin alınmasını, özellikle ihtiyaçlar gerektirdiğinde özürlü kişilerin işe erişimleri, katılmaları, işte yükselmeleri veya eğitim görmeleri için düzenlemelerin yapılmasını kapsar*" ifadesi yer almaktadır.

Avrupa Komisyonu, 12 Mayıs 2000 tarihinde "*Engelli Bireyler İçin Engelsiz bir Avrupa'ya Doğru*" başlıklı bir tebliğ yayımlamıştır. Bu tebliğde engelli kişilerin

toplumun diğer bireyleri gibi yaşamlarına engel olan sosyal, mimari ve tasarımdan kaynaklı engellerin ortadan kaldırılması ile ilgili bir planlamaya değinilmektedir. Konsey 3 Aralık 2001 tarihinde, 2003 yılının “Avrupa Özürlüler Yılı” olarak ilan edilmesi kararını almıştır. Ayrıca topluluk içerisinde yer alan ülkelerin vatandaşlarını engellilik ile ilgili bilgilendirmek ve bilinçlendirmek için üye ülkeler tarafından gerçekleştirilecek faaliyetlerin önemli olduğu ve bu faaliyetlerin topluluk düzeyindeki ortak çabalar ile desteklenmesi gerektiği ortaya konulmuştur. Toplumsal bilincin yükseltilmesine ve faaliyetlerin daha etkin yürütülmesine yönelik alınan bu kararın hedef ve amaçları aşağıdaki belirtilmiştir (Çizel vd., 2012: 18-19):

- Engelli bireylerin hakları ile ilgili toplumsal farkındalık oluşturmak ve bu bireylerin ayrımcılığa karşı korunmalarını ve haklarını tam ve eşit şartlarda kullanmalarını sağlamak,
- Avrupa’da yaşayan engelli bireylere fırsat eşitliği sağlamak için gerekli önlemlerin ele alınıp tartışılmasını teşvik etmek,
- Yerel, ulusal ve Avrupa ölçeğinde gerçekleştirilmiş örnek uygulamaların, etkin stratejilerin ve olumlu deneyimlerin paylaşılmasını sağlamak,
- Hükümetlerin, sivil toplum örgütlerinin ve özel sektörde yer alan kuruluşlar ile engelli bireyler ve aileleri arasındaki işbirliğini güçlendirmek,
- Engelli bireyler hakkında toplum içerisinde olumlu bir imaj oluşturulmasını teşvik etmek,
- Engellilik ve engelli türleri hakkında toplumu bilgilendirmek,
- Engelli bireylerin eşit öğrenim haklarının oluşması için düzenlemeler yapılmasını sağlayarak bu bireylerin toplum ile iç içe yaşamlarına imkân tanımak.

Avrupa Birliği 2000 yılında “Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı”nı Nice zirvesinde imzalamıştır. Temel Haklar Şartı’nın 21. maddesinde; “Cinsiyet, ırk, renk, etnik veya sosyal köken, genetik özellikler, dil, din veya inanç, siyasi veya diğer her türlü düşünce, bir ulusal azınlığa mensubiyet, servet, doğum, engellilik, yaş veya cinsel eğilime dayalı her türlü ayrımcılık yasaktır.” ifadesi ile 26. maddesinde “Birlik, engelli kişilerin bağımsızlığını, sosyal ve mesleki bütünleşmelerini ve toplum

hayatına katılmalarını temin etmek üzere alınan tedbirlerden yararlanma hakkını tanır ve gözetir” ifadesi yer almaktadır (AB, 2000b).

Avrupa Komisyonunun 2004 yılındaki “*Engelli Bireyler için Erişilebilir Turizm Hakkında Bilgi Geliştirme (Improving Information on Accessible Tourism For Disabled People)*” çalışmasında; erişilebilirliğin sadece engelliler için önemli olmadığını, tüm bireylerin binalarda, dış alanlarda ve diğer tesislerde bağımsızca, herhangi bir özel düzenlemeye ihtiyaç duymadan hareket edebilmesini ifade etmektedir. Raporda ayrıca engelli bireylerin turistik tesislerde konakladıklarında tesis çalışanlarının engelli bireylere nasıl davranmaları gerektiği ve onlara nasıl yardımcı olunabileceği açıklanmıştır.

“*Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı 2006 – 2015*”, engellilerin haklarını sağlamaya ve topluma tam katılımlarını teşvik etmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Eylem Planı’nın temeli, engelli bireylerin yaşamlarını etkileyen istihdam, eğitim, sosyal ve yasal koruma gibi konulardan oluşmaktadır. Engelli bireylerin topluma tam katılımlarının sağlanması ve nihayetinde engellilikle ilgili konuların üye devletlerin tüm politika alanlarına dâhil edilmesine yönelik uygulanabilir stratejilerin hayata geçirilmesi için pratik bir araç sunulmasının eylem planının ana hedefi olarak belirlenmiştir. Eylem planında ayrıca üye devletlerden ayrımcılıkla mücadele ve insan hakları temelinde; engellilik konusundaki farkındalığı artırmaya, engelli bireylerin hayat kalitesini, seçim özgürlüğünü ve bağımsızlığını iyileştirmeye yönelik çalışmaları sürdürmelerini beklenmektedir Avrupa Konseyi, Avrupalı devletlerin eylem planıyla ilgili çalışmaları ve gelişmeleri gözden geçirebilmeleri ve görüşlerini belirtmeleri amacıyla 30-31 Mayıs 2011’de Odesa’da bir konferans düzenlemiş ve bu konferans ile üye devletlerin en iyi uygulamalarının paylaşılmasına katkıda bulunmuştur. Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı (2006-2015), hukuki bağlayıcılığa sahip olmamasına rağmen; konsey üyesi ülkelerde yaşayan engellilerin haklarının elde edilmesine ve hizmetlere erişimleri ile ilgili yaşadıkları sorunların giderilmesine yönelik katkı sağlayan önemli bir çalışma ve yol haritasıdır (Çağlar, 2012: 548).

“*AB Engelliler Stratejisi 2010-2020*” ise BM Engelli Hakları Sözleşme’nin AB düzleminde uygulanabilirliğini arttırmak için hazırlanmıştır. Bu çalışmada engellilerin ve ailelerinin, sosyal ve ekonomik hayatın her alanına toplumdaki diğer bireylerle eşit ölçüde katılabilmeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, engellilerin serbest seyahat, sosyal ve kültürel etkinliklere katılma ve spor faaliyetlerine erişim haklarının güvence altına alınması planlanmıştır (Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014: 95). Engelli bireylerin haklarını tam anlamıyla kullanabilmelerini sağlanması ile engelli bireylerin güçlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu strateji ayrıca ulusal düzeyde ve AB düzeyinde atılacak adımlara destek olmanın yanında BM Sözleşmesinin AB düzeyinde uygulanmasını sağlamak için gerekli düzenlemeleri de içermektedir. Engellerin ortadan kaldırılması üzerine yoğunlaşan bu strateji faaliyete geçilmesi gereken başlıca sekiz alan tespit etmiştir. Bu sekiz alan şöyledir: Erişilebilirlik, Katılım, Eşitlik, İstihdam, Eğitim ve Öğretim, Sosyal Koruma, Sağlık ve Dış Eylem (AB, 2010).

1.3.2. Gelişmiş Ülkelerde Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Gelişmiş ülkelerde engelli nüfusunun yoğun olması ve bu ülkelerde giderek yaşanan nüfusun da etkisi ile birlikte yaşlılığa bağlı engelli sayısındaki artış bu ülkelerin engellilere yönelik olarak çalışmalar yapmasını zorunlu kılmıştır. Engelli nüfusunun daha çok gelişmemiş ya da gelişmekte olan ülkelerde yoğun olduğu düşünülse de literatüre ve istatistiklere bakıldığı zaman gelişmiş ülkelerde engelli nüfusunun fazla olduğu ve daha da arttığı ortaya çıkmaktadır (Burcu, 2015: 321-322). Gelişmiş ülkelerde caddelerde, sosyal ve kültürel hayatın içinde engelli bireylerle karşılaşmak bu ülkelerde engelli birey sayısının fazla olmasından ziyade engellerin olmamasından ya da az olmasından kaynaklanmaktadır (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1663).

1.3.2.1. İspanya

İspanya, AB üyesi olan ülkeler içerisinde engelli bireylerin haklarına ve erişilebilirliğine yönelik olarak en yoğun sosyal politikaların uygulandığı ülkelerden birisidir (Bulgan ve Göktaş, 2016: 31). İspanya’da engelli bireylere yönelik olarak

düzenlenen yasalara bakıldığında ilk olarak İspanya Anayasası göze çarpmaktadır. İspanya Anayasası 29 Aralık 1978’de resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bugün hala geçerliliğini koruyan Anayasa’nın engelli hakları ile ilgili en önemli maddesi olan 49. maddesinde “*Kamu mercileri, ihtiyaç duydukları özel bakımı sunmak ve bu kısımda bütün vatandaşlara sağlanan haklardan yararlanabilmeleri için özel koruma sağlamak suretiyle fiziksel, sinirsel ve zihinsel engelliler için önleyici bakım, tedavi, rehabilitasyon ve toplumla bütünleşme politikası yürütür*” ifadesi yer almaktadır (Yıldız ve Bakırcı, 2011: 43). İspanya Anayasası ayrıca, ırk, cinsiyet, din, veya herhangi bir kişisel veya sosyal durum nedeniyle bir ayırım yapılmaksızın tüm İspanyollar için yasal eşitliği kabul etmektedir. Bunun yanında engelliliği önleme, tedavi, rehabilitasyon, entegrasyon, eğitim ve istihdam konularına da önem göstermektedir (Verdugo, vd., 2000: 325). Engelli haklarının yoğun olarak dile getirilmediği yıllarda İspanya Anayasası’nda bu konuların yer alması İspanya’da engelli bireylere verilen önemi ve değeri göstermektedir.

İspanya’da 1982 yılında yasalaşan “*Engelli Bireylerin Sosyal Bütünleşmesi (The Social Integration of Disabled People Act, LISMI)*”, engelliler ile ilgili bundan sonraki süreçte yer alan tüm sosyal politikalara ilham kaynağı olmuştur. Yasa ayrıca 1993 yılında BM tarafından yayınlanan “*Engelli bireyler için Fırsat Eşitliği*” temel ilkelerine de kaynaklık etmiştir. İspanya’da 1990’lı yıllardan sonra engelliler ile ilgili sivil toplum kuruluşları da ülke içerisinde aktif olarak yer almaya başlamış ve engelli haklarını sağlamaya yönelik olumlu politikaların geliştirilmesine katkıda bulunmuşlardır. İspanyol Engelliler Temsilcileri Meclisi (Spanish Council of Representatives of People with Disabilities, CERMI) 1993 yılında kurulmuştur. CERMI, engellilerin tam vatandaşlığını ve haklarını toplumun diğer üyeleriyle eşit tutmaya çalışan bir savunma platformudur. CERMI, istihdam, erişilebilirlik, engellerin kaldırılması, eğitim, sağlık, sosyal koruma ve engelli bireylerin refahının sağlanmasına yönelik önemli çalışmalar yapmıştır. İspanya’da 1995 yılında istihdamı arttırmak için Ulusal Eylem Planı uygulanmaya başlamıştır. Ulusal Eylem Planında engelli bireylerin istihdamı da yer almış, engelli bireyleri istihdam edenlere teşvik verilmesi kararlaştırılmıştır. İspanya’da 1996 yılında yürürlüğe giren ve 1997-2002

yıllarını kapsayan “*Engelli Eylem Planı*” engelliler için fırsat eşitliği, engelli haklarının geliştirilmesi ve engellilerin yaşam kalitesinin artırılmasını amaçlamaktadır (Verdugo vd., 2000: 325-327).

İspanya 2000 yılında AB'nin aldığı kararlara uyum sağlamak için 2000/78 sayılı “*Konsey Direktifleri*” yürürlüğe koymuştur. Kabul edilen bu direktifler insan haklarına saygı ve temel özgürlükler prensiplerine dayanmaktadır. Ayrıca engelli bireylerin sosyal ve ekonomik olarak toplum ile bütünleşmesi için toplum içerisinde ve iş hayatında ayrımcılığı yasaklamıştır (İspanya, 2000). Ceza Yasası'nda 2003 yılında kabul edilen değişiklikle de insanların ayrımcılığa uğradıklarında bunu ispat edebilmeleri suçun tespiti için yeterli hale gelmiştir. Yine aynı hukuka göre çalışanın bir iş yerinde doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılığa maruz kalması halinde işveren para cezası ile cezalandırılmaktadır. Bunların yanında AB direktiflerinde belirtilen oranda engelli istihdam etmeyen işverenler de cezalandırılacak ve işverenlerden alınan ceza ücretleri ise bir fonda toplanarak engellilerin iş piyasasına katılması ile ilgili faaliyetlerde kullanılacaktır (Çizel. vd. 2012: 27).

İspanya'da 2003 yılında, 51/2003 sayılı, “*Eşit fırsatlar, Ayrımcılık ve Engellilere Evrensel Erişilebilirliğin Sağlanması (De Igualdad De Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal De Las Personas Con Discapacidad)*” kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu kanun, engelli bireylerin siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel ve diğer tüm alanlarda insan hakları ve özgürlüklerden eşit olarak faydalanmalarını sağlamayı amaçlamaktadır (İspanya, 2003).

İspanya engelli bireylerin ekonomik ve sosyal hayata katılımlarını arttırmaya yönelik önemli kararları alan ülkelerden biridir. Ülkede 2005 yılında yaşlı ve engelli gruplarına yaşamsal destek sağlanması için 1 milyon Euro başlangıç bütçeli bir bağımlılık fonu oluşturulmuştur (Eryılmaz ve Zengin, 2010: 27).

İspanya'da 2013 yılında, 1/2013 sayılı, “*Engelli Bireylerin Hakları ve Sosyal İçermesi(Derechos De Las Personas Con Discapacidad y De Su Inclusión Social)*” kanunu yürürlüğe girmiştir. Yasa engelli kişilerin haklarının eksiksiz uygulanması ve onların toplumsal dışlanmaya maruz kalmamalarını sağlamaya yönelik maddeler

içermektedir. Yasa ayrıca İspanya’da engelli hakları ile ilgili yayınlanan diğer yasalara benzer olarak; fırsat eşitliği, ayrımcılık, evrensel erişilebilirlik konularına ve bunun yanında sosyal içerme konularına da değinmiştir (İspanya, 2013).

1.3.2.2. Fransa

Fransa’da 1945 yılında uygulamaya başlanan vergiler ve işçi ücretlerinden yapılan kesintilerle finanse edilen sosyal güvenlik sisteminin temel esası herkesi korumayı amaçlayarak toplum içerisinde bütünlük oluşturmaktır. Önceleri Fransa hükümeti tarafından kontrol edilen bu sistemin zamanla dernekler aracılığı yürütülmesine karar verilmiş ve sistemin daha da işler hala gelmesini sağlanmıştır. Bu sistem ayrıca artık çalışamayacak durumda olanları da sosyal güvenlik koruması kapsamında almıştır. Zamanla sistem içerisinde engellilerin refahını arttırmaya yönelik çalışmalar artmıştır. Fransa Anayasası’nın oluşmasından önce yapılan bu çalışmaya rağmen 4 Ekim 1958 tarihinde yürürlüğe giren Anayasada eşitlik, ayrımcılık ya da diğer engelli haklarına değinilmemiştir. Fransa’da 1960’lar ve 1970’lerde derneklere bağlı kurumların sayısı giderek artmıştır. Bu artış milli bir planlama ile gerçekleşmemiştir. Yerel politika ve derneklerin kendi çabaları doğrultusunda ortaya çıkmış ve böylece Fransa hükümeti ve derneklerin ortaklaşa yürüttüğü engellilik destek sistemi oluşmuştur (Power. vd, 2013: 299).

Fransa’da 1975 yılında, 75-534 sayılı “*Engelli Bireylerin Oryantasyonu Hakkında Yasa (D'orientation en Faveur Despersonnes Handicapées)*” uygulamaya konulmuştur. Bu yasa engelli bireyleri kapsayıcı eğitim, istihdam ve evrensel erişilebilirliğe teşvik etmeyi ve aynı zamanda engelliler için birçok sosyal yardım mekanizmasını ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır (Fransa, 1975). Yasa, özellikle de 90’lı yıllardan sonra eleştirilmeye başlanmış ve bu eleştiriler ile birlikte AB yönergelerine uyum zorunluluğu yeni bir kanunun yürürlüğe girmesine sebep olmuştur (Calvez, 2010: 2-3).

Fransa’da 2005 yılında, 2005-102 sayılı “*Engellilerin Eşit Haklar, Fırsatları, Katılımı ve Vatandaşlığına İlişkin Yasa (Pour L'égalité des Droits et des Chances, la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées)*” yürürlüğe girmiştir. Bu

kanun, engellilik politikaları için yeni kurumsal referans çerçevesini oluşturmaktadır. Yasa, engelli haklarının yanında engelliliğin önlenmesi, azaltılması ve telafisi ile birlikte engelliliğin nedenlerini araştırmayı ve onların kapasitelerini geliştirmeyi amaçlamaktadır (Fransa, 2005). Bu yasa 1975 yılındaki yasadan farklı olarak engelli bireylerin haklarını aramaya ve onların toplumsal yaşama katılımını arttırmaya yöneliktir. Yasa engelliliğin sosyal modelini geliştirmeye yönelik olarak insan hakları konularının tamamen farkında olan bir kamusal düzeni amaçlamaktadır (Calvez, 2010: 3-4). Engellilerin haklarını genişletmeye yönelik olarak 30 yıl sonra yayınlanan bu yasa aynı zamanda Fransa’da yasal olarak engelliliğin tanımının yapıldığı ilk yasadır (Betrand. vd, 2014: 270). Yasanın 4. maddesinde engelliliği önleme politikaları şöyle ifade edilmiştir:

- Aileleri ve bakıcıları bilgilendirmek, eğitmek ve desteklemek
- Yardım gruplarının gelişimini teşvik eden faaliyetler
- Kamuoyunda farkındalık oluşturmaya yönelik faaliyetler
- Engelli kişilerin istismar edilmesine ilişkin önleyici faaliyetler
- Engelli insanlar için tüm çevre, ürün ve hizmetleri göz önüne alarak yaşama ortamının iyileştirilmesi ve evrensel olarak uygulanacak tasarım kurallarının uygulanması.
- Okul ve iş yerlerinde engellilerin kapasitelerini geliştirmeye yönelik eğitim faaliyetleri.

Fransa’da 2014 yılında, 2014-1090 sayılı “*Kamu Binalarının, Toplu Taşıma Araçlarının, Konutların ve Yolların Erişilebilirliğine İlişkin Yönerge (Relative à la mise en Accessibilité Des établissements Recevant du Public, Des Transports Publics, Des Bâtimentsd' Habitation et de la Voirie pour les Personnes Handicapées)*” yürürlüğe girmiştir. Yasa, Engelli kişilerin eşit haklara ve fırsatlara sahip olabilmesi için ilişkin 11 Şubat 2005 tarih ve 2005-102 sayılı yasayı göz önüne alarak; engellilerin toplu taşıma araçları ile binalar, otoyollar ve kamu kurumlarının erişilebilirliği için yasal önlemlerin alınmasına yönelik olarak hükümeti yetkilendirmek amacıyla düzenlenmiştir. Yasanın 3. maddesinde “*Programlanmış bir erişilebilirlik gündeminin uygulanması, onaylanmasından itibaren üç yıl*

içerisinde gerçekleştirilmelidir” ifadesi yer almaktadır. Yasanın 18. maddesinde ise “İş bu Yönergenin 1. maddesinin hükümleri, sırasıyla 1 Ocak 2015 tarihinden itibaren yapı ruhsatı başvurusu tevdi edilen binaların konutlarına ve mülklerine uygulanır” hükmü bulunmaktadır. Yasada ayrıca belirlenen koşullarda göz önünde bulunmak kaydıyla ortak mülkiyet alanları engelli bireylere öncelik tanınacak şekilde planlanması gerektiği belirtilmiştir. Bu ifade engelli bireylerin özellikle de araç park yerlerinde yaşadığı park sorununu çözmeye yöneliktir (Fransa, 2014).

1.3.2.3. İngiltere

İngiltere’de özellikle de 1960’lardan sonra engelli bireylerin kendi güçlerinin devreye girdiği, diğer bir ifadeyle, onların sorunlarının tespitinde, dillendirilmesinde ve çözümlerin üretilmesinde engelli bireylerin kendilerinin söz sahibi olduğu örgütlenmeler şekillenmeye başlamıştır. Bu noktada ülkede engelli bireylerin bir arada seslerini duyurdukları önemli organizasyonlar kendini göstermiştir. Özellikle engelli bireylerin nicelik olarak artışları dikkatin bu konuya yönelmesini sağlarken bu yönelim diğer Avrupa ülkelerinde de engellilik konusundaki tartışmaları ön plana çıkarmıştır. İngiltere’de bu organizasyonu oluşturan engellilik hareketlerinin temeli İngiltere İşitme Engelliler Derneği (British Deaf Association, BDA) ve Görme Engellilerin Ulusal Ligi (National League of the Blind, NLB) adlı topluluklarla 1960’larda atılmıştır (Barnes ve Oliver 1993: 65-67; Akt: Burcu, 2015: 320).

İngiltere’de 1972 yılında kurulan Engelli İttifakı (Disability Alliance, DA) engelli olan ve olmayan bireyleri aynı çatı altında bir araya getirmiştir. Aynı yıllarda bu şekildeki örgütlenmelere paralel olarak farklı kampanyalar ve gösterilerde olmuştur. Bu kampanyalar ve gösteriler devletin sınıf, cinsiyet, yaş, ırk fark etmeksizin engelli vatandaşlarının sosyal ve ekonomik hayatlarını sürdürmesine ilişkin politikalar geliştirmesinde etkili olmuştur (Burcu, 2015: 321). Bu noktada ülkede ki engelli bireylerin bir arada seslerini duyurdukları önemli organizasyonlardan birisi ve hatta en önemlisi olarak kabul edilen ve 1981 yılında kurulan BCODP (British Council of Organisations of Disabled People) organizasyonudur. Bu organizasyon zamanla İngiltere’de yerel ve ulusal çeşitli alt

birlikler şeklinde yaygınlık göstermiştir (Barnes ve Oliver 1993: 65-67; Akt: Burcu, 2015: 320).

İngiltere’de 1995 yılında “*Engelli Ayrımcılık Yasası*” (*Disability Discrimination Act, DDA*) yürürlüğe girmiştir. Engelli bireylere ayrımcılık yapılmasını yasaklayan kanun, engelli bireylerin istihdamını, eğitimini ve erişilebilirliğini sağlanmayı amaçlamaktadır (İngiltere, 1995). Mevzuat alanında ileri bir ülke olan İngiltere’de engellilere yönelik olarak düzenlenen yasal düzenlemeler içerisinde en önemlisi 1995 yılında düzenlenen Engelli Ayrımcılık Yasasıdır. Pek çok Avrupa ülkesine ilham kaynağı olan bu yasanın çıkarılması ile ayrımcılık kavramının ileride daha büyük sorunlar yaratacağını bilen İngiliz hükümeti kâğıt üzerinde iyi iş çıkarmıştır. Ayrıca yasanın uygulamasının denetlenmesi amacıyla “eşitlik kurumu” oluşturulmuş fakat verilen cezaların yetersizliği ve yaptırım gücünün eksik olması zaman zaman bazı aksaklıklara yol açmıştır (Kolat, 2007). Engelli bireylerin ekonomik potansiyellerinden dolayı DDA ulusal turizm ajanslarından da destek görmüştür (Shaw ve Coles, 2004: 397).

İngiltere 2005 yılında yürürlüğe giren “*Engelli Ayrımcılıkla Mücadele Yasası*” ile DDA’da bazı değişiklikler yapılmıştır. Ancak; yapılan bu değişiklikler yasanın 1995 modelinde yer alan mevcut alanların genişletilmesi, güçlendirilmesi ve mevcut görevlere yeni görevlerin eklenmesi şeklinde olmuştur. Engelli Ayrımcılıkla Mücadele Yasası ile birlikte engelli bireylere toplu taşıma araçlarından yararlanmalarını kolaylaştırmaya ve ulaşılabilirliklerini sağlamaya yönelik yeni haklar tanınmıştır (Kolat, 2007).

İngiltere’de 2007 yılında “*Eşitlik ve İnsan Hakları Komisyonu*” (*Equality and Human Rights Commission, EHRC*) kurulmuştur. EHRC; yaş, engellilik, cinsiyet, ırk, din, hamilelik, doğum, evlilik, sivil ortaklık ve cinsel yönelim olmak üzere birçok alanda toplumsal eşitliği sağlamayı amaçlamaktadır. EHRC, ayrımcılığa karşı mücadele etmek, fırsat eşitliği sağlamak ve insan haklarını korumak için çalışmaktadır. EHRC, daha adil bir İngiltere için insanların adalet, haysiyet ve saygıya yönelik haklarını koruyan yasaların oluşması için de çalışmaktadır. EHRC,

İngiltere'nin ulusal eşitlik organıdır ve Birleşmiş Milletler tarafından Ulusal İnsan Hakları Kurumu olarak "A" statüsü verilmiştir (İngiltere, 2007).

İngiltere’de 2010 yılında “Eşitlik Yasası”(Equality Act) yürürlüğe girmiştir. Yasa, sosyo-ekonomik eşitsizliklerin azaltılmasına, eşitlik yasasının reformunun ve uyumlaştırmasına, belirli kişisel özelliklerle ilgili ayrımcılık ve taciz ile ilgili yasal düzenlemelerin yeniden ifade edilmesine, erkek ve kadın arasındaki iş koşullarının ve ücret gelirlerinin düzenlenmesine ve fırsat eşitliğini arttırmaya yönelik olarak yürürlüğe girmiştir. Yasanın 2. bölüm 6. maddesinde engellilik tanımı şöyle ifade edilmiştir; “eğer bir kişi zihinsel veya fiziksel bozukluğa sahip ve günlük faaliyetlerini yerine getirmede zorlanıyorsa engelli birey olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma uygun bireyler ise yasanın verdiği koruma hakkına sahip olacaktır”. Eşitlik yasası ayrıca engelli bireylere aşağıda belirtilen alanlarda yasal haklar sağlamaktadır (İngiltere, 2010):

- İş
- Eğitim
- Mal, hizmet ve tesislere erişim
- Mülk edinme

1.3.2.4. Almanya

Almanya engelli haklarının geniş olduğu ve engellilere yönelik sosyal politikaların yoğun olduğu bir ülkedir. Almanya’da engellilere yönelik uygulanan yasal düzenlemelerde engellilik hali tanımlanmakta ve engelli bireylerin bütün toplumsal haklardan faydalanması amaçlanmaktadır. Almanya’da herkes toplumsal yapının bir parçası görülür ve engelli bireylerin kendisini toplumdan dışlamaması için de ülkede rehabilitasyon hizmetleri oldukça önemlidir. Ülkede engelleri olan yani özel yardıma ihtiyacı olan tüm bireylere yönelik olarak rehabilitasyon hizmetleri sunulmaktadır (Federal Çalışma Ofisi, 2008; Akt: Bulgan ve Kaygusuz, 2015: 372).

Almanya’da 1949 yılında Federal Cumhuriyet Anayasası kabul edilmiştir. Anayasanın 1. maddesinde “İnsan onuru dokunulmazdır ve insan onurunu korumak anayasal güvence altındadır” ifadesi yer almaktadır. 3. maddesinde ise “Hiç kimse

cinsiyeti, ırkı, dili, anavatanı, dini veya siyasi görüşleri nedeniyle ayrımcılığa uğratılmayacaktır. Engelliliği yüzünden de kimse dezavantajlı olamaz” olarak belirtilmiştir (Federal Almanya, 1949).

Almanya’da 1986 yılında Ağır Engellilerin İş, Meslek ve Toplumda Entegrasyonunu Sağlamak amacıyla 1421-1550 sayı numaralı kanun yürürlüğe girmiştir. Kanunda, bir kişinin en az % 50 özür oranına sahip olduğunda ağır engelli olarak ifade edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca bu kanun ile ağır engelliler koruma altına alınmakta ve onların aktif olarak sosyal ve profesyonel yaşama katılmalarını sağlamak amaçlanmaktadır. Diğer taraftan kanundaki düzenlemeler ağır engellilerin bağlı oldukları işverenlere çok kapsamlı sorumluluk vermektedir (Federal Almanya, 1986).

Almanya’da 2002 yılında “*Engellilerin Eşitliği Hakkında Kanun (Behinderten Gleichstellungs Gesetz, BGG)*” yürürlüğe girmiştir. 1. madde de yasanın amacı şöyle ifade edilmiştir: “*Engelli insanların ayrımcılığını ortadan kaldırmak, toplumdaki eşit hayata katılmalarını sağlamak ve kendilerinin belirlediği bir yaşam sürebilmelerini sağlamaktır.*” BGG yasası engelli bireylerin erişilebilirliğini sağlamak için yaşam alanlarındaki asgari koşulları oluşturmayı amaçlanmaktadır (Federal Almanya, 2002).

Almanya’da 2006 yılında yürürlüğe giren “*Genel Eşit Muamele Yasası (Allgemeines Gleichbehandlungs Gesetz, AGG)*” yasası ırk veya etnik köken, cinsiyet, din veya inanç, engellilik, yaş veya cinsel kimliğe dayalı ayrımcılığı önlemek veya ortadan kaldırmayı amaçlanmaktadır. Yasanın 2. bölümü işverenin bu konudaki sorumluluklarını, 3. bölümü çalışanların bu yasa kapsamındaki haklarını ifade etmektedir. Yasanın 27. Maddesinde, “*madde 1’de belirtilen bir nedenle dezavantajlı olduklarına inanan herhangi biri, Federal Ayrımcılıkla Mücadele Ajansı’na başvurabilir*” ifadesi yer almaktadır. Yine aynı maddede, “*Federal Ayrımcılıkla Mücadele Ajansı, her dört yılda bir Alman Federal Meclisine raporlar sunmakta ve bu dezavantajların ortadan kaldırılması ve önlenmesine yönelik tavsiyelerde bulunmaktadır. Ayrıca bu konuda bilimsel araştırmalar yapmaktadır*” ifadesine yer verilmiştir. Yasanın 9. Maddesinde işitme engeli olan bireylerin idari işlerinde iletişim sorunu yaşamaması için Alman İşaret Dili ile

iletişim sağlama hakkına sahip olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca bu kişilerin talepleri üzerine de gerekli iletişim araçlarının ücretsiz olarak temin edileceği belirtilmiştir (Federal Almanya, 2006).

Almanya’da Federal Çalışma ve Sosyal İşler Bakanlığı 2016 yılında Erişilebilirlik Federal Ofisi (Bundesfachstelle Barrierefreiheit)’ni kurmuştur. Erişilebilir Federal Ofisin görevleri şöyle ifade edilmiştir (www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de):

- Erişilebilirlik için destekleyici bilgilerin sağlanması ve geliştirilmesi,
- Mevcut finansal imkânlar doğrultusunda erişilebilirliği sağlamaya yönelik çalışmalar yapmak,
- Erişilebilirlik ile ilgili bir ağ kurmak ve diğer engelli sivil toplum kuruluşları ile ortak çalışmalar yapmak,
- Toplumsal bilinç oluşturma ve engellilere nasıl davranılması gerektiği ile ilgili toplumu bilgilendirmek.

Erişilebilir Federal Ofisin görevleri, Federal Çalışma ve Sosyal İşler Bakanlığı tarafından denetlenmektedir. Erişilebilir Federal Ofisi idarecilere, işletmelere ve sivil toplum örgütlerine tavsiyelerde bulunmaktadır (www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de).

1.3.2.5. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

Engelli hakları ile ilgili ilk çalışmaların yapıldığı ülkelerden biri olan Amerika’da ki ilk yazılı yasa 1789 yılında kabul edilen Amerika Anayasası’dır. Anayasa aynı zamanda dünyada yürürlükte bulunan en eski yazılı anayasadır ve dünya çevresinde pek çok diğer anayasa için de model oluşturmuştur (www.usemb-ankara.org.tr). Anayasa’nın ilk yapıldığı yıllarda engelli haklarına değinilmemiştir. Fakat 1870 yılında yasada yapılan değişiklik ile eşitlik ilkesi vurgulanarak bölüm 1’de şu ifadeye yer verilmiştir: “*Birleşik Devletler vatandaşlarının oy kullanma hakkı; ırk, renk veya daha önce köle olarak çalışmış olma nedeniyle Birleşik*

Devletler ya da herhangi bir eyalet tarafından reddedilmeyecek ya da kısıtlanmayacaktır” (<https://photos.state.gov>).

Amerika’da engelli bireylerle ilgili ilk önemli yasa; 1975 yılında yürürlüğe giren 94-142 sayılı “*Tüm Engelli Çocuklara Yönelik Eğitim Yasası*”dır (*Education for All Handicapped Children Act of 1975*)” yasasıdır. Yasa yürürlüğe girmeden önce (ABD, 1975):

–Çocuklar tamamen kamu okulu sisteminden çıkarıldı ve akranları ile birlikte eğitim görmeleri engellendi.

–Devlet okul sistemi içinde yeterli kaynak bulunmaması aileleri, devlet okul sistemi dışında hizmet bulmaya zorladı.

–Milyonlarca engelli çocuk uygun eğitim hizmeti alamadı.

Yasa engelli çocukların kısmen de olsa kamu eğitimine girmelerini sağlamış ve o yıl ülkedeki sekiz milyon engelli çocuğun sadece yarısı gelişim ihtiyaçlarına uygun bir eğitim görmüştür. Yasa ile beraber hem devlet hem de ulusal düzeyde alınan önleyici ve adli eylemlerle eğitim sisteminde bir miktar ilerleme kaydedilse de engelli çocuklar için eşit ve eksiksiz bir eğitim sistemi oluşturulamamıştır (Coates, 1985: 57).

Amerika’da 1990 yılında 101-336 sayı numarası ile “*Engelli Amerikalılar Yasası*(*Americans with Disabilities Act, ADA*)” yürürlüğe girmiştir. Yasal barınma, eğitim, ulaşım, iletişim, sağlık hizmetleri ve kamu hizmetlerine erişim gibi kritik alanlarda içermektedir (sec 2, m.3). Yasa dört bölümden oluşmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (ABD, 1990):

• **İstihdam:** On beş veya daha fazla çalışanı olan işverenleri; engelli bireylere, başkaları için mevcut olan istihdamla ilgili fırsatların tümünden yararlanmak için eşit fırsat sunmalarını gerektirir.

• **Devlet, Yerel Yönetim Faaliyetleri ve Toplu Taşıma:** Kamu kurumlarının engelli bireylere tüm program ve hizmetlerinden eşit fırsatlar vermelerini zorunlu

kılar. Ayrıca, toplu taşıma araçlar ile diğer hizmetlerin sunumunda da engelli bireylere ayrımcılık yapılmasını yasaklamaktadır.

- **Halka Açık Yerler:** Lokantalar, mağazalar, oteller, sinema salonları, özel okullar, kongre merkezleri ve spor stadyumları gibi yerlerin engelli bireyler için erişilebilir olması gerektiğini ifade eder.

- **Telekomünikasyon Hizmetleri:** İletişim araçlarının engelli bireyler için erişilebilir olması gerektiği belirtilmiştir. Erişilebilir cep telefonları ve çağrı cihazlarının yanında engelli bireylerin çağrı merkezlerine de erişebilmelerine yönelik düzenlemeler içermektedir.

Yasanın 9. maddesinde bu yasanın amaçları şöyle ifade edilmiştir:

- Engelli bireylere yönelik ayrımcılığın ortadan kaldırılması için açık ve kapsamlı bir ulusal yetki sağlamak
- Engelli bireylere yönelik ayrımcılığa karşı açık, güçlü, tutarlı ve uygulanabilir standartlar sağlamak
- Federal Hükümetin, bu yasa da özür lü bireyler adına oluşturulan standartların uygulanmasında merkezi bir rol oynamasını sağlamak

Engelli Bireylerin Eğitim Yasası (Individuals with Disabilities Education Act, IDEA) 2004 yılında 108-446 sayı numarası ile yürürlüğe girmiştir. Yasa engelli bireyler için fırsat eşitliği, topluma tam katılımının sağlanması, eğitim sonuçlarının iyileştirilmesi, bağımsız yaşama ve ekonomik özgürlük sağlamaya yönelik olarak ulusal politikanın temel bir unsuru olarak tasarlanmıştır. Yasa dört bölümden oluşmaktadır (ABD, 2004):

- **Genel Hükümler:** IDEA'nın amacı dâhil olmak üzere IDEA'nın genel hükümlerini ve tüzük boyunca kullanılan tanımları özetlemektedir.

- **Tüm Özür lü Çocuklar:** Yaşları 3 ila 21 arasında olan engelli çocuklar için en az kısıtlayıcı ortamda uygun bir kamusal eğitimin sağlanmasını açıklayan hükümler yer almaktadır.

- **Engelli Bebekler ve Küçük Engelli Çocuklar:** 2 yaşına kadar olan çocukları ve onların ailelerini ilgilendiren hükümler yer almaktadır.

• **Engelli Çocukların Eğitimini Geliştirmeye Yönelik Ulusal Aktiviteler:**

Devletin personel gelişimini, teknik yardım ve dağıtımını, teknolojiyi ve ebeveyn eğitim ve bilgi merkezlerini desteklemek yönelik hibelerle ilgili hükümleri içerir.

IDEA yasasının amacı Genel Hükümler bölümü amaçlar başlığı altında şöyle ifade edilmiştir (IDEA, A/d):

• Engelli tüm çocukların, kendilerine özgü ihtiyaçlarını karşılamak ve daha ileri eğitim, istihdam ile özel eğitim ve ilgili hizmetleri vurgulayan ücretsiz ve uygun bir halk eğitimi almalarını sağlamak,

• Engelli çocukların ve bu çocukların ebeveynlerinin haklarının korunmasını sağlamak,

• Engelli tüm çocukların eğitimini sağlamak için devletlere, lokallere, eğitim hizmeti kurumlarına ve federal acentelere yardımcı olmak,

• Bebekler ve küçük yaştaki engelliler için erken müdahale hizmetlerinin eyalet çapında, kapsamlı, koordineli ve çok disiplinli bir şekilde uygulanmasında sağlamak,

• Eğitimcilerin ve ebeveynlerin sistem iyileştirme faaliyetlerini destekleyerek özürlü çocukların eğitim sonuçlarını iyileştirmek için gerekli araçlara sahip olmalarını sağlamak,

“Engelli Amerikalılar Değişiklikler Yasası (ADA, Amendments Act of 2008)”

2008 yılında 110-325 sayılı numarası ile yürürlüğe girmiştir. Yasa özellikle, bir önceki yasa da yer alan Engelliliğin Tanımı (sec 3) ve Engelliliğin Esasları ve Ayrımcılık (sec 5), bölümlerini daha detaylı olarak ele almış ve genel olarak da engelli bireylerin toplum içerisinde daha çok yer almasına yönelik düzenlemelere yer vermiştir (ABD, 2008).

1.3.3. Türkiye’de Engelli Hakları ve Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Tarihsel süreçte engelliler, yaşadıkları ülkenin yapısına ve gelişmişlik düzeyine göre farklı hikâyelere sahiptirler. Birçok engelli, yaşadığı toplum içerisinde dışlanmakta ve bundan dolayı da yardıma ve bakıma muhtaç kalarak yaşamını bağımsız olarak sürdürmeye zorlanmaktadırlar (Gökmen, 2007). Toplum içerisindeki

bireylerin engelliler hakkında yeterince bilgi sahibi olmaması, engelli bireylere karşı yanlış yaklaşımları ve olumsuz tutumlarının yanında engelli bireylerin ayrımcılığa maruz kalması gibi sosyal sorunlar ile fiziksel çevre koşullarının ve ekonomik imkânların yetersiz oluşu engellilerin toplum içerisinde yaşadığı en önemli sorunlardandır (Ergün, 2005).

Engelli bireyler, sağlık, eğitim, istihdam, ulaşım ve bilgi edinme gibi hizmetlere erişimde ve ulaşımında çeşitli engellerle karşılaşmaktadırlar. Dünya genelinde engelli bireyler engelli olmayan bireylere kıyasla daha kötü sağlık durumuna, daha düşük eğitim düzeyi ve daha az sosyal refaha sahiptir (WHO, 2011). Engellilerin yaşadıkları bu sorunlara yönelik olarak oluşturulan sosyal politikalar ise; ülkelerin gelişmişlik düzeyleri, refah sistemleri ve toplumun engellilere bakış açısına göre değişmektedir (Metin, 2017: 320). Sosyal devlet olgusu zayıf toplumlarda bu sorunlar daha şiddetli hissedilmektedir. Eğer bir toplumda sosyal devlet olgusu var ise, herkesin eşit fırsatlar ve düzgün yaşam standartlarına sahip olduğu, karşılıklı saygı ve yardımlaşmaya dayalı bir toplum oluşturulabilir. Sosyal devlet, bakıma ve yardıma muhtaç insanlara sahip çıkan, eşitliği, sosyal adaleti ve toplumsal dengeyi sağlayan devlet demektir (Groce, 2006: 145-147; Akt: Küçükali, 2014: 66). Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Anayasası devletimizi sosyal devlet olarak tanımlamaktadır (T.C. 1982 Anayasası, m:2).

Türkiye’de engellilerle ilgili mevzuatlarda ise sosyal hukuk devleti anlayışı içinde özürliülerin kanunlar karşısında tüm vatandaşlara tanınan kanunî hak ve görevlere sahip olduğu ifade edilmiştir (Kolat, 2007). Türkiye’de engelli bireylere yönelik politikaların temeli Cumhuriyet Dönemi’ne dayanmaktadır. Çocuk hakları kapsamındaki 5 maddelik Cenevre Sözleşmesi’nde engelli çocuklardan bahsedilmiş olması örnek olarak gösterebilir (Kara, 2016: 252). Türkiye’de engellilere yönelik çalışmalar Cumhuriyet döneminden itibaren başlamasına rağmen; sonraki yıllarda bu çalışmalar yeterince önemsenmemiş ve bu konuda önemli bir çalışma yapılmamıştır. Bundan dolayı da engellilik sorununa yönelik sosyal politikaların oluşturulması ve güçlenmesinin gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye’de daha geç bir dönemde olduğu gözükmemektedir (Metin, 2017: 320).

Türkiye’de 1950’li yıllarda engellilere yönelik olarak en önemli gelişmelerden biri engelli bireylerin örgütlenmesi açısından bir ilk olan Altı Nokta Körler Derneği’nin 1950 yılında kurulmasıdır. Dernek T.C. 1961 Anayasası’na engelliler ile ilgili hüküm koydurmayı başarmış, bunun yanında birde engellilere yönelik atölye kurarak ilk kez korumalı iş yeri deneyimine girmiştir. T.C. 1961 Anayasası’nda ayrıca engellilerin özel eğitimine ilişkin maddelere de yer verilerek ilk defa “Özel Eğitim Yönetmeliği” çıkarılmıştır (I. Özürlüler Şurası, 1999).

Engelli bireylerin ekonomik durumları bağlamında iş yaşamına katılmaları ve mesleki donanımlarının sağlanabilmesi yönünde politikalar 1970’li yıllarda üretilmeye başlanmıştır (Burcu, 2006: 75). İlk olarak 1971 yılında 1475 sayılı İş Kanunu yürürlüğe girmiştir. 1475 sayılı İş Kanunu Türkiye’de çalışma hayatını düzenleyen bir yasadır. Kanunun 25. maddesinde engellileri toplumsal hayata kazandırmak için elli veya daha fazla işçi çalıştıran işverenlere % 2 oranında engelli istihdam etme zorunluluğu getirilmiştir. 1976 yılında ise işsiz özürlüleri ve 65 yaş üzerindeki yaşlıları belirli bir gelire kavuşturan 2022 sayılı yasa çıkartılmıştır. Yapılan bu çalışmalar neticesinde 1980’lere kadar engellilerin eğitimi, rehabilitasyonu, istihdamında ve istihdam edilmeyenlerin belirli bir gelire kavuşturulmasıyla ilgili kısmi de olsa bazı çalışmaların yapıldığı söylenebilir (I. Özürlüler Şurası, 1999).

Türkiye’de engelli bireylere yönelik olarak oluşturulan ilk kuruluş, 1981 yılında kurulan Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu’dur. Birleşmiş Milletler Genel Kurulu 1981 yılını “*Uluslararası Özürlüler Yılı*” ilan etmiş ve tüm ülkelerde engellilere verilen hizmetlerin koordinasyonundan sorumlu bir kurum oluşturulması gerektiğine karar vermiştir. Bu doğrultuda Türkiye’de Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın başkanlığında 1981 yılında Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu kurulmuştur. Buna müteakiben korunmaya, bakıma veya yardıma muhtaç olan aile, çocuk, engelli ve yaşlılara yönelik olarak yapılacak sosyal hizmetleri gerçekleştirecek bir kurum olarak 1983 yılında kurulan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kurulmuştur. Kurum, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasına kadar olan süreçte faaliyet göstermiştir. Sakatları Koruma

Milli Koordinasyon Kurulu da 1997 yılında Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (BÖİB)'nin kurulmasına kadar faaliyetlerini sürdürmüştür. Engellilere yönelik sorunların tespit edilmesinde ve politikaların gündemine getirilmesinde 1986 yılında kurulan Türkiye Sakatlar Konfederasyonu önemli rol oynamıştır (Metin, 2017: 329-330).

T.C. 1982 Anayasası 2709 kanun numarası ile yürürlüğe girmiştir. Anayasa'nın 60. Maddesinde, "*Herkes, sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar*", 61. maddesinde "*Devlet, sakatların korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır*" ifadelerine yer verilmiştir (T.C. Anayasası, 1982). Bu iki madde ile engelli bireylerinde sosyal güvenlik hakkına olduğu ve onların toplumsal hayatı uyumlarının sağlanması için gerekli çalışmaların yapılması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca anayasanın 10. maddesinde tarihinde "*Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz*" olarak belirtilmiştir (Ek fıkra: 7/5/2010-5982/1 md.). Bu ifadeye dezavantajını kaldırmaya yönelik yapılacak uygulamaların ve alınan kararların toplumsal eşitliği bozmayacağı anlaşılmaktadır.

Türkiye'de engelliler ile ilgili ulaşılabilirlik konusu 1985 yılında yürürlüğe giren 3194 kanun numaralı İmar Kanunu'na 1997 yılında eklenen ek madde 1'deki; "*Fiziksel çevrenin özürlüler için ulaşılabilir ve yaşanılabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsünün ilgili standardına uyulması zorunludur*" hükmüyle yasal altyapıya kavuşturulmuştur (m. 47-48-Ek: 30/5/1997-KHK-572/1 md.). Engelli bireyler, mekanların ve çevrenin fiziki yapısından dolayı engellerle karşılaşmadan ve kimsenin desteğine gerek duymadan erişilebilir ve ulaşılabilir kentlerde bağımsız olarak yaşamını sürdürdüğü takdirde toplumla bütünleşmiş olacaktır (Şemsit, vd., 2016: 214).

Türkiye 1990'lı yıllarda özürlülük konusunda uzmanlaşarak sorunların çözümü için stratejiler üretebilecek kurumların kurulması çalışmalarına başlamıştır. İlk olarak 1997 yılında, 571 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Başbakanlık Özürlüler

İdaresi Başkanlığı (BÖİB) kurulmuştur (Güngör ve Güneş, 2011: 31). BÖİB, 22 Kasım 2002 tarihinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlanmış ve 6 Mayıs 2003 tarihinde yeniden Başbakanlığa bağlanarak 2011 yılına kadar çalışmalarını sürdürmüştür. BÖİB, “*Özürllülere yönelik hizmetlerin düzenli, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini temin etmek için; ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, özürllüler ile ilgili ulusal politikanın oluşmasına yardımcı olmak, özürllülerin problemlerini tesbit etmek ve bunların çözüm yollarını araştırmak üzere Başbakanlığa bağlı Özürllüler İdaresi Başkanlığı'nın kurulmasına, teşkilat ve görevlerine dair esasları düzenlemek*” amacıyla kurulmuştur. Kanun Hükmünde Kararnamenin 3. maddesinde BÖİB'in görevleri şöyle ifade edilmiştir (BÖİB, 1997):

- Özürllülüğün önlenmesi, eğitim, istihdam, rehabilitasyon, topluma uyum ve diğer konularda ilgili kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak,
- Özürllülere yönelik olarak faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlardaki gelişmeleri takip etmek, sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda teklifler hazırlamak ve hazırlatmak,
- Özürllülerle ilgili konularda inceleme ve araştırmalar yapmak ve yaptırmak, istatistikî bilgilerin toplanmasını ve veri tabanı oluşturulmasını sağlamak, bu konuda projeler hazırlamak ve hazırlatmak, bunları incelemek, değerlendirmek ve uygulamak,
- Özürllülerle ilgili uluslararası gelişmeleri takip etmek, anlaşma ve sözleşmelerin ülkemizdeki uygulamalarını izlemek ve değerlendirmek,
- Özürllülerle ilgili kanun, tüzük ve yönetmelik tasarıları ve kanun tekliflerini incelemek, görüş bildirmek ve bu konuda teklifler hazırlamak,
- Gönüllü kuruluşlar ve yerel yönetimlerle işbirliği yapmak, ortak projeler hazırlamak ve sunulan projeleri desteklemek,
- Görev alanları ile ilgili konularda görsel ve yazılı basın, yayın ve tanıtma faaliyetlerinde bulunmak, eğitim amaçlı filmler yaptırmak.

571 sayılı Kanun Hükmündeki Kararnamenin 20. maddesinde; “*Özürllüer Şurası, Başkanlığın en yüksek danışma kuruludur. Özürllüerle ilgili konularda tetkik ve teklif niteliğinde kararlar almakla görevlidir. Şura iki yılda bir kez toplanır.*” ifadesi yer almaktadır. Buna müteakiben I. Özürllüer Şurası, 1999 yılında yapılmıştır. Komisyon üyelerinin 1999 yılında Şubat, Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında toplanması ile hazırlanan komisyon raporları Ekim 1999’da BÖİB’e teslim edilmiştir. BÖİB’in kuruluşu ile 1999 yılında Türkiye’de ilk kez gerçekleştirilen I. Özürllüer Şurası’nın en önemli kararları arasında engelliler hakkında kanunun çıkarılması yer almıştır. I. Özürllüer şurasının 1999 yılında gerçekleşmesinden sonra 2005 yılında ikincisi, 2007 yılında üçüncüsü, 2009 yılında dördüncüsü ve 2011 yılında da beşincisi düzenlenmiştir. BÖİB’in 2011 yılında kapatılması ile de bu kuruma ait sorumluluklar Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir (Burcu, 2015: 332).

Türkiye’de engellilik konusuna Beş Yıllık Kalkınma Planlarında (BYKP) “Sosyal Hizmetler ve Yardımlar” başlığı altında yer verilmiştir. 1. BYKP (1934-39)’da sosyal güvenlik kapsamında bazı temel noktalar belirlenerek ekonomik gelişmeye paralel olarak sosyal adaletinde gerçekleşmesi hedef alınmıştır. Düşük gelirli ve gözetilmeye muhtaç kimseleri (kimsesiz çocuklar, yaşlılar ve engelliler) sosyal güvenlik kapsamına almak amaçlanmıştır. 4. BYKP (1979-83)’da, yaşlılara, korunmaya muhtaç olan çocuk ve gençlere ve engelli gruplarına sosyal hizmet ve sosyal yardımların götürülmesi, bu amaçla huzurevi, kreş ve rehabilitasyon merkezi ve diğer toplumsal tesislerin kurulması ve geliştirilmesine yönelik sosyal hizmetler kurumunun kurulması planlanmıştır. 6. BYKP (1990-94)’da engelliliği de kapsayacak biçimde, eğitimin her kademesinde kalitenin yükseltilmesi, imkân ve fırsat eşitliğinin sağlanması esas amaç olarak belirlenerek; özel eğitim gerektiren zihinsel, ortopedik ve konuşma özürllüer ile süreğen hastalığı olan özürllüerinin eğitimi için gerekli alt yapının kurulması ve geliştirilmesine yönelik politika belirlenmiştir (I. Özürllüer Şurası, 81-82).

Türkiye’de engelli bireylere yönelik oluşturulan politikalar 2000’li yılların başından itibaren farklılık göstermeye başlamıştır. Engelli bireylerin istihdamını

arttırmaya ve sosyalleşmesini sağlamaya yönelik olarak engelli dostu sosyal politikaları ve bu kapsamda engelli odaklı sosyal hizmetleri de kapsayan çalışmalar yapılmıştır. Değişen dünya ölçeğinde engelliliği fiziksel bakış açısı ile değerlendiren yaklaşımın yerine toplumsal bir bakış açısı ile değerlendiren bir yaklaşım almıştır (Kara, 2016: 253).

Türkiye’de 2002 yılında engelli bireylerin niceliksel ve niteliksel olarak bilgi eksikliğini gidermek için BÖİB tarafından Türkiye Özürlüler Araştırması yapılmıştır. Araştırma özürlü nüfusun yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, işgücü durumu, sosyal güvenlik durumu ile kurum ve kuruluşlardan beklentilerine ilişkin bilgiler içermektedir. Ayrıca, özürlü nüfusun, özür türlerine ilişkin olarak özrün ortaya çıkış zamanı, nedeni, derecesi ve tedavi olma durumlarına ilişkin bilgilere de yer verilmiş ve Türkiye’de toplum nüfus içerisindeki engelli birey oranının % 12,29 olduğu belirtilmiştir (BÖİB, 2002). Tablo 1’de BÖİB’e kayıtlı engelli bireylere yönelik bilgiler yer almaktadır.

Tablo 1: Kayıtlı Olan Engelli Bireylerin Engel Türü, Cinsiyet, Yerleşim Yeri, Engel Oranı ve Yaş Grubuna Göre Dağılımı, 2010

	Toplam	Görme engelli %	İşitme engelli %	Dil ve konuşma engelli %	Ortopedik engelli %	Zihinsel engelli %	Süreğen hastalık %	Diğer %
Toplam	Oran	8,4	5,9	0,2	8,8	29,2	25,6	21,9
Erkek	58,6	67,0	57,5	67,0	56,2	61,1	56,2	53,5
Kadın	41,4	33,0	42,5	33,0	43,8	38,9	43,8	46,5
Kent	62,4	59,2	67,1	70,6	59,8	61,1	64,6	62,8
Kır	37,6	40,8	32,9	29,4	40,2	38,9	35,4	37,2
%20 - %39	15,2	28,3	16,6	52,3	33,8	6,7	17,1	10,8
%40 - %69	42,4	28,1	78,8	37,1	49,4	43,3	40,0	39,5
%70 +	42,4	43,6	4,6	10,5	16,9	50,0	43,0	49,7
0 - 6	4,9	1,4	9,6	25,1	3,7	7,4	3,6	3,7
7 - 14	16,2	5,1	17,4	37,1	5,1	36,1	4,6	11,5
15 - 24	17,2	16,1	20,9	14,9	13,1	27,5	9,2	14,9
25 - 44	27,7	36,2	32,4	11,7	39,2	23,3	23,6	25,0
45 - 64	18,9	25,5	12,0	7,5	22,1	4,9	33,1	18,4
65 +	15,2	15,8	7,7	3,7	16,7	0,8	25,9	26,4

Kaynak: TÜİK, Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010

Tablo 1’de belirtilen verilerde; zihinsel engelli bireylerin % 29,2 ile diğer engelli bireylerden daha fazla olduğu, erkek engelli birey sayısının % 58,6 ile kadın engelli bireylerden fazla olduğu, engellilerin % 62,4 gibi önemli bir oranının ise

kentte yaşadığı belirtilmiştir. Tabloda ayrıca engelli bireylerin % 84,8'inin engel oranının % 40'ın üzerinde olduğu ve engelli nüfusunun % 27,7'sinin 25-44 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Kayıtlı Olan 6 Yaş Üstü Engelli Bireylerin Eğitim Durumu ve Engel Türlerine Göre Dağılımı, 2010

Eğitim Durumu	Toplam	Görme engelli %	İşitme engelli %	Dil ve konuşma engelli %	Ortopedik engelli %	Zihinsel engelli %	Süreğen hastalık %	Diğer %
Okur-yazar değil	41,6	32,1	31,6	33,6	26,4	57,5	32,2	48,5
Okur-yazar olup bir okul bitirmeyen	18,2	11,8	23,0	38,6	10,9	28,9	12,8	15,3
İlkokul	22,3	29,0	17,9	10,7	32,9	4,6	34,9	22,9
İlköğretim/ ortaokul ve dengi	10,3	12,5	16,4	11,0	13,4	8,2	10,2	8,0
Lise ve daha üstü	7,7	14,6	11,1	6,1	16,4	0,7	9,9	5,3

Kaynak: TÜİK, Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010

Tablo 2'de 6 yaş üstü engelli bireylerin eğitim durumlarına ilişkin belirtilen verilere göre engelli bireylerin % 41,6'sı gibi önemli bir oranının okur-yazar olmadığı görülmektedir. TÜİK'in yine aynı yıl açıkladığı verilere göre ise toplam nüfusunun sadece % 6'sının okur-yazar olmadığı (TÜİK, 2010) ve engelli bireylerin geçmişte temel eğitim haklarından yeterli ölçüde faydalanamadığı gözükmektedir.

Türkiye'de 22.05.2003 tarihinde, işverenler ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalıştırılan işçilerin çalışma şartları ve çalışma ortamına ilişkin hak ve sorumluluklarını düzenlemek için yürürlüğe giren 4857 numaralı İş Kanunu da engellilere yönelik düzenlemeler içermektedir. Kanunun 5. Maddesinde (Ek: 6/2/2014-6518/57 md.), engelli bireylerin iş hayatında ayrımcılığa maruz kalmaması için "İş ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz" ifadesi yer almaktadır. 30. Maddesinde (Değişik: 15/5/2008-5763/2 md.), engelli istihdamını sağlamak için "işverenler, elli veya daha fazla işçi çalıştırdıkları özel sektör işyerlerinde yüzde üç

engelli, kamu işyerlerinde ise yüzde dört engelli ve yüzde iki eski hükümlü işçiyi çalıştırmak zorundadır” olarak belirtilmiştir. Yine aynı madde içerisinde yer alan *“Yer altı ve su altı işlerinde engelli işçi çalıştırılmaz”* ifadesi ile de engelli bireylerin ağır işlerde çalıştırılması yasaklanmıştır.

Türkiye’de engelliler hakkındaki en önemli yasal düzenleme 01.07.2005 tarihinde kabul edilen ve 52 maddeden oluşan 5378 numaralı “Engelliler Hakkında Kanun”dur. Engelliler Kanunu, engelli bireylerin temel hak ve hürriyetlerinden doğan hakların belirlendiği bir yasal düzenlemedir (Kara, 2016: 255). Bu kanun, Türkiye’de engelli bireyleri topluma kazandırmak ve onların karşılaştıkları sosyal sorunları ortadan kaldırmak için yapılan yasal düzenlemelerden en önemlisidir. Kanunun amacı; *“engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını teşvik ve temin ederek ve 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”*(m. 1, Değişik: 6/2/2014-6518/62 md) olarak ifade edilmiştir. Bu madde de, engelli bireylerin de toplumun bir parçası olduğu ve toplumsal bütünleşmenin tam anlamıyla sağlanması için onların topluma etkin katılımın oldukça önemli olduğu belirtilmiştir. Bu maddeden yola çıkılarak kanunun amacının engelliliğe bakış açılarından biri olan sosyal modele daha yakın olduğu söylenebilir (Kara, 2016: 254). Kanunun birinci bölüm 4. Maddesi (Değişik:6/2/2014-6518/64 md.), engelliler ile ilgili genel esasları içermektedir. Bu madde engelli bireylerin toplum içerisinde ayrımcılığa maruz kalmamalarına, onların topluma tam katılımlarını ve erişilebilirliklerini sağlamaya yönelik ifadeleri içeren ve engellilere yönelik olarak uygulanacak sosyal politikalara kaynak olabilecek niteliktedir. Bu maddeye göre kanun kapsamında bulunan hizmetlerin yerine getirilmesinde şu ifadeler yer verilmiştir:

- Engellilerin insan onur ve haysiyetinin dokunulmazlığı temelinde, kendi seçimlerini yapma özgürlüğünü ve bağımsızlığını kapsayacak şekilde bireysel özerkliğine saygı gösterilmesi esastır.

- Engelliliğe dayalı ayrımcılık yapılamaz, ayrımcılıkla mücadele engellilere yönelik politikaların temel esasıdır.
- Engellilerin tüm hak ve hizmetlerden yararlanması için fırsat eşitliğinin sağlanması esastır.
- Engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri ve topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanması esastır.
- Engellilerin ve engelliliğin her tür istismarının önlenmesi esastır.
- Engellilere yönelik hizmetlerin sunumunda aile bütünlüğünün korunması esastır.
- Engeli olan çocuklara yönelik hizmetlerde çocuğun üstün yararının gözetilmesi esastır.
- Engeli olan kadın ve kız çocuklarının çok yönlü ayrımcılığa maruz kalmaları önlenerek hak ve özgürlüklerden yararlanmalarının sağlanması esastır.
- Engellilere yönelik politika oluşturma, karar alma ve hizmet sunumu süreçlerinde engellilerin, ailelerinin ve engellileri temsil eden sivil toplum kuruluşlarının katılımının sağlanması esastır.
- Engellilere yönelik mevzuat düzenlemelerinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının görüşü alınır.

Aynı kanunun ikinci bölümü; engellilik durumu, destek ve bakım, rehabilitasyon ve rehabilitasyon, istihdam, eğitim ve öğretim ile erişilebilirlik konularını içermektedir. 5. Maddede (Değişik:6/2/2014-6518/67 md.); *“Bireyin engelliliğini ve engellilikten kaynaklanan özel ihtiyaçlarını belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanılamalarda uluslararası temel yöntemler esas alınır”*, 6. maddede (Değişik:6/2/2014-6518/68 md.) ise; *“Engellilerin öncelikle buldukları ortamda bağımsız yaşayabilmeleri için durumlarına uygun olarak gerekli psikososyal destek ve bakım hizmetleri sunulur. Destek ve bakım hizmetlerinin sunumunda kişinin biyolojik, fiziksel, psikolojik, sosyal, kültürel ve manevi ihtiyaçları ailesi de gözetilerek dikkate alınır”* ifadeleri yer almaktadır. 7. Maddesinde (Değişik:6/2/2014-6518/69 md.); *“Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır. Özel ve kamu toplu*

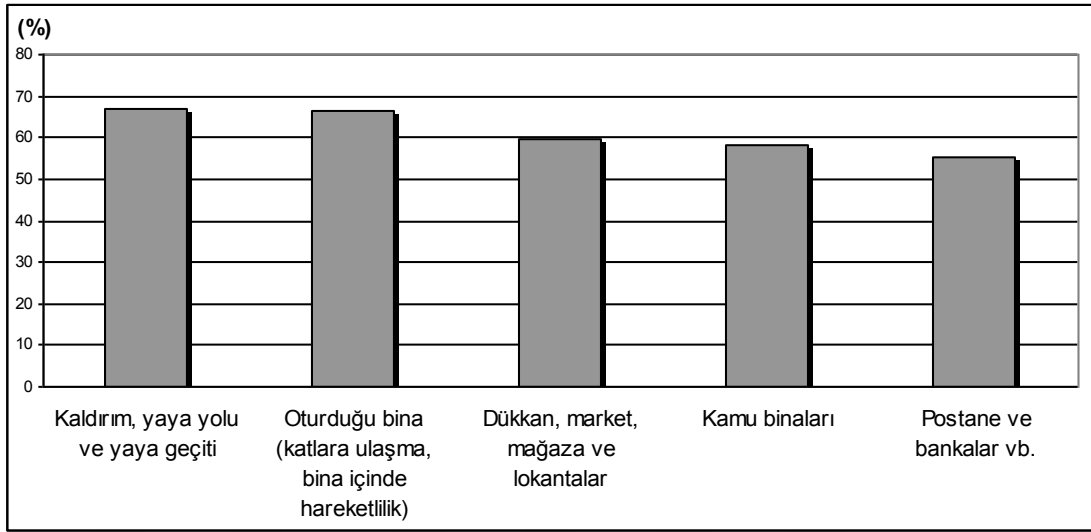
taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişilebilirliğine uygun olması zorunludur. Bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olması sağlanır.” olarak belirtilmiştir. 14. maddesinde (Değişik:6/2/2014-6518/72 md.) ise; *“Engellilerin iş gücü piyasası ve çalışma ortamında sürdürülebilir istihdamı için kendi işini kurmaya rehberlik ve mesleki danışmanlık hizmetlerinin geliştirilmesi de dâhil olmak üzere gerekli tedbirler alınır.”* ifadesi ile engellilerin işe alım esnasında ve çalışma süresince farklı muamelelere maruz kalmaması ve pozitif ayrımcılık gösterilmesi gerektiği belirtilmiştir. Engelli istihdamı tüm ülkelerin önemli sorunları arasında yer almasından dolayı engellilere yönelik bir istihdam politikasının belirlenmesi ve onların meslek edinimleri ve gerektiğinde korumalı işyerlerinde istihdam edilmelerinin belirtilmesi engellilerin istihdamına yönelik olarak alınan önemli kararlardandır (Kara, 2016: 256). 15. Maddesinde (Değişik:6/2/2014-6518/73 md.) ise; engelli bireyler için *“Hiçbir gerekçeyle engellilerin eğitim alması engellenemez”* ifadesi yer almaktadır. Yine aynı maddede; engellilerin toplumsal eşitlik temelinde eğitim almaları ve okullardaki engelli birey sayısını arttırmak için onların katılımlarını arttırmaya yönelik çalışmaların yapılması ve her türlü materyallerin temin edilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Türkiye’de engellilere yönelik gerçekleştirilen diğer önemli çalışma ise 2008 yılında yürürlüğe giren “Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme”nin Türkiye tarafından 2009 yılında onaylanmasıdır. Engelli haklarının geniş kapsamlı olarak ifade edildiği bu sözleşme taraf devletler için de bağlayıcı niteliktedir. Bu sözleşmeyi onaylayan taraf devletler engelli haklarına ilişkin sözleşmede belirtilen hükümlerin yerine getirilmesini taahhüt etmektedirler (Metin, 2017: 332). BM Engelli Hakları Sözleşmesi’nin 1. maddesinde, Bu sözleşme’nin amacı, *“engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmektir”* ifadesi yer almaktadır. Sözleşmenin 3. maddesinde sözleşmenin dayandığı ilkeler şöyle belirtilmiştir (BM, 2008):

- Kendi seçimlerini yapma özgürlükleri ve bağımsızlıklarını da kapsayacak şekilde, kişilerin insanlık onuru ve bireysel özerkliklerine saygı gösterilmesi,
- Ayrımcılık yapılmaması,
- Engellilerin topluma tam ve etkin katılımlarının sağlanması,
- Farklılıklara saygı gösterilmesi ve engellilerin insan çeşitliliğinin ve insanlığın bir parçası olarak kabul edilmesi,
- Fırsat eşitliği,
- Erişilebilirlik,
- Kadın-erkek eşitliği,
- Engelli çocukların gelişim kapasitesine ve kendi kimliklerini koruyabilme haklarına saygı duyulması.

Sözleşmenin 4. maddesinde; “Taraflar Devletler engelliliğe dayalı herhangi bir ayrımcılığa izin vermeksizin tüm engellilerin insan hak ve temel özgürlüklerinin eksiksiz olarak yaşama geçirilmesini sağlamak ve engellilerin hak ve özgürlüklerini güçlendirmekle yükümlüdür” ifadesine yer verilmiştir. Sözleşmenin diğer maddelerinde ise; toplumu engellilik ve engellilere nasıl davranılması hakkında bilinçlendirmek, erişilebilirlik, seyahat özgürlüğü, eğitim, sağlık, rehabilitasyon ve rehabilitasyon, çalışma ve istihdam konularına değinilmiştir (Gül, 2015: 32).

TUİK’in 2010 yılında yaptığı “Engellilerin Sorun ve Beklenti Araştırması”na göre elde edilen veriler Şekil 2’de yer almaktadır.

Şekil 2: Engellilerin Sorun ve Beklentilerine Yönelik Araştırma

Kaynak: TÜİK, 2010

Şekilde belirtilen verilere göre; engelli bireylerin 66,9'u kaldırım, yaya yolu ve yaya geçitlerinin engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığını düşünmektedir. Engelli bireyler yaşadıkları yerdeki fiziksel çevre düzenlemeleri ile ilgili olarak, % 66,3'ü oturdukları binanın, % 59,5'i dükkân, market, mağaza ve lokantaların, % 58,4'ü kamu binalarının, % 55,4'ü postane ve banka gibi yerlerin engellilerin kullanımına uygun olmadığını belirtmiştir (TÜİK, 2010).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasına ilişkin 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 08.06.2011 tarihinde, BÖİB ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) Genel Müdürlüğüne bağlı Özürlü Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığının birleştirilmesiyle Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün adı 03.05.2013 tarih ve 28636 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 6462 sayılı kanunla Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (EYGM) olarak değiştirilmiştir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

Tablo 3'de Türkiye'deki yaşlı nüfusuna yönelik veriler yer almaktadır.

Tablo 3: Türkiye’de Yaşlı Nüfus ve Yaşlı Nüfusun Toplam Nüfus İçerisindeki Oranı, 1935-2075

Yıl	Toplam Nüfus(Bin)	Yaşlı Nüfus (65+) (Bin)	Yaşlı Nüfusun Toplam Nüfus İçindeki Oranı
1935	16.158	628	3,9
1955	24.065	822	3,4
1975	40.348	1853	4,6
2000	64.730	4350	6,7
2007	70.586	4865	6,9
2009	72.561	5083	7
2011	74.724	5491	7,3
2012	75.627	5682	7,5
2013	76.668	5892	7,7
2014	77.696	6193	8
2015	78.741	6495	8,2
2016	79.815	6652	8,3
2023	84.247	8624	10,2
2050	93.476	19485	20,8
2075	89.172	24672	27,7

Kaynak: Engelli ve Yaşlı Bireylere Uygulanan İstatistiki Bilgiler, Temmuz 2017, <https://eyh.aile.gov.tr>

Tabloda belirtilen verilere göre; Türkiye’de yaşlı nüfusun toplam nüfus içerisindeki payı 1935 yılında % 3,9 gibi çok az bir orana sahipken; 2016 yılında bu oranın % 8,3 olduğu görülmekte ve 2075 yılında da % 27,7 gibi yüksek bir orana çıkacağı tahmin edilmektedir. Dünya nüfusunun giderek yaşlandığını ve yaşlılığa bağlı olarak oluşan engellerler birlikte engelli nüfusunun da bu doğrultuda giderek artacağı düşünülmektedir.

Aşağıda Tablo 4’de ise en az bir engeli olan nüfusun toplam nüfus içerisindeki payı ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Tablo 4: Türkiye’de Genel Nüfus İçinde Yaş grubu ve Cinsiyete Göre En Az Bir Engeli Olan Nüfus*¹, 2011

Engelli Birey	Nüfus Oranı (%)	Erkek (%)	Kadın (%)
Tüm Yaş Grupları	6,9	5,9	7,9
3-9	2,3	2,5	2,1
10-14	2,1	2,4	1,8
15-19	2,3	2,6	2
20-24	2,7	3,4	2
25-29	2,6	3	2,3
30-34	3,2	3,4	3
35-39	4	4	4,1
40-44	5,1	4,7	5,6
45-49	6,9	5,9	7,8
50-54	8,8	7,1	10,7
55-59	12,1	9,2	15
60-64	16,5	12,3	20,4
65-69	23	18,3	27,2
70-74	31,9	26,3	36,3
75 +	46,5	40,9	50,3

Kaynak: Engelli ve Yaşlı Bireylere Uygulanan İstatistiki Bilgiler, Temmuz 2017 - <https://eyh.aile.gov.tr>

Tabloya göre en az bir engeli olan (3 ve daha yukarı yaş) nüfusun toplam nüfus içerisindeki oranı % 6,9’dur. Erkeklerde % 5,9 olan bu oran kadınlarda ise %7,9’dur. Tabloda özellikle 75 üstü nüfusun % 46,5 gibi yüksek bir oranda en az bir engeli sahip olduğu görülmektedir.

Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği 20.07.2013 tarihinde 28713 sayı numarası ile resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin amacı “*umuma açık hizmet veren her türlü yapılar ve açık alanlar ile toplu taşıma araçlarında erişilebilirliğin izleme ve denetimini yapacak olan komisyonların teşkili, çalışma usul ve esasları, Kanun ile belirtilen yükümlülüklerin yerine*

* Engellilikle ilgili en az bir işlevi (fonksiyonu) yerine getirmede çok zorlandığını veya hiç yapamadığını belirten 3 ve daha yukarı yaştaki nüfustur.

getirilmesi için ek süre verilmesine, idari para cezalarının uygulanmasına ve genel bütçeye gelir kaydedilen idari para cezası tutarlarının kullanımına ilişkin hususları belirlemektir.” Yönetmelikte, vali veya vali yardımcısı başkanlığında kurulacak bir komisyonunun görevi; “*Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapı, yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar ile büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan toplu taşıma hizmetlerini belirtilen formlara göre izlemek, denetlemek ve rapor hazırlamak*” olarak belirtilmiştir. Yönetmelikte ayrıca, komisyon içerisinde engellilerle ilgili konfederasyonların farklı engel gruplarını temsil eden, o ilde yer alan tercihen de engelli bireylerden olan ikişer asil ve ikişer yedek üyeden yer alır ifadesi yer almaktadır.

Engellilerin hayatlarını kolaylaştıracak olan kentsel düzenlemeler olanların toplum ile iç içe yaşaması açısından oldukça önemlidir. Kentsel düzenlemelerin engellilere uygun olmaması onların en büyük sorunları arasında yer almaktadır. Engelli bireyleri toplumun ayrı bir kesimi olarak görmek yerine toplumun önemli bir parçası olarak görmek ve bu doğrultuda onların fiziksel çevreye ulaşılabilirliklerini sağlamak gerekmektedir (Çizel, vd. 2012: 30).

Engelliler ile ilgili yapılan çalışmalarda yerel yönetimlerin de rolü de oldukça önemlidir. Halkın günlük yaşamını doğrudan etkileyen faaliyetlerin doğru projelerle yönetilmesine başta belediyeler olmak üzere tüm mahalli idarelere oldukça önemli görevler düşmektedir. Bunun yanında engellilere yönelik daha sağlıklı karar alınabilmesi ve alınan kararların yürütülebilmesi ve için engellilerin nitelikleri ve nicelikleri ile ilgili verilerin güncel olması oldukça önemlidir (I. Özürlüler Şurası, 179). Türkiye’de engellilerin niceliksel ve niteliksel özelliklerini belirlemeye yönelik olarak yapılan en önemli çalışma 2002 yılında BÖİB tarafından yapılmıştır. Aradan geçen zaman zarfında toplumun demografik yapısı ile ilgili mutlaka değişiklikler olmuştur. En büyük engelli aday olan yaşlı nüfusun ve yaşlılığa bağlı olarak engelli sayısının giderek artması bu süreçteki demografik değişimi gösteren bir örnektir. Bu

durumda engelli bireylere yönelik politikaların belirlenmesinde, uygulanmasında ve denetlenmesinde güncel verilerin olması oldukça önemlidir. (I. Özürlüler Şurası, 1999).

Türkiye’de özellikle de 2000 yılından sonra engelliler ile ilgili yapılan önemli yasal düzenlemelere rağmen yapılan çalışmaların ve engellilere sağlanan imkânların yetersiz olduğu ve gelişmiş ülkeler ile kıyaslandığında çok geç kalındığı görülmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki engelliler ile ilgili önemli düzenlemelere bakıldığı zaman bu düzenlemelerin uzun yıllar önce uygulanmaya başladığı görülmektedir. Fransa’da 1975 yılında “*Engelli Bireylerin Oryantasyonu Hakkında Yasa*”, Amerika’da 1975 yılında “*Tüm Engelli Çocuklara Yönelik Eğitim Yasası*”, İspanya’da 1982 yılında “*Engelli Bireylerin Sosyal Bütünleşmesi*”, Almanya’da 1986 yılında “*Ağır Engellilerin İş, Meslek ve Toplumda Entegrasyonu*” ve İngiltere’de 1995 yılında “*Engelli Ayrımcılık Yasası*” yürürlüğe girmiştir.

1.3.3.1. Türkiye’de Engellilere Yönelik Faaliyet Gösteren Bazı Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil toplum kuruluşları toplumdaki belli insan gruplarını veya tüm toplumu ilgilendiren sorun ve konularla ilgili olarak harekete geçen kuruluşlardır. Bu kuruluşlar, hükümetlerden, kamu makamlarından ve siyasi partilerden bağımsız olarak ticari çıkar gözetmeden ve kar amacı gütmeyen merkezi otorite ile vatandaş arasında arabuluculuk yaparak faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Engelli bireylerin sorunlarının ve bunlara yönelik çözüm yollarının saptanması aşamasında sivil toplum kuruluşları önemli bir organ olarak yer almaktadır. Engelli bireylere yönelik faaliyet gösteren bu kuruluşların karar organlarında engelli bireyler mutlaka yer almalıdır (Gökmen, 2007).

Türkiye’de engellilere yönelik olarak çeşitli alanlarda etkinlik gösteren dernek ve vakıfların tarihsel gelişimine bakıldığında engelliler açısından örgütlenme pratiğinin 1950’li yıllara dayandığı görülür (Gökmen, 2007). Engelli bireyler ilk olarak 1950 yılında Altı Nokta Körler Derneği çatısı altında örgütlenmiştir. Bu örgütlenmenin en önemli ilk etkisi T.C. 1961 Anayasası’na engelliler ile ilgili hükmün yer almasıdır. Dernek yine ayrıca o yıllarda Ankara’da başlatmış olduğu

korumalı işyeri uygulamaları ile görme engellilerin istihdamında önemli bir rol oynamıştır (www.altinokta.org.tr). 1958 yılında kurulan engellilerin tamamına hitap eden ilk dernek olan Türkiye Sakatlar Derneği, 1475 sayılı iş kanununda, 2022 sayılı yasa da engellilere yönelik düzenlemelerin gerçekleşmesinde çabaları olmuştur. Sivil toplum kuruluşları bu benzeri çabaları ile sadece Türkiye’de değil dünyanın birçok yerinde engellilerin diğer bireyler gibi yaşamalarına imkân sağlayacak yasal düzenlemelerin ve çalışmaların olması için çaba harcamaktadır (Gül, 2015: 32).

Türkiye’de engelli örgütlerin üye sayılarının yetersizliği, finansal kaynağının olmaması engelli derneklerinin etkili bir baskı grubu olmasının önündeki engelleri oluşturmaktadır (Gökmen, 2007). Türkiye’de engelli haklarıyla ilgilenen 356 adet dernek 8 federasyon ve 43 vakıf faaliyet gösteriyor (Davutoğlu, 2016). Bu dernek ve vakıflarından Altı Nokta Körler Derneği, Türkiye Sakatlar Derneği, Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği, Türkiye Engelliler Vakfı ve İstanbul Zihinsel Engelliler için Eğitim ve Dayanışma Vakfı ile ilgili bilgiler aşağıda yer almaktadır.

1.3.3.1.1. Altı Nokta Körler Derneği

Dernek görme engelli bireylerin kendi kendine yetebilmelerini ve bununla birlikte üretken ve toplum ile iç içe olabilesini sağlamak amacıyla sosyal, kültürel ve mesleki sorunlarına çözüm üretmek üzere 1950 yılında kurulmuştur. Üyelerinin ve yöneticilerinin tamamı görme engelli olan dernek, bunun yanında Türkiye Görme Engelliler Federasyonu üyesidir. Dernek ayrıca Avrupa Görme Engelliler Birliği ve Dünya Görme Engelliler Birliği ile ortak çalışmalar gerçekleştirmektedir. Görme engelli bireylerin eğitim olanaklarından eşit şartlarda yararlanmalarını sağlamak amacıyla çalışmalar yapan dernek 1950’li yıllarda görme engelliler okulunun açılmasına önemli katkıları olmuştur. Sonraki yıllarda ise Ankara’da başlatmış olduğu korumalı işyeri uygulamaları ile görme engelli bireylerin istihdamında, İstanbul’da görme engelliler rehabilitasyon merkezinin açılmasına da katkı sağlamıştır. Dernek ayrıca engelli bireylerin haklarına ilişkin yasal düzenlemelerin hazırlanmasına; görüş, öneri, eylem ve etkinlikleriyle katkıda bulunmuştur. Dernek, 1987 yılından beri aydınlatıcı haber ve yazıların, rapor ve araştırmaların yer aldığı “Altı Noktanın Sesi” adlı aylık bir sesli dergi yayınlamaktadır (www.altinokta.org.tr)

1.3.3.1.2. Türkiye Sakatlar Derneği

Dernek 1958 yılında İstanbul Tıp Fakültesindeki doktorların da desteği ile İstanbul'da kurulmuştur. Dernek o yıllardaki tanıtıcı ve gelir getirici faaliyetlerde bulunması ile birlikte adını geniş kitlelere duyurabilmiş ve engelli haklarına yönelik yasal faaliyetlerin başlamasında önemli katkılar sunmuştur. 1475 sayılı iş kanunu, 1968 yılındaki vergi yasası, 2022 sayılı yasalar derneğin engelli haklarına katkılarını örnek olarak gösterilebilir. 1970'li yıllarda okullarda engelliliği önlemeye yönelik seminerler düzenlemiştir. Dernek kuruluşundan itibaren ihtiyaç sahibi engelli bireylere ya da ailelerine ortoz-protez, koltuk değneği, tekerlekli sandalye temin etmektedir. Bunların yanında gıda ve giyecek yardımı, burs desteği ile tedavi giderlerini karşılamaya yönelik yardımlar da yapmakta ve toplumu bilinçlendirmek ve faaliyetlerini ülke genelinde yaygın olarak gerçekleştirmek için 65 şubesiyle hizmet vermektedir. Derneğin ayrıca 1991 yılından beri Sevgi Çemberi isimli aylık yayınlanan bir dergisi mevcuttur. Dergi 2008 yılından itibaren TSDFORUM olarak yayınlanmaktadır (www.tsd.org.tr).

1.3.3.1.3. Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği (BEDD)

Dernek, 20 Temmuz 1993 yılında Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan tüm ortopedik engelli bireylerin eğitim, sağlık ve sosyal ihtiyaçlarına katkıda bulunmak amacıyla kurulmuştur. Kurulduğu süreçten beri yardımlarını ülke çapında; valilik, kaymakamlık ve belediyeler ile beraber hareket ederek gerçekleştiren BEDD ihtiyaç sahibi olan birçok engelli bireye yardım eli uzatmaktadır. Derneğin öncelikleri arasında; engellilerin hak ve taleplerinin savunmak ve takipçisi olmak, kimsesiz ve yardıma muhtaç engellilerin rehabilitasyonlarını sağlamak, ortopedik engelliler için gereken araç gereçleri temin etmek, onlara ve ailelerine maddi ve manevi yardımda bulunarak destek olmaktır. Dernek ayrıca ortopedik engellilerin hem psikolojik olarak hem de fiziksel olarak yeterli gücü elde edebilmeleri için eğitici, birleştirici ve tedavi edici çalışmalarda bulunmaktadır. Dernek, iş sahaları ve atölyeler açarak bedensel engellilerin gerekli eğitimi almalarını sağlamayı, onları tüketen değil de üreten bir birey konumuna getirmeyi hedeflemektedir. Derneğin gerçekleştirdiği yardım faaliyetlerinin bazıları şöyledir (www.bedd.org.tr):

• **Tekerlekli Sandalye Yardımı:** BEDD, engelli bireylerin yaşama güvenle katılmasını sağlamak için uzun yıllardan beri birçok engelli bireye tekerlekli sandalye ulaştırmıştır. Tekerlekli sandalyeler ihtiyaç sahibi engelli bireylerin yapısına uygun araçlar temin edilerek teslim edilmektedir.

• **Sağlık Yardımı:** BEDD, maddi sıkıntıları yüzünden tedavi olamayan vatandaşların da ilaç ve tedavi giderlerini imkânlar dâhilinde karşılamaktadır. Dernek ayrıca engelli bireylere ortez-protez vb. cihazların desteğini sağlayarak onların yürümelerini kolaylaştırmaya yönelik faaliyetlere önem vermektedir.

• **Eğitim Yardımı:** BEDD, ilköğretim, lise ve yükseköğretim düzeyinde yardıma muhtaç engellilere veya aile reisi engelli olan öğrencilere, burs yardımı da yapmaktadır. Dernek engelli bireylerin eğitim düzeyinin düşük olmasından dolayı onlara eğitim faaliyetlerine devam ettirilmesi konusuna ayrıca önem vermektedir.

• **Gıda Yardımı:** BEDD, ihtiyaç sahibi engelli ailelerine gıda yardımı yapmaktadır. Ağır ekonomik koşullar ile birlikte geçim sıkıntısı yaşayan birçok engelli birey ve ailesine resmi ve özel kuruluşlarla yapılan görüşmeler neticesinde gıda yardımları ulaştırılmaktadır. Her yıl ramazan ayı süresince yaklaşık 2000'e yakın aileye gıda yardımı yapılmakta ve iftar yemeği verilmektedir.

1.3.3.1.4. Türkiye Engelliler Vakfı (TUREV)

Türkiye Engelliler Vakfı, 1996 yılında İstanbul'da kurulmuştur. Vakıf engellilerin hukuk, ekonomik, eğitim, sağlık, sosyal ve psikolojik sorunlarını çözmek ve yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur. Vakfın engelli bireylere yönelik olarak planladığı çalışmalar şöyledir (www.turev.org.tr):

• Sportif aktiviteleri organize etmek, zaman ve zemin hazırlamak, tesisler kurmak,

• Çevre şartları (doğal, tarihi ve kültürel) engelliler lehine uluslararası standartlarda gerçekleştirilmesi için teknik ve yasal her türlü çalışmayı yapmak,

• Engellilerin sosyal ve mesleki rehabilitasyonunu sağlamak, vasıflandırmak, istihdama hazırlamak ve tesisler kurmak,

- Teknik-Medikal ihtiyaçlara (ortez-protez, tekerlekli sandalye vb.) imkanlar ölçüsünde yardımcı olmak, tesisler açmak, vakfın gelirlerini menkullerini ve gayri menkullerini bu hizmet için kullanmak,
- Engellilerin anayasal haklarını tespit ve takip etmek, engellileri ve toplumu bilinçlendirmek,
- Üniversitede akademik seviyede proje geliştirmek bu yönde sempozyum, konferans, açık oturum, panel, seminer düzenlemek,
- Faaliyetlere yönelik kitap, bülten, dergi, broşür, makale vb. süreli süresiz yayınlar hazırlayıp yayınlamak ve araştırma merkezi, enstitü ve kütüphane kurmak,
- Engellilere yönelik her dalda sportif faaliyetler düzenlemek, tesisler kurmak,
- Bütün iletişim araçları ile devletimizi, milletimizi, kurum ve kuruluşları, aydınları, imkân sahiplerini engelliler adına her türlü yardıma çağırarak, yapılan yardımları ihtiyaç sahiplerine ulaştırmak,

1.3.3.1.5. İstanbul Zihinsel Engelliler için Eğitim ve Dayanışma Vakfı (İZEV)

Dernek 1989 yılında RAM-Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Yardım Derneği adıyla kurulmuş, 1997 yılından itibaren de vakıf olarak faaliyetini sürdürmektedir. Kuruluşundan bu yana İZEV' in çalışmaları daha çok özel eğitime muhtaç çocukların gereksinimlerini karşılama yönünde gerçekteşmiştir. İZEV, 0-25 yaş arası zihinsel engelli çocuklara ve gençlere rehabilitasyon, terapi, ilköğretim ve mesleki eğitim hizmetleri veren Saadet İlköğretim Okulu ve Mesleki Eğitim merkezinin kurucusu olmasının yanında desteklerine de devam etmektedir (www.izev.org.tr).

İZEV hayata geçirdiği “Hayvanlar ve Biz” projesi için popüler şarkı “Another Brick in The Wall” şarkısından esinlenerek ünlü isimlerin de desteği ile “Yaşam Hakkı – Duvar” şarkısının videosunu yayınladı. 2018 yılında yayınlanmaya başlayan video için on milyon izlenme sayısına ulaşmaya çalışan İZEV, hedefe varıldığında Yaşam Köyü'nün kurulacağını açıklamıştır (Sözcü, 2018).

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİZMİ VE ENGELLİ TURİZM PAZARLAMASI

İkinci bölümde; turizm ve engelli turizmi ile ilgili terimler ve kavramsal çerçeve yer almaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarına yönelik bilgilerin ve gelişmiş ülkeler ile Türkiye’de engelli turizmüne yönelik düzenlemelerin yer aldığı bu bölümde ayrıca engelli turizm pazarı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bölümün sonunda ise; engelli turizm pazarlaması ve engelli turizm pazarlama karmasının bileşenleri 7P kapsamında açıklanmıştır.

2.1. Turizm

Turizm olayının 20. yüzyıldan itibaren var olduğu düşünülmekteyse de aslında insanlar yüzyıllardır türlü sebepler ve amaçlardan dolayı yer değiştirmektedirler (Kozak, 2010: 5). Romalılar döneminde Mısır'daki piramitlere, olimpiyat oyunlarına ve sağlık amacıyla kaplıcalara, ortaçağda dini yerlere ve Rönesans’la birlikte de sanat çalışmalarının yoğun olduğu kentlere doğru seyahatler gerçekleşmiştir (Kahraman ve Türkay, 2009: 2). Turizmdeki bu hareketlilik özellikle II. Dünya Savaşından sonra artış kaydetmiş ve ilerleyen süreçte turizm sektörü dünyadaki en önemli endüstrilerden biri haline gelmiştir (Kınacı vd., 2011: 1-2).

Turizm kavramını tanımlamak amacıyla yapılan çalışmaların ilki 1905 yılında Guyer-Feuler tarafından gerçekleştirilmiştir. Onun tanımına göre turizm; *“gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğinin ve doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren ‘modern’ çağa özgü bir olaydır”* şeklinde tanımlanmıştır (Akt: Akat, 2000: 2).

Dünya Turizm Örgütü turizmi; gidilen yerde sürekli kalmamak ve gelir elde edici hiçbir faaliyet de bulunmamak şartı ile bireylerin geçici süre konaklamalarından doğan olay ve ilişkilerin tümüdür şeklinde ifade etmiştir (Keskin, 2004: 3).

Bir diğer tanıma göre ise turizm; insanların boş vakitlerini değerlendirmek için sürekli buldukları yerden başka bir yere gelir sağlamamak ve politik faaliyetler yapmama şartı ile toplu veya bireysel olarak yaptıkları seyahatlerdir. Turizm ayrıca, eğlenme, dinlenme, spor, merak, din, tedavi olma, kültür faaliyetlere katılma, dost ve akrabaları ziyaret etme gibi amaçlardan en az birini yerine getirme ve bu faaliyetlerinde en az bir gece konaklanarak ya da bir gün kalınarak gerçekleştirilen sosyal, kültürel ve ekonomik faaliyetlerdir (Şimşek: 2008: 12).

Turizm faaliyeti içerisinde yer alan kişiye ise turist adı verilmektedir. Turist kavramı da turizm kavramına benzer olarak; devamlı olarak yaşadığı, ikamet ettiği, oturduğu yer dışına geçici olarak zevki için çıkan ve tüketici olarak belli bir süre seyahat edip kalan ve tekrar ikamet ettiği yere dönen kimseyi ifade etmektedir (Sezgin, 1995: 4; Akt: Öztürk ve Bayat, 2011: 136).

Yukarıda tanımlardan da yola çıkarak; eğlenme, dinlenme, sağlık, hava değişimi, spor, sanat ve kültürel etkinliklere katılma amacına yönelik seyahatler ile araştırma gezileri, dini ziyaretler, kongreye veya bir toplantıya katılmak amacıyla yapılan geziler ve iş seyahatleri turizm olayının kapsamı içinde sayılmaktadır. Fakat tedavi olmak amacıyla hastanelerdeki konaklamalar, iş arama ve sürekli yerleşmek için gerçekleşen seyahatler, eğitim sebebiyle uzun süreli konaklamalar ile günlük olağan gereksinimlerin karşılanmasına yönelik olarak yapılan düzenli seyahatler turizmin kapsamı dışında kalmaktadır (Barutçugil, 1984: 25; Akt: Şimşek ve Pirtini: 2008: 14).

Turizm özellikle de gelişmekte olan ülkelere önemli ekonomik katkılar sağlamaktadır. Turizm bu ülkelerin döviz ihtiyacının karşılanmasının yanında emek yoğun bir sektör olmasından dolayı önemli bir de istihdam kaynağıdır. Ayrıca üretim ve ödemeler dengesine sağladığı geniş katkılardan ötürü de bu ülkelerin ekonomik olarak kalkınmasında ve büyümesinde önemli bir sektör olarak ön plana çıkmaktadır (Bahar ve Bozkurt, 2010: 256).

Turizm ekonomik boyutunun yanında sosyo-kültürel etkisi ile de farklı toplumların birbirini tanımasını kolaylaştırmaktadır. Turistik bölgeye gelen turistler

bu bölgede yaşayan vatandaşları kültürleri, düşünüş ve davranışları, kişisel ilişkileri, giyimleri ve yaşam tarzları ile etkilemektedir. Bunun yanında bölgeye gelen turistler ise bu bölgenin kültürel yapısından ve insanlarından benzer ölçüde etkilenmektedir (Gürson ve Göksel, 2004: 12).

Şekil 3’de turistik bölgelerin genel, sosyal ve kültürel faaliyetleri ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Şekil 3: Turistik Bölgelerin Faktörleri



Kaynak: Gürson ve Göksel, 2004: 14.

Turistik bölgelere ait faktörlerinin yer aldığı yukarıdaki şekile göre destinasyonlar daha kapsamlı ve çeşitli hizmet verebilmeleri için hem genel faktörlere hemde sosyal ve kültürel faktörlere sahip olmalıdır. Ülkemizde birçok destinasyonda herşey dahil turizm konseptinin yaygınlaşması ile birlikte turistler zamanının büyük bir çoğunluğunu konakladığı tesislerde geçirse de destinasyonun imajı ve markasının oluşması adına o destinasyondaki sosyal ve kültürel faktörlerin destinasyona gelen turistlere tanıtılması gerekmektedir. Turizmin hem turist alan ülkelere hemde turist gönderen ülkelere sağladığı en önemli faydalarından biri de sosyal ve kültürel faktörlerdir.

Turizmin ekonomik ve sosyo-kültürel katkılarından dolayı bu alana verilen önem giderek artmakta ve yeni destinasyonların ortaya çıkması ile birlikte de turistik ülkeler ve destinasyonlar arasından rekabet artmakta ve bu da alternatif pazarların

ilgi çekmesine neden olmaktadır. Önemli bir turizm pazarı olan engelli turizm pazarı ise; engelli bireylere sağlanan sosyo-ekonomik destekler sayesinde turistik seyahatte bulunan engelli birey sayısının artması ile birlikte turistik ülkelerin daha çok ilgisini çekmektedir.

2.2. Engelli Turizmi

Erişilebilir turizm olarak da ifade edilen engelli turizmi; bedensel, görme, duyma, zihinsel ve diğer engelliler gibi erişim gereksinimi olan tüm bireylere eşit ve onurlu bir şekilde turistik ürün ve hizmetleri ile çevreyi kullanma imkânı sağlayan turizm ve seyahat faaliyetidir (Darcy ve Dickson, 2009: 7). Engelli turizmi, engelli bireylerin seyahat aşamasında, konaklamasında ve diğer turistik faaliyetlerinde tüm araçlara ve mekânlara rahatça erişebilmelerini ve ulaşabilmelerini, saygın ve eşit muamele ile toplumun diğer bireyleri gibi turistik ürün ve hizmetlerden faydalanmasını amaçlamaktadır (Bozok, vd. 2014: 16).

Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan'ın dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelediği engelliler, turizm sektörü için özel bir pazar olarak değerlendirilebilir. Birleşmiş Milletler tarafından 2006 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi ile birlikte engelli bireylerin toplum içerisindeki diğer bireylerin sahip olduğu temel hak ve özgürlüklerden ve tam ve eşit bir şekilde faydalanması amaçlanmıştır. Bu sözleşme ile hakları daha güçlü olarak ifade edilen engelliler için “Engelsiz Turizm” etkinliği daha da yaygınlaşmaya başlamıştır (Kilimci, 2008; WHO, 2011: 1).

Engelli bireyler de toplumdaki diğer bireyler gibi seyahat etmek, tatil yapmak, farklı yerleri görmek ve farklı kültürleri tanımak istemektedir. Çağdaş toplumların oluşmasında toplum içinde yer alan tüm insanların eşit hak ve özgürlüklere sahip olması oldukça önemlidir. Bu bağlamda engelli bireylerin sosyal ve kültürel etkinliklerin en göze çarpanlarından biri olan turistik faaliyetleri yapabilmeleri en doğal hakları olarak kabul edilmektedir. Engelli bireylerin turizm hareketi içinde bulunmaları onları sosyalleştirmenin ve toplum ile iç içe olmalarının yanında engelli turizm türünün gelişmesi yönünden de önem arz etmektedir (Artar ve Karabacakoğlu,

2003: 7). Engelliler, her ne kadar yaşamsal aktivitelerini kısıtlayan bir engele sahiplerse de engelli bir bireyin turizm faaliyetine katılma ihtiyacı engelli olmayan bir bireyin turizme katılma ihtiyacı ile aynıdır (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011: 79).

Gelişmiş ülkelerde engellilerin maddî ihtiyaçlarının önemli ölçüde karşılanması, engelli bireylerin turistik faaliyetlerde bulunmak için yeterli ekonomik güce sahip olduğunu göstermektedir. Yine gelişmiş ülkelerde engelli bireylere sağlanan ekonomik desteğin yanında eğitim, ücretsiz taşıma, evde bakım ve istihdam desteği ile onların sosyal durumlarını iyileştirerek yaşam kaliteleri artırılmış ve sosyal dışlanışlıklarını önemli ölçüde azaltılmıştır. Daha önce saklanan, unutulmuş ve alt kesim olarak görülen engelli bireyler bu destekler sayesinde toplumun diğer bireyleri gibi turizm faaliyetlerine katılmaya başlamışlardır (Tellioglu ve Şimşek, 2016: 553).

Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılma isteğinde olmasına rağmen bu faaliyetlere erişilebilirliğini ve ulaşılabilirliğini kısıtlayan pek çok engel bulunmaktadır. Birçok engelli yeterli erişilebilirliğin ve ulaşılabilirliğin sağlanamamasından ve elde ettikleri olumsuz deneyimlerden dolayı turistik faaliyetlerini gerçekleştirememektedir. Bu durum engelli bireylerin sık sık turistik faaliyetlere katılmasına ve turizm sektörünün büyümesine engel olmaktadır. Engelliler, konutlarından itibaren, tüm mekânlara ulaşım ve bu yerlerdeki konaklamaları sürecinde tasarımdan kaynaklanan birçok sorunla karşılaşmaktadır (Şahin ve Erkal, 2012: 1). Ayrıca engellilerin toplumun diğer bireyleri gibi turistik faaliyetlerde bulunması gerektiği düşüncesi az ilgi görmüş ve bu nedenle de turizmin iki önemli faktörü olan ulaşım ve konaklama engelliler tarafından sık kullanılmamaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7).

Buhalis vd. (2012), engelli turizmüne yönelik eksikliklerin giderilmesi ve ihtiyaç duyulan gerekli iyileştirmelerin sağlanması için aşağıdaki tavsiyelerde bulunmuşlardır:

- Erişim ile ilgili gerekliliklerin sağlanması için turizm işletmelerinin bu konuda bilgilendirilmesi

- Erişilebilirliği sağlamaya yönelik gerekli planlamanın yapılması ve önceliklerin belirlenmesi

- Turizm işletmelerine engelli turizmüne yönelik finansal teşviklerin sağlanması

- Erişilebilirlik uygulamaları ve projeleri için gerekli koordinasyonun sağlanması

- Erişilebilirliğin sağlanması için girişimcilere finansal desteğin sağlanması

- Turizm işletmelerinde asgari erişim şartını ve standartlarını sağlamaya yönelik yönetmeliklerin uygulanması

- Turizm işletmelerindeki personel eğitim programlarının sağlanması

Dünya Turizm Örgütü'nün 2013 yılında güncellediği “Engelsiz Turizm Tavsiye Raporu”nda, engelsiz turizm için uygulanması gereken yedi temel alanda tavsiyede bulunulmuştur (UNWTO, 2013a):

- **Turizm Destinasyon Yönetimi:** Destinasyon yönetim organlarınca erişilebilir turizm stratejisi yapılmalı ve erişilebilir turizmin neden gerekli ve önemli olduğu açıklanmalıdır. Erişilebilir bir turizm destinasyonu için de mutlaka erişilebilir tesisler, altyapı ve ulaşım imkânları sağlanmalıdır.

- **Turizm Danışma Ofisleri ve Turizm Reklamları:** Turizm ile ilgili hazırlanan katalog ve broşürler, erişilebilir servis ve tesisleri açıkça belirtmeli ve verilen bilgilerin daha da kolay anlaşılmasını sağlamak için uluslararası semboller kullanılmalıdır. Rezervasyon sistemleri, reklamı yapılan tesislerin ve hizmetlerin erişilebilirlik düzeyi hakkında, engellileri doğru şekilde bilgilendirmeli ve onlara uygun rezervasyon imkânlarını oluşturmak için gerekli bilgileri açıkça ifade edebilmeli ve her kullanıcı için açıkça erişilebilir olmalıdır. Ayrıca tüketici şikâyetlerini alan ve bunlardan sorumlu olan kuruluşlar, erişilebilirlik reklamı yapılan hizmetlerin ve tesislerin erişilebilirliği ile ilgili tüm eksiklikleri uygun bir sistem aracılığıyla kaydetmeli ve çözmelidir.

- **Kentsel ve Mimari Çevre:** Hareket kabiliyeti azalmış kişiler için binaların veya turistik yerlerin giriş ve çıkış noktalarına yakın bir şekilde araç park alanları oluşturulmalı ve engelli olmayan bireylerin de bu alanları kullanmalarına izin verilmemelidir. Bireysel park alanları engelli bireylerin rahatça hareket edebilmesini

sağlayacak genişlikte olmalıdır. Ayrıca engellilerin bir alanda veya mekânda mümkün olduğunca en rahat biçimde erişilebilirliklerini ve ulaşılabilirliklerini sağlamak için etkili önlemler alınmalıdır. Çok katlı yapılardaki asansörler tekerlekli sandalyeli bir engellinin asansör içerisinde rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır. Yapıların girişi zemin ile eşit seviyede değil ise bu yapıların girişinde rampa kullanılmalıdır. Yapıların içerisindeki tuvaletlerde klozet ve lavabolar engellilere uygun olacak şekilde tasarlanmalıdır. Halka açık alanlardaki telefon, internet, fax ve diğer tüm iletişim kanalları işaret dili ve brail alfabesi gibi farklı engel türlerine uygun iletişim araçlarını da içerecek biçimde tasarlanmalıdır.

▪ **Ulaşım Biçimleri:** Yolcu araçları, özel araçlar, otobüs, feribot ve gemiler engelli kişilerin güvenli ve konforlu bir şekilde taşınmasına izin verecek şekilde tasarlanmalıdır. Bütün terminal, durak ve diğer alanlar ilgili herkesin kolayca ulaşabileceği biçimde tasarlanmalıdır. Ulaşım ile ilgili web sayfası ve mobil uygulamalar aracılığı ile verilen bilgilendirmeler alternatif kanal ve iletişim araçlarıyla herkesin erişilebilirliğine uygun olmalıdır (UNWTO, 2013a).

▪ **Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri ve Toplantı Sektörü:** Konaklama tesislerinde engelliler için yeterli sayıda oda bulunmalı ve bu odalar acil durumlar için acil çıkışlara yakın olmalıdır. Konaklama tesislerinin oda ve altyapısı, işitme engelli misafirler için uygun alarm sistemleri ve bu kişilere uyarlanmış oda ile resepsiyon arasındaki iletişim sistemleriyle donatılmalıdır. Yiyecek-içecek üniteleri alanlarını, toplantı organizasyonu yapılan salonların giriş-çıkış ve oturma alanlarının ve tuvaletlerin engelli bireylerin kolayca erişebileceği şekilde tasarlanmalıdır.

▪ **Kültürel Aktiviteler:** Müze, tiyatro gibi ziyarete açık alanlar ve sinemalar engellilerin binalara girişi ve bina içerisindeki hareketlerinin kısıtlanmasına engel teşkil etmeyecek bir biçimde tasarlanmalıdır. Bu alanlarda tüm kesimlerin rahatça kullanabilecekleri alanların bulunması ile birlikte bireylerin engellerine göre görsel veya sesli sunumlar da yapılmalıdır. Bu alanlardaki bütün bilgilendirmeler görme ve işitme engelli bireylere göre de tasarlanmalıdır.

▪ **Diğer Turizm Aktiviteleri ve Etkinlikler:** Engelli bireylerin her seviyedeki sportif faaliyete katılımının sağlanmasının teşvik edilmesi için bütün sportif tesisler engelli bireylerin erişebilecekleri biçimde tasarlanmalıdır. Rekreasyon ve spor

faaliyetlerinden sorumlu ya da bu faaliyetleri organize eden kişiler engellilerin bu faaliyetlere diğer insanlar ile eşit derecede katılımını sağlamalıdır (UNWTO, 2013a).

Dünya Turizm Örgütü'nün turizm endüstrisindeki paydaşlara engelsiz turizm konusunda öneriler getirmiş olması, engelsiz turizmin öneminin anlaşılmasına katkı sağlamıştır. Bu öneriler bir destinasyonda engelsiz turizmin gelişimi için de oldukça önemlidir. Ancak turizm endüstrisi emek yoğun olmasından ve merkezinde insan bulunmasından dolayı, turizm işletmelerinde çalışan personelin, engelli bireylere nasıl yaklaşımları gerektiği konusunda eğitimler verilmesinin de son derece önemli olduğu unutulmamalıdır (Harman, 2014: 611). Engellilere hizmet verme konusunda gerekli eğitim almış, farkındalığa sahip işgücünün istihdam edilmesi ve engelli turistlere hizmet sağlama konusunda uzmanlaşmış acenteler ile bu organizasyonun yürütülmesi engelsiz turizm faaliyetlerine ve engelsiz turizm pazarının büyümesine oldukça önemli katkılar sağlayacaktır (Yaylı ve Öztürk, 2006).

Engelli bireyler seyahatleri öncesinden ihtiyaç ve beklentilerini belirlemeli ve yine seyahatleri öncesinden gidilecek yere ulaşma ve o bölgedeki gezilecek yerler ile ilgili bilgilere ulaşmalıdır. Turizmle ilgili ürünlerin planlaması ve pazarlaması sadece destinasyonla sınırlı olmadığından seyahat aşamasından itibaren gerekli tüm bilgi ve belgelerin potansiyel misafirlere doğru ve tatmin edici bir şekilde ulaştırılması pazarlama faaliyetlerinin başarısı için oldukça önemlidir (Eichhorn ve Buhalis, 2011: 56; Akt: Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014: 1455). Engelli bir bireyin, evinden çıkıp herhangi bir destinasyona ulaşması birbirinden karmaşık ve zor süreçleri de beraberinde getirdiği için bu süreçte ulaşımdan konaklamaya kadar her şey erişilebilir ve ulaşılabilir olmalıdır (Kozak ve Turan, 2014: 1178).

Erişilebilirlik, *“binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını ifade eden bir kavramdır”* olarak belirtilmiştir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005: m. 3 f).

Darcy (1998)'e göre turizmde erişilebilirlik konusu üç temel boyutta değerlendirilebilir. Bu boyutlar şu şekilde açıklanabilir (Akt: Baş, 2016: 69):

▪ **Fiziksel Açıdan Erişilebilirlik:** Fiziksel açıdan engeli olan, tekerlekli sandalye kullanan, yürüme zorluğu çeken bireyler için geçerlidir. Rampalar, merdiven korkulukları ve asansörler vb. düzenlemeleri gerektirmektedir.

▪ **Duyusal Açıdan Erişilebilirlik:** İşitme engeli ve görme engeli olan bireyleri kapsamaktadır. İşaret etiketleri (sign labels), dokunma ile hissedilen işaret etiketleri (tactile markings), duymayı arttırıcı dinleme sistemleri (hearing augmentation-listening system), asansörler ve ışıklar için sesli uyarı sistemleri (audio cues for lights and lifts) vb. düzenlemeleri gerektirir.

▪ **İletişim Açısından Erişilebilirlik:** İletişim açısından erişilebilirlik, sadece engelli bireyleri değil aynı zamanda farklı kültürlerden olan insanların birbirleriyle sözlü ve yazılı iletişim kurarak birbirlerini daha iyi anlamalarını sağlamaktadır.

Ulaşılabilirlik ise, mimarî çevremizi oluşturan farklı mekânlara, binalara nasıl ve hangi şartlar altında kavuşabileceğimizi ifade eden bir kavramdır. Engellilere yönelik düzenlemeler yapmak isteyen bir kent, mimarî çevre ile birlikte özellikle halka açık kurum ve kuruluşların fizikî tasarımını ulaşılabilirlik açısından engelli bireyleri de kapsayacak şekilde düzenlemelidir. Bu doğrultuda engellilerin değişik boyuttaki hareket kabiliyetlerindeki kısıtlı ve müşkül durumlarından dolayı ulaşılabilirlik sorunlarına karşı, başta mahallî idareciler olmak üzere mimarlar, iç tasarımcılar ve şehir planlamacıları projelerini onlara uygun ve ulaşılabilir olacak şekilde planlamalı ve üretmelidir. Ayrıca, şehirlerin mimarî çevresi plânlı bir şekilde ele alınırken, bütün evrelerde engellilerin kısıtlı hareket kabiliyetleri dikkate alınacak biçimde tasarlanmalı ve yapılmalıdır (Seyyar, 2015: 57).

Bir turizm kentinin engelli bireylere yönelik olarak yaptığı düzenlemeler ile o kent daha fazla turist, daha fazla gelir, daha fazla vergi, daha uzun bir turizm sezonu ve yeni iş fırsatlarına sahip olabilecektir. Bir turistik tesisin diğer tesislerden daha fazla erişilebilir olması ise o tesise giderek artan turizm rekabetinde daha fazla avantaj sağlayacaktır. Son dönemde artan turizm tesis yatırımları ile birlikte turizm tesisleri fiyat, hizmet kalitesi ve ilgi çekicilik bakımından yarış içerisindedirler. Engelli bireylerin turistik seyahatlerinde daha uzun süre konakladığı ve ortalamanın üzerinde harcama yaptığı düşünüldüğünde bir turizm kentinin ve tesisinin her

kullanıcı için erişilebilir olması ülke ekonomisi içinde oldukça önemlidir (Pehlivanoglu, 2012: 28).

Engelli bireyler seyahat kararı aşamasında diğer bireylere göre daha fazla bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Tercih edilecek olan destinasyon ve konaklama tesislerinde, engelli bireylerin özellikle kendi engel türlerine göre gerekli düzenlemelerin bulunup bulunmadığı, beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmayacağı bilgisi onlar için oldukça önemlidir. Bundan dolayı turistik faaliyetler ve olanaklar hakkındaki kısıtlı bilgiler ya da doğru ve güvenilir bilgiye ulaşamaması onların seyahat kararı almalarında etkili olmaktadır. Bu bilgilere erişemedikleri durumlarda ise ya alternatif bölge tesisleri değerlendirmekte ya da seyahat kararlarını iptal etmektedirler (Darcy, 2003: 78; Akt: Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014: 1451).

Günümüzde internet aracılığıyla bilgiye kolay erişilmesi ve bilginin hızla yayılması, engelli turistlerin seyahatlerini daha iyi planlamalarını sağlamaktadır (Chang ve Chen, 2010: 1; Akt: Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1570). Gelişmiş ülkelerde ise engellilerin turizm amaçlı bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanma olanakları da her geçen gün artmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin günlük yaşamı kolaylaştırıcı yönü yanında, bu teknolojilerin engellilere seyahat imkânı ve rezervasyon hizmeti sağlaması turizm hizmetlerinden faydalanmalarına katkıda bulunmaktadır. Kalkınma ve sosyo-kültürel gelişmenin sağlanabilmesi ve engelli bireylerin refah seviyelerinin arttırabilmesi için bilgi ve teknolojinin etkisinin artırılması, engelli bireylerin bilgiye erişmesini kolaylaştıran engelsiz bir ortamın oluşmasını sağlamıştır. Üretilen teknolojik bilgiler bireylerin yaşam kalitesini yükselttilerek bireyin tek başına iş yapmasına da olanak sağlamaktadır (Yıldız, 2010). Ayrıca engelli bireylerin bir araya gelmesi açısından da değerlendirecek olursak engelli bireylerin fiziki bir ortama kıyasla elektronik bir ortamda bir araya gelmeleri nispeten daha kolay olmaktadır (Doğru vd., 2014: 1466).

2.2.1. Bir Sosyal Hak Olarak Engelli Turizmi

Toplumdaki engelsiz bireylerin sahip olduğu sosyal, politik, ekonomik ve kültürel hak ve fırsatlara, engelli bireylerin de sahip olduğu tartışılmaz bir gerçektir (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1567). Çağdaş toplum ve sosyal devlet olmanın en önemli geleneklerinden birisi toplumun bireyleri arasında ayırım gözetmeden herkesin sunulan hizmetlerden eşit olarak yararlanmalarını ve aynı haklara sahip olmalarını sağlamaktır (Eryılmaz, 2010: 2). Bu geleneği sağlamanın en önemli yolu ise sosyal yaşamdaki ayrımcılığın önüne geçmektir. Engelli bireylerin kısıtlı hareket kabiliyetleri ve imkânlar çerçevesinde yaşamlarını sürdürdüğünü düşündüğümüzde onlara sosyal yaşamlarında destek vererek kendilerini toplumdaki diğer bireylerden ayrı tutulmadığını hissettirmek onların toplum içinde mutlu ve huzurlu yaşamalarına imkân sağlayacaktır (Bulgan ve Kaygusuz, 2015: 363).

Engelli turizmi güçlü sosyal yönü ile diğer turizm türlerinden ayrılmaktadır. Engelli turizmi ile engelli bireyler turistik faaliyetlerde bulunmanın yanında sosyal yaşama katılımları artmakta ve bu sayede toplum ile iç içe olmaktadır. Toplumsal huzurun sağlanması için de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları önem arz etmektedir. Bu bakımdan engelli turizmini bir sosyal turizm türü olarak da ifade edebiliriz. Sosyal turizm, bir toplumda yer alan dezavantajlı grupların ya da ekonomik olarak güçsüz olan kimselerin turizm faaliyetlerine katılımlarını ifade eder (Hunziker, 1951: 1; Akt: Bıçkı vd., 2013: 52).

Engelli bireylerin seyahat etmesi, turistik faaliyetlerde bulunması, dünyadaki herkesin olduğu gibi onların doğal ve yaşamsal ihtiyaçlarıdır. Seyahat etmeyi engelli bireylerinde bir hakkı olarak görmek ve seyahat imkânlarının onlara göre planlamak ve tasarlamak gerekmektedir (Atak, 2008: 1-2). Engelliler açısından turizmin ve tatilin anlamı diğer insanlardan çok da farklı değildir; dinlenmeye ayrılan zaman, gündelik hayatın stresinden ve baskısından uzaklaşmak olarak tanımlanabilir (Ayyıldız vd., 2014: 890). Bu doğrultuda insanlar arasında ayırım yapmadan talep ettikleri turistik mal ve hizmetlere hiçbir sorun ile karşılaşmadan ulaşmalarını sağlayacak gerekli standartlarının oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir (Baş, 2016: 33).

Engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarını sağlamak için özellikle de İkinci Dünya Savaşından sonra birçok mevzuat ve yasal düzenleme yapılmıştır. Engelli haklarına ilişkin ilk yasal düzenleme Birleşmiş Milletler bünyesinde 1948 yılında İnsan Hakları Evrensel Beyanname'sinde yer almaktadır. Beyanname'nin 2. maddesinde “*Herkes, ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasi veya diğer herhangi bir akide, milli veya içtimai menşe, servet, doğuş veya herhangi diğer bir fark gözetilmeksizin iş bu beyanname’de ilan olunan tekmil haklardan ve bütün hürriyetlerden istifade edebilir.*” hükmü yer almaktadır. Bu hüküm ile herkesin eşit hak ve özgürlüklere sahip olduğu ilan edilmiştir. Ayrıca Beyanname'nin 24. maddesinde yer alan “*Her şahsın dinlenmeye, eğlenmeye, bilhassa çalışma müddetinin makul surette sınırlandırılmasına ve muayyen devrelerde ücretli tatillere hakkı vardır.*” ifadesi ile herkesin (engelli olsun ya da olmasın) seyahat etme hakkının olduğu vurgulanmıştır. İnsan Hakları Evrensel Beyanname'sinin ilk yayınlandığı zaman erişilebilir ve ulaşılabilir turizm konusunda farkındalık oluşturacak etkisi olmamakla birlikte daha sonraki birçok uygulama ve çalışmaya öncülük edecek bir kaynak olmuştur (Bulgan ve Göktaş, 2016: 30). Örneğin Evrensel Bildirge'nin kabulünden bir süre sonra, 1963 yılında düzenlenen I. Mimari Engellerin Kaldırılması Kongresinde binaların ve mekânların engelli bireyler için ulaşılabilir olması konularının tartışılmaya açılmasıyla, “Ulaşılabilir ve Erişilebilir Turizm” konusu da gündeme gelmiştir (Tütüncü, 2013: 262). Birleşmiş Milletler tarafından İnsan Hakları Bildirgesi'ne ek olarak 9 Aralık 1975'te 13 maddeden oluşan “Engelli Kişilerin Hakları Bildirgesi” yayınlanmıştır. Bu bildirge ile engelli bireylerin toplumda uygun koşullar altında yaşamaları, üretken bireyler olarak toplumsal faaliyetlere katılmaları ve toplumun engellilere karşı yükümlülükleri irdelenmiştir (Bulgan ve Göktaş, 2016: 30).

Dünya Turizmi Manila Deklarasyonu 27 Eylül 1980 yılında Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün önderliğinde toplanmıştır. Bu deklarasyon ile tüm insanlara daha iyi yaşam imkânlarının sunulması ve onların yaşam kalitesinin yükseltilmesi ortak amaç olarak belirlenmiştir. Odak noktasının turizm olan bu çalışmada engelli bireylerin de özgürce seyahat edebilmeleri ve tatil yapabilmeleri

gerektiği vurgulanmıştır. Bu deklarasyonun sonrasında da 1981 yılı Birleşmiş Milletler tarafından “*Engelliler Yılı*” olarak ilan edilmiştir (Tütüncü, 2013: 262).

Dünya Turizm Örgütü, 1991 yılındaki Genel Kurulda; engellilerin turistik tesislerde erişilebilirliğinin sağlanması için turistik tesisler tarafından uygulanması gereken genel özelliklere ve tesis çalışanlarının erişilebilir turizm kapsamında eğitilmesi gerektiği üzerine durarak engellilerin turistik faaliyetlere katılımını arttırmaya odaklanmıştır (ENAT, 2007).

Birleşmiş Milletlerin 20 Aralık 1993 tarihindeki 85. Genel Kurul toplantısında engelli bireylerin fırsat eşitliği konusunda yirmi iki adet standart kural belirlemiştir. Bu standart kurallardan bir tanesi olan 5. kuralda; fırsat eşitliği çerçevesinde ülkelerin erişilebilirliğin önemini farkında olmalarının yanında fiziksel ortamların erişilebilir hale getirmeleri ile bilgi ve iletişime engellilerin erişimlerinin sağlanması gerektiği ifade edilmiştir.

Dünya Turizm Örgütü, 1 Ekim 1999 tarihinde üzerinde iki yıldır çalıştığı “Turizmde Global Etik İlkeleri” bildirgesini onaylamıştır. Bildirgenin 2. bölümün “*Turizmin Bireysel ve Kollektif Yönleri*” başlığı altındaki 2. maddesinde “*Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır.*” olarak belirtilmiştir. Bildirgenin 7. bölümünde “Turizme Katılma Hakkı” başlığı altındaki 1. Madde de “*Dünyanın sahip olduğu değerler, tüm insanlara açıktır. Yerel ve uluslararası turizm hareketine katılmak boş zaman değerlendirilmesinin en iyi şekli olarak görülmeli ve her türlü engelleyici unsur ortadan kaldırılmalıdır*” ifadesi, 4. Maddesinde ise “Aile, gençlik, öğrenci, 3. yaş ve özürülülerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir” ifadesi yer almaktadır (UNWTO, 1999). Dünya Turizm Örgütü, doksanlı yıllarda engelli insanlara yönelik fırsat yaratılması için diğer uluslararası kurumlara seyahat ve turizm konusunda engellilik ve erişim sorunlarına dair koordineli bir yaklaşım benimsemeleri yönünde çağrıda bulunmuştur (Darcy, 2006: 1).

Avrupa Komisyonu 12 Mayıs 2000 tarihinde “*Engelli Bireyler İçin Engelsiz bir Avrupa’ya Doğru*” bir bildiri sunmuştur. Bu bildiri engelli bireylerin sosyal ve ekonomik olanaklara ulaşmalarını engel olan ya da kısıtlayan engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik kapsamlı ve bütüncül bir stratejiyi vurgulamaktadır (Çizel vd. 2012: 18):

Engelli haklarına yönelik olarak gerçekleşen en önemli gelişme ise BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin 2006 yılında imzalanmasıdır.

Sözleşmenin 1. maddesinde “*Engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmek*” ifadesi,

Sözleşmenin 9. Maddesinde; “*Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır.*” ifadesi,

Sözleşmenin 18. Maddesinde; “*Taraf Devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğüne ve uyruklu haklarına sahip olduğunu kabul eder*” ifadesi,

Sözleşmenin 30. Maddesinde ise “*Tiyatro, müze, sinema, kütüphane ve turistik hizmetler gibi kültürel etkinliklerin yapıldığı veya hizmetlerin sunulduğu yerlere ve ayrıca mümkün olduğu ölçüde ulusal kültür açısından önemli anıtlar ve alanlara erişmek*” ifadesi yer almaktadır.

Dünya Turizm Örgütü’nün 2013 yılında sunduğu “Erişilebilir Turizm Tavsiye Raporu”nun c maddesinde “Herkes için Erişilebilir Turizm” konusuna vurgu yapılarak; engellilere sunulan turistik ürün ve hizmetlerde işitsel, görsel, ulaşım ve bilişim de erişilebilirliğin sağlanmasını, bu ürün ve hizmetlerin herkes tarafından bağımsız ve eşit olarak kullanılmasını konu edinilmiştir (UNWTO, 2013).

Engellilerin topluma kazandırılması için turizm faaliyetlerine katılabilmeleri gerekmektedir. Engelli bireyler turizm faaliyetlerine katılabildiklerinde bu onların gelişimini ve özgüvenini arttıracak ve diğer bireylere bağımlılığını azaltacaktır (Tozlu, vd., 2012: 3). Turistik destinasyonlarda, engelli bireylerin tatillerini özgür ve huzurlu bir ortamda geçirebilmeleri için onlara saygın ve eşit muamele ile davranılmalı ve bunun yanında ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik çalışmalarının doğru biçimde tasarlanmalıdır (Bozok, vd. 2014: 21). Turizm sosyal ve kültürel hayatın önemli bir parçasıdır, bu nedenle engelli kişiler turizm aktivitelerinden mahrum kalmamalıdır. Bu önemli aktiviteye katılım sadece engelli kişinin yaşamını zenginleştirmekle kalmayıp aynı zamanda ülkelerin turizm potansiyelini ve gelirlerini de katkı sağlamaktadır (Şahin ve Erkal, 2013: 143). Turizm alanının sosyal adaleti ve eşitliği, turizmin engelli bireyleri sosyal yaşama dâhil etme sürecindeki önemini gözler önüne sermektedir. Engellilerin, tüm insanların temel haklarından olan turistik faaliyetlere katılması bu açıdan oldukça önemlidir (Kozak ve Turan, 2014: 1177).

2.2.2. Gelişmiş Ülkelerde Engelli Turizmine Yönelik Önemli Düzenlemeler ve Uygulamalar

Gelişmiş ülkeler, engelli birey nüfusunun diğer ülkelere kıyasla yoğun olduğu ülkeler olmakla beraber bu nüfusa yönelik olarak sosyal politikaları, kentsel düzenlemeleri ve yasal düzenlemeleri ile de diğer ülkelere göre ön plandadırlar. Bu düzenlemelerin hayata geçirilmesi ile birlikte engelli bireyler çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuştur (Mercan vd., 2014: 630). Gelişmiş ülkeler yapılan bu düzenlemelerle kendi toplumlarının erişilebilirliğini sağlamalarının yanında ülkelerini ziyaret eden engelli turistlerin de erişilebilirliğini sağlamaya yönelik düzenlemeleri ve uygulamaları ile de diğer ülkelere örnek teşkil edebilecek projeler üretmektedir.

Önemli bir turizm ülkesi olan İspanya engelli bireyler tarafından en çok ziyaret edilen turistik ülkelere birisidir (Bulgan ve Göktaş, 2016: 31). İspanya'nın önemli bir engelli dostu kenti olan Avila'da 2005 yılında "*Accessible and Social Tourism (Erişilebilir ve Sosyal Turizm)*" projesiyle çalışmalara başlanmış ve bu doğrultuda;

anıt, müze ve diğer kültürel alanların yanında şehir içi ulaşımın erişilebilir hale gelmesi için raylı sistemler, otobüsler ve taksilerde engelli bireylere yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Avila, erişilebilirlik çalışmalarından dolayı 2009 yılında prestijli bir ödül olan “*Queen Sofia Accessibility Award*” ödülünü almıştır (UNWTO, 2015).

İspanya'nın bir diğer önemli bir turizm kenti olan Malaga'da ise engellilerin toplumla iç içe, bağımsız yaşayabilmeleri ve sportif ve kültürel aktivitelere katılabilmeleri amacıyla engellilere yönelik özel organizasyonlar yapılmıştır. Kentte ayrıca kentsel park alanları, yüzme havuzları, sağlık merkezleri ve diğer kamu binaları erişilebilir hale getirilmiştir. Kamu binalarında işaret dili bilen çalışanlar bulundurulmaktadır ve bu çalışanlar kentteki sosyal ve kültürel bazı etkinliklerde de görevlendirilerek, engellilerin bu ve benzeri organizasyonlara katılımı arttırılmaya çalışılmaktadır. Malaga'da “*Enjoy the Beach*” projesi ile kentteki plajlara engelli bireylerin erişimini sağlamak için ücretsiz ulaşım, araç park yeri, deniz sandalyesi, can yelekleri, özel duş ve yürüme alanları ile ihtiyacı olanlara yardımcı olması için görevli tahsis edilmektedir (UNWTO, 2015).

İspanya'da ayrıca erişilebilir turistik tesisler için “*Guide For 100 Accessible Hotels (Predif)*” rehberi hazırlanmıştır. Bu rehberde erişilebilir turistik tesisler illere göre kategorize edilmiştir. Rehberde tesisler, fiziksel, işitsel ve görsel erişilebilirliğe göre ayrıntılı olarak belirtilmiştir (ENAT, 2008). İspanya'da şu an uygulanan mevzuata göre engelli oda sayıları aşağıdaki kriterlere göre belirlenmektedir (UNWTO, 2015):

- 20 – 50 oda arası için 1 engelli odası
- 51 – 100 oda arası için 2 engelli odası
- 101 – 150 oda arası için 3 engelli odası ve her 50 odada bir engelli odası arttırılacak şekilde düzenlenmiştir.

Bir diğer önemli bir turizm ülkesi olan Fransa'da ise engellilere yönelik düzenlemeler açısından Bordeaux dikkat çekmektedir. Kent, 2008 yılında UNESCO Dünya Mirası kentleri arasında girmiş ve ziyaretçilerine evrensel erişim konusunda

saygı duyulacak bir erişim sağlayarak erişilebilir turizm kentleri arasında yer almaktadır. Kentte yaşayan halk ve kente gelen ziyaretçiler hiçbir engel ile karşılaşmadan kentteki birçok anıt, sanat evi, müze, otel, restorana erişebilmekte, şehrin merkezinde yer alan turizm danışma ofisi ise tüm engelli bireylere rehberlik etmektedir. Erişilebilir turizmüne yönelik olarak hazırlanan web sayfası ile kente gelen ziyaretçiler şehirdeki ulaşım ağı, erişilebilir otel, restoran, müze ve park yerleri hakkında haritalarla desteklenen görsellerle bilgi sahibi olmaktadır. Engelli bireylerin erişilebilir tesisler ve kentler hakkında bilgi sahibi olmak amacıyla araştırmalar yaptığı ve bunda da web sayfalarını kullandığı düşünüldüğünde bu çalışmaların kentin tanıtım ve pazarlamasına katkı sağlayacak önemli bir faaliyet olduğu söylenilebilir (UNWTO, 2015). Fransa’da “Erişilebilir Plajların Planı (Plan of Accessible Beaches)” projesi kapsamında 44 plaj erişilebilir hale getirilmiştir. Bu plajlar engelli bireyler tarafından rahatça ve güvenli bir şekilde kullanabilmeleri için geniş bir ekipman ve servis imkanları ile düzenlenmiştir (ENAT, 2008).

Fransa’da 2003 yılında ayrıca erişilebilir turistik alanlar ve tesisler için “*Turizm & Engellilik (Tourisme & Handicap)*” etiketi verilmektedir. Turizm & Engellilik, dört farklı engellilik türüne göre erişilebilir turistik alanlar ve tesisler oluşturmayı hedeflemektedir. Bu etiket, turizm bakanlığı, sivil toplum kuruluşları, sektör profesyonelleri ve yerel yönetimlerin iş birliği sonucu ortaya çıkmıştır. Turistik alanların ve tesislerin değerlendirilmesi, değişen ve gelişen kriterler temelinde gerçekleşmektedir. Bu etiketin kapsadığı turistik tesisler; konaklama alanları, dinlenme tesisleri, eğlence parkları, lokantalar, müzeler ve tarihi alanlar ile temalı parklardır. Fransa’da çoğu konaklama tesisi olmak üzere bu etikete sahip 2.385 turistik alan mevcuttur (ENAT, 2008).

Engelli Ayrımcılığı Yasası ile pek çok Avrupa ülkesine kaynaklık eden İngiltere’de ise engelli turizmüne yönelik yasal düzenlemeler de yapılmıştır. İngiltere’de “*Ulusal Erişilebilir Plan (National Accessible Scheme, NAS)*”, konaklama tesislerinin değerlendirmesini ve derecelendirmesini gerçekleştirerek konaklama tesisleri için erişilebilir standartlar sunmaktadır. Bu standartlar, konaklama tesisleri, tesis müşterileri ve engellileri temsil eden birçok sivil toplum

kuruluşunun da katkıları ile gerçekleşmiştir. Standartlar, fiziksel, görme ve işitme engellilere göre düzenlenmiştir. Sadece konaklama işletmelerine göre düzenlenen bu standartlar destinasyondaki diğer turistik alanları kapsamamaktadır (Buhalis vd., 2005: 77).

One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)'nin 2005 yılı “Erişilebilirlik Pazarı ve Paydaş Analizi” raporuna göre İngiltere’de konaklama tesislerinde 62.828 oda kapasitesi mevcutken bunlardan 938 tanesi engelli bireylere göre tasarlanmıştır. Bu da toplam oda sayısının % 1,4’ü anlamına gelmektedir. İngiltere gibi gelişmiş bir ülkede bile engelli oda sayısının az olması engellilerin konaklama süreçlerinde yaşadıkları sıkıntıları göstermektedir (Buhalis vd., 2005). İngiltere’de özellikle Londra’da erişilebilir müze, eğlence merkezi ve lokantaların toplamı 300’den fazladır. Londra’daki Tate Modern Müzesi’nde görme engelliler için dokunma turları, işitsel bilgilendirmeler, sanat eserlerinin işitsel tasvirleri ve açıklamaları ile büyük puntolu metinler bulunmaktadır (Howell, 2003; Akt: Yeşilyurt, vd. 2014: 156).

Önemli bir sosyal politika ülkesi olan Almanya’da ise engellilerin sosyal yaşamlarına yönelik uygulamalara bakıldığında farklı kentlerde engelli bireylerin refakatçileriyle birlikte tatil yapabilmeleri için bölgesel örgütler tarafından yönetilen tatil köyleri olduğu görülmektedir. Ayrıca bazı ulusal seyahat acenteleri engelli bireyler için özel turlar düzenlemektedir. Bunların yanında Engelliler Spor Federasyonu ve bölgesel örgütler tarafından engellilerin yapabileceği çeşitli spor etkinlikleri, ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli spor yarışmaları da organize edilmektedir (Bulgan ve Kaygısız, 2015: 372).

Almanya’da otellerin sınıflandırılmasına yönelik olarak Hotel Stars birliğinin uyguladığı sınıflandırma sistemi kullanılmaktadır. Hotel Stars, Almanya, Avusturya, Çek Cumhuriyeti, Macaristan, Hollanda, İsveç ve İsviçre’deki otel dernekleri tarafından oluşturulmuştur. Bu birliğe ise daha sonra; Estonya (2011), Letonya (2011), Litvanya (2011), Lüksemburg (2011), Malta (2012), Belçika (2013), Danimarka (2013), Yunanistan (2013), Lihtenştayn (2015) ve Slovenya (2017) ülkeleri katılmıştır (Hotelstars, 2015).

Turistik ülkeler için önemli bir engelli turizm pazarı olan ABD'deki toplam engelli nüfusunun 50 milyona yaklaştığı ve bu kesimin alım gücünün 175 milyar dolara ulaştığı belirtilmektedir (TÜRSAB, 2008). Amerika'da özellikle de San Diego'da engelli bireylerin turistik faaliyetlerde bulunmalarına yönelik örnek teşkil edecek düzenlemeler yer almaktadır. Şehrin farklı plajlarında güç plaj sandalyeleri yer almaktadır. Güç plaj sandalyeleri kumlarda, çöllerde ve sokaklarda gezinmek için tasarlanmış yaygın güç tekerlekli hibrid araçlardır. Bu araçlar Ocean Beach, Mission Beach, Coronado Beach, Silver Strand State Beach, Imperial Beach, La Jolla Shores ve Ocean Side Harbor Beach'de bulunmaktadır. San Diego'da pek çok engelli bireyin faydalanabileceği tiyatrolar da yer almaktadır. Balboa Theatre, San Diego Civic Theatre, Viejas Concerts in the Park, Cricket Wireless Amphitheatre şehirdeki erişilebilir tiyatrolardır (SDTA, 2014; Akt: Başarangil, 2014: 365).

ABD Adalet Bakanlığı 2010 yılında “*Erişilebilir Tasarım için 2010 ADA Standartları (2010 ADA Standards for Accessible Design)*” olarak yayınladığı yasa ile engelli bireylerin binalara, kamu tesislerine ve konaklama tesislerine kolayca erişebilmesi için minimum gereksinimleri belirledi. Yasa'da konaklama tesislerinin oda sayılarına göre olması gereken engelli oda sayıları da belirtilmiştir. Yasa 500 oda sayısına kadar belli bir oran belirtmeden belirli aralıktaki oda sayılarına göre olması gereken engelli oda sayısını zorunlu tutmuştur. Yasada;

- 1-25 arasındaki oda sayısı için 1 oda
- 100-150 arasındaki oda sayısı için 7 oda
- 300-400 arasındaki oda sayısı için 12 oda
- 500-1000 arasındaki oda sayısı için de toplam oda sayısının % 3'ü kadar engelli oda sayısı olması gerektiği belirtilmiştir.

2.2.3. Türkiye’de Engelli Turizmine Yönelik Yasal Düzenlemeler

Dünyada birçok ülkede insanların temel hak ve özgürlüklerine verilen önemin giderek artması ile birlikte engelli bireylerin toplumsal hayatta daha çok yer alabilmelerine yönelik yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Bu yasal düzenlemeler ise

engelli bireylerin toplumsal hayata uyum sağlamaları açısından ve turizm faaliyetlerine katılmaları açısından oldukça önemlidir (Çizel vd., 2012: 21).

Türkiye’de de özellikle 2000 yılında sonra engellilere yönelik birçok yasal düzenleme yapılmıştır. Bu yasal düzenlemeler içerisinde engellilerin erişilebilirliğini arttırmaya, seyahat etmeye ve turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik çalışmalarda yer almaktadır. Yıllarca ihmal edilmiş olan bu kitleye yönelik yasal düzenlemelerin yapılması engelli bireylerin daha fazla turistik faaliyetler içerisinde yer almasını sağlamıştır. Engelli turist sayısının giderek artması ile engelli turizm pazarı önemli bir alternatif turizm pazarı haline gelmekte ve böylelikle de turistik işletmelerde engelli bireylere yönelik girişimlerin arttırdığı gözlenmektedir (Bozok vd., 2014: 21).

Türkiye’de engelliler ile ilgili en önemli yasal düzenleme 01.07.2005 tarihinde kabul edilen ve 52 maddeden oluşan 5378 numaralı “*Engelliler Hakkında Kanun*”dur. Engelli haklarına yönelik bir diğer önemli gelişme de BM Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmenin imzalanıp onaylanmasıdır. BM tarafından 2008 yılında yürürlüğe giren sözleşme Türkiye tarafından da 27.05.2009 tarihinde kabul edilmiştir. Hem “*Engelliler Hakkındaki Kanun*” hem de “*BM Engelli Hakları Sözleşmesi*” engelli bireylerin topluma kazandırılmasına ve toplumdaki tüm insanların sahip olduğu temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasına yönelik düzenlemeler içermektedir.

Türkiye’de 05.04.2005 tarihinde, 2005/8948 karar sayı numaralı “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*” yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin amacı şöyle 1. madde de ifade edilmiştir: “*Yeni turizm tesisi türlerinin gelişmesine olanak sağlanması, mevcut turizm yatırım ve işletmelere ait tesislerin geliştirilmesi, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğinin sağlanması ve kalitenin yükseltilmesidir.*” Yönetmeliğin “*Asli Konaklama Tesisleri*” bölümünün 18. maddesinin c bendinde “*Bedensel özürsüzler için Düzenlemeler*” şöyle ifade edilmiştir: “*Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel*

tuvaletler ile en az bir adet yeme- içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir” ifadesi yer almaktadır. Yönetmelikte yer alan bu ifade engellilere yönelik yer alan düzenlemeler içerisinde dikkat çekmektedir. Yönetmelikteki engelli oda sayısının toplam oda sayısının yüzde biri olarak kararlaştırılması Türkiye’de toplam oda sayısı içerisinde engelli oda sayısının oldukça az olmasına neden olmuştur. Tesislerdeki engelli oda sayısının az olması özellikle gurup halinde gelmek isteyen engelli bireylerin taleplerini karşılamakta yetersiz kalmaktadır.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Nitelendirilmesine İlişkin Yönetmeliğin uygulanmasına dair 2005 yılında, 2005/1 numaralı tebliğ yayınlanmıştır. Tebliğde yıldız düzeyine göre turistik otellerin bulundurması gereken özelliklerde yer almaktadır. Bu yönetmeliğin uygulanmasına dair yayınlanan tebliğin 13. maddesinde turizm işletme belgesine sahip tesislerde; *“Bakanlıkça gerekli görülen hallerde veya işletmenin talebi halinde, tesisin tür ve varsa sınıfının asgari nitelikleri, kapasitesi, fiziki özellikleri, kullanılan malzemenin standardı, işletme ve hizmet kalitesi, personelin nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi kriterlerin yer aldığı değerlendirme formları Sınıflandırma Komisyonunca uygulanır. Sınıflandırma Komisyonu üyelerinin değerlendirme formu uygulaması sonucundaki puanlarının ortalamasının alınması ile tesisin türünün ve varsa sınıfının asgari puan barajını aşmış aşmadığı belirlenir”* ifadesi yer almaktadır. Formun uygulama esasları bölümünde *“bedensel engelliler için konulmuş; tesis girişinin düzenlenmesi, asansör düzenlenmesi, yatak odası ve banyosu düzenlenmesi kriterleri yerine getirildiği takdirde diğer bedensel engelli kriterler değerlendirmeye alınacaktır”* ibaresi yer almaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Değerlendirme Formunda engellilere yönelik düzenlemeler de puanlamalar içerisinde yer almaktadır.

Formda *“Bedensel Engelli Düzenlemesi”* başlığı altındaki yer alan kriterler ve puanlamaları şöyledir:

- Tesis girişinde bedensel engelliler için düzenleme (2 puan)

- Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için yapılan düzenleme(2 puan)

- Asansörde bedensel engelliler için düzenleme (2 puan)

- Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi (2 puan)(Genel tuvaletlerin dışında ayrı bir mahalde bay-bayan ortak kullanım olarak düzenlenmesi halinde 2 puan ilave edilir).

- Bedensel engelliler için yatak odası düzenlemesi (2 puan)

- Bedensel engelliler için düzenlenen oda banyoları (2 puan)

- Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü v.b. ünitelerden en az 3 adedinin bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmesi (2 puan)

Değerlendirme formunda ayrıca engelli ve yaşlı bireylerin erişilebilirliğini sağlamak için farklı başlıklar altında şu kriterlere yer verilmiştir.

Tesisin Genel Çevresi ve Görünümü

- Işıklı levhalar – 2 Puan

Bahçe ve Açık Alan Düzenlemesi

- Aydınlatması – 2 Puan

Kabul Holü

- Fotoselli Kapı – 1 Puan

Asansör

- Tam otomatik (Fotoselli) – 4 Puan

Kat Koridorları ve Merdivenler

- Koridorlarda oda numaralarının rahatça okunabilmesi için aydınlatma -2 puan

Yatak Odaları

- Tuvalet aynasının aydınlatılması - 1 puan

- Özel nitelikli yatak - 5 puan

Banyolar

- Emniyet Tutacağı - 1 puan

- Banyonun yeterli aydınlatılması - 2 puan

- Banyoda resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi - 1 puan

Konferans, Toplantı ve Çok Amaçlı Salonlar

- Konferans salonunda anında çeviri (simultane) hizmeti – En az 2 puan

Yüzme Havuzları

- Havuz çevresinde kaymayı önleyici zemin - 1 puan
- Havuz kullanım saatlerinde ehliyetli cankurtaran görevlisi - 2 puan
- Havuzun iç ve çevre aydınlatmasının yapılması - 1 puan

Genel Tuvaletler

- Çöp kutusu: Fotoselli - 3 puan, Pedalli - 2 puan
- El kurulama: Fotoselli - 3 puan, Rulomatik - 2 puan
- Armatürler: Ayarlı veya fotoselli - 3 puan

Yangın Önlemleri, Yangın uyarı sistemi

- Uygun yerlerde yangın anında çıkış yollarını gösterir elektrik şebekesinden ayrı ışıklı işaretler - 3 puan

- Yangın çıkış kapılarında içeriden anahtar yardımı olmadan dışarıya açılabilme sağlayan kapı kilit sistemi: Barlı kilit sistemi - 4 puan, Diğerleri - 2 puan

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) de engellilerin turizm faaliyetlerinde yer almasına yönelik çalışmalar yapmaktadır. TÜRSAB yerli ve yabancı bireylerin Türkiye’de engelsiz olarak seyahat edebilmelerini sağlamak amacıyla 15 Haziran 2006 tarihinde “*Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi*” oluşturmuştur. TÜRSAB bu komite bünyesinde, seyahat acentelerinin yanı sıra engellilere yönelik hizmet veren bazı sivil toplum kuruluşlarından da temsilcileri bulundurmaktadır. Komite, kurulduğundan bu yana çeşitli kurum ve kuruluşlarla bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunmakta ve turistik işletmelere ve ulaştırma alanındaki bazı altyapı tesislerine engelsiz turizm ile ilgili ziyaretler gerçekleştirmektedir. Komite engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde daha çok yer almaları önündeki eksiklikleri tespit etmek ve bu eksiklikleri gidermeye yönelik tavsiyelerde bulunmaktadır (TÜRSAB, 2010). TÜRSAB ayrıca BM Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT) üyesidir.

TÜRSAB’ın 2008 yılında yayınladığı “*Dünya’da ve Türkiye’de Engelsiz Turizm*” raporunda bazı önemli eksiklikleri belirtmiştir:

- Engellilerin kullanabileceği yeterli toplu ulaşım araçlarının olmaması,
- Müze ve ören yerleri gibi görülmeye değer yerlerin engellilerinde faydalanacağı şekilde planlanmaması
- Engellilere yönelik serbest park etme imkânları ile uygun işaretlendirmelerin bulunmaması ve kaldırımların engellilere uygun tasarlanmaması
- Kamu binalarının engelliler için erişilebilir olmaması
- Engelli bireylerin tatilleri öncesinde bilgi alabileceği veya tatil süresinde de sorun yaşadıklarına başvurabileceği özel bir merci ya da kuruluşların olmaması,
- Turistik tesislerin girişi, genel tuvaletler, yeme-içme ünitesi, mola noktası, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde de bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılmaması,

Aynı raporda engelli turizmine yönelik bazı önerilerde de bulunulmuştur (TURSAB, 2008):

- Bakanlık Eğitim ve Araştırma Müdürlüğü tarafından turistik işletmelere, engelli pazarının potansiyelini anlatmaya yönelik programlar düzenlenmelidir.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı nezdinde sektörün paydaşlarının bir araya gelebileceği ve onların görüş ve önerilerinin belirtilebileceği toplantılar düzenlenmelidir.

• “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*”de turistik işletmelerde toplam oda sayısının % 1 oranında engelli oda sayısının bulunması zorunlu tutulmuştur. Bu oran özellikle de grup halinde gelmek isteyen engelli bireylerin taleplerini karşılama da yetersiz olmasından dolayı yönetmelikteki bu oranın mutlaka artırılması gerekmektedir. Türkiye’de Turizm işletme belgeli tesislerde 1176 adet engelli odası tespit edilmiştir.

• Bakanlık, turistik işletmelerin engellilere yönelik hizmetlerini geliştirmelerini teşvik etmek amacıyla başarılı olan işletmelere engelli dostu turizm işletmesi sertifikası vermelidir.

• Turistik işletmelere tesislerinde konaklayan engelli misafirlerin konaklama tutarı ile orantılı olarak teşvikler verilmelidir.

- Bakanlık ve TÜRSAB Engelsiz Turizm Komitesi işbirliğiyle, her yıl engellilere en iyi hizmeti veren işletmelere özel ödüller vermelidir ve bu işletmeler ulusal ya da uluslararası medyada tanıtılmalıdır.

- Turistik tesislerin engelli bireylere yönelik düzenlemelerini denetlemek ve işletmelere yol göstermek amacıyla Turizm Bakanlığı tarafından sertifikalandırılmış “Turizm Gönüllü Fahri Müfettişliği” ekibi kurulmalıdır. Bu kişiler engelli turizmine yönelik faaliyette bulunan uzmanlar ve engellilerle yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının üst düzey temsilcilerinden oluşabilir.

Türkiye’deki, engelli bireylere ve engelli turizmine yönelik yasal düzenlemeler ve projeler gelişmiş ülkelerdekiler ile kıyaslandığında bu düzenlemelerin yetersiz olduğu ve uygulamalarından kaynaklanan sorunlar olduğu görülmektedir. Yasal düzenlemeler ile ilgili standartların oturmamasından ve denetimlerin yetersiz olmasından dolayı mevcut düzenlemeler yeterince uygulanamamakta ve bu da engelli turizmini olumsuz etkilemektedir. Engelli turizm pazarı için önemli bir kriter olan engelli oda oranının gelişmiş ülkelerdeki oranların altında kalması ve mevcut odalarda da düzenlemelerin yetersiz olması en dikkat çekici eksikliklerden bir tanesidir. Toplu ulaşım araçlarının ve taksilerin büyük bir kısmının engelli bireyler için kullanabileceği düzeyde olmaması ve bunun yanında ören yerleri ile yiyecek-içecek işletmelerinin yeterli erişilebilirlikte olmaması da diğer önemli eksiklikler olarak görülmektedir. Toplumun ve turizm çalışanlarının engellilik ve engelli turizmi ile ilgili bilinçsiz olması ve onları bilinçlendirmeye yönelik farkındalık çalışmalarının ve eğitimlerin de yetersiz olması engelli turizmini olumsuz etkileyen faktörlerdendir.

2.2.4. Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılmalarını Engelleyen Durumlar

Engelli bireyler karşılaştıkları çeşitli sorunlar yüzünden sosyal hayata yeterli düzeyde katılamamakta ve toplumsal hayata uyum sağlayamamaktadır. Onların sosyal hayata katılımını sağlamaya yönelik faaliyetlerin bir parçası olan turizm alanında bazı düzenlemeler yapılırsa da (Yörük, 2003: 35), engellilerin ve onlarla beraber seyahat eden bireylerin turizm faaliyetine katılmasını ve bu faaliyetlere erişilebilirliğini engelleyen pek çok sorun bulunmaktadır (Çizel, vd., 2012: 21).

Turizm gelirlerinin turistik ülkelere sağladığı ekonomik faydadan ötürü bu gelirlerini çoğaltmak isteyen turistik ülkelerin alternatif turizm türü arayışına girmesi ve önemli bir alternatif turizm türü olarak ifade edilen engelli turizmine olan ilginin artmasına rağmen birçok turistik kent ve bu kentlerdeki turistik işletmelerde yapılan düzenlemeler yetersizdir (Tellioğlu ve Tekin, 2017: 141-142). Engelli bireylerin daha önceki tatil deneyimlerindeki olumsuz seyahat ve tatil tecrübeleri onların turistik faaliyetlere katılmasına engel olan etkenlerdendir.

Avrupa Komisyonunun 2004 yılındaki “*Engelli Bireyler için Erişilebilir Turizm Bilgisinin İyileştirilmesi (Improving Information On Accesible Tourism)*” konulu raporuna göre AB’de yaşayan birçok engelli birey seyahat ve turizm faaliyetleri için istekli olmasına rağmen, turistik tesislerle ilgili eksik bilgilendirme ve yaşadıkları olumsuz deneyimler nedeniyle AB ülke vatandaşları erişim sağlayabilecekleri birçok yere seyahat edememekte ve bu eksiklikler onların potansiyel müşteri olmasına engel olmaktadır. Bu eksiklikler ayrıca toplumsal bütünleşmenin de önüne geçmektedir. Rapor da ayrıca; turistik tesis ve destinasyonlara, erişimin önündeki engellere odaklanmaları tavsiye edilmektedir. Bu engeller; zayıf fiziksel düzenlemeler, mimari engeller(dar kapı ve merdivenler vb.) ve temel ekipman eksiklikleridir. Turistik tesislerin herkes için erişilebilir olması için birçok tesiste ve yerde fiziksel değişiklikler yapılması gerekebilir. Bu değişiklikleri yapmak bazı kuruluşlara kaynak sorunu yaratabileceğinden bu tür kuruluşlara destek sağlanmalıdır ifadeleri yer almaktadır.

Emiroğlu ve Demirkol (2014)’a göre engelli insanların turizmde karşılaştığı engel ve kısıtlamalar şöyle ifade edilmiştir:

• **Sosyal ve Kültürel Kısıtlamalar:** Doğu ve batı kültürleri arasında engellilik kavramına dair farklılıklar olduğu ve bu farklılıkların turizmin gerçekleştiği bölgelerde engellilerin seyahat etmesi ve sosyal katılımları üzerinde birtakım etkileri bulunmaktadır.

• **Seyahat Planlama Bilgisi Kısıtlamaları:** Yüksek erişilebilirlik gereksinimleri ve ihtiyaçlarından dolayı engelli kişilerin seyahatleri için daha detaylı

bilgiye ihtiyacı vardır ve kendi özel gereksinimleri ile ilgili konularda bilgi aramaktadır. Güvenilir bilginin eksikliği, engelli insanların seyahate çıkmalarını kısıtlayan en önemli nedenler arasında yer almaktadır (Buhalis vd., 2005: 21). Engellilerin bilgi alabileceği kaynakların kısıtlı olması ise onların seyahat etmesini önemli ölçüde etkilemektedir. Çünkü erişilebilir destinasyonlara ilişkin yeterli bilgi olmazsa engelli insanlar ihtiyaçlarını karşılayamayacak ve tatil yapmaktan da kaçınacaklardır (Eichhorn, vd., 2008: 192).

• **Ulaşım Kısıtlamaları:** Havayolunu kullanan engelli yolcular genel olarak; uçuş programlarının iptal edilmesi, bagajların yanlış yerleştirilmesi, tekerlekli sandalyelerin kaybolması ya da zarara uğraması gibi konularda sıkıntılar yaşamaktadır. Bunların dışında uzun süren uçuşlar bazı engelli kişilerde uzuv sertlikleri ve eklem iltihaplarına neden olabilmektedir. Ulaşımına dair diğer kısıtlamalar otobüs, tren ve arabalarda da meydana gelebilmektedir. Günümüz otobüs yolculuklarında fiziksel engelli insanlar için hidrolik asansörler bulunmaktadır ve yolcular otobüse iniş ve çıkışlarında kolay bir şekilde taşınabilmektedir. Düşük zeminli otobüsler giderek artmasına rağmen hala tamamen kullanıldığını söyleyemeyiz. Trenlerde ise araç kapıları ile platform arasındaki boşluk oldukça geniştir. Tuvaletler ve kompartımanlar ise tekerlekli sandalye kullanan engelli insanların erişimi için oldukça kısıtlı kalmaktadır (Vignuda, 2001: 4; Akt: Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

• **Erişilebilir Konaklama Tesisleri Kısıtlamaları:** Günümüzde pek çok konaklama işletmesi erişilebilir engelsiz turizmin ne anlama geldiğini bilmemekte ve bu konuda hizmet sağlamakta yetersiz kalmaktadır. Pek çok durumda, konaklama işletmeleri odalarının erişilebilir ve engelsiz olduğunu söylemektedir ancak engelli bireyler odaya girdiklerinde odaları kendilerine uygun bir biçimde tasarlanmış olarak bulamamaktadır. Yine pek çok otelde engelli odaları zemin katlarda birkaç tane bulunmasına rağmen bazen gurup olarak gelen engellilere yetecek sayıda olmamaktadır. Birçok otelde odaların için de ve otelin diğer birimlerinde engelliler erişim sıkıntıları yaşamaktadır. Otellerin çoğu özel park alanlarına sahiptir ancak bunlar otellerin ana girişinden oldukça uzaktadır ve de zaman zaman engelli olmayan bir birey tarafından kullanılmıştır. Diğer bir sorun ise çoğu otel tesisinin engellileri sadece tekerlekli sandalye kullanan engelliler gibi düşünmesi ve bu yönde erişim

sağlamasıdır. Otellerden sadece birkaçında görsel ve işitsel araçlar ya da brail alfabesi bulunmaktadır. Bunların dışında pek çok engelli turist tesislerdeki yeme ve içme hizmet alanlarının da erişime güç olduğunu belirtmektedir (Vignuda, 2001: 4-5; Akt: Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

•**Destinasyon Deneyimi Kısıtlamaları:** Engellilerin gittikleri destinasyonlarda ulaşım, çevre, konaklama ve müşteri hizmetlerinin tutumları turizm deneyimleri üzerinde önemli rol oynamaktadır. Engellilerin gittikleri ve memnun kaldıkları destinasyonların birer sadık müşterisi olduğunu düşündüğümüzde destinasyon deneyimlerinin olumlu olması o yörenin engelli turistler tarafından tercih edilmesini sağlayacaktır. Engellilerin seyahatleri öncesinde ve seyahatleri esnasında destinasyonlarda karşılaştıkları sorun ve güçlükler göz önüne alındığında; güvenilir bilgi, gelişmiş altyapı ve üst yapılar, engel durumuna uygun kaliteli hizmet ve personelin engelli psikolojisine uygun eğitim alması engelli turizm sektörünün ana standartlar olmalıdır (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1570).

Smith (1987: 948), engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen güçlükleri çevresel, etkileşimli, içsel olmak üzere üç ana başlıkta toplamıştır. Buna göre çevresel engeller, davranışsal, mimari ve coğrafik unsurlardan oluşmaktadır. Etkileşimli engeller, konuşma yeteneğinin az olmasından kaynaklanan iletişim güçlüklerini ifade etmektedir. İçsel engeller ise bireyin fiziksel, psikolojik veya algısal durumuyla ilişkilidir. Engelli bir kişinin, toplumun diğer bireyleri ile iletişim kurmakta zorlanacağını ve sosyal etkinlikleri yerine getirmede onlar kadar başarılı olamayacağını düşünerek turizm faaliyetlerine katılmak istememesini içsel engellere örnek olarak gösterilebilir. Tablo 5’de engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları önündeki sorunlar ve güçlükler yer almaktadır (Akt: Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1569).

Tablo 5: Seyahat ve Turizm Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Sorunlar

İçsel Engeller		Dışsal Engeller	
Ana Engeller	Ekonomik Engeller	Çevresel Engeller	Birbirini Etkileyen Etkileşimli Engeller
Bilgi Eksikliği	Ekonomik Yetersizlik	Tarihi Yerlere Ulaşmada Problemler	Yeterli Beceriye Sahip Olmama
Sosyal Beceri Yetersizliği	Gelir Farklılıkları	Konaklama Yerlerinin Ulaşılabilirliği	İletişim Eksikliği(Konuşma Yeteneğinin Az Olması)
Sağlıkla İlgili Sorunlar	Engellilerin Seyahatlerinde Refakatçiye İhtiyaç Duyulması	Coğrafi Problemler(Dağlar, Tepeler, vb.)	Aktivitelere Katılmada Cesaret Eksikliği
Fiziksel ve Psikolojik Nedenler		Ulaştırma ve Güvenlik	Seyahat ve Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Olumsuz Davranışları
Engelliler İçin Seyahatin Hak Olarak Görülüp Görülmemesi		Kurallar ve Yönetmelikten Doğan Problemler	Doğru ve Güvenilir Bilgi Eksikliği

Kaynak: (Smith, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Muloin, 1992; Darcy, 1998; Akt: Birdir ve Karacaoğlu, 2014).

Tablo 5'e göre engelli bireyler; ana engeller, ekonomik engeller, çevresel engeller ve birbirini etkileyen etkileşimli engellerden etkilenmektedirler. Engelli bireylerin seyahatleri öncesinde bilgiye diğer bireylere göre daha fazla ihtiyacı olmasına rağmen destinasyonlar hakkında yeterli bilgiye ulaşmakta zorlanmaktadırlar. Birçok engelli bireyin toplumdaki diğer bireylere göre turistik faaliyetlere katılmaya daha çok ihtiyacı olmasına rağmen ekonomik yetersizliklerden dolayı bu faaliyetlere katılamamaktadır. Turistik faaliyetlere katılan engelli bireyler ise gittikleri kentlerdeki çeşitli çevresel engeller ile de karşılaşmaktadırlar.

2.2.5. Engelli Turizmine Katkıları Olan Bazı Uluslararası Kuruluşlar

Engelli bireyleri temsil eden sivil toplum kuruluşları özellikle 1970'li yıllardan itibaren başta ABD ve İngiltere olmak üzere gelişmiş batılı ülkelerde faaliyet göstermeye başlamıştır. Engelli sivil toplum örgütleri zamanla engelli bireylerin

haklarını daha güçlü bir şekilde dile getirmeye başlamış ve bunun sonucunda engelli bireylerin hak ve özgürlüklerini korumaya ve güçlendirmeye yönelik olarak ulusal ve uluslararası alanlarda seslerini duyurmaya başlamışlardır. Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi de bunlardan bir tanesidir (Arıkan, 2002: 3).

21. yüzyılın ilk insan hakları sözleşmesi olan Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin oluşturulmasında engelli bireyleri temsil eden sivil toplum örgütlerinin de önemli payı vardır. Yıllar içerisinde teknolojinin de gelişmesi ile uluslararası bir ağ kuran ve bilgi, deneyim ve güçlerini artıran bu örgütler, 2000'li yıllara gelindiğinde BM üzerinde karşı konulamaz bir baskı oluşturmuş ve BM üyesi devletleri, engelli bireylerin hak ve özgürlüklerini korumaya ve güçlendirmeye yönelik bir sözleşmeyi müzakere etmeye ikna etmişlerdir. Engelli sivil toplum örgütleri, sadece bu çalışmanın oluşması için baskı yapmanın yanında, sözleşmenin diplomatik müzakerelerinde de aktif olarak yer almışlardır (Gül, 2015: 32).

Design For All (DFA), European Disability Forum (EDF), Organizacion Nacional de Ciegos Espanoles (ONCE), European Network For Accessible Tourism (ENAT) ve Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) bu kuruluşlardan bazılarıdır.

2.2.5.1. DFA (Design For All)

Design For All (DFA), 2001 yılında kurulan ve kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Dernek, “designforall (herkes için tasarım)” sloganını kamu, özel sektör kuruluşları, eğitim kuruluşları ve bireylere duyurmayı amaçlamaktadır. Ayrıca bu kişi ve kuruluşları da “herkes için tasarım” hakkında bilgilendirerek daha adil ve uyumlu bir toplum kurulmasını ve iyi uygulamaların yaygınlaştırılmasını sağlamaya çalışmaktadır. DFA, yaş, cinsiyet, kapasite veya kültürel geçmişe bakılmaksızın gelecek nesiller de dâhil olmak üzere herkesin fırsat eşitliği ile sosyal, ekonomik, kültürel ve boş zaman etkinliklerine katılmasını sağlamayı hedeflemektedir. DFA ayrıca, herkesin fiziksel ve sosyal engeller taşımadan kendi yaşam biçimini seçme ve bağımsızlığa ihtiyacı olduğunu vurgulamış ve bunun için de “herkes için tasarım”

sloganının tüm ülkelerde uygulanması gerektiğini ifade etmiştir. DFA'nın önem verdiği kriterler şöyledir (www.designforall.org)

- **Saygı:** Herkese saygı gösterilmelidir.
- **Güvenlik:** Çevre, tüm öğelerin emniyeti göz önünde bulundurularak tasarlanmalıdır.
- **Sağlık:** Belirli bir hastalığı olan bireyler sağlık riski oluşturacak mekânlardan ve ürünlerden uzak tutulmalıdır.
- **Anlaşılabilirlik:** Bilgiler ve işaretler tüm kullanıcılara yönelik olarak ortak dil ve simgelerle ifade edilmelidir.
- **Sürdürülebilirlik:** Gelecek nesillerin de bizimle aynı kaynaklara sahip olmasını sağlayabilmek için doğal kaynakların kötüye kullanılması engellenmelidir.

2.2.5.2. EDF (European Disability Forum)

EDF, Avrupa çapına yayılmış ve Avrupa engelli harekâtını temsil eden bir platformdur. EDF, engelli kişiler tarafından engelli bireylere yönelik olarak Avrupa düzeyinde kararların alınmasını sağlamak için 1996 yılında kurulmuştur (www.edf-feph.org). Avrupa'daki engelli bireylerin sesi olan birlik AB ve Avrupa'da ki diğer makamlarla diyalog halinde çalışmaktadır. EDF, engelli vatandaşların AB'de ki politika geliştirme ve uygulamalara aktif katılımının sağlandığı takdirde engelli bireylere yönelik politikaların daha verimli olacağını düşünmektedir (EDF, 2004).

EDF'nin önem verdiği değerler şu şekilde sıralanmaktadır (www.edf-feph.org):

- İnsanların haysiyet ve onuruna saygı
- İnsanlara kendi seçimini yapma özgürlüğü
- Ayrımcılık yapmama
- Toplumsal yaşama etkili katılım
- Toplum içerisinde yaşayan tüm insanlara saygı duymak
- Fırsat Eşitliği
- Erişilebilirlik
- Kadın Erkek Eşitliği

- Engelli çocukların kapasitelerinin gelişmesine ve özürli çocukların kimliklerini koruma hakkına saygı duyulması

2.2.5.3. ONCE (*Organizacion Nacional de Ciegos Espanoles*)

ONCE, bir dizi tarihsel ve sosyal olayların birleşmesiyle 1938 yılında İspanya’da kurulmuştur. Kurumun bu süreçteki çalışmaları görme engellilere yönelik sosyal hizmetlerin temelini oluşturdu. ONCE, görme engelli bireylerin karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak ve onların sosyal, mesleki ve kişisel olarak gelişmelerini amaçlamaktadır. Bunu gerçekleştirmek için de onların eğitim ve iş hayatından dışlanmalarını engellemeye çalışmakta ve onları kültürel ve sportif faaliyetler içerisinde yer almalarını sağlayarak toplumsal yaşamın içinde tutmaya çalışmaktadır. ONCE, bu süre zarfında yaklaşık seksen bin engelli bireyin iş imkânı elde etmesine fayda sağlamıştır. Ayrıca olağan ya da olağan üstü durumlarda engelli bireylere yardım edebilmek için uluslararası yaklaşık otuz yardım kuruluşu birlikte hareket etmektedir. Haiti’de 12 Ocak 2010 tarihinde meydana gelen şiddetli deprem sonucunda ONCE yardım kampanyası başlatmış ve Haiti Görme Engelliler Derneğine yardımların ulaşmasını sağlamıştır. Kurum ayrıca görme engellilere yönelik hizmet veren birçok derneğin kuruluşu için de örnek model olmuştur (www.once.es).

2.2.5.4. ENAT (*European Network For Accessible Tourism*)

ENAT, 2006 yılında altı AB devleti (İspanya, İsveç, Yunanistan, Belçika, Avusturya, İrlanda) ve dokuz sponsor desteği ile proje tabanlı bir girişim olarak kurulmuştur. Ayrıca, 2008 yılında Brüksel Ticaret Mahkemesi tarafından da “Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı” olarak tescil edilmiştir. ENAT, uluslararası bir yönetim kurulu tarafından yönetilmektedir (ENAT, 2007).

ENAT, erişilebilir turizmin gerçekleştirilmesi ve yaygınlaşması amacıyla kurulmuş ve erişilebilir turizmin teşvik ve uygulamaları ile öncü olmayı hedefleyen işletmeleri ve kuruluşları destekleyen, kâr amacı gütmeyen uluslararası bir kuruluştur. ENAT, çalışmalarının daha geniş bir alanda gerçekleşmesi için sektördeki

kişi ve kuruluşları, uzmanlıklarını paylaşmak, aralarında iş birliğini sağlamak ve yeni çözümler oluşturmak için bir araya getirmektedir (Olçay vd., 2014: 1347).

ENAT, Avrupa turizm destinasyonlarını, ürünlerini ve hizmetlerini seyahat eden herkes için erişilebilir hale getirmek ve tüm dünyada erişilebilir turizmi teşvik etmeyi kendisine görev edinmiştir. Ayrıca doğru politikaların ve iyi uygulamaların geliştirilmesini ve yaygınlaştırılması için çaba sarf etmektedir. ENAT'ın proje ortağı olarak yer aldığı bazı organizasyonlar aşağıda yer almaktadır (www.accessibletourism.org):

- **“New Skills for Customized Accessible Tourism”**: Proje, engelliler ve yaşlılar gibi belirli bir erişim gereksinimlerine sahip olan turistlerin gereksinimlerini karşılamak için turist rehberlerinin ve turizm sektöründeki diğer meslek mensuplarının becerilerini ve yeterliliklerini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

- **“Guardian Angels of Accessible Travellers in Rural Areas”**: Proje Avrupa'daki kırsal alanlarda erişim gereksinimleri olan ziyaretçiler için gençlik gönüllülerini asistan olarak görev yaptırmayı amaçlıyor.

- **“App Tour You”**: Proje, erişilebilir turizm alanında KOBİ'lere ve girişimcilere yönelik yeni bir eğitim modelini kapsamaktadır.

- **“Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism”**: Proje, bir bölgenin erişilebilir ve kapsayıcı bir turistik yere dönüştürülmesini dinamik hale getirmek için bir pilot metodolojisinin tasarlanması ve uygulanmasını hedeflemektedir.

2.2.5.5. UNWTO (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)

UNWTO, 156 ülkede 500'den fazla üyesi ile turizm alanı içerisinde yer alan en önemli organizasyonlardan birisi ve ayrıca sürdürülebilir ve erişilebilir turizmin geliştirilmesinden sorumlu BM ajansıdır. UNWTO'ya göre turizm, ekonomik büyümenin, gelişmenin ve çevresel sürdürülebilirliğin bir itici gücüdür. Bundan dolayı da UNWTO, turizmin dünya çapında gelişmesini sağlamak için turizm politikalarını oluşturulmasına ve geliştirilmesine öncülük etmektedir. Örgüt ayrıca yayınladığı raporlarda turizmin dünya ekonomisi içerisindeki öneminden bahsetmiş

ve turizmi sosyo-ekonomik büyümenin ve gelişmenin bir parçası olarak görmüştür. Bundan dolayı da sektörün gelişmesi için devletlerin ulusal ve uluslararası politikalarında turizme öncelik vermesi gerektiğini ifade edilmiştir (UNWTO, 2017).

UNWTO'nun engellilere ve engelli turizmine yönelik bazı önemli çalışmaları şöyledir:

- UNWTO'nun öncülüğünde gerçekleştirilen Dünya Turizmi Manila Deklarasyonu 27 Eylül 1980 yılında gerçekleşmiştir. Deklarasyonda engelli bireylerin de kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan özgürce seyahat edebilmelerini ve tatil yapabilmeleri gerektiği vurgulanmıştır (UNWTO, 1980).

- UNWTO'nun 1991 yılındaki Genel Kuruldaki gündeminde engellilerin turistik tesislerde erişilebilirliğinin sağlanması için turistik tesisler tarafından uygulanması gereken genel özelliklere yer vermiştir (ENAT, 2007).

- UNWTO, 1 Ekim 1999 tarihinde üzerinde iki yıldır çalıştığı “*Turizmde Global Etik İlkeleri*” bildirgesini onaylamıştır. Bildirgenin 2. ve 7. bölümünde engelli bireylerinin bireysel hakları gereği turizm faaliyetlerine katılması gerektiği ve onların turizm faaliyetlerine katılmalarına engel teşkil eden unsurların ortadan kaldırılması gerektiği ifade edilmiştir (UNWTO, 1999).

- UNWTO, 2013 yılında Erişilebilir Turizm Tavsiye Raporu'nu yayınlamış ve raporda engellilere sunulan turistik ürün ve hizmetlerin herkes tarafından bağımsız ve eşit olarak kullanılmasını gerektiği ifade edilmiştir (UNWTO, 2013).

- UNWTO, 2016 yılında beş modülden oluşan “Herkes İçin Erişilebilir Turizm raporunu yayınlamıştır. Rapor, turizmde erişilebilirliğin uygulanmasında dikkate alınması gereken ana konuları kapsamaktadır (UNWTO, 2016b).

2.3. Engelli Turizm Pazarı

Pazar, ihtiyacını giderme isteğinde olan, harcayacak geliri bulunan ve bu gelirini harcama istediğinde olan kişileri kapsamaktadır (Tekin ve Zerenler, 2012: 13). Birçok gelişmiş ülkede engelli bireylere uygulanan engelli dostu sosyal politikalar ile engellilerin refah seviyesi artmış, bu sayede de engelli bireyler toplumdaki diğer bireyler gibi turistik faaliyetlerde bulunmaya başlamışlardır.

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine genellikle refakatçisi, ailesi ya da arkadaşları ile katılması önemli bir alternatif turizm pazarının oluşmasını sağlamıştır. Bununla birlikte engelli turizmi son on yılda ülkelerin ve akademik camianın dikkatini çekmeye başlamıştır (Darcy, 2006: 1).

Erişilebilir turizm pazarı 60 yaş üstü bireylerle beraber Avrupa'da toplam turizm pazarının % 12'sini oluşturmaktadır. Bu oran iyileşen sağlık koşulları ile birlikte ortalama yaşam süresinin de uzamasıyla giderek daha da artmaktadır. Ayrıca, 2050 yılında ise sadece 60 yaş üstü birey nüfusunun toplam nüfusun % 22'si civarında olacağı öngörülmektedir. Engelli bireylerin sık ve grup halinde seyahat etmeleri, diğer turistlere göre daha yüksek harcama yapmaları, memnun kaldıkları turistik yöreleri ve tesisleri tekrar ziyaret etmeleri ve genellikle düşük sezonları tercih etmeleri bu pazarın daha da önem kazanmasına neden olmaktadır (UNWTO, 2016). Turizm için sosyal faktörlerin yanında önemli bir de ekonomik faktör olan engelli turizmi; engelli bireylerin bir yere sadık kalma, daha uzun süre konaklama ve daha fazla harcama eğilimlerinden dolayı daha çok dikkat çekmektedir. Önemli bir engelli turizm pazarı olan Almanya'da engelli turistlerin yol açtığı doğrudan ciro ise 2,5 milyar €, dolaylı etkileri de dâhil edildiğinde bu rakam 4,8 milyar € 'ya yükselmiştir (ITB, 2012: 25). Almanya turistik ülkeler için de önemli bir engelli turizm pazarıdır. Her yıl yaklaşık 8 milyon Alman engelli bireyin uluslararası seyahate çıktığı tahmin edilmektedir (Unur vd., 2014: 338). ABD'deki önemli sivil toplum örgütlerinden biri olan Engelliler için Seyahati Geliştirme Derneği'nin, Florida'da 1999 yılında düzenlediği Dünya Engelliler Seyahat Konferansı'nda ABD'deki engelli nüfusunun 50 milyona, engellilerin satın alma gücünün ise 175 milyar dolara ulaştığı ifade edilmiştir. Engelli nüfusunun ve engelli bireylere sağlanan ekonomik desteklerin giderek artması ile birlikte engelli bireylerin seyahatlerinde de artış meydana gelmiştir (Atak, 2008: 1). Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)'nün 2013 yılındaki erişilebilir turizm konulu genel kurul toplantısında engelli turizm pazarı hedef pazar olarak ele alınmıştır. Engelli turistlere yönelik olarak yapılan düzenlemelerin, yaşlı, hamile ve geçici sakatlığı bulunan bireyler tarafından da kullanılabilmesi için bu kitleleri de kapsayacak ölçülerde ve yeterli düzeyde yapılması gerekmektedir (Baş, 2016: 39).

Avrupa Komisyonu'nun 2011 yılındaki "Erişilebilir Turizm Raporu"na göre, Avrupa Birliği içerisinde yer alan ülkelerinin 15-64 yaş arası engelli birey nüfusu 49,8 milyon, 65 yaş üstü birey nüfusu ise 88,8 milyondur. 2020 yılında AB ülkelerinin 15-64 yaş arası engelli birey nüfusu ile 65 yaş üstü birey nüfusunun toplamı 154,6 milyon olacağı öngörülmektedir. AB içerisinde engelli nüfusunun en çok olduğu ülkeler İngiltere ve Fransa'dır. İngiltere'de 11 milyon, Fransa'da ise 10 milyon engelli nüfusu mevcuttur. Dünya'da ise Çin'de 62 milyon, Amerika Birleşik Devletleri'nde 32 milyon ve Brezilya'da da 32 milyon engelli bireyin yaşadığı ifade edilmiştir. İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya ve diğer engelli turist potansiyelinin yüksek olduğu ülkelerdeki engelli bireylerin seyahat tercihlerinde İspanya ön plana çıkmaktadır (Guerra, 2003: 49; akt, Bulgan ve Çarıkçı, 2015: 19).

Gelişmiş ülkeler, dünya nüfusunun % 15'ini teşkil eden bu özel turizm pazarından pay alabilmek için rekabet içindedirler (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1566). Dünya nüfusu içerisinde önemli bir yeri olan engelli bireylerin turizm aktivitelerine katılma konusunda istekli olması ile birlikte bu kitle önemli bir turistik talep oluşturmaktadır. Yine, engelli kişilerin büyük bir çoğunluğunun en az bir refakatçi ile seyahat ettiği varsayıldığında Avrupa'daki bu turizm pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği tahmin edilmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 1). Bu durum, onlara eşlik eden kişilerle birlikte turizm gelirlerinde çarpan etkisi oluşturmakta ve turistik ülkeler için önemli bir gelir kaynağı olabilmektedir (Daruwalla ve Darcy, 2005: 564; Akt: Demirkol ve Emiroğlu, 2014: 922). Bundan dolayı da engelli, yaşlı ve hatta toplumdaki tüm bireyler için seyahat ve turizm olanaklarını erişilebilir ve ulaşılabilir olarak düzenlemek gerek sektör paydaşlarının gerekse akademik dünyanın üzerinde çalıştığı bir alan olmalıdır (Tütüncü ve Aydın, 2013: 261). Tablo 6'da önemli bir engelli turizm pazarı olan AB ülkelerindeki engelli nüfusu ve toplum nüfus ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Tablo 6: Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Engelli Nüfusları ve Toplam Nüfusları (2011)

Ülkeler	Engelli Nüfusu (15 Yaş Üstü)-(Bin)	Engelli Olmayan Nüfusu (15 Yaş Üstü)-(Bin)	Toplam Nüfusu (15 Yaş Üstü)-(Bin)
Belçika	1.553,4	7.710,1	9.263,6
Bulgaristan	1.369,5	5.019,8	6.389,4
Çek Cumhuriyeti	1.272,1	7.692,1	8.964,2
Danimarka	919,3	3.665,3	4.584,5
Almanya	14.783,8	55.744,0	70.527,8
Estonya	225,1	906,8	1.131,9
Yunanistan	1.686,6	7.686,9	9.373,5
İspanya	6.551,1	32.618,7	39.169,8
Fransa	6.805,4	43.054,5	49.859,9
İtalya	7.399,5	43.708,2	51.107,7
Kıbrıs Rum Kesimi	104,1	590,6	694,7
Letonya	405,4	1.315,7	1.721,0
Litvanya	585,5	1.964,7	2.550,2
Luxemburg	68,3	355,3	423,6
Macaristan	2.072,8	6.298,6	8.371,4
Malta	42,1	308,0	350,1
Hollanda	2.395,1	11.506,5	13.901,7
Avusturya	1.162,7	5.947,6	7.110,3
Polanya	5.805,1	26.914,3	32.719,5
Portekiz	1.224,5	7.189,7	8.414,2
Romanya	3.263,6	14.860,7	18.124,4
Slovenya	320,3	1.440,5	1.760,7
Slovakya	814,1	3.748,7	4.562,8
Finlandiya	767,5	3.721,0	4.488,4
İsveç	1.165,0	6.779,0	7.944,0
İngiltere	10.268,5	41.813,5	52.082,0

Kaynak: www.appssso.eurostat.ec

Tablo 6'daki verilere göre; Almanya 14.783,80 ile en çok engelli bireyin yaşadığı ülke olarak yer almaktadır. İngiltere ise 10.268,50 engelli nüfusu ile Almanya'dan sonra en çok engelli bireyin yaşadığı ülke olarak gözükmektedir. Türkiye'de ise BÖİB'in 2002 yılında yaptığı Türkiye Özürlüler Araştırmasına göre engelli oranı % 12,29'dur.

Böylesine büyük bir kitleye ve giderek artan ekonomik güce sahip bu önemli pazardan pay almak isteyen seyahat acenteleri ve turizm işletmecilerinin engelli bireylerin özel gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayacak şekilde hizmet sunmaları gerekmektedir. Bunun için öncelikle kapsamlı bir pazar araştırması yapılarak kişinin özrünün çeşit ve derecesi tespit edilmelidir. Ayrıca yine bu kişilerin demografik, sosyo-ekonomik, psikografik ve davranışsal özellikleri de göz ardı edilmeden bu kişilere çeşitli hizmetler sunmaları gerekmektedir (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 4; Akt: Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1568).

2.4. Engelli Turizm Pazarlaması

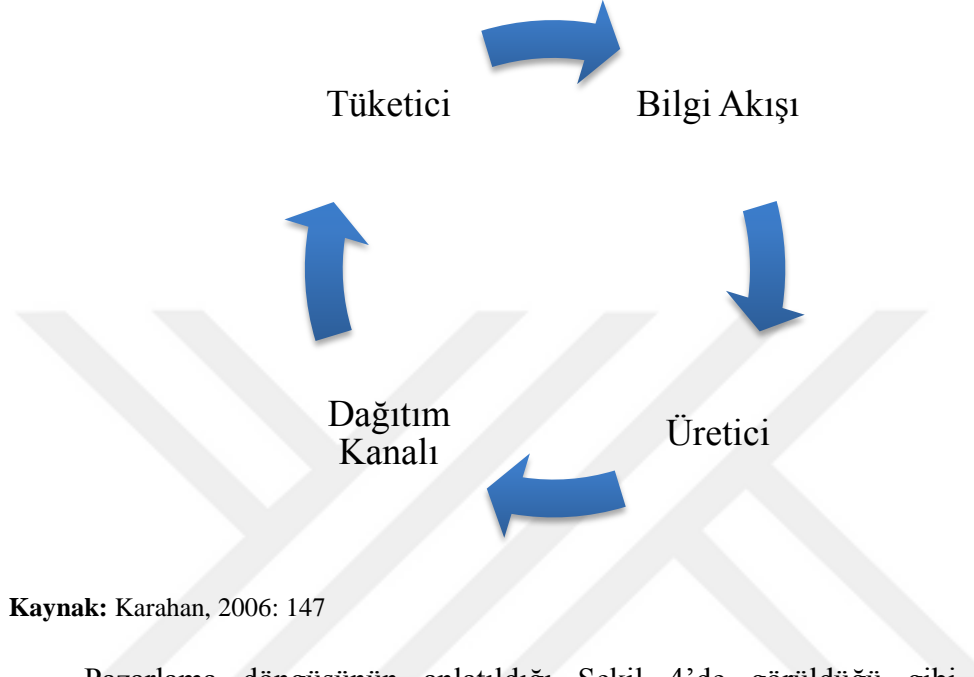
Pazarlama, müşteri ihtiyaç ve isteklerinin en uygun şekilde karşılanmasını sağlamak amacıyla mal ve hizmetlerin dağıtımı, reklamı ve fiyatlandırılması ile ilgili çalışmalara denir. Pazarlamanın amacı, hedef müşteri grubuna doğru mal ve hizmeti doğru zamanda, doğru yerde ve doğru zamanda satabilmektir (Tekin ve Zerenler, 2012: 13-14). Pazarlama faaliyetlerini oluşturan üç temel etken; ihtiyaç, istek ve taleplerdir. İhtiyaçlar istekleri, maddi açıdan desteklenen istekler de talepleri oluşturur. İstek veya ihtiyaçlar ancak ürün ve hizmetlerin tüketilmesi ile giderilebilir. Bu değişim işlemlerinin tamamı pazarlama faaliyetleri içerisinde yer alır. Bu değişim işlemlerinin gerçekleştirildiği ortam ise pazar olarak adlandırılır (Şahin, 2013: 6).

Küresel rekabet ortamında ekonomik, politik, teknolojik ve kültürel değişim ve gelişmelerle beraber hızla değişen rekabet ve çevre koşulları, işletmelerin ve destinasyonların pazarlama anlayışlarında değişiklik yapmalarını ve güncel yaklaşımları takip etmelerini zorunlu kılmaktadır (Tekin vd., 2014: 227).

Pazarlama faaliyetlerinin turizm endüstrisinde yer alması ile oluşan turizm pazarlamasının ki ilk örnekleri XIX. yüzyıl sonları ile birlikte önce İngiltere ve sonra da Avrupa kıtasında görülmüştür (Pehlivan, 2009: 34). Turizm pazarlaması; tüketici ihtiyaçlarından hareketle, bu ihtiyaçları karşılayacak turistik ürünlerinin oluşturulması, oluşturulan bu ürünlere ilişkin tüm bilgilerin tüketicilere ulaştırılması, tüketicilerin turistik ürünlerin olduğu yere gelmesi ile birlikte tüketici tatminini sağlayan ve karşılığında gelir elde edilen sistematik ve uyumlu faaliyetler bütünüdür

(Tavmergen ve Özdemir, 2002: 10; Akt: Türedi ve Gegez, 2009: 9). Aşağıda Şekil 4’de pazarlama döngüsü ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Şekil 4: Pazarlama Döngüsü



Kaynak: Karahan, 2006: 147

Pazarlama döngüsünün anlatıldığı Şekil 4’de görüldüğü gibi üreticiler, tüketicilerden elde ettiği bilgiler ile ürünlerini üretip bunu da dağıtım kanalları aracılığıyla tüketicilere ulaştırırlar. Turizm pazarlamasında yine bu döngüden yola çıkarak hizmet üretenler tüketicilerden ya da hedef kitleden elde ettikleri bilgilere, istek ve taleplere göre hizmet üretir ve bunu da seyahat acenteleri aracılığıyla o kitleye ulaştırır.

Hizmet pazarlamasının da kapsamı altında değerlendirilen turizm pazarlamasında turistler ile kurulan uzun süreli ilişkileri sonucunda ortaya çıkan faydalarından dolayı ilişkisel pazarlama yaklaşımı turizm pazarlamasında öne çıkan pazarlama yöntemlerinden birisi olmuştur. İlişkisel pazarlama yeni müşteriyi elde etmenin yanında mevcut müşteriyi elde tutmayı ve müşteri sadakatini sağlamayı hedefleyen bir pazarlama yaklaşımıdır (Rich, 2000: 170; Akt: Şahin, 2013: 123). Turistler, kendilerini anlayan, tanıyan, ihtiyaç ve isteklerine cevap veren, daha önce tecrübe ettikleri, memnun kaldıkları, kalitesine güvendikleri ve iyi ilişkiler kurdukları turistik kentleri ve işletmeleri tercih etmektedirler (Şahin, 2013: 148).

Turizm pazarlarının büyüme oranı yavaşlamasından dolayı turistik kentler ve işletmeler arasındaki rekabet artmakta ve bu da turizm pazarlamasının daha da önem kazanmasına neden olmaktadır. Turizm pazarlamasının gelişmesinde ve önem kazanmasında etkili olan diğer faktörler ise; turizm pazarının çeşitlenmesi ve karmaşıklaşması ile turistlerin giderek daha da bilinçlenmesidir (Rızaoğlu, 2016: 17-18).

Turizm pazarlamasında son yıllarda ülke bazlı pazarlamadan ziyade destinasyon bazlı pazarlama ön plana çıkmaktadır. Kendisine has çekicilikleri olan her destinasyonun tek başına tanıtılması ve pazarlanması ile bu destinasyonlar kendi içerisinde bir bütünlük sağlayarak kendi potansiyelleri ile turistik çekim gücü haline gelecektir. Destinasyon pazarlamasının en önemli faydası ise özellikle kriz yıllarındaki kayıpların aza indirilmesidir. Örneğin, Körfez Krizi döneminde Türkiye, birçok ülkenin gözünde savaşın içinde bir ülke olarak görüldüğü için bundan olumsuz olarak etkilenmiştir. Oysa Türkiye o yıllarda destinasyon bazlı tanıtım yapmış olsaydı Akdeniz ya da Ege bölgesi gibi savaşın uzağında ve çok çekici tatil yerlerinin olduğunu göstermiş olacaktı (Yavuz, 2007: 34). Türkiye Turizm Stratesiji 2023 Eylem Planında da destinasyon pazarlamasına değinilmiştir. Eylem Planında *“Türkiye’nin dış tanıtımında dünyadaki gelişmeler izlenerek kampanyaların varış noktası odaklı olmasına, hedef pazarlama yönelik ayrı ayrı düzenlenmesine, farklı, özgün ve ulusal değerlere sadık kalınarak çağdaş değerlerin vurgulanmasına, hedef kitleye yönelik turizm ürünlerinin ön plana çıkarılmasına, fuar ağırlama gibi halkla ilişkiler etkinliklerinin düzenlenmesine özen gösterilecektir”* ifadesi yer almaktadır.

İnsanlar artık her türlü bilgiye kolayca erişebilmektedir. Bu durum turizm pazarlamasının daha da önem kazanmasına neden olmaktadır. Ülkeler, bölgeler ve destinasyonlar turizm gelirlerinden daha fazla pay alabilmek adına farklı pazarlama stratejilerine yönelmektedir (Ersun ve Arslan, 2011: 234). Burada destinasyon pazarlaması son yıllarda giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Destinasyonu yönetmek ve pazarlamak, turizm ürünlerinin geliştirilmesi ve üretilmesine katılan paydaşların çeşitliliği nedeniyle de zordur. Bir destinasyonu engelli bireylere yönelik pazarlamak için o destinasyonda yer alan tüm paydaşlara sorumluluklar düşmektedir.

Tüketicinin rezervasyon aşamasından başlayarak, seyahati, konaklaması, destinasyonun ulaşılabilirliği ve erişilebilirliği, destinasyondaki ilgi çekici yerlerin erişilebilirliğini sağlamak için sektördeki tüm paydaşlara görev düşmektedir (Buhalis ve Dimitrios, 2000: 198). Tablo 7’de erişilebilir destinasyonlar ile ilgili açıklayıcı bilgiler yer almaktadır.

Tablo 7: Erişilebilir Destinasyon Analizi

Ulaşım	Tüm ulaşım sistemi ve araçların herkes için erişilebilir olması gerektiği
Tesisler	Konaklama ve yiyecek içecek tesisleri, perakende satış, diğer turist hizmetlerin erişilebilir olması
İlgi Çekici Yerler	Doğal miras, insan yapımı yerler, özel etkinliklerin anlaşılabilir ve erişilebilir olması
Faaliyetler	Variş yerinde mevcut olan tüm etkinlikler ve tüketiciler ziyaretleri sırasında yapacakları etkinliklerin erişilebilir olması
Yardımcı hizmetler	Turistlerin ihtiyaç anında ulaşabileceği birimler (banka, telekomünikasyon, postane, market, hastane)’in ulaşılabilir ve erişilebilir olması.

Kaynak: Buhalis ve Dimitrios, 2000: 98

Tablo 7’de engelli bireylerin seyahatleri süresince katılabilecekleri farklı aktiviteler yer almaktadır. Engelli bireylerin destinasyona ulaşımının ve konaklayacağı tesisin erişilebilir olmasının yanında ilgi çekici yerlerin, diğer yapılacak faaliyetlerin ve yardımcı hizmetlerin de erişilebilir olması gerekmektedir. Ancak bu sayede engelli bireyler tatilleri süresince konakladıkları otelin dışındaki aktivitelere de katılabilecek ve destinasyonu daha iyi tanıyabilecektir.

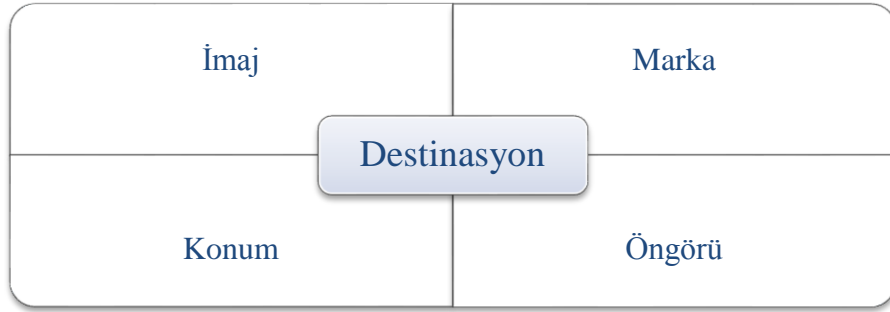
Türkiye turizm potansiyeli çok yüksek bir ülke olmasına rağmen, engelli turizm pazarından yeterince pay alamamaktadır. Türkiye’nin bu önemli turizm pazardan yeterince pay alamamasının en önemli nedenleri arasında, alt yapı eksikliği, engellilere yönelik olarak uygulanan yasal mevzuatın yetersizliği, uluslararası alandaki olumsuz imajı ve etkin bir turizm tanıtımı ve pazarlamasından yoksun olmasıdır (Yavuz ve Karabağ 2009: 116).

Hindistan ‘*Incredible India*’, Tayland ‘*Amazing Thailand*’ ve Malezya ‘*Malaysia-Truly Asia*’ ifadeleri ile pazarın ilgisini çekmeyi ve ülkelerini bu sayede tanıtmayı amaçlamaktadır. Ülkenin doğal çekiciliklerinin ve değerlerinin kitle iletişim araçlarıyla reklâmının yapılması içeren bu tür turizm tanıtımı ve pazarlaması çalışmaları, ülkeye ilgiyi çekmek konusunda zaman zaman etkili olabilmekle beraber, ülkenin yöresel nitelikli turistik çekim merkezlerinin sunduğu turizm değerlerine ilişkin yeterli bilgiyi iletememesi nedeniyle, turizmde rekabet gücünün artırılması konusunda, çoğunlukla, etkili olamamaktadır (Yavuz ve Karabağ, 2009: 115). Turizm sektöründe rekabetin giderek daha da artması ile beraber işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin temel koşulu, değişim olgusunu iyi anlamalarına ve buna uygun stratejiler geliştirmeye bağlıdır (Tekin ve Çiçek, 2005: 63).

Gelişen teknoloji ile birlikte her türlü bilgiye kolayca ve çok düşük maliyetle erişebilen tüketiciler artık daha bilgilidirler. Bu durum, turistlerin birçok destinasyon hakkında fikir sahibi edinmesini ve turizmin daha geniş bir alana yayılmasını sağlamaktadır. Turizm gelirlerinden daha fazla pay almak isteyen turistik kentler ve ülkeler ise ürün-hizmet çeşitliliğinin yanında farklı pazarlama stratejilerine yönelmektedirler (Ersun ve Arslan, 2011: 234).

Destinasyonlar, yerel paydaşların arasındaki ilişkilerin karmaşıklığı nedeniyle yönetmek ve pazarlamak için en zor varlıklardan bazılarıdır. Destinasyon yönetmek ve pazarlamak, turizm ürünlerinin geliştirilmesi ve üretilmesine katılan paydaşların çeşitliliği nedeniyle de zordur. Sıklıkla çelişkili olan paydaşların çıkarlarını idare etmek, destinasyonları kontrol ve pazarlamayı son derece zor bir hale getirir. Bu nedenle, stratejiler ve eylemler, tüm paydaşların, yani yerli halk, işletmeler ve yatırımcılar, turistler, tur operatörleri ve aracılar ve ilgi gruplarının dileklerini hesaba katmalıdır (Buhalis, D, 2000: 198). Aşağıda Şekil 5’de bir destinasyonda pazarlama faaliyetlerinin başarılı olabilmesi için o destinasyonda olması gereken unsurlar yer almaktadır.

Şekil 5: Destinasyon Pazarlama Unsuru




Kaynak: Terzibaşoğlu, 2004; Akt: Bardakçioğlu ve Timur, 2011: 69).

Destinasyon pazarlama unsurlarının gösterildiği Şekil 5'e göre bir destinasyonun pazarlama unsurları arasında; imaj, marka, öngörü ve konum yer almaktadır. İmaj ve marka destinasyona hedef kitleyi çekecek en önemli iki unsur olarak ön plana çıkmaktadır. Bir destinasyonun pazarlama unsurları doğru bir şekilde belirlenip, tanımlandığında, o destinasyonun pazarlama stratejileri de başarılı olacaktır (Bardakçioğlu ve Timur, 2011: 69).

2.4.1. Engelli Turizminin Pazarlama Karması (7P)

İlk kez 1953 yılında Neil Borden tarafından kullanılan pazarlama karması kavramı 1960 yılında Jerry McCarthy'nin Basic Marketing adlı kitabında bugünkü yaygın kullanımına göre pazarlama karması elemanlarının İngilizce baş harfleriyle 4P şeklinde (Product, Price, Place, Promotion) sınıflandırılmıştır. Pazarlama kuram ve uygulamalarındaki gelişime paralel olarak da yine İngilizce baş harf uyumu bağlamında People (İnsan), Physical Evidence (Fiziksel Kanıtlar), Process (Süreç) ilave edilerek "7P" alternatif pazarlama karması modeli oluşturulmuştur (Özmen vd., 2013: 99). Pazarlama karmasında 7P'ye karşılık olarak ise Şekil 6'da da gözüktüğü gibi 7C ortaya çıkarılmıştır (Tekin ve Zerenler, 2012: 66).

Şekil 6: Pazarlama Karması, 7P ve 7C

7P			7C	
Ürün	Product		Customer Value	Müşteri Değeri
Fiyat	Price		Cost	Maliyet
Tutundurma	Promotion		Communication	İletişim
Dağıtım	Place		Convenience	Uygunluk
İnsan	People		Consideration	İtibar
Fiziksel Kanıtlar	Physical Evidence		Confirmation	Onaylama
Süreç	Process		Coordination	Koordinasyon

Kaynak: Tekin ve Zerenler, 2012: 67

Şekil 6’da, üretici odaklı pazarlama karması olan 7P’ye karşılık olarak tüketici odaklı bir pazarlama karması olan 7C yer almaktadır. 7P’nin tüketici istek ve beklentilerini yeteri kadar karşılamaması ile ilgili eleştiriler üzerine 7C geliştirilmiştir (Avcıkurt vd., 2009: 46).

Pazarlama karması pazarlamacıların bir ürün veya hizmetin özellikleri ve kalitesi hakkında karar vermelerini, bu özelliklere uygun bir fiyat saptamalarını, bu ürün ve hizmetin dağıtımını nasıl yapacaklarını belirlemelerini, bunu nasıl duyuracakları ve bu hususta hedef kitleyi nasıl ikna edecekleri konusunda uygun araçlar ve yöntemi belirlemeyi kapsamaktadır (Tekin ve Zerenler, 2012: 65).

Pazarlama karması modelleri, belirli pazarlama faaliyetlerinin etkilerini daha net anlamak, nedensel ilişkileri tahmin etmek ve pazarlama faaliyetinin sonuçları nasıl etkilediğini ölçmek için kullanılan bir modeldir (Kotler ve Keller, 2012: 114-116). Bir mal ya da hizmete yönelik olarak uygun bir pazarlama karması geliştirmek ve bunlara uygun hedef pazarlara ulaşmak için öncelikle ilgili ürünü ya da hizmeti iyi bir şekilde anlamak ve değerlendirmek gerekir (Buhalis, 2000: 101).

Bir destinasyonun pazarlanmasında hedef kitlelere ulaşmada etkin bir pazarlama karmasının oluşturulması çok önemlidir. Destinasyonda pazarlama karması oluşturmak ve geliştirmek her bir destinasyona ve hedef pazarın özelliğine göre değişmektedir. Değişen şartlara ve farklılıklara göre destinasyonlarda pazarlama karması unsurları da değişmektedir. Örneğin, İstanbul gibi kültürel, tarihi ve doğal değerleri olan ve turizm ana gelir kaynağı olmayan destinasyonlar için ürün ön planda olabilirken, sahil şeridinde yer alan turizm destinasyonları için ikame edilme

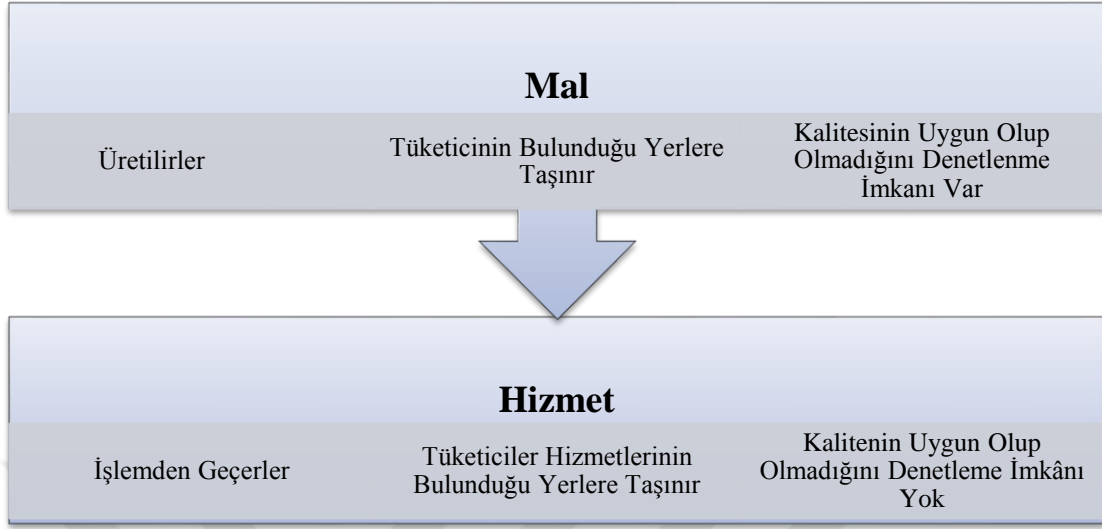
olasılıkları daha yüksek olduğundan fiyat, destinasyon açısından öncelikli pazarlama karması elemanı olarak dikkat çekebilmektedir (Ersun ve Arslan, 2011: 236). Engelli bireyler ve aileleri ise erişilebilir ve ulaşılabilir destinasyonların ve turistik tesislerin sayısı pek fazla olmadığı için ya memnun kaldıkları destinasyonları tercih etmekte ya da tavsiyelere göre tercihte bulunmaktadır. Burada tutundurma önemli bir pazarlama karması olarak ön plana çıkmaktadır.

Pazarlama karması araçlarının kullanılmasıyla birlikte gerçekleştirilecek pazarlama stratejilerinin temel amacı, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmektir. Bir turizm destinasyonun engelli turizm pazarını hedef pazar olarak seçtiğinde burada pazarlama karması elemanları veya bileşenleri ile amaç, bütüncül bir bakış açısıyla engelli bireylerin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanmasıdır. Engelli bireylerin istek ve beklentilerine uygun ürünlerin üretilmesi, onların kabul edebileceği bir fiyatla fiyatlandırılması, onların bu ürünlerden ve nerelerde ne şartlarda satıldıklarından haberdar edilmeleri ve neden bu ürünü satın almaları gerektiğine ilişkin ikna edici çabalar ile bu ürünleri satın almak istedikleri yerlerde istenilen miktar ve zamanda bulundurulması hedef pazarda istenilen sonuçlara ulaşılmasını sağlayacak başarılı bir pazarlama karması sayesinde gerçekleşmektedir (Özmen vd., 2013: 99).

Engelli turizm pazarına yönelik olarak etkin bir pazarlama çalışmalarını yapmak için her bir pazarlama karması unsurunun engelli bireylerin özelliklerine göre şekillendirilmesi gerekmektedir. Her bir pazarlama karmasına ilişkin oluşturulacak müşteri bilgi temelli pazarlama çalışmaları pazara daha etkin ve hızlı bir şekilde ulaşacaktır (Cengiz ve Aksöz, 2018: 130).

2.4.1.1. Ürün (Mal / Hizmet)

Ürün (Mal / Hizmet), işletmenin müşteri istek ve ihtiyaçlarını tatmin etme çabalarının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Pazarlama karmasının en önemli ögesi olan ürünün yerini, hizmete ilişkin olarak oluşturulan pazarlama karmasında “hizmet” almaktadır (Midilli ve Altuner, 2011: 21).

Şekil 7: Mal - Hizmet Karşılaştırması

Kaynak: Rızaoğlu, 2016: 27

Mal ve hizmet karşılaştırılmasının ve farklarının yer aldığı Şekil 7'e göre ürün tüketicinin buldukları yere taşınabilir ve tüketicilere ulaştırılabilir ancak hizmet için tüketicilerin hizmetlerin bulunduğu yere taşınmaları gerekmektedir.

Turistik ürün, konaklama, ulaşım, yiyecek içecek ve eğlence gibi turizm bileşenlerinden oluşmaktadır ve bütün bu unsurlar destinasyon adı altında bir araya getirilmiştir. Turistik ürünün her bir hedef pazar için ana ürünü destekleyici farklı bileşenleri ve çeşitleri söz konusudur (Buhalis, 2000: 109-110). Turistik ürün kapsamına giren mal ve hizmetler oldukça geniş bir alanı oluşturmaktadır. Turistik ürünün oluşturulması ve her mal ve hizmet kaleminin birbiriyle uyumlu olması turistik ürünün pazarlanması açısından da son derece önemlidir (Avcıkurt vd., 2009: 63).

Turistik ürün ayrıca bir turistik seyahati boyunca faydalandığı ve bir bedel karşılığı elde ettiği mal ve hizmetler bütünü olarak da ifade edilmektedir (Avcıkurt vd., 2009: 49). Turistler satın aldıkları üründen çok bu üründen elde edebilecekleri faydaya önem verirler (Tekin ve Zerenler, 2012: 83). Engelli turistler için destinasyonda yer alan ürünlerden ziyade bu ürünlerin erişilebilir ve ulaşılabilir olması oldukça önemlidir. Engelli bir turist için evden ayrılışından itibaren gezisi

boyunca bulunduğu ulaşım araçları, konakladığı tesisler, gittiği doğal ve tarihi yerler, eğlence ve dinlence mekânları erişilebilir ve ulaşılabilir olmalıdır. Engelli turistlerin gezileri boyunca yararlandıkları ve kullandıkları bu erişilebilir ve ulaşılabilir ürünler onlar için turistik ürün olarak adlandırılır (Rızaoğlu, 2016: 192).

Turistlerin ilgi gösterdiği ürünlere sahip bir destinasyonun engelli bireylerin engel türüne göre de hizmet verebilecek nitelikte olması giderek artan turizm rekabetinde o destinasyon için önemli bir avantajdır. Ancak birçok turistik kentin engelli bireyler için yeterli erişilebilirliği sağlayamamasından ve kentteki turizm paydaşlarının engelli turizmini yeterince önemsememesinden dolayı engelli turizmi niş pazar olarak nitelendirilmektedir.

2.4.1.2. Fiyat

Fiyat, satınalma isteğinde olan tüketicilerle satma isteğinde olan işletmeler arasında isteğe bağlı değişim işleminin koşullarını yansıtan bir pazarlama değişkenidir (Rızaoğlu, 2016: 217). Bir mal veya hizmetin fiyatı bu mal ve hizmetlerinin değerinin parayla ifade edilmesidir (Tekin ve Zerenler, 2012: 117).

Şekil 8: Fiyatlandırma Kararını Etkileyen Faktörler



Kaynak: Kotler ve diğ., 1996: 341; Akt: Avcıkurt vd., 2009: 83).

Şekil 8’de fiyatlandırma kararını etkileyen iç faktörlere ve dış faktörlere yer verilmiştir. Burada destinasyon imajı, talebi ve bu talebi oluşturan pazarı belirleyen önemli bir unsurdur. Pazarın ekonomik gücü ise fiyatı belirlemede önemli bir rol oynamaktadır.

Doğru bir pazarlama stratejisi müşteriye en doğru ürün ya da hizmeti en az maliyetle ve en iyi koşullarda sunan ve bunun karşılığında kâr getiren stratejidir.

İşletmeler müşterilerini kendilerine en çok kazandıran, az kazandıran ve kazandırmayan müşteriler olarak bölümlere ayırırlar. İşletmeler için en düşük maliyetli müşteri, işletmeden devamlı alışveriş yapan ve işletmenin müşterisi olmaya devam eden müşteridir (Cengiz ve Aksöz, 2018: 131).

Turistik ürünlerin alım kararlarında da etkili olan fiyat turizm endüstrisi için önemli bir pazarlama değişkenidir (Rızaoğlu, 2016: 218). Birçok destinasyonda tur operatörleri tüketicilerin turistik ürünler için ödeyeceği fiyatların belirlenmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Ayrıca uluslararası pazardaki ulusal ekonomi politikaları ve ekonomik koşullar fiyatlandırmayı da etkilemektedir (Buhalis, 2000: 110).

Turizm endüstrisinde farklı fiyatlama biçimleri söz konusudur. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Rızaoğlu, 2016: 237):

- Farklı ülkelerden gelen turist profiline göre fiyatlama
- Talebin yoğun olduğu ve düşük olduğunu dönemlere göre fiyatlama
- Turistik ürünün türüne göre fiyatlama

Gelişmiş ülkelerde engelli bireylere sağlanan ekonomik destekler ile son yıllarda seyahate çıkan engelli birey sayısında artış olsa da hala birçok ülkede birçok engelli birey maddi zorluklar içerisinde yaşamını sürdürmekte ve çeşitli imkânsızlıklar yüzünden seyahate çıkamamaktadır. Turistik işletmeler çok düşük maliyetlerle ve basit uygulamalarla işletmelerini çok daha erişilebilir yapma imkânına sahiptir. Turistik işletmelerin bu konuda yatırım yapmalarını sağlamak için öncelikli onları bu önemli pazar hakkında bilgilendirmek gerekmektedir (Cengiz ve Aksöz, 2018: 131).

Turistik faaliyetlere katılmak için oldukça istekli olan fakat çeşitli engeller yüzünden katılmayan engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmasını sağlamak adına turistik destinasyonlarda çeşitli teşvikler uygulanmalıdır. Engelli bireylerin seyahatleri boyunca ulaşım, konaklama ve yeme-içme ücretlerinde vergi istisnası ya da vergi indirimi sağlanabilir. Bu sayede turistik işletmelerde bu önemli turizm

pazarından daha çok yararlanmak için gerekli düzenlemeleri yapmaları için teşvik edilmiş olacaktıdır.

2.4.1.3. Dağıtım

Dağıtım veya pazarlama kanalları, bir ürün veya hizmetin kullanıma veya tüketime hazır hale getirilmesi sürecinde yer alan birbirine bağılı kuruluşlar kümesi olarak tanımlanır. Dağıtım kanalının nihai hedefi şu şekilde özetlenebilir: bir ürünün doğru kalitesini ve miktarını, doğru yerde, doğru zamanda, doğru maliyetle, doğru müşteriye teslim etmek (Buhalis, 2000: 110).

Turistik ürünler buldukları yerde tüketildiklerinden tüketicilerin bu ürünlerin buldukları yere seyahat etmeleri gerekmektedir. Bu turistik ürünü sanayi mallarından ayıran en önemli özelliktir. Tüketiciler turistik ürünlerin buldukları yerlere ise genellikle dağıtım kanalları yani seyahat acenteleri ya da tur operatörleri ile gelirler (Rızaoğlu, 2016: 239). Bundan dolayı turizmde dağıtım, tüketicilerin turistik mal ve hizmetlerinin kullanımını sağlamak için üretim yerine kadar getirilmesi ile ilgili faaliyetlerin bütünüdür (Avcıkurt vd., 2009: 106).

Bir turizm destinasyonunun pazarlanmasında dağıtım kanalları oldukça önemlidir (Buhalis, 2000: 111). Turistik ürünün arz ve talebinin farklı yerlerde olması, ürünü arz eden satıcı ile ve talep eden tüketici ile yer ve zaman ayrımı olması dağıtım sisteminin turistik arz ve talep arasındaki bağlantıyı kurmasını gerektirmekte ve sistemin önemini arttırmaktadır (Avcıkurt vd., 2009: 107).

Bir seyahatin farklı bileşenlerinin (ulaştırma, konaklama, gezi, yeme-içme ve eğlence) bir araya ancak seyahat acenteleri tarafından getirilebilmektedir (Alaeddinoğlu ve Can, 2007: 51). Seyahat acentelerinin sunduğu bu hizmetler özellikle seyahatleri süresince birçok sorun ile karşılaşan engelli bireyler için önemli bir unsurdur. Seyahat acentelerinin engelli bireylere sunduğu bu ve benzeri kolaylaştırıcı hizmetler onları turizm faaliyetlerine katılmaya teşvik etmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88; Tüfekçi ve Öndül, 2016: 76).

Giderek artan bir turizm talebi olan ve önemli bir pazarı temsil eden engelli bireylerin turistik talebini karşılamak için dağıtım kanallarının onlara uygun ürünler ve bu ürünlerin yer aldığı destinasyonlar hakkında onları detaylı ve tavsiye edici bir şekilde bilgilendirmeleri gerekmektedir. Dağıtım kanalları turistik ürüne ilişkin her türlü bilgiyi engelli bireye ulaştırmasının yanında engelli bireyin hizmetlerin üretildiği yere erişilebilir olarak ulaşmasını sağlamakla görevlidir (Hacıoğlu, 2000: 57; Akt: İlker 2012: 59).

2.4.1.4. Tutundurma

İşletmelerin pazarlama yönlü iletişimlerine tutundurma denir. Tutundurma pazarlama karmaşasının önemli bileşenidir. Turizm endüstrisinde tutundurmanın önemli olmasının nedenleri arasında şu faktörler sayılabilir (Rızaoğlu, 2016: 299-300):

- Turistik ürünlere olan istemin çoğunlukla mevsimsel olması tutundurmaya önemli kılar ve tutundurmanın düşük mevsimlerde yapılmasını gerektirir.
- Turistik ürünlere olan istemin sıklıkla fiyatlara karşı duyarlı ve genel ekonomik koşullara bağlı olması tutundurmaya önemli kılar.
- Ürünleri ilk olarak görmeyen ve kullanmayan tüketicileri satınalmaya uyarmak için tutundurma gerekli kılar.
- Turizm endüstrisinde marka bağlılığının çoğunlukla gerçekleşmemesi tutundurmaya gerekli kılar
- Turistik ürünlerin birbiri ile sert rekabeti tutundurmaya gerektirir.
- Turistik ürünlerin birbiri ile ikame edilmesinin oldukça kolay olması tutundurmaya gerektirir.

Tutundurma faaliyeti, potansiyel müşteri grubu olarak belirlenen hedefleri, mümkün olduğu kadar dikkate almak suretiyle yürütülen, özellikle doğrudan halka yönelik bir faaliyettir. Literatürde tutundurma ile ilgili farklı tanımlar söz konusu olsa da temelde, tutundurmanın amacı; potansiyel müşterileri bilgilendirmek ve ikna etmek denilebilir. Tutundurmaya oluşturan unsurlar ise; reklam, kişisel satış, halkla

ilişkileri, satış geliştirme ve doğrudan pazarlamadır (Erol, 2003: 121, Akt: Şimşek, 2008: 94).

Engelli bireyler ve aileleri turistik seyahatlerinde yaşadıkları olumsuz tecrübelerden dolayı gittikleri ve memnun kaldıkları turistik tesis ve destinasyonları tekrar ziyaret etmekte ve bu tesis ve destinasyonların sadık müşterisi haline gelmektedir. Dolayısıyla burada onlar için en önemli tutundurma faaliyeti erişilebilirlik, ulaşılabilirlik, toplumun engellilere karlı bakış açısı ve onlarla kurdukları iletişimidir. Bir destinasyonda tutundurma faaliyetinin başarılı bir şekilde işleyebilmesi için tüm paydaşlar ile olan iletişim kanallarının gelişmiş olması gerekmektedir.

2.4.1.5. İnsan Unsuru

İşletmeler üretim yapabilmek için iş gücüne yani insan faktörüne ihtiyaç duymaktadırlar. Hizmet işletmelerinin emek yoğun olmasından dolayı işgücüne duyulan ihtiyaç mal üreten işletmelere oranla daha fazladır (Ingle, 1983: 3; Akt: İlker, 2012: 24).

Turistik işletmelerin emek yoğun olmasından dolayı burada hizmet kalitesini belirleyen unsur müşteri personel etkileşimidir (Kozak, 2012: 29). Personelin müşteriler ile iletişimi, fiziksel görünümü müşterilerin işletme ve destinasyon ile ilgili izlenimlerinde oldukça etkili olmaktadır. Nitelikli ve yetenekli olan, tatminkâr bir ücret sistemiyle çalışan ve çalıştığı işletmede değer gören personel daha uzun süre çalışmakta ve daha iyi hizmet üretmektedir (Midilli ve Altuner, 2001: 25-26).

Engelli bireylerin toplum içerisinde olumsuz tutumlara maruz kalması onların tatilleri süresince özel ilgi beklmelerine neden olmaktadır. McKercher (2003) yaptığı çalışmada engelli bireylerin tatilleri süresince karşılaştıkları psikolojik engellerin, işletme personelinin olumsuz tutumlarının ve tatillerine ilişkin doğru ve ulaşılabilir bilgi eksikliğinin, onları karşılaştıkları fiziksel engellerden çok daha fazla olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur (Akt: Cengiz ve Aksöz, 2018: 131). Engelli bireylere nasıl davranılacağı konusunda bilinçli olmayan, onların ihtiyaç ve isteklerine uygun hizmet sunamayan, eğitim düzeyi yetersiz personel işletmenin

engelli bireylere sunduğu hizmetin kalitesini ve erişilebilirliğini olumsuz yönde etkileyecektir. Bunun yanında engelli bireylerin isteklerini ve ihtiyaçlarını gidermede istekli ve bilinçli olan nitelikli ve eğitilmiş personel engelli bireylerin tatilleri süresince karşılaşacağı pek çok sorunu ortadan kaldırmakta ve çalıştığı işletmede engelli misafir memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir unsur olmaktadır (Grady-Ohlin, 2009; Poria, Reichel ve Brandt, 2010; Akt: Cengiz ve Aksöz, 2018: 132-133).

2.4.1.6. Fiziksel Ortam

Hizmet performansını veya iletişimi destekleyen somut unsurlarla birlikte hizmetin sunulduğu ve işletme-müşteri etkileşiminin yaşandığı yer fiziksel ortamı oluşturmaktadır (Avcıkurt vd., 2009: 219). Fiziksel ortam işletmenin pazarlama çalışmalarını yürütmek için, elinde bulundurduğu ve kullandığı işletme olanaklarıdır (Öndoğan, 2010: 53).

Tüketiciler hizmet ile ilgili satın alma işlemini gerçekleştirmeden önce işletmenin kalitesi ve özellikleri hakkında bazı ipuçları aramaktadır. Bundan dolayı da hizmet işletmeleri açısından, fiziksel ortam, tüketicinin satın alma kararını vermesinde, satın aldığı hizmetten memnun kalmasında ve hizmeti tekrar satın almasında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Fiziksel ortam ayrıca çalışanların tatmini, verimliliği, motivasyonu üzerinde de son derece etkili olmaktadır. İşletmenin fiziksel ortamının müşterilerinin ve çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmesi hem işletme içi örgütsel amaçlara, hem de işletme dışı pazarlama amaçlarına ulaşılmasında önemli katkılar sağlayacaktır (Üner 1994; Akt: Pelit ve Güçer, 2004: 79).

Engelli bireyler turistik hizmet satın alma kararları öncesince diğer bireylere oranla daha çok ipucu aramakta ve daha çok bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Turistik tesislerin ve destinasyonların fiziksel ortamı ile ilgili edilen bilgilerin engelli bireylerde veya ailelerinde olumlu bir etki bırakması seçenekleri olan az olan fakat önemli bir pazarı temsil eden bu kitleyi işletmeye ve destinasyona çekmektedir. İşletmenin fiziksel ortamının işletmenin tüm alanlarında engelli bireylerin erişilebilirliği sağlanmalıdır. Bir otel işletmesinin engelli odası olsa bile otelin

içerisindeki tuvalet ve asansör gibi genel alanlarda engellilere yönelik düzenlemeler yapmaması bu tesisin engelli bireyler ve aileleri üzerinde olumsuz etki bırakmasına neden olacaktır. Ayrıca bu tür tesislerde yapılacak olan tüm düzenlemelerin farklı engel türlerine sahip bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Cengiz ve Aksöz, 2018: 134).

Fiziksel ortamın müşteriye memnun edecek bir şekilde düzenlenmesi müşterinin işletmeye olan güveninde ve tekrar o işletmeyi seçmesinde etkili olacaktır. Aksi durumda ise müşterinin mutsuz olacak ve işletme ve destinasyon ile ilgili olumsuz bir izlenim edinecektir (Pelit ve Güçer, 2004: 79).

2.4.1.7. Süreç Yönetimi

Süreç yönetimi, müşterinin tatmin düzeyini etkileyen, istediği özelliklerdeki ürün ve hizmeti, beklediği yerde ve zamanda almasını amaçlayan kritik bir işletme faaliyetidir. Süreç yönetimi işletmede belirli bir departmanın sorumluluğunda değildir ve tüm işletme faaliyetlerini kapsamaktadır (Avcıkurt, Demirkol ve Zengin, 2009: 183). Hizmetin ulaştırılmasını sağlayan bütün prosedürler, mekanizmalar ve faaliyetlerin akışı, sürecin bir parçasıdır (Midilli ve Altuner, 2011: 26).

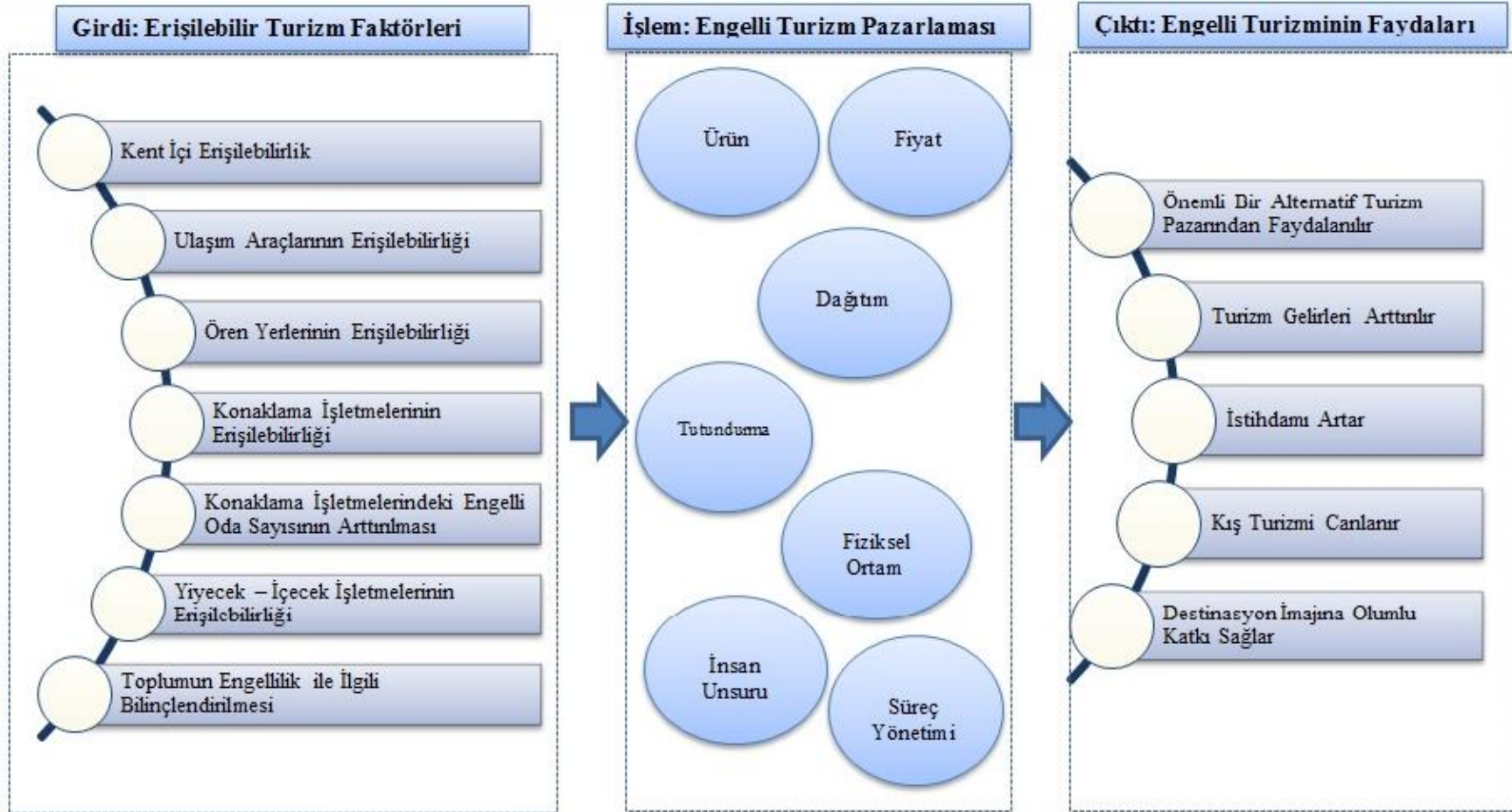
Süreç hizmetlerin müşteriye ulaşmasını sağlayan sistemler bütünüdür. Süreçlerin iyi planlanması, yönetilmesi ve güncellenmesi hizmet kalitesi için önemlidir (Avcıkurt, Demirkol ve Zengin, 2009: 185). Etkili ve verimli bir şekilde işleyen, müşterilerinin beklentilerini karşılayan ve onları memnun eden hizmet süreci işletmenin pazarlama faaliyetlerine önemli bir destek sağlamaktadır. Bir hizmet işletmesinde farklı hizmetlerin sunulması durumunda süreç yönetimi daha da önem kazanmaktadır. Örneğin, bir konaklama işletmesinde yeme-içme, eğlence ve istirahat hizmetleri arasında uyumlu işleyiş ve doğru bir organizasyon yapısının olması müşteri memnuniyetini arttıracaktır. Bundan dolayı da turizm pazarlamasında süreç yönetimi önemli bir bileşendir (Karahana, 2000: 105; Akt: İlker, 2012: 24-25).

Seyahat sürecinin her aşamasında desteğe ihtiyaç duyan engelli bireyler için işletmedeki bütün hizmetlerin eş güdümünün sağlanması onların sorunsuz bir tatil deneyimi yaşamaları için oldukça önemlidir (Cengiz ve Aksöz, 2018: 135). Turizm

işletmelerinden insan ve fiziksel unsurların başarısı müşteri memnuniyetini istenilen düzeyde sağlamayabilir. Dolayısıyla verilen hizmetlerin bir bütün içinde ve koordineli olarak sunulması gerekmektedir. Örneğin, işletme çalışanların engelli bireylere yardım etme konusunda duyarlı olması ve engelli bireylerle iletişim kurabilecek nitelikte olmasına rağmen işletmede engelli odası bulunmaması hizmet sürecini olumsuz etkileyecektir. Bir bütünlük algısı ile birbirinden bağımsız gibi görünen servislerden herhangi birinde meydana gelen aksama engelli bireyin tüm hizmetlerin bütününden aldığı memnuniyeti etkiler (Avcıkurt vd., 2009: 189).



Şekil 9: Erişilebilir Turizm Kenti Modeli



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE KAPSAMI

Üçüncü bölümde araştırmanın amacı, önemi ve kapsamı ile araştırmanın gerçekleşmesinde yararlanılan yöntemler yer almaktadır. Araştırmada nicel ve nitel olmak üzere iki yöntem kullanılmıştır. Nicel araştırma kapsamında engelli bireylere uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular ve sonuçları yer almaktadır. Bir diğer yöntem olan nitel araştırma yönteminde de turizm sektörünün paydaşları ile yapılan görüşme sonuçlarına yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünyada yaşanan birçok olumsuz gelişmelere rağmen turizm faaliyetleri giderek artmakta ve turizm gelirleri daha da önem kazanmaktadır. Turistik ülkelerin gelirlerini ve turizm türlerini arttırmak için rekabet içinde olması birçok turistik ülkeyi alternatif pazarlara ve turizm türlerine yönlendirmiştir. Seyahat eden engelli turist sayısının giderek artması ve engelli turistlerin seyahatlerine refakatçileri, aileleri veya arkadaşları ile katılmasından dolayı önemli bir turizm pazarı olan engelli turizm pazarı daha da önem kazanmaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde engelli bireylere yönelik uygulanan sosyal politikalar ile engelli bireylerin sosyo-ekonomik durumları iyileşmekte ve onlar da turistik faaliyetlerde bulunmaya başlamışlardır. Buna rağmen birçok engelli birey seyahatleri süresince karşılaştıkları olumsuz tatil deneyimlerinden dolayı turistik seyahatlere yeterince çıkamamaktadır. Engelli bireylerin tatillerini sorunsuzca geçirmeleri için gerekli olan erişilebilir ve ulaşılabilir destinasyonların ve turistik tesislerin sayısı da yetersiz kalmaktadır. Bu önemli pazardan faydalanmak isteyen turistik kentlerin engelli bireylerin talep ve beklentilerini tespit ederek buna göre gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir. Bu düzenlemelerin yanında etkin bir turizm tanıtım ve pazarlama faaliyetleri ile güvenilir bilgiye ihtiyacı olan engelli bireylere kentin ve kentteki gidilebilecek alanların tanıtılması gerekmektedir. Bu çerçevede bu araştırmanın amacı önemli bir turizm kenti olan Alanya'nın engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi ve kullanılmasıdır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bir araştırmada; yapılmak istenilenin nasıl yapılacağı, hangi yaklaşımla ele alınacağı ve hangi tekniklerin kullanılacağı araştırmanın yöntemiyle açıklanır. Araştırma güvenilirliği kullanılan yöntemin doğruluğuna bağlıdır. Yöntem, konunun ele alınış biçimine göre inceleme, tanımlama ve sebep sonuç türü olmak üzere üç değişik yönden incelenebilir (Kasalak, 2014: 183). Bu çalışmada hem nicel hem de nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılmıştır. Nicel araştırma yöntemleri arasında ise tarama araştırma modeli uygulanmış ve engelli bireylerin konakladıkları tesislerdeki memnuniyet durumunu ölçmek için engelli bireylere anket uygulanmıştır. Çalışmanın nitel araştırma tarafında ise temellendirilmiş kuram çalışması uygulanmış ve Alanya’da ki turizm paydaşları ile Alanya’nın engelli turizm potansiyelini ölçmeye yönelik olarak yarı yapılandırılmış mülakat formu ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evreni Alanya’da faaliyet gösteren T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı yatırım ve işletme belgeli turistik işletmelerde konaklayan engelli misafirler ile sektörün paydaşlarıdır.

Tarım ve turizm kenti olan Alanya 2000’li yıllardan itibaren yaptığı çalışmalar ile Türkiye’de engelli turizm pazarına yatırım yapan en önemli turistik kent olarak ön plana çıkmaktadır. Alanya Belediyesi 2003 yılında Alanya’da yaşayan ya da Alanya’ya turistik faaliyette bulunmak için gelen engelli bireylerin diğer bireyler gibi turistik faaliyetlere erişebilmesini ve ulaşabilmesini sağlamak amacıyla “*Herkes İçin Alanya (Tourism for all)*” projesi ile çalışmalara başlamıştır. Bu proje ile engelli, yaşlı, güçsüz, çocuk, hasta ve hamile bayanlar gibi hareket yeteneğinde kayıp yaşayan bireylerin hayatını kolaylaştıracak gerekli tedbirleri almak ve eksiklikleri tespit ederek, engelli bireylerin ulaşılabilirliklerini arttırmak amaçlanmıştır (www.tourismforall.org.tr).

Alanya Belediyesi, başlatılan bu çalışmaların devamı olarak 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 sağlanması amacı ile 02.12.2011 tarihinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı-Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Alanya Turistik İşletmeciler Derneği (ALTİD) ve Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)'nın katılımı ile “*Engelsiz Turizm Kenti Alanya*” protokolünü imzalamıştır (Engelsiz Turizm Kenti Alanya Uygulama ve İşbirliği Protokolü, 2011). Alanya, yapılan bu çalışmaların devamı olarak 2013 yılında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen ve erişilebilirlik konusunda çalışmalar yürüten ENAT üyesi olmuştur. Alanya, ENAT üyesi ilk Türk kentidir. Alanya’da 2016 yılında yapılan araştırmaya göre 196 adet engelli odası bulunmaktadır (Tourism For All, 2016).

Tablo 8: Yıllara Göre Alanya Nüfusu

Yıl	Nüfus	Yıl	Nüfus
2008	233.919	2013	276.277
2009	241.451	2014	285.407
2010	248.286	2015	291.643
2011	259.787	2016	294.558
2012	264.692	2017	299.464

Kaynak: TÜİK, 2017

Alanya nüfusu ile ilgili Tablo 8’deki verilere bakıldığında turizm sezonun iyi olduğu yıllarda ve o yılları takip eden yıllarda kentte nüfus artışı oranının hızlı olduğu görülmektedir. Turizm sezonun kriz yaşadığı 2016 yılında ise nüfus artış oranının diğer yıllara göre oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Alanya’da ayrıca yerleşik yaşayan yabancı mülk sahibi de diğer turistik kentlere göre daha yoğundur. Bu da kentte yaşayanlara farklı kültürler ile bir arada yaşama ve farklı kültürleri tanıma olanağı sağlamaktadır (Telliöglü, 2017: 95).

Tablo 9: Alanya'ya ve Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı ile Alanya'nın ve Türkiye'nin Turizm Geliri

Yıllar	Alanya'ya Gelen Turist Sayısı	Alanya'nın Turizm Geliri/USD(Bin)	Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı	Türkiye'nin Turizm Geliri/USD(Bin)
2012	3.232.911	2.579.862	36.463.921	29.007.003
2013	2.797.143	2.304.845	39.226.226	32.310.424
2014	4.049.486	3.352.974	41.415.070	34.305.904
2015	3.176.153	2.401.171	41.617.530	31.464.777
2016	1.927.750	1.359.064	31.365.330	22.107.440

Kaynak: ALTSO, 2017 ve www.tursab.org.tr

Tablo 9'daki verilere göre 2014 yılı turist sayısı ve turizm geliri en iyi turizm sezonu olarak dikkat çekmektedir. Türkiye'de turizm sektörünün politik faktörlerden dolayı etkilendiği 2016 yılında ise hem turist sayısında hemde kentin turizm gelirinde ciddi bir düşüş olmuştur.

Alanya'da faaliyet gösteren T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı yatırım ve işletme belgeli tesis sayısı 289, oda sayısı 58.162, yatak sayısı ise 125.045'dir (ALTSO, 2017).

3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırma Türkiye'de engelli turizm pazarına yatırım yapan en önemli kent olması itibariyle Alanya'da uygulanmıştır. Bu kapsamda araştırma Alanya'da faaliyet gösteren 38 adet 4 ve 5 yıldızlı turistik tesiste konaklayan 253 engelli bireye ve turizm sektörünün paydaşları arasında yer alan ve içerisinde kamu kuruluşlarının, yerel yönetimlerin, konaklama işletmelerinin, seyahat acentelerinin, sivil toplum kuruluşlarının yöneticileri ile akademisyenlerden oluşan 30 turizm paydaşına uygulanmıştır.

3.5. Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi

Araştırmada anket formu ve yarı yapılandırılmış mülakat formlarından faydalanılmıştır. Anket, daha önceden belirlenen sorulara yanıtlar alınmasıyla

gerçekleşen veri elde etme yöntemidir. Anket araştırmalarının yaygınlaşmasının en önemli nedenlerinden biri, istatistik programlarının yaygınlaşmasıdır. Bu durum, anket uygulama ve değerlendirme süreçlerini kolaylaştırmaktadır (Kasalak, 2014: 186). İki bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde engelli bireylerin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durumu, çalışma durumu, engel türü ve tatile kiminle çıktıklarına dair bilgiler yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise engelli bireylerin konakladıkları tesislere yönelik görüşlerini ölçmek amacıyla 29 sorunun yer aldığı beşli likert tipi sorular yer almaktadır. Bu sorular hazırlanırken Şahin (2012) ve Bulgan'ın (2014) çalışmalarındaki araştırmanın amacına uygun bulunan sorulardan faydalanılmıştır. Anket formu Türkçe, İngilizce, Almanca ve Rusça olmak üzere dört farklı dilde hazırlanmıştır. Dört dilde hazırlanan anket soruları EK'de sunulmuştur.

Araştırmanın görüşme aşamasında ise 8 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu uygulanmıştır. Yapılandırılmış görüşme önceden hazırlanan soruların görüşme yöntemi ile uygulanmasıdır. Araştırmada uygulanan yarı yapılandırılmış görüşme ise görüşmenin ana çizgilerinin belirlendiği görüşme anında sunulan yeni bilgilere ait soru üretme esnekliğine sahip olunan görüşme türüdür (Bardakçıoğlu ve Timur, 2011: 92).

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Alanya'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin konakladıkları işletmeler ile ilgili görüşlerini belirlemek amacıyla bu araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilecektir. Aşağıda tabloda yer alan hipotezler anket çalışmasındaki demografik sorular ve çalışmanın boyutlarına göre gruplandırılmıştır. Tablo 10'da; "H1a" olarak yapılan gruplandırmada cinsiyet ve çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler, "H1b" olarak yapılan gruplandırmada medeni durum ve çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler, "H1c" olarak yapılan gruplandırmada yaş aralıkları ve çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler, "H1d" olarak yapılan gruplandırmada öğrenim durumu ve çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler, "H1e" olarak yapılan gruplandırmada iş durumu ve çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler, "H1f" olarak yapılan gruplandırmada engeli türü ve çalışmadaki 6

boyuta ilişkin hipotezler ve son olarak da “H1g” olarak yapılan gruplandırmada ise engelli bireylerin tatile kiminle çıktıkları ile çalışmadaki 6 boyuta ilişkin hipotezler yer almaktadır.

Tablo 10: Araştırmanın Hipotezleri

H1a1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1a2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1a3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1a4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri anlamlı bir farklılık vardır.
H1a5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1a6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1b6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1c6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1d1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1d2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1d3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1d4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1d5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu anlamlı bir farklılık vardır.

H1d6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1e6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1f6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g1: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g2: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g3: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g4: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g5: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H1g6: Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.7. Nicel Araştırma Modeli

Bu araştırmada nicel araştırma modellerinden tarama araştırma modeli gerçekleştirilmiştir. Tarama araştırması, bir konu ya da olay ile ilgili büyük bir topluluğu temsil edebilecek olan katılımcıların görüşlerinin ya da ilgi, beceri, yetenek, tutum vb. özelliklerinin belirlendiği araştırmalara denir. Tarama araştırmalarının amacı genellikle araştırma konusu ile ilgili var olan durumun fotoğrafını çekerek bir betimleme yapmaktır. Tarama türü araştırmalarda ölçülen değişkenler arasındaki ilişki de incelenebilmektedir (Büyüköztürk vd., 2012: 177).

3.7.1. Araştırmanın Problem Cümlesi

Dünyada turistik kentler arasında giderek artan rekabetten dolayı turistik kentler ve işletmeler alternatif pazar arayışları içerisindeyler. Önemli bir alternatif turizm pazarı olan engelli turizm pazarının giderek daha da büyümesi turistik kentlerin ilgisini çekmekte ancak yapılan çalışmalar ve düzenlemeler engelli bireyleri memnun edecek düzeyde değildir. Özellikle gelişmiş ülkelerde engelli bireylerin sosyo-ekonomik olarak güçlenmesine yönelik yapılan sosyal politikalarla birlikte seyahat eden engelli birey sayısında artış gözlemlenmektedir. Gelişmiş ülkelerde bu düzenlemeler 1970’li yıllardan itibaren başlamasına rağmen Türkiye’de yeterli seviyede değildir. Bundan dolayı Türkiye’deki turistik kentler bu niş pazardan yeterince faydalanamamaktadırlar. Bu bağlamda engelli turistlere yönelik erişilebilir turizm kentlerinin oluşturulması son derece önemlidir. Önemli bir turizm kenti olan Alanya’da engelli bireylerin erişilebilirliğini sağlamaya yönelik yapılan çalışmalar Türkiye’deki diğer turistik kentlere göre daha iyi seviyededir. Bu araştırmanın problem cümlesini, *“Alanya’ya tatile gelen engelli bireylerin konakladıkları tesislerle ilgili görüşlerinin beklentilerini karşılayıp-karşılamadığı”* sorusu oluşturmaktadır.

3.7.2. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette yazında ileri sürülmüş, geçerliliği ve güvenirliği ispatlanmış ölçeklerden yararlanılmıştır. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin konakladıkları işletmeye yönelik görüşleri ile ilgili Cronbach’s Alpha değeri ,90 olduğu ve bu değerlerin kabul edilebilir düzeyin ($\alpha = ,60$) oldukça üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin konakladıkları işletmeye yönelik alt boyutlar ile ilgili Cronbach’s Alpha değeri aşağıda sunulmuştur. Tablo 11’e göre alt boyutların Cronbach’s Alpha değeri ,60 kabul edilebilir düzeyin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11: Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Katsayısı

Boyutlar	Cronbach's Alpha
Giriş	,70
Genel Alanlar	,71
Odalar	,80
Yiyecek & İçecek Alanları	,75
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	,83
İletişim	,86

3.7.3. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Çalışmanın nicel araştırma tarafından engelli bireylerin konakladıkları işletmeye yönelik görüşlerini ölçmeye yönelik olarak uygulanan anket formu sonuçlarına göre; engelli bireylerin bireysel özellikleri ile ilgili bulgulara ve engelli bireylerin konakladıkları tesislere yönelik memnuniyet düzeylerine ve bunların bireysel özellikleri ile karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

Tablo 12: Katılımcıların Demografik Bilgileri ve Bazı Bireysel Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Erkek	162	64,0	Evli	123	48,6
Kadın	91	36,0	Bekar	130	51,4
Yaş Aralığı	n	%	Eğitim Durumu	n	%
18-30 yaş	59	23,3	İlköğretim	52	20,6
31-43 yaş	89	35,2	Ortaöğretim	107	42,3
44-56 yaş	56	22,1	Yükseköğretim	94	37,2
57-69 yaş	31	12,3	Çalışma Durumu	n	%
70 ve üzeri yaş	18	7,1	Çalışıyor	144	56,9
Engel Türü	n	%	Kendi İşini Yapıyor	24	9,5
Ortopedik Engelli	136	53,8	Çalışmıyor	85	33,6
Görme Engelli	20	7,9	Birlikte Kaldığı Kişiler	n	%
İşitme Engelli	23	9,1	Yalnız	42	16,6
Dil ve Konuşma Engelli	12	4,7	Ailemle	139	54,9
Zihinsel Engelli	12	4,7	Arkadaşlarıyla	46	18,2
Süreğen Hastalık	29	11,5	Refakatçiyle	14	5,5
Diğer	21	8,3	Diğer	12	4,7

Tablo 12’de görüldüğü gibi katılımcıların % 64’ü erkek, % 36’sı kadın olup % 48,6’sı evli, % 51,4’ü bekârdır. Katılımcıların % 23,3 18-30 yaş aralığında, %35,2’si 31-43 yaş aralığında, % 22,1’i 44-56 yaş aralığında, % 12,3’ü 57-69 yaş aralığında ve % 7,1’i 70 yaş ve üzerindedir. Katılımcılardan ilköğretim mezunu olanların oranı % 20,6, ortaöğretim mezunu olanların oranı % 42,3 ve yükseköğretim mezunu olanların oranı ise % 37,2 oranında olup % 56,9’u çalıştığını, % 9,5’i kendi işini yaptığını ve % 33,6’sı ise çalışmadığını belirtmiştir.

Tablo 12’de engelli bireylerin engel türleri incelendiğinde katılımcıların % 53,8’inin ortopedik engelli, % 7,9’unun görme engelli, % 9,1’inin işitme engelli, % 4,7’sinin dil ve konuşma engelli, % 4,7’sinin zihinsel engelli olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 11,5’i süreğen hastalığı olduğunu ve % 8,3’ü ise diğer engel türünden olduğunu belirtmiştir. Tablo 11’de ortopedik engelli oranının diğer engelli türlerine göre oldukça yüksek olduğu gözükmektedir. Turistik kentlerde engellilere yönelik düzenlemeler incelendiğinde de düzenlemelerin birçoğunun ortopedik engellilere göre tasarlandığı gözükmektedir.

Tablo 12’de engelli bireylerin konaklama tesislerinde birlikte kaldığı kişiler incelendiğinde; % 54,9 oranı ile çoğunluğu ailesiyle, % 18,2’si arkadaşlarıyla, % 5,5’inin ise refakatçisiyle kaldığını belirtmiştir. Yalnız kalan engelli birey oranı ise % 16,6’dır. Bu durumda engelli bireylerin çoğunluğunun tatile ailesi, arkadaşları ve refakatçisi ile geldiği yani yalnız gelmediği görülmektedir. Bu da engelli turizm türüne olan önemin daha da artmasına neden olmaktadır.

Tablo 13: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Girişine Yönelik Görüşleri

Giriş	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde engelli bireyler için tasarlanmış otopark mevcut.	15	17,8	20,6	25,7	20,9
Konakladığım otelin girişinde engelli bireylere göre tasarlanmış rampalar mevcut.	10,3	11,1	18,2	30,0	30,4
Konakladığım otelin giriş kapısı engelli bireylerin kolayca girebilmesine göre tasarlanmıştır.	1,6	8,3	11,5	35,6	43,1
Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı.	11,1	13,4	24,1	26,5	24,9
Konakladığım otele ilk girişteki kayıt esnasında ön büro personeli engelli bireylere yardımcı oldu.	5,5	9,5	16,6	32,4	36,0

Tablo 13’e göre katılımcıların % 46,6’sı “*Konakladığım otelde engelli bireyler için tasarlanmış otopark mevcut*” seçeneğine katılıyorum, % 32,8 gibi azımsanmayacak bir oranı ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 60,4’ü yani çoğunluğu “*Konakladığım otelin girişinde engelli bireylere göre tasarlanmış rampalar mevcut*” sorusuna katılıyorum, % 78,7 gibi önemli bir kısmı ise “*Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı*” ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %51,4 ile yaklaşık yarısı “*Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı*” ifadesine katılıyorum, % 24,1’i kararsızım, % 24,5’i ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. “*Konakladığım otele ilk girişteki kayıt esnasında ön büro*

personeli engelli bireylere yardımcı oldu” ifadesine de % 68,’ü yani katılımcıların önemli bir kısmı katıldığını belirtmiştir.

Tablo 14: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Genel Alanlarına Yönelik Görüşleri

Genel Alanlar	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış merdivenler var.	12,3	15,0	21,7	28,1	22,9
Konakladığım otelde engelli bireylerin erişilebileceği seviyede resepsiyon deski var.	16,6	19,0	22,5	20,2	21,7
Konakladığım otelin genel alanlarında engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış tuvalet ve lavabolar var.	3,6	6,3	24,1	29,2	36,8
Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi.	3,2	6,7	19,7	34,4	36,0
Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış asansörler var.	3,2	7,9	21	29,6	38,3

Tablo 14’e göre; katılımcıların % 51’i “Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış merdivenler var” ifadesine katılıyorum, % 41,9’u “Konakladığım otelde engelli bireylerin erişilebileceği seviyede resepsiyon deski var” ifadesine katılıyorum ifadesini tercih etmişlerdir. Katılımcıların % 66,1’sı “Konakladığım otelin genel alanlarında engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış tuvalet ve lavabolar var” ifadesine katılıyorum tercihinde bulunurken % 9,9’u ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların yine önemli bir çoğunluğu % 70,4 ile “Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi” ifadesine katıldığını, % 9,9’u ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 67,9’u ise “Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış asansörler var” ifadesine de katıldığını ifade etmiştir.

Tablo 15: Katılımcıların Konakladıkları Otelin Odalarına Yönelik Görüşleri

Odalar	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde kaldığım odada engelli bireylere göre tasarlanmış dolap ve soyunma alanı var.	4,0	11,4	26,9	31,2	26,5
Konakladığım otelde kaldığım odanın fiziksel teçhizatı engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	4,0	8,2	28,5	34,8	24,5
Konakladığım otelde kaldığım odanın tuvaleti ve lavabosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	5,5	6,0	23,7	33,6	31,2
Konakladığım otelde kaldığım odanın banyosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	8,7	8,0	22,5	31,6	29,2
Konakladığım otelde acil durumlarda kullanılmak üzere engelli bireyler için düzenlenmiş alarm sistemleri var.	14,2	8,3	30	28,1	19,4

Tablo 15'e göre; katılımcıların % 57,7'si "Konakladığım otelde kaldığım odada engelli bireylere göre tasarlanmış dolap ve soyunma alanı var" ifadesine, % 59,3'ü "Konakladığım otelde kaldığım odanın fiziksel teçhizatı engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine katılıyorum tercihinde bulunmuşlardır. Katılımcıların % 64,8'i "Konakladığım otelde kaldığım odanın tuvaleti ve lavabosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine katıldığını, % 11,5'i ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 60,8'u "Konakladığım otelde kaldığım odanın banyosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine, % 47,5'ü ise "Konakladığım otelde acil durumlarda kullanılmak üzere engelli bireyler için düzenlenmiş alarm sistemleri var" katıldığını belirtmiştir. Aynı ifade % 30 gibi azımsanmayacak bir oran ise kararsızım tercihinde bulunmuştur.

Tablo 16: : Katılımcıların Konakladıkları Otelin Yiyecek & İçecek Alanlarına Yönelik Görüşleri

Yiyecek & İçecek Alanları	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelin restoranında engelli bireyler için tasarlanmış masa ve sandalye var.	13,0	11,9	23,3	32,0	19,8
Konakladığım otelin restoranında engelli bireylerin erişebileceği seviyede yiyecek büfeleri var.	14,2	10,7	23,7	32,0	19,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var.	25,7	19,4	28,1	15,8	11,0

Tablo 16'ya göre; katılımcıların % 51'8'i "Konakladığım otelin restoranında engelli bireyler için tasarlanmış masa ve sandalye var" ifadesine, % 51,4'ü ise "Konakladığım otelin restoranında engelli bireylerin erişebileceği seviyede yiyecek büfeleri var" katılıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 45,1'i ise "Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var" ifadesine katılmadığını, % 28,1'i kararsız olduğunu, % 26,8'i ise katıldığını belirtmiştir.

Tablo 17: Katılımcıların Otelin Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri

Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelin plajı ve güneşlenme alanları engelli bireylere uygun olarak tasarlanmıştır.	11,0	13,9	25,3	26,9	22,9
Konakladığım otelde bar, disko vb. eğlence alanları engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	11,9	16,5	28,5	25,7	17,4
Konakladığım otelde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli bireylerin de katılabilmesi için uygundur.	10,7	12,6	27,3	31,6	17,8
Konakladığım otelin açık ve kapalı yüzme havuzlarını engelli bireylerin de kullanabilmesi için asansör sistemi vardır.	23,7	14,2	19,4	26,5	16,2
Konakladığım otelde engelli bireyler için uygun spor alanları mevcuttur.	17,0	16,6	24,1	25,7	16,6

Tablo 17'ye göre; katılımcıların % 49,8'i "Konakladığım otelin plajı ve güneşlenme alanları engelli bireylere uygun olarak tasarlanmıştır", % 43,1'i ise

“Konakladığım otelde bar, disko vb. eğlence alanları engelli bireylere göre tasarlanmıştır”, ifadelerine katılıyorum tercihinde bulunmuşlardır. “Konakladığım otelde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli bireylerin de katılabilmesi için uygun” ifadesine ise % 49,4’ü katıldığını belirtmiştir. Katılımcıların % 42,7’si “Konakladığım otelin açık ve kapalı yüzme havuzlarını engelli bireylerin de kullanabilmesi için asansör sistemi var” ifadesine katıldığını, % 37,9 gibi azımsanamayacak oranda ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 42,3’ü “Konakladığım otelde engelli bireyler için uygun spor alanları mevcut” ifadelerine katılıyorum tercihinde bulunurken, % 33,6’sı ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur.

Tablo 18: Katılımcıların Konakladıkları Otelin İletişim Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri

İletişim	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireylere yardımcı olmaktadır.	2,0	3,6	16,2	39,5	38,7
Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir.	1,2	5,5	16,3	39,5	37,5
Konakladığım otelin çalışanları engelli bireylerin ihtiyaçlarını bilmektedir.	2,4	6,7	23,3	33,2	34,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin sorunlarını iletebileceği bir birim vardır.	11,1	9,5	20,9	33,6	24,9
Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar kayıt altına alınmaktadır	7,5	9,1	24,5	28,5	30,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar çözülmektedir.	5,9	8,7	21,7	27,3	36,4

Tablo 18’e göre; katılımların % 78,2’si yani önemli bir çoğunluğu “Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireylere yardımcı olmaktadır” ifadesine katılıyorum tercihinde bulunurken, % 5,6 gibi az bir oran ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 77’si “Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir” ifadesine katıldığını belirtirken % 6,7’si ise az bir oran katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 67,6’sı “Konakladığım otelin çalışanları engelli bireylerin

ihtiyaçlarını bilmektedir” ifadesine, % 58,5’i “Konakladığım otelde engelli bireylerin sorunlarını iletebileceği bir birim var” ifadesine % 58,9’u “Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar kayıt altına alınmaktadır” ifadesine, % 63,7’si ise “Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar çözülmektedir” ifadelerine katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 19: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması (H1a1, H1a2, H1a3, H1a4, H1a5, H1a6 hipotezlerinin test edilmesi)

Otel İçi Alanlar	Cinsiyet	n	x	St. Sapma	t	p
Giriş	Erkek	162	3,58	,872	-1,153	0,250
	Kadın	91	3,70	,725		
Genel Alanlar	Erkek	162	3,58	,832	-1,576	0,117
	Kadın	91	3,74	,731		
Odalar	Erkek	162	3,56	,889	-1,100	0,273
	Kadın	91	3,69	,810		
Yiyecek & İçecek Alanları	Erkek	162	3,00	1,08	-2,238	0,026
	Kadın	91	3,30	,988		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Erkek	162	3,11	1,05	-1,773	0,078
	Kadın	91	3,32	,866		
İletişim	Erkek	162	3,76	,883	-2,075	0,039
	Kadın	91	3,97	,732		

Tablo 19’a göre; otelin girişinin, genel alanlarının, odalarının ve spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ile katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Bu durum H1a1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1a2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1a3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1a5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin reddedildiğini göstermektedir. Otelin yiyecek alanları ile katılımcıların cinsiyeti arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Ayrıca otel personelinin engelli bireylerle iletişimi ile katılımcıların cinsiyetleri arasında da anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu durum ise H1a4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek- içecek alanlarına yönelik görüşleri ile cinsiyetleri anlamlı bir farklılık vardır) ve

H1a6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin kabul edildiğini göstermektedir.

Tablo 20: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması (H1b1, H1b2, H1b3, H1b4, H1b5, H1b6 hipotezlerinin test edilmesi)

Otel İçi Alanlar	Medeni Durum	n	x	St. sapma	t	p
Giriş	Evli	123	3,6081	,87042	-0,365	0,715
	Bekar	130	3,6462	,77900		
Genel Alanlar	Evli	123	3,6537	,75881	0,243	0,808
	Bekar	130	3,6292	,84012		
Odalar	Evli	123	3,6537	,76825	0,740	0,460
	Bekar	130	3,5738	,94348		
Yiyecek & İçecek Alanları	Evli	123	3,1572	,91966	0,740	0,460
	Bekar	130	3,0615	1,17744		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004
	Bekar	130	3,0138	1,01131		
İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258
	Bekar	130	3,7808	,88922		

Tablo 20'ye göre; otelin girişi, genel alanları, odaları, yiyecek & içecek alanları ve iletişimi ile katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum H1b1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1b2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1b3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1b4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1b6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin reddedildiğini göstermektedir. Otelin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ile katılımcıların medeni durumları arasında ise anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu sonuç ise H1b5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile medeni durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

Tablo 21: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Yaş Aralıklarına Göre Karşılaştırılması (H1c1, H1c2, H1c3, H1c4, H1c5, H1c6 hipotezlerinin test edilmesi)

Otel İçi Alanlar	Yaş Aralığı	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	18-30 yaş	59	3,7424	,77553	2,271	0,620
	31-43 yaş	89	3,6202	,86972		
	44-56 yaş	56	3,7714	,74875		
	57-69 yaş	31	3,3484	,85630		
	70 ve üzeri yaş	18	3,3222	,78557		
Genel Alanlar	18-30 yaş	59	3,5593	,75820	0,619	0,650
	31-43 yaş	89	3,6427	,80593		
	44-56 yaş	56	3,7107	,85188		
	57-69 yaş	31	3,7613	,76493		
	70 ve üzeri yaş	18	3,4778	,83212		
Odalar	18-30 yaş	59	3,5458	,87085	0,240	0,915
	31-43 yaş	89	3,6022	,79344		
	44-56 yaş	56	3,6357	,99388		
	57-69 yaş	31	3,7290	,84782		
	70 ve üzeri yaş	18	3,6111	,81305		
Yiyecek & İçecek Alanları	18-30 yaş	59	3,1582	1,10269	0,078	0,989
	31-43 yaş	89	3,0749	,99081		
	44-56 yaş	56	3,1250	1,18503		
	57-69 yaş	31	3,1183	,97581		
	70 ve üzeri yaş	18	3,0370	1,07186		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	18-30 yaş	59	3,2475	,99747	0,500	0,735
	31-43 yaş	89	3,2157	,96069		
	44-56 yaş	56	3,1929	1,08876		
	57-69 yaş	31	3,1806	1,07747		
	70 ve üzeri yaş	18	2,8778	,77653		
İletişim	18-30 yaş	59	3,6271	,81140	1,707	0,149
	31-43 yaş	89	3,8315	,87959		
	44-56 yaş	56	3,9256	,75138		
	57-69 yaş	31	4,0645	,81044		
	70 ve üzeri yaş	18	3,9074	,93798		

Tablo 21’de yapılan anova analizinin sonuçlarına göre katılımcıların yaş aralığı ile otelin alanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum H1c1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1c2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1c3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin

odalarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1c4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1c5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1c6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile yaş aralıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin reddedildiğini göstermektedir.

Tablo 22: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Öğrenim Durumlarına Göre Karşılaştırılması (H1d1, H1d2, H1d3, H1d4, H1d5, H1d6 hipotezlerinin test edilmesi).

Otel İçi Alanlar	Eğitim Durumu	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	İlköğretim	52	3,41	,909	3,075	0,048
	Ortaöğretim	107	3,60	,840		
	Yükseköğretim	94	3,76	,731		
Genel Alanlar	İlköğretim	52	3,53	,908	1,381	0,253
	Ortaöğretim	107	3,60	,754		
	Yükseköğretim	94	3,74	,783		
Odalar	İlköğretim	52	3,74	,695	,785	0,457
	Ortaöğretim	107	3,58	,929		
	Yükseköğretim	94	3,57	,866		
Yiyecek & İçecek Alanları	İlköğretim	52	3,17	1,125	,856	0,426
	Ortaöğretim	107	3,00	1,055		
	Yükseköğretim	94	3,18	1,027		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	İlköğretim	52	3,23	1,109	,066	0,936
	Ortaöğretim	107	3,17	,989		
	Yükseköğretim	94	3,18	,953		
İletişim	İlköğretim	52	3,88	,856	,112	0,894
	Ortaöğretim	107	3,82	,856		
	Yükseköğretim	94	3,82	,811		

Tablo 22’de yapılan anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların öğrenim durumları ile giriş kısmı arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bu durum H1d1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Elde edilen bu sonuca göre eğitim seviyesi yükseldikçe katılımcıların giriş kısmı ile memnuniyeti yükselmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre giriş bölümüne yönelik memnuniyetleri arasında farkı belirleyebilmek için scheffe testi uygulanmıştır. Yapılan scheffe sonuçlarına göre de

ilköğretim mezunları ile yükseköğretim mezunları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otelin genel alanları, odaları, yiyecek & içecek alanları, spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ve iletişimi ile katılımcıların öğrenim durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H1d2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1d3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1d4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1d5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu anlamlı bir farklılık vardır) ve H1d6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 23: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin İş Durumlarına Göre Karşılaştırılması (H1e1, H1e2, H1e3, H1e4, H1e5, H1e6 hipotezlerinin test edilmesi).

Otel İçi Alanlar	İş Durumu	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	Çalışıyor	144	3,65	,819	2,862	0,059
	Kendi İşini Yapıyor	24	3,25	,819		
	Çalışmıyor	85	3,68	,813		
Genel Alanlar	Çalışıyor	144	3,66	,814	3,518	0,031
	Kendi İşini Yapıyor	24	3,24	,507		
	Çalışmıyor	85	3,72	,816		
Odalar	Çalışıyor	144	3,54	,853	1,647	0,195
	Kendi İşini Yapıyor	24	3,54	,716		
	Çalışmıyor	85	3,75	,906		
Yiyecek & İçecek Alanları	Çalışıyor	144	3,11	1,091	0,719	0,488
	Kendi İşini Yapıyor	24	2,87	,797		
	Çalışmıyor	85	3,16	1,068		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Çalışıyor	144	3,22	1,013	0,194	0,824
	Kendi İşini Yapıyor	24	3,15	,949		
	Çalışmıyor	85	3,14	,994		
İletişim	Çalışıyor	144	3,89	,823	2,085	0,126
	Kendi İşini Yapıyor	24	3,52	,755		
	Çalışmıyor	85	3,83	,871		

Tablo 23’de yapılan anova analizinin sonuçlarına göre katılımcıların iş durumlarına göre otelin genel alanlarında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Elde edilen bu sonuca göre çalışmayanların genel alanlarla ilgili memnuniyetleri daha yüksektir. Katılımcıların iş durumlarına göre genel alanlarına yönelik memnuniyetleri arasında farkı belirleyebilmek için scheffe testi uygulanmıştır. Yapılan scheffe sonuçlarına göre de kendi işini yapan ile çalışmayanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu durum H1e2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Ayrıca otelin girişi, odaları, yiyecek & içecek alanları, spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ve iletişimi ile katılımcıların iş durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Burum ise H1e1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1e3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik

görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1e4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1e5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1e6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile iş durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin reddedildiğini göstermektedir.



Tablo 24: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşleri ile Engel Türlerinin Karşılaştırılması (H1f1, H1f2, H1f3, H1f4, H1f5, H1f6 hipotezlerinin test edilmesi).

Otel İçi Alanlar	Engel Türü	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	Ortopedik	136	3,6971	,87092	0,384	0,889
	Görme	20	3,5300	,95867		
	İşitme	23	3,5913	,77806		
	Dil ve Konuşma	12	3,6000	1,03397		
	Zihinsel	12	3,5667	,84351		
	Süreğen Hastalık	29	3,5379	,64609		
	Diğer	21	3,4857	,48815		
Genel Alanlar	Ortopedik	136	3,7294	,88428	1,210	0,302
	Görme	20	3,5900	,78264		
	İşitme	23	3,6522	,60368		
	Dil ve Konuşma	12	3,6167	,46286		
	Zihinsel	12	3,7500	,56003		
	Süreğen Hastalık	29	3,3241	,78996		
	Diğer	21	3,4952	,64068		
Odalar	Ortopedik	136	3,5838	,95965	0,447	0,847
	Görme	20	3,6300	,54008		
	İşitme	23	3,7304	,69179		
	Dil ve Konuşma	12	3,6667	,46188		
	Zihinsel	12	3,6167	,95521		
	Süreğen Hastalık	29	3,7655	,90565		
	Diğer	21	3,4095	,68841		
Yiyecek & İçecek Alanları	Ortopedik	136	3,0686	1,11046	0,609	0,723
	Görme	20	3,2167	,83963		
	İşitme	23	3,2029	1,06714		
	Dil ve Konuşma	12	3,1667	,67420		
	Zihinsel	12	3,1667	1,04929		
	Süreğen Hastalık	29	3,3218	1,10727		
	Diğer	21	2,7937	1,05133		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Ortopedik	136	3,1412	1,05749	0,460	0,837
	Görme	20	3,3900	,79862		
	İşitme	23	3,2783	,91202		
	Dil ve Konuşma	12	3,4833	,97778		
	Zihinsel	12	3,0333	1,16567		
	Süreğen Hastalık	29	3,1241	1,00912		
	Diğer	21	3,2286	,80817		
İletişim	Ortopedik	136	3,7145	,90014	2,115	0,052
	Görme	20	3,8667	,74849		
	İşitme	23	3,9493	,64243		
	Dil ve Konuşma	12	4,2917	,68211		
	Zihinsel	12	3,7778	,91930		
	Süreğen Hastalık	29	4,1954	,70580		
	Diğer	21	3,7778	,72712		

Tablo 24’de yapılan anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların engel türleri ile otelin alanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu duru H1f1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1f2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1f3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1f4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1f5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1f6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile engel türü arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezlerinin reddedildiğini göstermektedir.

Tablo 25: Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Tatile Kiminle Çıktıklarına Göre Karşılaştırılması (H1g1, H1g2, H1g3, H1g4, H1g5, H1g6 hipotezlerinin test edilmesi).

Otel İçi Alanlar	Tatile Kiminle Gittiği	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	Yalnız	42	3,3476	1,03882	3,819	0,005
	Ailemle	139	3,7367	,82076		
	Arkadaşlarımla	46	3,5870	,61449		
	Refakatçiyle	14	3,1714	,55391		
	Diğer	12	4,0333	,49604		
Genel Alanlar	Yalnız	42	3,7143	,98984	1,078	0,368
	Ailemle	139	3,6791	,77707		
	Arkadaşlarımla	46	3,4217	,66697		
	Refakatçiyle	14	3,7143	,62124		
	Diğer	12	3,7000	,95537		
Odalar	Yalnız	42	3,4952	,98599	0,558	0,693
	Ailemle	139	3,6288	,85077		
	Arkadaşlarımla	46	3,5739	,79399		
	Refakatçiyle	14	3,7000	,90384		
	Diğer	12	3,8833	,78836		
Yiyecek & İçecek Alanları	Yalnız	42	3,2063	,99580	1,322	0,262
	Ailemle	139	3,1439	1,04647		
	Arkadaşlarımla	46	3,0435	1,12131		
	Refakatçiyle	14	2,5238	,96710		
	Diğer	12	3,2778	1,21300		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Yalnız	42	3,2857	1,05474	1,204	0,310
	Ailemle	139	3,1799	1,00298		
	Arkadaşlarımla	46	3,1478	,94698		
	Refakatçiyle	14	2,7857	,98438		
	Diğer	12	3,6000	,90654		
İletişim	Yalnız	42	3,7341	1,00139	0,875	0,479
	Ailemle	139	3,9245	,83242		
	Arkadaşlarımla	46	3,7101	,73488		
	Refakatçiyle	14	3,7143	,75512		
	Diğer	12	3,8472	,72634		

Tablo 25’de yapılan anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların tatile kiminle gittikleri ile otelin girişi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Elde edilen bu sonuca göre tatile aileleri ile gelenlerin giriş bölümü ile ilgili memnuniyetleri daha yüksektir. Katılımcıların tatile kiminle gittiklerinin giriş alanı ile ilgili yönelik memnuniyetleri arasında farkı belirleyebilmek için scheffe testi uygulanmıştır. Yapılan scheffe sonuçlarına göre de anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bu durum H1g1 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin girişine

yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Ayrıca otelin genel alanları, odaları, yiyecek & içecek alanları, spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ve iletişimi ile katılımcıların tatile kiminle gittikleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H1g2 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin genel alanlarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1g3 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin odalarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1g4 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin yiyecek-içecek alanlarına yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır), H1g5 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır) ve H1g6 (Engelli turistlerin konakladıkları işletmenin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşleri ile tatile kiminle gittiği arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezleri reddedilmiştir.

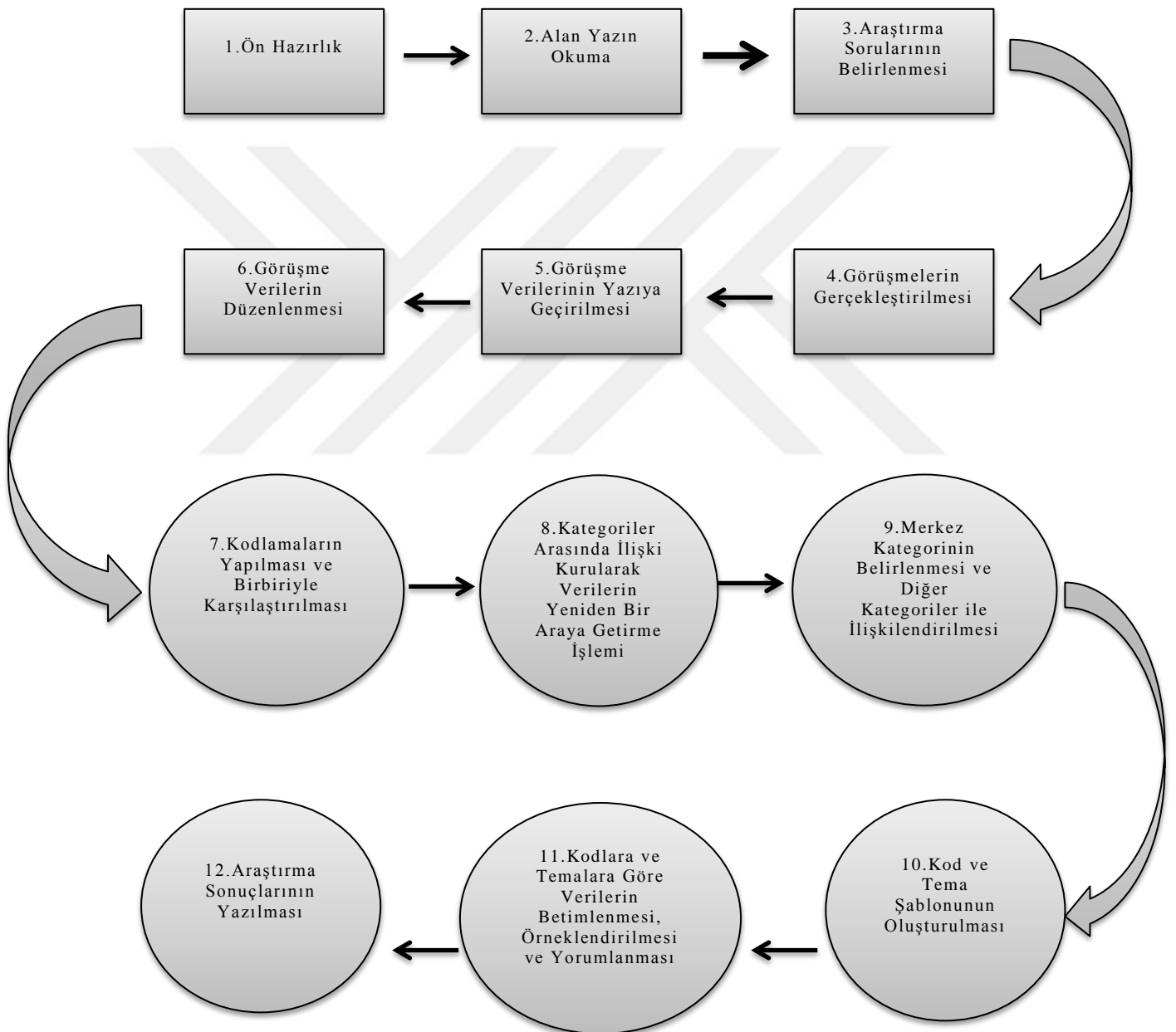
3.8. Nitel Araştırma Modeli

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden gömülü teori kullanılmıştır. Gömülü teori, literatürde temellendirilmiş kuram, kuram oluşturma ve alt teori gibi değişik şekillerde ifade edilebilmektedir. Gömülü teori bugün sosyal bilimlerde nitel araştırmalar için en etkileyici araştırma yöntemlerinden biri olarak gösterilmektedir (İlgar ve İlgar, 2013: 202-203). Bu teoride verilerin analiz edilmesinde Strauss ve Corbin'in (1998) kullandığı veri kodlama ve kategorileştirme aşamaları temel alınmıştır. Kodlama yapmanın temel amacı ise verileri analiz ederek kavramsallaştırma ve veri içindeki örüntü ya da olayları tanımlamaktır. Kodlamalar, açık, eksen ve seçici kodlama olmak üzere üç aşamada gerçekleşmektedir (Kocabıyık ve Kulaksızoğlu, 2014: 840; Mc Cann ve Clark, 2003: 12).

Verilerin analitik olarak parçalara ayrıldığı, yorumlamaya dayalı olan açık kodlamada olay, eylem ve etkileşimler birbirleriyle karşılaştırılmakta ve bunun neticesinde benzerlik ve farklılıkların olup olmadığına bakılmaktadır. İkinci aşamada ise açık kodlamada oluşturulan kategoriler arasında ilişki kurularak veriler yeniden farklı yollarla bir araya getirme işlemleri gerçekleşmektedir ve bu da eksen kodlama

olarak ifade edilmektedir. Son olarak da merkez bir kategorinin belirlendiği ve diğer kategorilerin de anlamlı bir şekilde bu kategoriyle ilişkilendirildiği ve kategorilerin daha rafine edilerek geliştirildiği süreç olan seçici kodlama gelmektedir (Strauss, 2003; Akt: Seyitoğlu ve Çalışkan, 2018: 62).

Şekil 10: Gömülü Teoride İzlenen Aşamalar



Kaynak: Koyuncuoğlu, 2018: 99

3.8.1. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği

Sonuçların inandırıcılığı, bilimsel araştırmanın en önemli ölçütlerinden biri olarak kabul edilir. Bundan dolayı “geçerlik ve güvenilirlik” araştırmalarda en yaygın kullanılan ölçütlerden biridir. Nitel araştırmalarda “geçerlik ve güvenilirlik” ile ilgili uygulanan yöntemler nicel araştırmadakilerden farklı olarak ele alınır (Yıldırım ve Şimşek, 2016; 269).

Çalışmanın nitel araştırma tarafında Kappa analizi uygulanmıştır. Kappa analizinde araştırmacı, oluşturduğu temaları bağımsız iki kişi tarafından elde edilen kodlarla karşılaştırarak bir değere ulaşmaktadır. Bu değerler 0.0 ile 1.00 arasında olmak üzere beş farklı aralığa göre yorumlanmaktadır. Kodlayıcılar tarafından elde edilen tema kodlamalarının Kappa katsayısı 0.0 ile 0.20 arasında olduğu durumlarda uyumun olmadığı; 0.21 ile 0.40 arasında uyumun orta düzeyde olduğu; 0.41 ile 0.60 arasında çoğunlukla uyumun var olduğu; 0.61 ile 0.80 arasında uyumun önemli bir düzeyde olduğu ve son olarak 0.81 ile 1.00 arasında ise uyumun mükemmel olduğu belirtilmektedir (Landis ve Koch, 1977; Akt: Seyitoğlu ve Çalışkan, 2018: 66). Bu araştırmada kodlama sürecinin sonucunda Kappa analizinden yararlanılarak tutarlılık oranı hesaplanmıştır. Kappa katsayısının aritmetik ortalaması 0,69 olarak bulunmuş ve bu oran uyumun iyi düzeyde olduğunu ortaya koymuştur.

3.8.2. Araştırmanın Bulguları

Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre üç farklı ana tema ve buna bağlı olarak alt temalar ile kodlar oluşmuştur. İlk ana tema olan “**paydaşların sorumluluk alanları**” temasının alt temaları; kamu yönetimi, yerel yönetimler, turistik işletmeler, seyahat acenteleri, sivil toplum kuruluşları ve eğitim kurumlarıdır. İkinci ana tema olan “**olanaklar**” temasının alt temaları ise; turizm kenti, doğal yapısı ve iklimi, sağlık imkânları ve eğitim kurumlarıdır. Üçüncü ana tema olan “**stratejik değer**” temasının alt temaları ise; rekabet, pazar trendi ve toplumsal duyarlılıktır. Bu ana tema ve alt temalara ait de 34 tane kod oluşmuştur. Araştırma sonucunda elde edilen bulguların anlamlandırılabilmesi ve nitel araştırmalarda kodlama işleminin daha kolay yapılabilmesi için araştırmaya daha da hâkim olmayı sağlayan NVivo 10.0 paket programı kullanılmıştır.

Tablo 26: Alanya'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Araştırılması

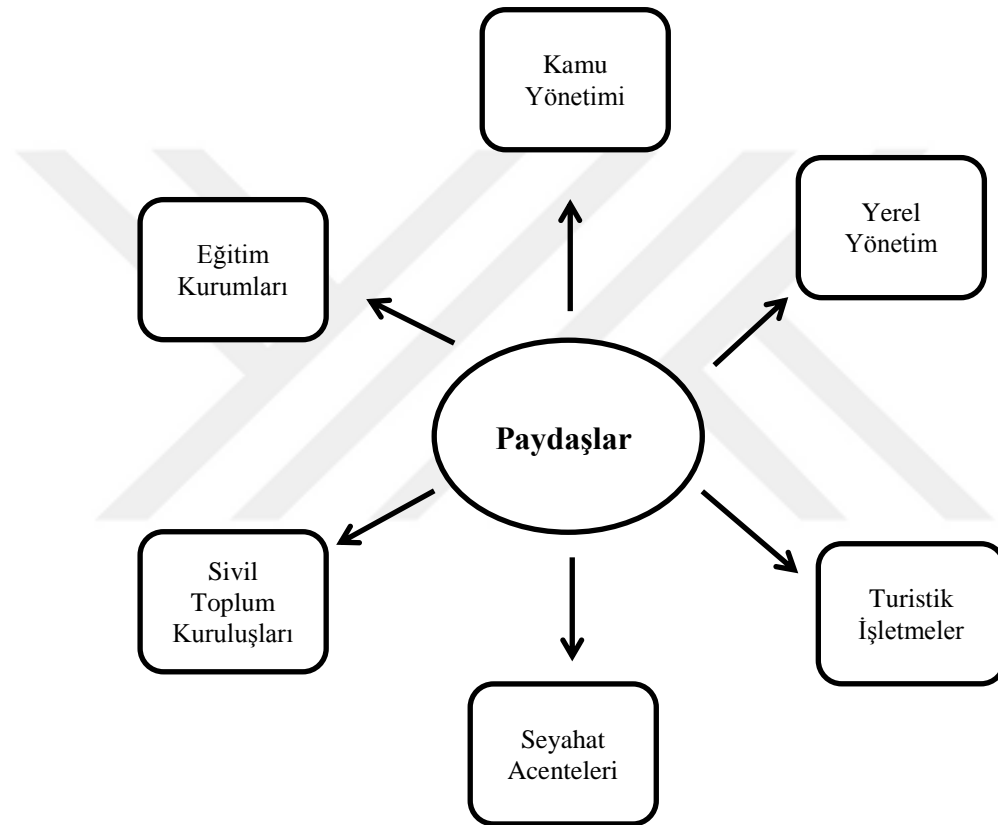
TEMALAR	ALT TEMALAR	Açıklama
PAYDAŞLARIN SORUMLULUK ALANLARI	Kamu Yönetimi	-yasal düzenlemeler -denetimler -teşvikler -kale ve müzenin erişilebilirliği
	Yerel Yönetimler	-kent içi erişilebilirlik -çarpık kentleşme -ulaşım -denetim -kent içi yasal düzenlemeler -tanıtım pazarlama
	Turistik İşletmeler	-konaklama işletmelerinin erişilebilirliği -engelli oda sayısı -engelli oda tasarımı -personelin tutumu -yiyecek-İçecek işletmelerinin erişilebilirliği
	Seyahat Acenteleri	-tanıtım ve pazarlama -seyahat acentelerinin yaptırımları
	Sivil Toplum Kuruluşları	-empati -farklı engel türlerinin düşünülmemesi -farkındalık -engelli turizmi ile ilgili toplumu bilgilendirmek
	Eğitim Kurumları	-eğitim -toplumsal tutum -engelli turizmi ile ilgili kongre, sempozyum ve çalıştaylar düzenlemek
	OLANAKLAR	Turizm Kenti
Doğal Yapısı		-elverişli iklim şartları ve doğal güzellikleri -kış turizmi
Sağlık İmkânları		-kentte kamu ve özel hastanelerin yer alması -sağlık turizmi
Eğitim Kurumları		-kentte üniversitenin yer alması
STRATEJİK DEĞER	Rekabet	-kitle turizm türünün dışındaki pazarlara artan ihtiyaç
	Pazar Trendi	-önemli bir turizm pazarı
	Toplumsal Duyarlılık	-sosyal sorumlulukların ve toplum bilincinin giderek artması

3.8.2.1. Paydaşlarının Sorumluluk Alanları

Destinasyonlar, küresel rekabette var olabilmek ve kendilerini diğer destinasyonlardan farklı kılabilmek için tüketicilerin ve özellikle de hedef pazarın ihtiyaç ve isteklerine göre düzenlemeler yapmalı ve hizmetler sunmalıdır. Bu ise

ancak doğru bir paydaş yönetimi ile gerçekleşmektedir. Önemli bir alternatif pazar olan engelli turizmine yönelik olarak rakiplerinden güçlü olmak isteyen bir destinasyonda turizm paydaşları işbirliği içerisinde hareket etmeli, sorumluluklarını yerine getirmeli, plan ve stratejilerini birlikte oluşturmalıdır (Ertaş ve Gürsoy, 2016: 159). Aşağıda Şekil 11’de destinasyonun paydaşları ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Şekil 11: Destinasyon Paydaşları



3.8.2.1.1. Kamu Yönetimi

Katılımcıların görüşlerine göre kamu yönetimine düşen sorumluluklar yasal düzenlemeler, denetimler, teşvikler ile kale ve müzenin erişilebilirliği olmak üzere dört alt temada toplanmıştır.

Yasal Düzenlemeler

Katılımcılardan kamuya ait yasal düzenlemelerle ilgili görüşlerini şöyle ifade etmişlerdir:

“2014 yılında uygulamaya geçen Büyükşehir Yasasının ardından yaklaşık 16 belde belediyesinin Alanya Belediyesi’ne bağlanması ayrıca Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin de Alanya Belediyesi üzerinde söz sahibi olmasının ardından çok başlılık olması ve belde belediyelerde daha önce engellilerle alakalı çalışma yapılmamış olmasından dolayı Alanya’da engelsiz turizme yönelik faaliyetler bir nebze geriledi” ...K1

“Aslında burada yapılması gereken en önemli konu artık yatak sayısına bir sınırlandırma getirmek gerekiyor. Bunun önünü kapatmadığınız takdirde her parayı yatırım yapmak için kullanan kişi turizm sektöründe para olduğunu düşünerek otel açmak isteyecek ve sektöre girecektir. Böyle olduğunda da sektördeki eski yapıların revizyonunun finansmanını da bulamamış olursunuz. Bunların değerini artırmak için mevcut yatak sınırı getirmek gerekiyor. Yeni yapamayacağı için eskileri revize etmek isteyecek” ...K2

“İskandinav ülkelerinden yola çıkarsak çoğu AB üyesi olan bu ülkelerden turist getirmek için Alanya’ya getireceğiniz turistler için mutlaka normlar açısından Avrupa birliği normlarına uygun olmanız gerekiyor. Çünkü bu turistleri buraya getirecek olan şirketler kendi ülkelerinde akredite olan şirketler ve akredite olan bu şirketler götürecekleri yerdeki şeylerin normların kriterlerin uygunluğu konusunda bir anlamda kefil oluyor demektedir” ...K4

Denetimler

Katılımcıların 8 tanesi kamu kurumlarının yaptığı denetimler ile ilgili görüş belirtmiş ve birçoğu bu denetimlerin yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların düşünceleri şöyledir:

“Aslında Ulaştırma Bakanlığı’nın bir yaptırımı var. Ancak gerekli denetimler yapılmadığı için düzenlemeler yapılmıyor. Şu anda Konaklı’da ya da Demirtaş’ta oturan bir engelli ya da merkezin dışında oturan bir engellinin merkeze ulaşımdan faydalanma imkânı yok. Ama merkezde var” ...K2

“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Turizm Bakanlığı tesislerin tamamının gerekli erişilebilirliği sağlaması için yaptırımlar uygulayabilir, gerekli denetimleri yapmaları gerekir”...K10

“Bir konaklama tesisi engelli turizmine uygun bir tesis haline dönüştürmek ile ilgili ülkemiz de ne bir turizm bakanlığın da ne de Sağlık Bakanlığı’nda ne de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nda tam anlamıyla bir kılavuz bir rehber ya da bu sürecin denetimini sağlayacak bir mekanizma bulunmamaktadır”...K22

“Şimdi şöyle, bakanlıkların denetimlerini arttırmaları lazım. Zaten Turizm Bakanlığı’na bağlı işletmelerin belli kriterleri mevcut ancak mevcut düzenlemelerin için de hatalı olanlar da var. Yapmış olmak için yapılanlarda. Bunların gözden geçirilmesi lazım. Otellerin daha fazla düzenleme yapmasına ön ayak olması lazım”...K28

“Alanya’da hani buna otellerin de çoğu dâhil denetlemelerden geçiyorlar ama odanın, mesela gidin, x bir otelin engelli odasına bakın. Askının, gardırop askısının yüksekliği kaç santim. Balkon kapısı geniş mi? Balkona çıkışta şey var mı, düz geçiş mi değil”...K29

“Mesela bizim kamu binaların da özellikle valilikte oluşturulan engelli denetim birimlerimiz var, aile ve sosyal politikalar bakanlığına bağlı arkadaşlarımız da var valilik bünyesinde oluşturulan komisyonlar ile bütün kamu kurumları oteller bunlar hepsi denetleniyor”...K21

“Yasal düzenlemelere baktığımız zaman son zamanlarda kontroller hükümetin çok fazla. Bu konuda da denetimleri çok fazla. Otelciler de işletmeciler de dikkat ediyor”...K27

Teşvikler

Katılımcılardan 14 tanesi kamunun yapması gereken teşviklerle ilgili görüş belirtmiştir. Bu görüşlerinde hepsinde de engelli turizminin daha da gelişmesi için

konaklama işletmelerine kamu teşviklerinin sağlanması gerektiği ifade edilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili görüşlerini şöyledir

“Ciddi bir engelli potansiyelleri var. Özendirici her şey yapılabilir, vergisel anlamda, ötv’sinde, kdv’sinde verilecek kredilerde her şeyde özendirici yaparsanız yatırımcı buna gelir. Sadece yatırımcıdan bunu beklemek yanlış, devletimizin bu konuda öncülük etmesi lazım” ...K4

“Bence bu başlı başına bir sektör olabileceği gibi dolayısıyla ciddi bir yatırım gerektiriyor. Bunu da yatırımcı tek başına üstlenir ise çok ciddi bir riske girmiş olur. Dolayısıyla mutlaka bir devlet desteği gerekiyor” ...K9

“Teşvikler olabilir, yani özellikle inşaat aşamasındayken belirli bir vergi indirimi verilebilir. Veyahut ne kadar çok sen otelinde engellilere yönelik aktivasyonları çoğaltırsan ben de sana o kadar daha çok teşvik veririm şeklinde bence artırılabilir” ...K12

“Bazen haberlerde görüyoruz işte, İskandinav ülkelerinin çöp meselesini nasıl çözdü başlıklı bunu açıp izlediğimiz zaman bir devlet eliyle kamu eliyle yapılan bir proje var. Bu projeye eğer ki özel sektör temsilcileri iştirak ederse onlara pozitif ayrıcalık tanınıyor, işte vergi indirimleri düzenleniyor. Bizde de teşvik edici uygulamalar yapılabilir” ...K14

“Şimdi öncelikli olarak yani bu hedef kitlenin ihtiyaçlarının net olarak belirlenmesi için Bakanlık düzeyinde bu konuyla ilgilenen komisyon var mı yok mu bilmiyorum ama varsa da işler hale getirilmesi lazım. Gerek işte personele eğitim verilmesi, gerekse de yönetim düzeyinde müdürlerin bir araya getirilerek yapılacak yatırımlarda ne tür desteklerin verileceği. Bir oda diyorsunuz yüz odalı bir otelde bir odanın yine belirli bir maliyeti var. O maliyeti minimize etmek adına yine devletimizin teşvikleri bu konuda sağlanabilir” ...K16

“Belli ölçülerde vergi muafiyeti getirilebilir. Çalışanlarının sosyal güvenlik prim desteği sağlanabilir, belli ölçülerin üzerine çıkılmışsa. Çalışanlara devlet sosyal güvenlik ödemelerini karşılayabilir, vergi muafiyeti getirilebilir. Çevre ve

temizlik vergileri düşürülebilir. Devletin teşvik etmediği bir şeyin yaşama şansı bulması çok zor”...K18

“Bence şu aşamada Türkiye’de böyle bir şeyin olması için ekonomik bir girdi olması gerekiyor. Vergiden kısmen muaf olması gerekiyor işletmenin veya belirli konularda devletimizin teşvik vermesi gerekiyor. Bir şekilde ekonomik bir destek gerekiyor”...K20

“Mesela engelli odalarında kalan insanların KDV'lerini sıfırlayabilir. Cazip hale gelebilir. Neticede her şey para odaklı. Sen yatırımı yapıp geri dönüşünü bekliyorsun. Dolayısıyla o engelli kişiden aldığı para normal bireyden aldığından daha fazla olunca daha çok bu alana yönelecek”...K24

“Teşvik uygulayabilir. Odaların organizasyonu ya da otel giriş çıkış rampaların yapılması, havuzun kullanılması bunlar baktığınızda yatırımcı için baya maliyetli. Bunları teşvik etmek için de devletimizin bunu uygulaması gerekir”...K25

“Benim düşüncem; engelli turizminin geliştirilmesi için ya maddi teşvik sağlayacak, ya da gelen engelli misafirlerin kdv'sini almayacak. Bunu yapabilir. Bu engellilere de yansır, otelci fiyatını düşer aşağıya çeker”...K27

“Turizm Bakanlığı bu konuda kesin kurallar koymalı ve bunu da denetlemeli. Turizm Bakanlığı otelciler için engelli oda sayısına göre teşvik etmeli. Artı engelli turist getiren acentelere de gelen engelli birey sayısına göre teşvikte bulunmalı. Engelli turist daha fazla harcama yapıyor. Genel engelli turistler ülke turizmine katma değer katacaktır”...K30

Kale ve Müze'nin Erişilebilirliği

Katılımcılardan 4 tanesi kale ve müzenin erişilebilirliği ile ilgili görüşlerini belirtmiştir. Katılımcılar müzenin tamamen erişilebilir olduğunu, kalede ki erişilebilirlik çalışmalarının ise devam ettiğini vurgulamışlardır. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Şu anda Alanya Müzesi erişilebilir bir müzedir. Alanya Kalesi için şöyle bir durum söz konusu. Şu an ihale sonuçlandı. Kalede çalışmalar devam ediyor. Bunlar bittiği zaman Kalenin içine yapılacak ahşap rampalar sayesinde kale içinin gezilmesi mümkün hale gelecek. Kızıl Kule ile ilgili olarak da oraya seyyar rampa koyduk” ...K2

Resim 1: Alanya Müzesi



Kaynak: Tourism For All, www.tourismforall.org.tr

“Kalenin erişilebilir olması için çok çaba harcadık. Ben Patika olarak temsilci olarak o heyetin içindeydim. Şu anda aslında çok küçük bir hamle kaldı. Orası erişilebilir olursa da Unesco'nun en büyük adaylarından biriyiz. Erişilebilir olduğunda da en büyük puanlardan birisini alacak. Cam platformlar yapılıyor, cam platformların üzerine lift konuyor. Yapılacak bir takım hamleler var, son yıllarda yerel yönetim ciddi hamleler yapıyor ama yeterli değil. Şu anda hala eksikliklerimiz mevcut” ...K4

Resim 2: Alanya Kalesi



Kaynak: Araştırmacı tarafından çekilmiştir.

“Seyahat acenteleri engelli bireyleri oralara götürme konusunda daha istekli olmalıdır. Mağaranın doğal yapısından dolayı oranın erişilebilirliğini sağlamak zor ama müze ve kale engelli bireyler için tamamen erişilebilir” ...K10

“Yani bizim açımızdan kendi çalışma alanımız içerisinde iç kale bu şekilde düzenlendi. Alanya Müzesi yani yürüme zorluğu çeken engelli bireyler için tamamen erişilebilir hale getirildi. Zaten rampalarımız, her şeyimiz, tuvaletimiz müzenin içerisindeki tüm alanlar uygun. O açıdan hem biz üzerimize düşen payı böyle hallettik” ...K13

3.8.2.1.2. Yerel Yönetim

Katılımcıların görüşlerine göre yerel yönetime düşen sorumluluklar erişilebilirlik, ulaşım, yasal düzenlemeler, tanıtım pazarlama, denetim ve çarpık kentleşme olmak üzere altı alt temada toplanmıştır.

Kent İçi Erişilebilirlik

Katılımcıların 17 tanesinin görüş belirttiği kent içi erişilebilirlik ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Katılımcıların ifadelerine göre kent içi düzenlemelerin özellikle kentin merkezinde yapıldığı ve kent merkezi dışındaki alanlarda bu düzenlemelerin yetersiz olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca yapılan düzenlemelerde bazı detayların göz ardı edildiği belirtilmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

Bizim ekiplerimiz çalışmalarını sürdürüyorlar. Biz genel olarak engelli kaldırımları, hissedilebilir yüzey uygulamaları, rampa iniş çıkışları, kaldırım iniş çıkışlarının çoğu yapılmış durumda. Ama bunlar merkez için geçerli...K2

Engelli vatandaşların bu şehirde merkezden belli yerlere 5-10 km gitmesi imkânsız. Görme engelliler için kaldırım taşı koymuşlar, ama 300 metre sonra bu yol bitmiyor ama kaldırım taşı bitiyor. O insanlar orada kalacak. Kontrol edilmesi ve tamamen elverişli hale gelmesi lazım...K3

“Alanya’da yapılan şeyler takdire şayan. Neden, Türkiye’nin pek çok şehrinde olmayan, İstanbul ve Ankara da dahil birçok şehirden erişilebilirlik düzeyi yüksek. Bunun oranı % 30-40 ölçmek zor ama en azından ciddi adımlar atılmış. Tabi ki eksik yönleri yapılması gereken daha birçok şey var” ...K4

“Yani kaldırımlar şehir merkezinde uygun, bazı yerlerde eğimler çok dik. Şehir merkezi özellikle de görme engellilere uygun. Bu konuda Alanya Belediyesi’ne bağlı Engelli Yaşam Merkezi önemli çalışmalar yapmaktadır” ...K5

“Alanya Merkezdeki yolların %90’ı engelli ulaşımına uygun hale getirildi. Özel bir kaldırım ekibimiz var, sadece engelli ulaşımına bakan bir ekip. Yıllık tahmini 500’e yakın engeli ortadan kaldırıyor. Mesela kaldırımın bir tarafında iniş vardır, diğer tarafında çıkış yoktur, hemen müdahale ediyoruz. Karşıya çıkışını yapıyoruz. Şehri tamamen engelsiz hale getirmeye çalışıyoruz” ...K7

“Yani şunu rahatlıkla söyleyebiliriz. Alanya şehir merkezi bir engellinin rahatlıkla erişebilir ve ulaşabilir olduğu bir konumda. Biz şu an büyükşehir yasasıyla birlikte bize bağlanan belde belediyelerinde de çalışmalara başladık” ...K8

“Örneğin kaldırımlarımızda engelliler için bir yerler yaptık ama maalesef bakıyorsunuz ki o kaldırımların ortasın da o yürüdükleri yerin ortasın da bir ağaç çıkıyor veya bir levha olabiliyor. Dolayısıyla sadece teoride yapmış oluyoruz ama engelli tüketiciler bunlardan maalesef faydalanamıyor. Dolayısıyla sadece görünürde yapmış olmak için yapıyoruz yani bu işin özüne inemiyoruz” ...K9

“Yaya yolu ve kaldırımlar şehir merkezinin tamamında engelli bireylere uygun. Ara sokaklarda dar kaldırımlar ve dar yollardan dolayı düzenleme yapmakta zorlanılıyor” ...K10

“Sokaklarda da sadece belirli yerlerde düzenleme yapıldı. Ama onun dışında çok da özel bir şey yapıldığını göremiyorum bence biraz daha bu konuda çaba göstermemiz gerekiyor” ...K11

“Yani Alanya'nın içerisinde evet, kaldırımlar buna göre düzenlenmiş fakat Alanya malum büyükşehir yasasından sonra sınır daha da uzadı büyüdü. Bundan dolayı da büyükşehir olduk. Bu büyükşehire göre biz artık Alanya olarak engellilere tam ifade edemiyoruz kendimizi. Tam olarak hazır değiliz eğer bunun Konaklı'sını Mahmutlar'ını dahil edecek olursak maalesef ki öyle dahil edeceğimiz buralarda çalışmamız lazım. Şehir içerisinde yapılan çalışmaların, diğer taraflara doğru genişletilmesi gerekir diye düşünüyorum” ...K12

“Bu noktada çok iyi niyetli uygulamalar yapıldı sarı şeritler var. Bazen bu sâri şeritlerin bitim noktasında başka bir şey geliyor. Birbirine bağlantısı yok. Birden bir ağacım çevresinden dolanıyor. Ne bileyim ya da işte şey devam etmesi gereken noktada birden kesin bir şey oluyor ve ben onu düşünemiyorum, engelli bireyin oradan nasıl devam edeceği konusunu düşünemiyorum. Örneğin aynı şekilde sinyalizasyonlar, her birinden engelliler için o sesler çıkmıyor bazıları da çalıyor bazıları da çıkmıyor. Bunun gibi şeyler var” ...K13

“Görme engelliler için ve işitme engelliler için yapılan uygulamalar dikkatimi çekiyor. Bu sarı şeritler ve kabartmalı yollar. Trafik ışıklarının sesli olması dikkatimi çekiyor. Yine bir başarı oranı söz konusu ama yine % 100 başarılı değil. Ama Türkiye'nin geri kalanı ile kıyasla öncü şehirlerden bir tanesi olduğu yine söylenebilir”...K17

Resim 3: Yaya Geçidi - Alanya



Kaynak: Haberci, 2016 - www.7-24haberci.com

“Bizim de halk olarak bilinçlenme dönemi başladı. Engelli bireylerin sağlıklı bir şekilde kent içerisinde hayatlarını sürdürebilmeleri için yerel yönetimlerin çalışmaları arttı. Bu konuda öncü belediyelerden birisi Alanya Belediyesi. Bu konuyla ilgili düzenlemeler yapıldı ve halen de yapılmaya devam ediyor. Ama bunu bizim artırmamız gerekiyor tüm kent ölçeğinde”...K19

“Bence şehir içi birçok noktası uygun, turistik yerler uygun. Bugün baktığımız zaman Oba'da, Tosmur'da daha fazla merkezin dışına çıktığımızda bu bölgelerde uygun değil. Bizzat ben Tosmur'da yaşıyorum orada engelli bir komşumuz orayı satıp merkeze daha yakın bir yerden daire almak zorunda kaldı”...K20

“Yaya ve kaldırımlarda baya bir buna uygun çalışmalar yapıldı. Görme engelliler olsun, tekerlekli sandalyeli engelliler için. Yine dediğim gibi bunların hepsi şehir merkezinde. Mahalle ve diğer kesimlerde böyle bir çalışma yok” ...K25

“Yani Alanya’da ki kaldırım ve yaya yolları, ülkemizde bulunan birçok şehirden, bu konuda çok daha ileride. Tabii eksiklikleri de çok var ancak belediyenin bu konu ile ilgili çalışmaları devam ediyor. İlerleyen süreçte daha iyi olacağını düşünüyorum” ...K28

“Mesela şey yapıyorsunuz nedir o tekerlekli sandalyelere göre bir kaldırım yapıyorsunuz kaldırım çıkacak yer yok. Bu ülke genelinde zaten sosyal medyada da bunları görüyorsunuz. Araç park ediyor ya da ne bilim, orda var demek için yapılıyor inişi yok. Atıyorum adam geliyor tekerlekli sandalye ile incek yüksek inemiyor. İnişi yapmamışlar gibi” ...K29

Çarpık Kentleşme

Katılımcıların 2 tanesi çarpık kentleşme ile ilgili görüşlerini belirtmişlerdir. Her iki katılımcı da çarpık kentleşmenin kentteki düzenlemelere engel teşkil ettiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların çarpık kentleşme ile ilgili görüşleri şöyledir:

“Dışarıdan sıradan bir vatandaş gözüyle baktığımız da tabii çok daha fazla şeye ihtiyacı var Alanya’nın da biliyorsunuz çarpık bir kentleşmesi var. Dolayısıyla bunların tamamını engelli vatandaşa yönelik yapmanın imkânı var mı yok mu biz dışarıdan göremiyoruz ama tamamlanmış değil. Ama yapılabilecek çok şey vardır muhakkak” ...K9

“Son yıllar da yapılan çalışmalar buna uygun fakat Alanya da son kırk yılda hızlı gelişen turizm ve çarpık yapılaşmadan dolayı mevcut şartlarda radikal değişiklikler yapılamadığından bir takım sıkıntılar yaşandığını görüyoruz ama son zamanlar da yapılan kaldırım yaya yolu çevre düzenlemelerin de engelli bireyler ile ilgili gerekli hassasiyetin gösterildiğinin farkındayız. Yıllar önce yapılan çarpık yapılaşmalardan dolayı önüne geçilemeyecek yapılar mevcut” ...K22

Ulaşım

Katılımcılardan 7 tanesinin görüş belirttiği kent için ulaşım ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Görüş belirten katılımcıların birçoğu kentin merkezindeki ulaşım araçlarının engelliler için uygun olduğunu ancak kent merkezi dışındaki alanlar için kullanılan araçların engellilere uygun olmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcılardan bir tanesi ise ulaşım araçların sadece bedensel engellileri düşünülerek tasarlandığını ve diğer engel türlerinin düşünülmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Alanya'nın merkezinde şehir içinde şu andaki bütün otobüsler engellilere uygun. Yani Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesinin bulunduğu yere giden otobüslerden tutun da bu taraftaki otopark kadardakilerde bir sıkıntı yok. Fakat şehrin diğer bölgelerindeki otobüsler hakkında çok bilgim yok. Çünkü bizim belediyemize bağlı değil Alanya Belediyesine bağlı değil. Onlar da zamanla değişecektir. Şunu söyleyebilirim; Türkiye'nin birçok yerine gitmişimdir, turizm anlamında da birçok yeri incelemişimdir, Alanya Türkiye standartlarının üzerinde. Yeterli mi dersiniz ulaşım açısından geliştirilmesi gerekiyor ama çok da kötü değil”...K1

Resim 4: Toplu Ulaşım Aracı Engelli Rampası – Alanya



Kaynak: www.tourismforall.org.tr

“2012 yılında bu bölgede 3 belediye bir araya gelerek 2-3 araba birleşerek 1 arabaya dönüştü ve o arabalar engelli rampaları olan arabalardı. Ancak onlar merkezde hizmet veriyor. Bir o kadar da çevre beldelerde araçlar vardı ama bu araçlar toplu ulaşım havuzuna girmedi. Böyle olunca da bu eski araçlar engelli kullanımına uygun olmayan, rampası ve asansörü olmayan arabalar halı hazırda trafikte seyir halindedir. Aslında Ulaştırma Bakanlığı'nın bir yaptırımı var. Ancak gerekli denetimler yapılmadığı için düzenlemeler yapılmıyor. Şu anda Konaklı'da ya da Demirtaş'ta oturan bir engelli ya da merkezin dışında oturan bir engellinin merkeze ulaşımdan faydalanma imkânı yok. Ama merkezde var” ...K2

“Alanya bu konuda pek çok şehre göre ön sıralarda yer alan bir ilçe. Bunun temel sebebi şu; kanun hükmündeki birçok düzenlemeden, genelmeden önce biz toplu taşıma sistemini zaten engelli bireylere uygun hale getirmiştik. 2012 yılında Alanya şehir merkezindeki bütün toplu taşıma araçları engelliye uygun bir şekilde çalışmalarını devam ettirmeye başlamıştır” ...K8

“Yeni halk otobüslerinin kullanıma uygun olduğunu görüyorum. Ancak şehir merkezi dışında ki bölgelere ulaşım sağlayan araçlar uygun değil. Özellikle yaz dönemimde otobüslerin yoğun olduğu dönemlerde şoförler engelli bireyleri durakta gördüğünde durup almadığını da duyuyoruz” ...K10

“Hepsi uygun değil. Az sayıda halk otobüsünde bu çeşit çalışmaların olduğunu ve uygun olduğunu biliyorum. Yine Hasan Bey döneminde yapılmış çalışmalar. Fakat bu genele yayılmış değil. Araç yükseklikleri işte araçların belli mekanizmalarının olup olmaması konusunda çok ciddi eksiklerimiz var” ...K22

“Kentin içerisindeki toplu taşıma araçlarında asansörlü sistem var ama sadece merkezi olan yerlerde. Diğer beldelere gitmek istediğinizde engelli vatandaşlar biraz zorlanıyorlar. Ama çevre beldelerde bu merkezdeki yapılan yatırımın çoğunu görememekteyiz. Mesela bizim otellerimiz şu anda Alanya merkezden 20 kilometre uzaklıkta ama merkezde olan bir müşteri buraya gelmek için toplu taşıma araçlarını kullanması mümkün görünmüyor” ...K25

“Bedensel engelliler için dizayn edilmiş, bir görme engelli mesela o araca bindiği zaman, o araçta hani sesli bir şey yoksa hangi saatlerde o aracın oradan geçeceğini, ne zamanlar orda olması gerektiğini, dokunarak hissedebileceği bir şey ben görmedim. Mesela bunlar eksik. Hani şu şey değil hani, konu ya işte ben tekerlekli sandalyede orada bekliyorum, geldi yanaştı, rampa indi, tekerlekli sandalye üstüne bindi kaldırdı beni içeriye aldı. Konu bu değil yani konu tamamen duyma engelliye, görme engelliye, bedensel engelliye hitap edebilmesi lazım” ...K29

Denetim

Katılımların yerel yönetimlerin denetimleri ile ifade ettiği görüşler şöyledir:

“Bizim plan ve projelerimizi uygulamaya koyduğumuzda, uygulayıcı firmalar, alt taşeronlar, özel müteşebbislerin yapıldığı projelerin mimarları hala en temel noktaları gözden kaçırabiliyorlar. Buradaki denetim ve kontrol mekanizmasının çok iyi işlememesi bizim en zayıf yönümüzdür. Mevzuat sağlam ancak uygulamada sorun oluyor. Burada da en büyük sıkıntıyı engelliler yaşıyor” ...K2

“Şu an aktif değiller ama bizim bununla ilgili bir ekibimiz vardı. Yakın tarihte aktif olurlar yine de. Gittikleri zaman işte girişinden eğlence yerine, havuzuna kadar ulaşımına bakıyorlardı. Zaten yeni yönetmelikte de var. Havuza giden yolda asansörün bulunması. Yeni otellere bu yönetmeliği uygulamalarını isteyeceğiz” ...K7

Kent içi Yasal Düzenlemeler

Katılımcılardan 7 tanesi kent içi yasal düzenlemeler ile ilgili görüşlerini belirtmişlerdir. Katılımcıların birçoğu kentte yeni açılacak işletmelerin engelli bireyler ile ilgili gerekli düzenlemeleri yapması gerektiğini ifade etmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“En son çıkardığımız Engelsiz Kent Yönetmeliği ile verilen ruhsatların tamamında engelli tuvaleti, işletmenin içeriye girişindeki rampa olması, merdivenli olmaması. Hatta yeni yapılan binalarda 10 katlı yapıyorsa bile 10. kata kadar engelli vatandaşı çıkarabilecek kapasitede olması gerekiyor. Bu koşulları sağladığı takdirde ruhsat veriyoruz ancak. Ama tabi eskilere dönük işletmeler üzerinde bir işlem yapamıyorsunuz” ...K1

“2013 yılında belediyeden geçen Engelsiz Kent Yönetmeliği ve yine 2016 yılında belediyeden revize edilerek geçen engelli yönetmeliğinde sıhhi müesseseler diye tabir edilen bu işletmelere temel standartlar getirildi. Bu standartlar gereğince girişlere rampalar, masalara, tuvaletlere engelli bireyler için uygulamaların olması zorunluluğu geldi. Ancak bu yeni ruhsat başvurusu yapan işletmeler için geçerli. Eskiler için de ancak tadilata girdiklerinde bunu isteyebiliyoruz” ...K2

“Burada şöyle bir durum var, yeni ruhsat alan yerler bu erişilebilirlik ile ilgili düzenlemeleri yapmak zorunda. Fakat belediye bu konuda ki çalışmalarına başlamadan önce ruhsat alan yerlerde bu düzenlemeleri görmek zor” ...K5

“Öncelikle 2010 yılında bir de 2016 yılında yani değişen kanunlar hükmünde bir revize çalışmasıyla iki tane Engelsiz Kent Yönetmeliği çıkarttık. Bu yönetmelikler zaten şehrin erişilebilir, ulaşılabilir olmasını öngörüüyordu. Bu kapsamda yeni yol, kaldırım çalışmalarında zaten engelsizliği ihalelerimizde ön planda tutuyoruz” ...K8

“Şimdi özellikle son beş yıldır Alanya’da iş yeri açmak isteyen iş yeri sahipleri engellilere dönük uygulama yapmak zorundalar. Tuvaletlerinden tutunda üst katı varsa üst katına bir asansör yapmak zorunda. İster istemez engellilerin erişebileceği ölçüleri getirmek zorunda” ...K18

“Yerel yönetimin bazı yetkileri var. Ruhsat, iskan. Bu anlamda, çıkarılan kanun ve yönetmelik doğrultusunda engelli bireyler için yapılan düzenlemeler için eğer yerel yönetim yaptırım güçleri doğru bir şekilde kullanırlarsa ben bu konuda ulaşılabilirlik ve erişilebilirliğin daha iyi olacağını düşünüyorum” ...K19

“Yine Alanya Belediyesi bu konuda gerçekten diğer belediyelerin önünde. Engelli tuvaleti olmayan bir işletmeye ruhsat vermiyor. İşletme yiyecek-içecek işletmesiyse ruhsat vermiyor. Bu konuda çok ciddi ve işletmeler bunlara uymak zorunda. En son belediye meclisinin aldığı bir kararla, kapının önünden asansöre kadar engelsiz bir şekilde ulaşılacak binalara iskân verilmesin. Tekerlekli sandalyeyle belli eğimli rampalarla mutlaka ulaşılabilir olsun. Mimarlar, müteahhitler, inşaatçılar kurallara uysun. Alanya Belediyesinin böyle bir kararı var” ...K22

Tanıtım ve Pazarlama

Katılımlardan 4 tanesinin görüş belirttiği yerel yönetimlere düşen tanıtım ve pazarlama faaliyetleri ile ilgili katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Bu çalışmalar eğer ulusal basında daha çok yer alırsa insanlar bu konuyu daha iyi bilebilir. Yerel yönetim olarak yurtiçindeki fuarlara katılım sağlıyoruz. Oraya gelen insanlara bu süreci anlatıyoruz. Ama tabi basın kısmı bunu çok önemli bir ayağı. Eğer bu bölgede ulusal haber sayısını artırırsak en azından ilk başta ilk hedef olan Türkiye içerisindeki engelsiz turizm pazarını canlandırabiliriz. Daha sonra da yurt dışına çıkan fuarlarda bu kısmın tanıtıcılığının ön planda tutulması bu süreci daha aktif hale getirecektir” ...K8

“Şimdi bu Engelli turizmi ile ilgili de gittiğimiz yerlerde gerekli tanıtım çalışmalarını yapıyoruz. Bununla ilgili bizler hatta bir ara Alanya’ımızda bulunan

oteller, engelli turizmini kabul edecek otellerle ilgili bir takım katalog çalışmaları yapmıştık. Hatta burayı engelsiz turizm kenti olaraktan tanıtıyoruz. Bununla ilgili İstanbul'da yine belediyenin de organize ettiği, beraber katıldığımız bir fuarımız da var. İstanbul'daki tanıtımımız, çok güzel etki gördü, hala da görüyor. Her yıl katılmaya devam ediyoruz oraya Alanya olaraktan. Aslında biz bundan 4-5 sene önce yine Berlin'de ITB Berlin fuarında bununla ilgili bir sempozyum vardı ve orda da biz Yine Alanya olaraktan katılmıştık” ...K12

Resim 5: Engelsiz Yaşam Fuarı, İstanbul



Kaynak: T.C. Alanya Belediyesi, Engelsiz Yaşam Fuarı Standı

“Tabii bir başka bir şey yapılabilecek şehrin içerisinde daha etkin bir tanıtım faaliyeti olması gerektiğini düşünüyorum. Bu haritalardan tutun, gösteri noktaları, Alanya geldiğinizde şunları görmelisiniz, engelli bireyler şuraya gidebilir, şuradan çıkabilir, şu otobüse binebilir, bunların saatine kadar. Dijital ortamda da olabilir, görsel de olabilir, dokunmatik olarak olabilir, akıllı telefonlara indirilen bir uygulama bile olabilir. Bunlar yapılırsa daha iyi olur. Belki birçok insan bilmiyor

Alanya'nın engelli turizm için bir yapılanma içerisinde olduğunu, otellerinin buna uygun olduğunu. Belki bu konuda belki tanıtım eksikliği vardır" ...K13

"Sadece hükümetle değil de yerel yönetimlerin ve işletmecilerin de reklam konusunda daha ön plana çıkmaları gerekiyor. Daha iyi tanıtılması gerekiyor. Ben fuarlara da gidiyorum orada da görüyorum. Engellilerle alakalı pek fazla reklam çalışması olmuyor. Onlara yönelik tanıtım hiç yok" ...K27

3.8.2.1.3. Turistik İşletmeler

Katılımcıların görüşlerine göre turistik işletmelere düşen sorumluluklar konaklama işletmelerinin erişilebilirliği, engelli odalarının tasarımı, engelli oda sayısı, personelin tutumu ve yiyecek-içecek ve eğlence işletmelerinin erişilebilirliği olmak üzere beş alt temada toplanmıştır.

Konaklama İşletmelerinin Erişilebilirliği

Katılımcılardan 4 tanesi konaklama işletmelerinin erişilebilirliği ile ilgili görüşlerini ifade ederken katılımcıların birçoğu son yıllardan yapılan konaklama işletmelerin engelli bireyler için erişilebilir olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

"Yani şimdi tabii ki yeni tesisler ona göre düzenleniyor biraz önce bahsettiğimiz gibi. Belli bir oranda engelli odası yapılması, sahile giden yolların belli bir rampa yüksekliğinin açısının olması, sahilde, plajda engelliler için ayrılmış yer olması, yürüyüş yolunun olması veya tekerlekli sandalyelerin gidebileceği denize girme hatta biliyorsunuz burada denize girme, havuza girme aparatları bile var" ...K26

Resim 6: Kleopatra Plajı, Alanya



Kaynak: Tourism For All, www.tourismforall.org.tr

“Özellikle son beş yıl içerisinde yapılan tesislerin tamamında hiç bir engel yok engelli misafirler için. Hepsi engelsiz oteller ve gelen engelli misafirlerin tamamı da mutlu ayrılıyor. Ben 1996 senesinde turizme başladım. 1996 yılında gelen misafirlerle son yıllarda gelen engelli misafirlerin memnuniyetlerini ölçebiliyorum”...K27

“Son on yılda yapılanları konuşacak olursak, onların çoğu buna uygun. Ve onlar artık, büyük bir çoğunluğu bu konuda bilgili ona göre düzenleme yapıyor. Son on yıldakiler biraz farklı öncekiler on yıldan öncekiler de bunu rampalarla, ne bileyim farklı dokunuşlarla değiştirmeye çalışıyorlar ama herkes şunu yapıyor, ben şuna eminim engelliye göre tabii ki bakanlığın getirdiği zorunlulukları noktasında engelliye düşünerek de bunu yapanlar var. Mutlaka bir ufak tefek dokunuşlar yapıyorlar”...K29

“Otellerini yaparken engellilerin de sadece oda olarak kullanma alanı değil yani havuzundan amfi tiyatrosuna, amfi tiyatrosundan işte çocuk parkına veyahut

fitness salonuna kadar gitmelerini. Keşke hep bu insanları düşünerekten, tüm alanlarını buna göre yapsalar diyeceğim ama maalesef yapmıyorlar, yapmıyoruz, yapılmıyor” ...K12

Engelli Odalarının Tasarımı

Katılımcılardan 5 tanesi engelli odalarının tasarımından kaynaklanan sorunları ile ilgili görüşlerini ifade etmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Otellerin mevcut fiziki koşullarının farklı engel gruplarını ağırlayabilecek seviyeye çıkarılması gerekiyor. Bu çünkü görme engellinin ihtiyacı ile koltuk değneği kullanan engellinin ihtiyacı, tekerlekli sandalye kullanan engellinin ihtiyacı bir değil” ...K2

“Lavabo ihtiyacı çok önemli engelliler için. Biz bunu İsveç'e gittiğimizde bir dernekle görüştüğümüzde dediler ki; tatili her şekilde yaparız ama bizim için önemli olan gelen engelli misafirimizin birincisi odaya erişimi ikincisi odada tuvalet kullanımı. O sembol olmayacak dedi. Biz de ona göre odanın tuvaletini dizayn ettik” ...K6

Resim 7: Engelli Tuvaleti



Kaynak: Araştırmacı tarafından çekilmiştir.

“Odaların mimarisinde kullanılan ekipman rahatsız edici, bunun ahşap ile değiştirilmesi lazım çünkü metal soğuk bir materyal. Ahşap daha sıcak bir materyal. O odaların daha sıcak daha estetik göze hitap edecek şekilde ayarlanması gerekiyor” ...K17

“Engelsiz oda tanımında ki odanın özellikleri bence şu anda tam ihtiyacı karşılamaya yönelik değil. Bizim oteller içinde yapmış olduğumuz bazı bağımsız çalışmalar oldu. Farklı kurumlardan sertifikalar aldık engelsiz turizm adına. Bunları orada fark ettik. Biz engelsiz oda yapmışız ama tam olarak engelsiz oda değilmiş” ...K22

“Benim bu konudaki görüşüm Alanya’da bulunan otellerin engelli odalarının yeterli erişilebilirliğe sahip olduğunu düşünmüyorum. Bu konuda çok eksik olduğumuzu düşünüyorum. Tasarımdan kaynaklanan sorunlar var” ...K28

Engelli Oda Sayısı

Katılımcılardan 7 tanesinin konaklama işletmelerinde ki engelli oda sayısı ile ilgili görüşlerini belirtmiştir. Katılımcıların birçoğu engelli oda sayısının yetersiz olduğunu ve daha da artırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Hem bizde hem de gelişmiş ülkelerde engelli birey oranı yüksek. Yani bu oran toplumun % 10’larında bu rakam. Ama bir otelin bu rakamlarda kişiye hizmet edecek oda sayısının olmadığını görüyoruz. Dolayısıyla bunun toplumdaki aritmetiğinin karşılığı yok. Yani yeterli değil. Ama bakanlığın standartlarına baktığımızda yeterli oda olduğu görülüyor” ...K2

“Turizm Bakanlığı'nın yıldız verme statülerinin içinde geçen engelli kuralı seksen odada bir odanın engelli oda olması gerekiyor diye bir kaide var. Ona bakarsanız yeterli değil tabi ki. Şimdi biz engelsiz turizm yapacaksak, dünya üzerindeki engelli turistleri Alanya ve Antalya bölgelerine çekeceksek seksen odada bir oda çok cüzi bir rakam baktığımız zaman. Daha da artırılması gerek” ...K7

“Engelli oda sayısı kesinlikle yeterli değil. Benim hekim olmam sebebiyle çok sayıda toplantıya katılmam sebebiyle gördüğüm şu. Var olanlarda sadece giriş katında 1 oda. Yani beş yıldız almak için bir oda yapmışlar. Çünkü ona daha fazla metrekare daha fazla bütçe ayrılması gerekiyor muhtemelen” ...K24

“Engelli misafirler için odalar bildiğim kadarıyla % 1 oranında olması gerekir. Yüz odalı bir otelde bir tane. Beş yüz odaysa beş tane olması gerekir. Bu zaten yaptırımının olması gereken Turizm Bakanlığının da verdiği bir kriter. Yeterli mi dersek.. Bu odaları hepsinin dolduğunu da düşünmüyorum” ...K26

“Yüz odada bir engelli odası inanılmaz az. Yeterli değil. Bana da talepler geliyor. Oda sayısına göre beş yüz odalı bir tesiste beş tane engelli var altıncı odayı alamıyorsun. Sezonun büyük bir kısmında da dolu geçiyor. Bu odalar boş olduğu zaman yaş skalası altmışın üzerinde olan misafirlere vermeyi tercih ediyoruz.. Onların da ihtiyacı oluyor. Biraz onlara öncelik vermeye çalışıyoruz” ... K27

“Şöyle başlamak lazım. Alanya'nın engelli turizminden pay alabilmesi için öncelikle otellerde engelli odası kontenjanını artırması gerekiyor. Otellerde engelli odası oranı % 1 civarında diye biliyorum, yani bu da yeterli bir sayı değil bana göre. Dünya nüfusunun % 10 civarının engelli olduğunu varsayarsak, otellerdeki engelli odası kontenjanı oldukça düşük kalıyor” ...K28

“Yüz odada bir oda diye biliyorum. Yani, bence değil, çünkü engelli yeterli değil sayılar Çünkü hani dediğiniz gibi artık hani toplum hakikaten dünya genelinde engelli sayısı artıyor yani bu kullanımlar daha da artacak. Mesela aynı anda üç oda dört oda gelen oluyor. Düşün iki yüz odalı bir otelde iki tane engelli odası varsa bunu taşıması mümkün değil ama engelli oda sayısı beş olsa zaten engelsiz bir adam engelli odayı çok rahat kullanır. Hani onu kullanamaması gibi bir şey yok ama” ... K29

Personelin Tutumu

Katılımcılardan 3 tanesi konaklama işletmelerinde görev alan personellerin engelli bireylere karşı davranışları ile ilgili görüşlerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Ve tabii bir de eğitim. Çalışanların eğitimi. Nasıl davranacağını nasıl hitap edeceği. Sakat müşterimiz gelmiş dediğiniz zaman misafir bunu duyuyor ve biz bunu birebir yaşadık. İşinden de etmek zorunda kaldık bir arkadaşı 2014'te” ...K6

“Engellilerin otellerde misafir edildiğinde gerek personelde gerek diğer müşterilerden tepkilerle karşılaşılıyor. Gelen tepkilerden dolayı oteller engelli misafirleri ağırlamak istemiyor. Onların bu konuda yöneticilerin işletme sahiplerinin bu tür küçük şeyler cazip kılarak onların bu pazara hizmet etmesini sağlamak gerekiyor” ...K16

“Personelin tutumu da engellileri karşı kötüydü. Personelde engelli misafirleri istemiyorlar çünkü çok uğraştırıyor diyorlar. Birinin sürekli peşinde koşması gerekiyor, havuza inecek çıkacak bir şey olacak, ters bir durum olacak diyorlar. Onlarda rahatsız, bir taraftan bu işin insancıl tarafı var” ...K17

Yiyecek-İçecek ve Eğlence İşletmelerinin Erişilebilirliği

Katılımcılardan 3 tanesi yiyecek-içecek ve eğlence işletmeleri ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcılar, yiyecek-içecek ve eğlence işletmelerinin tamamen erişilebilir olmasa da düzenlemelerin kısmen yapıldığını şöyle ifade etmiştir:

“Hepsinden bahsediyorsanız hepsinin uygun olduğunu düşünmüyorum ama aralarında uygun olanlar vardı bazıları düzenlemeleri yapmıştır. Tabii tuvaletler asıl bu konuda en çok düzenleme yapılmış gibi gördüğüm alanlar yani mutlaka bir yere bir engelli tuvaleti yerleştirilmiş. Onun dışındaki uygulamaları çok gözüme çarpmadı yani çok bilmiyorum” ...K13

“Ben Alanya'yı da kendi gözlemlerimle birçok ilçeye nazaran da bir yol kat etmiş bir ilçe olarak görüyorum. İlla büyük değil küçük otel işletmelerinde bazı

kafelerde lokantalarda çoğu alanın engelli insanlara göre bazı ihtiyaçlarının karşılanacağı düzeyde şekillendirildiğini görebiliyorum. Çalışmalar yapılmış ama yeterli değil” ...K15

“Alanya'nın içerisinde engellilerin kullanımına uygun Türkiye'deki birçok ilçeden daha fazla tesis var. Yani mesela Alanya'daki gece kulüplerinin belli bir bölümü engellilere uygun hale getirildi. Asansör koyanlar oldu vesaire vesaire. Restoranlar aynı şekilde ama yüzde yüz diyemeyiz. Ama şunu da dememek gerekiyor; Alanya'daki tesisler engelli turistler için uygun değildir de yanlış olur. İlla ki engellilerin de kullanımına yani engelliler sokağa çıktığında dışarı çıktığında rahatlıkla rahat edebilecekleri ortamları görürler” ...K1

3.8.2.1.4. Seyahat Acenteleri

Katılımcıların görüşlerine göre seyahat acentelerine düşen sorumluluklar tanıtım ve pazarlama ile seyahat acentelerinin yaptırımları olmak üzere iki alt temada toplanmıştır.

Tanıtım ve Pazarlama

Katılımlardan 8 tanesi seyahat acentelerine düşen tanıtım pazarlama faaliyetleri ile ilgili görüşlerini belirtmiştir. Katılımcılar, kentin ve kentteki engelli bireylere yönelik düzenlemelerin seyahat acenteleri tarafından ilgili kitleye tanıtılması ve pazarlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Alanya'mızın da bu pazardan pay alması çok önemli. Bunun için ne yapılması gerekiyor, genel anlamda engelli turistlerin, özellikle konaklama, yiyecek içecek, ulaşım ve turistik çekiciliklere ulaşılma noktasında eksikliklerimiz var. Alanya da bunun tamamlanması lazım. Pazarlama faaliyetlerinin engelli turistleri ilgilendiren bilgileri, kapsayarak bu pazarlama faaliyetlerini ülkeler arasında farklı yönden bu engelli turizmine yönelik düzenlemeleri lazım. Burada seyahat acentelerine görev düşüyor” ...K3

“Şimdi seyahat acenteleri kısmında bu işin pazarlanması yapılabilir bu işin en son aşaması seyahat acentelerine kalıyor dolayısıyla bu alt yapı yapıldıktan sonra

seyahat acenteleri pazarlanması için sunulabilir. Seyahat acenteleri de dünyanın dört bir tarafın da tanıtıp buraya kitle turizmine hitap edecek misafir portföyüne ulaşabilir”...K9

“Yurt dışındaki artık her televizyonda insanlarımız görüyorlar, reklamlar yapılıyor satış bürolarında, televizyonlarda her yerde, internet sitelerinde... Yani mutlaka yazılı bir doküman değil de görsel. Orada bütün reklamını iyi yapacak ve gerçekten de orada göstermelik yapmayacak. Gerçek olması lazım, geldiğinde hayal kırıklığına uğratmayacak insanları. Hangi imkânları sunuyorsak onların reklamını seyahat acenteleri iyi yapmalı”...K11

“Burada yine bir planlama devreye girmesi gerekiyor seyahat acentelerinin de sizin konseptinizin ne olacağına kadar yani engelli bireyler için yapacağımız faaliyetlerin ne olduğuna ilişkin amacınızı, hedefinizi ortaya koyup ona göre her bir kademedeki örgütlenmenin yapılması gerektiğini düşünüyorum. Daha etkili bir tanıtım olabilir o zaman. Örneğin Alanya turizmi neyi amaçlıyor yılda işte şu kadar engelli turist Alanya'da vakit geçirmesini amaçlıyor. Ama bunu amaçlarken onlara ne verecek, ne gösterecek, ne öğretecek. Çünkü gösterdiğiniz ve öğrettiğiniz şeyler tanıtıma katkı sağlayacak bunun bir şey olması gerekiyor”...K13

“Engelli pazarı gerek yurt için de gerek yurt dışında pazar araştırmaları ve buraya çekilmesi konusunda bu hedef kitlenin yani potansiyel kitlenin gerekli promosyon faaliyetleri ile yapılması ya da kapsamlı bir şekilde acenteler tur operatörleri ile ilgili anlaşmanın tanıtım pazarlamasının bir araya getirilmesi gerekiyor”...K16

“Yurtdışındaki seyahat acenteleri ile konuşurken engellilerin burada rahat edebileceğine dair afişlerin hazırlanması ve tutundurma faaliyetlerinin yapılması faydalı olacaktır diye düşünüyorum”...K17

“Yani burada şunu ifade etmek gerekir. Seyahat acentelerinden ziyade otellerin bu konuda üzerine düşeni yapmaları bununla birlikte de seyahat acenteleri gerekli desteği verecektir diye düşünüyorum. Oteller düzenleme yapacak ki seyahat

acentesi bunu anlatacak, düzenleme yapılmaz ise anlatacağı da tanıtacağı da bir şey olmaz. Ama mevcut çalışmaları da yine de tanıtması lazım” ...K28

“Avrupa ülkelerinde yaşayan engellilerin çoğunluğu tatil yapabiliyor. Gelişmiş ülkelerde engelliler ile toplum iç içe yaşıyor. Burada ki en büyük eksiklik Alanya'nın seyahat acentelerince yeterince tanıtılmaması” ...K30

Seyahat Acentelerinin Yaptırımları

Katılımcıların 2 tanesinin seyahat acentelerinin yaptırımları ile ilgili görüşlerini belirtmişlerdir. Katılımcılar seyahat acentelerinin turistik işletmeler üzerinde yaptırım gücü olduğunu, turistik işletmelerin de bu anlamda düzenlemeler yapmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Seyahat acentelerinin oteller üzerinde özellikle 15-20 senedir çok ciddi yaptırımları var. Çevre düzenlemelerinden tutun da otellerin nasıl dizayn edileceğine kadar söz sahibiler. Çünkü en büyük yaptırım gücüne sahip kurumlar olarak gözükyor. Seyahat acentelerinin otel işletmelerine yönelik bu tür yaptırımları ve talepleri de otellerin kendilerine bu anlamda belirli bir düzeleme getirmelerini sağlar diye düşünüyorum” ...K1

“Buraya gelen turistlerin çok büyük bir kısmı yabancı ülkelerden geliyor. İç turist burada var ama burada ayrıca açacağım parantez olarak yabancı acentelerin birçoğu bir yere turist gönderirken engelli imkânlarının var olup olmadığını kontrol ediyorlar yoksa orayla anlaşma yapmıyorlar zaten özellikle Hollanda falan bu konuda ön plana çıkıyor. Bu sebeple Türkiye'deki otellerin restoranların gerekli alt yapıyı sağlaması gerekiyor ve sağlamış durumdalar zaten” ...K17

3.8.2.1.5. Sivil Toplum Kuruluşları

Katılımcıların görüşlerine göre sivil toplum kuruluşlarına düşen sorumluluklar empati, farklı engel türlerinin düşünülmemesi, farkındalık, engel türü, engelli turizmi ile ilgili toplumu bilgilendirmek olmak üzere dört alt temada toplanmıştır.

Empati

Katılımcılardan 6 tanesi empati yapmak ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcılar, kendimizi engelli bireylerin yerine koyduğumuz taktirde onları, onların çektikleri zorlukları daha iyi anlayabileceğimizi ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Bence baştan engellilere yönelik bir çalışma yapar iken sadece yapmak zorunda olduğumuz için yapmayalım, gerçekten bir engelli vatandaş nasıl rahat bir şekilde hareket edebilir yerimize kendimizi koyarak empati yaparak yapmalıyız” ...K9

“Bizim o sandalyeye bir gün oturup da kendimiz Alanya'nın her yerine girip çıkmalıyız ki notlarımızı edelim ve daha sonra bölge yöneticilerine söyleyelim. Zira gerçekten yani engelsiz insan engellinin halinden anlamaz veyahut biz daha çok yüzeysel bakarız buna” ...K12

“Bazı sosyal deneyler var. Bunlar yapılabilir. Yani nasıl diyeyim, insanların kendisini çeşitli engellilerin yerine koyması lazım sağlanabilir. Bu etkinlikler kime düşer, herkese düşer. Üniversitelerde paydaştır bu konuda, belediyelerde, sivil toplum kuruluşlarında. Bu tür etkinlikler yapılabilir” ...K15

“İnsanların engelli kişi ile empati kurarak bir gün o kişinin yerinde kendisinin de olabileceğini düşünmesi gerekmektedir. Yapılan düzenlemeler ile birlikte bu konuda da eğitim şart” ...K19

“Bizim burada en büyük sıkıntılarımızdan bir tanesi şoförlere engelli empatisi kurdurmak yani ya bunlara ceza mı vereceğiz bunları anlatabilmemiz için kesinlikle bir kereliğini o tekerlekli sandalyeye o şoförleri bindirip o empatiyi yaşatmalıyız. Çünkü maalesef bir ailede bir kişide o olay bir yakının da olmadığı sürece kendi canına dokunmadığı sürece onun hassasiyetini bilmiyor onu görmüyor” ...K21

“İhtiyaçlar bazen biliyorsunuz yaşanarak elde edebilir. Belediye yönetiminden her hangi birini bir tekerlekli sandalyeye oturtup bir gün dolaştırın. Özellikle

bedensel engellilerin neler yaşadığını hissetmesi açısından. Sinemaya gitsin, parka gitsin, her yere”...K29

Farklı Engel Türlerinin Düşünülmemesi

Katılımcılardan 7 tanesi farklı engel türlerinin düşünülmemesi ile ilgili görüşlerini belirtmiştir. Katılımcılar düzenlemelerin sadece bedensel engellilere göre yapıldığını ve diğer engel türlerinin ihmal edildiğini belirtmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Otellerin mevcut fiziki koşullarının farklı engel gruplarını ağırlayabilecek seviyeye çıkarılması gerekiyor. Bu çünkü görme engellinin ihtiyacı ile koltuk değneği kullanan engellinin ihtiyacı, tekerlekli sandalye kullanan engellinin ihtiyacı bir değil. Kendimden örnek vermek gerekirse; ben bir koltuk değneği kullanıcısıyım. Ve ben bir engelsiz konsepti olan bir otele gittiğim zaman sadece tekerlekli sandalye düşünülerek planlama yapılmış”...K2

“Burada engelli deyince engelli kategorilerini de gözden kaçırmamak lazım. Engelli deyince biz sadece fiziksel engellileri ön planda tutuyoruz. Ama bunun tabii ki görme engellisi var, işitme engellisi var, mental engellisi var. Biliyorsunuz engel grupları bu şekilde dağılıyor”...K4

“Engelli dediğimizde sadece ortopedik engelliden söz edemeyiz. Bunun yanında görme engelli, işitme engelli gibi gruplar da var. İşte burada braille yazıların olması, ses sisteminin olması, yine işitme engelliler için ışık sistemlerinin eklenmesi bu süreci daha güçlü daha altı dolu bir şekilde uygulamamızı sağlayacak. Diğer türlü sadece engellilerin içinde de bir ayırım yapmışız gibi”...K8

“Buradaki en önemli konu odaların sadece bedensel engelliler düşünülerek yapılması. Eğer sadece onlar baz alınıyor ise yeter. Bence diğer engel türüne sahip engelli bireylerde normal odalarda konaklayabilir”...K10

“Engelli dediğimizde aklımıza gelen ilk engel fiziksel engel. Bunun yanında zihinsel olmakla birlikte seviyesi çok farklı olabilen hastalıklara hatta bazı özel gereksinim dediğimiz durumlara göre değişebiliyor” ...K15

“Engelli tanımı da çok geniş. Bazı ülkelerde belli bir yaşın üstü otomatik olarak engelli kabul ediliyor. Türk insanına engelli kimdir diye sorduğunuzda ilk akla gelen yürüyemeyen, tekerlekli sandalye kullanan insanlar gibi geliyor. Fakat bu kapsam çok çok geniş. Yiyecek ile alakalı, duymayla, yürümeyle, fiziksel veya zihinsel engellilik sınıfları çok fazla” ...K22

“Bizim mesela şuan işletmelerimizde, engelli gelenler zaman zaman oluyor. Şimdi sadece tekerlekli sandalye değil sadece engel. Biz bütün düzenlemeleri maalesef hem şehir olarak hem oteller olarak tekerlekli sandalyelere göre yapıyoruz. Ama engel demek bu değil. Engelin çok çeşitleri var. Görme engeli var, duyma engeli var. Yani bunları topyekün düşünmek gerekiyor. O yüzden bunlara biraz eğilmek gerekiyor” ...K29

Farkındalık

Katılımcılardan 6 tanesi farkındalık ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcılar toplumda engellilik ve engelli turizm ile ilgili yeterli farkındalığın oluşmadığını ve farkındalık yaratmak için gerekli çalışmaların yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Bir kere biz herkesten önce başladık, farkındalığımız çok fazla. Yani bugün çarşıya inip bir esnafa bu konuyla ilgili bir soru sorduğunuzda “evet bizim de rampamız var “ diyor veya bir tesise gittiğiniz zaman “ya evet biz bunu muhakkak yapmak zorundayız zaten belediye istiyor bunu bizden” diyor veya ticaret odasına gittiğiniz zaman “bizim engelliler ile ilgili birçok çalışmamız var” diyor. İşte Kaymakamlık “biz de bunları yapıyoruz” diyor. Dolayısıyla Alanya'nın 2003 yılında başlaması, yaklaşık 15 yıllık bir tecrübeden bahsediyoruz. Birikim ve tecrübe var. Bir şey yapmak istediğimiz zaman kimse bize “ne gereği var” demiyor. “Yapılması lazım biz de destekliyoruz” diyor” ...K2

“Böyle büyük bir kitlenin seyahat edebilir olduğu konusunda farkındalığın oluşması gerekiyor. Şimdi devlet dedik, ticaret odası gibi bir takım kurumlar öncelik temeli STK’lar hepsinin ortak hareket edip özel sektör ile acenteler beraber hamle yapması lazım. Gidip orada biz hazırız bu gurubu bu ülkenin bu potansiyelinden almaya hazırız demesi lazım” ...K4

“Buradaki sorun bilinçsizlik, toplumda bu konuda farkındalık yok. Toplumda bu farkındalığı oluşturmaya yönelik çalışmalar yapmak lazım. Otelleri bu pazara yönlendirmeye yönelik, bu pazarın önemini anlatmaya yönelik seminerler düzenlenmeli” ...K5

“Otel işletmelerinin fiziki alt yapılarının, bu pazarında olgunlaşmaya başlayan bu pazara yönelik ürünler geliştirmesi gerekliliği noktasında bilince ulaşması gerektiğini düşünüyorum. Ama bu bilincin eksik olmasından dolayı yeterli pay almadığını söyleyebilirim. Böyle bir pazarında henüz farkındalığında değiller” ...K14

“Alanya bir turizm kenti ve engelli turizm de turizmin bir altyapısı olduğu için ve önemli bir pazar olduğu için bu pazarda ki payı alabilmelerini sağlamak amacıyla farkındalık çalışmaları Alanya ile ilgili tesislerin yatırımcıların yerel yönetimlerin dikkatini çekilecek formüller sempozyumlar çalışmalar bakanlık ve konunun muhataptı olan yetkililer ile Alanya bölgesinde ortak çalışmalar yapabilir” ...K23

“Farkındalık yaratmak adına çalışmalar yapılmalı. Örneğin yürüyüşler olabilir dikkat çekici... Bu kadar farklı milletten kişilerin yaşadığı bir yerden çok fazla alanda bu farkındalığı yaratabilirsiniz. Şu trafik cezalarına zabitanın yazacağı ceza ile bile bu tarz projeler çok rahat gerçekleştirilebilir. Kongre olabilir ki STK olarak buna destek veririz” ...K24

Engelli Turizmi ile İlgili Toplum Bilinçlendirmek

Katılımcılardan 4 tanesi turistik işletmeleri engelli turizmine teşvik etmek ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcılar turistik işletmelerin bu önemli turizm

pazarından daha fazla faydalanmaları için bu turizm pazarının potansiyeli ile ilgili bilinçlendirilmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“İşletmecileri arkadaşları bu konuda bilinçlendirmek gerekiyor, böyle bir ciddi potansiyelin olduğunu, yurt dışı ve yurt içinde ciddi bir potansiyelin olduğunu. Yurt içinde de biliyorsunuz % 12 engeli. İşletme böyle bir şeye sahip olursa bu kesime hitap edebileceği konusunu bilecek” ...K4

“Şimdi burada konaklama işletmesi konuyla ilgilenmezse yerel yönetimin konuyla ilgilenmesinin bir anlamı olmaz. Yerel yönetim ilgilense acente önemsemezse yine bunun bir anlamı kalmaz. Hepsinin koordineli bir şekilde çalışması gerek. Konaklama tesislerinin bilinçlenmesi gerekiyor. Dünya üzerindeki engelli turizmi milyar dolarlarla ifade ediyor” ...K7

“Pek çok otel var, belki de yine turizm bakanlığın ya da belediyenin ya da işte sivil toplum örgütlerinin teşvik etmesiyle beraber bu otellerden bazıları özellikle engelli pazarına yönelik bir yapılanmaya gidebilir. Tıpkı tesettür otellerinde olduğu gibi. Çünkü niş pazarlar ortaya çıkıyor” ...K14

“Otel sahipleri aslında şunu düşünüyor gelen turistlerden engelli olarak birkaç tane gelecek diye düşünüyor olabilirler. Böyle düşündüğümüz için yapmıyoruz. Şimdi sezonda 3 engelli gelip kalacak diye asansör yapmayalım diyorlar. Bunun altında yatan aslında en çözülebilir nokta bilinçlendirmek. Otel sahibi o pastadan pay alabileceğini bilirse zaten yapar. Denetlemeye de gerek kalmaz” ...K27

Resim 8: Havuz - Engelli Asansörü



Kaynak: Araştırmacı tarafından çekilmiştir.

3.8.2.1.6. Eğitim Kurumları

Katılımcıların görüşlerine göre eğitim kurumlarına düşen sorumluluklar eğitim, toplumsal tutum ve Engelli Turizmi ile İlgili Kongre, Sempozyum ve Çalıştay Düzenlenmesi olmak üzere üç alt temada toplanmıştır.

Eğitim

Katılımcılardan 6 tanesi toplumda yer alan bireylerin engellilik ve engellilere nasıl davranılması ile ilgili eğitilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Toplu ulaşımında da otobüsler var ama en büyük problemi tahmin ediyorum belki bununla ilgili sizde duymuş olabilirsiniz. Özellikle otobüsü kullanan şoförlerin bu konuda eğitilmesi gerekiyor. Kesinlikle destek olmuyor, yardımcı olmuyor görüp almıyor. Yani bu konuda toplumun farkındalığı yapılan fiziki yatırımlarım gerisinden geliyor. Burada daha çok farkındalık noktasında sıkıntılar var” ...K4

“İnsanlarımızın da eğitilmesi lazım. Normal insanlar bile karşıdan karşıya geçerken zorlanıyor, araçlar durmuyor. Dün mesela yaşadım Atatürk Caddesinde

önümüzde bekleyen Hollandalılar hoop diyerek araçları durdurdu ve önünde fiziksel engelli birisi de vardı. Yayaya yeşil yanmasına rağmen zor geçtiler. Biraz da insanların da eğitilmesi lazım”...K11

“Çalışanların bu konuda bilinçlendirecek üniversite kuruldu sürekli eğitim merkezi var, sürekli eğitim merkezi kapsamında hem sağlık bilimleri, hem tıp fakültesinin hem de turizm fakültesinin katkılarıyla birtakım eğitimlerle çalışanlarında bilinç düzeyi, bilgi düzeyi ve iş yapma anlayışı daha da yukarı çekilebilir”...K14

“Yine eğitimden başlıyor. Üniversitemiz bu konuda hazır. Yani personele engelli eğitimi vermek zorundalar. Engelli ihtiyaçları nedir, engelli nedir. Buradan bu eğitimleri vermek zorundalar ki engelli gözüyle bakabilsinler. Bunu yapabildikten sonra o adamlar bir engelli turistten rahatsız olmamaya başlayacaklar ve eksikliklerini gidermeye başlayacaklardır. Başa dönüp her şeyin eğitimden başladığını söylemek gerekli”...K17

“Bence en önemlisi personellerin engellilere nasıl davranmalarını gerektirdiği engelli yakınlarına nasıl davranmalarına gerektirdiği bunların psikolojileri hakkında bilgi almak ile ilgili bilgiler verilmeli”...K21

“Reel anlamda söylemek gerekirse bu süreci yöneten kişilerin görevli şoförlerin ya da şoförler odasının bu konuyla ilgili tam anlamıyla eğitim eksikliği ve denetim eksikliği olduğunu düşünüyorum”...K22

Toplumsal Tutum

Katılımcılardan 7 tanesi toplumun engelli bireylere karşı tutumu ile ilgili görüşlerini belirtmişlerdir. Katılımcılar toplumun engelli bireylere karşı olan olumsuz tutumunun yanında onların geçiş alanlarının da bilinçsizce işgal edildiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Alanya’daki bazı otellerin engelli odalarını farklı amaçlarla kullandığını yani muhasebe odası gibi insan kaynakları odası gibi kullandığını veya engelli

tuvaletlerinin depo olarak kullanıldığını gördük. Bu da biraz zihniyetle alakalı. Bu zihniyetin de değişmesi gerekiyor”...K1

“Kentin bence eksik yanı kendim için söyleyeyim özellikle kaldırımları gereksiz işgal etme. Araçlar, bisiklet veya masaların ön tarafa çıkarılması. İkincisi bazen misafirlerimiz özel taksi istiyor ama taksi geldiği zaman engelli olduğunu gördüklerinde bu engelli miydi, tekerlekli sandalyesini koyamam gibi bu tarz ulaşım sıkıntıları oluyor” ...K6

“Diğer ilçelere ve illere göre kıyasladığımda kaldırımlar zemine daha yakın. Bu olumlu bir özellik ama yakın olması kullanılabilceği anlamına gelmiyor çünkü kaldırımlar araçlar tarafından işgal edilmiş durumda. Belediye gerekli çalışmayı yapmış ama toplum bilinçsiz. Bir de şu oluyor bir kişi park edince bu otomatik olarak diğerlerinin park etmesine sebebiyet veriyor. Yani kırık cam teorisi gibidir. Bir cam kırılırsa bir hafta sonra bütün camlar kırılmaya başlar”...K18

Resim 9: Görme Engelli Yürüyüş Yolunu İşgal Eden Araç, Alanya



Kaynak: T.C. Alanya Belediyesi, www.alanya.bel.tr

“Halkımızın da bilinçlenmesi ve saygılı davranması gerekiyor. Örneğin benim Alanya’da ve başka yerlerde gördüğüm en büyük problemlerden biri görme engelliler için yapılan kaldırımlarda insanların dikkatsiz davranarak üzerine araba, motor vs koyularak düzenlemenin uygulanamamasına sebep olmaktadır” ...K19

“Kaldırımlar ve yaya yolları kullanıma uygun fakat yine halkın bilinçli davranmadığı konusuna geleceğim. Paylaşılması konusunda sıkıntı var. Belediyenin başta bisiklet yolu diye yaptığı yerler şu an otopark olarak kullanılıyor. Yani halkı bilinçlendirmek gerekiyor” ...K24

“Türkiye diyelim Alanya demeyelim, Türkiye’de bu işler biraz enteresan gidiyor. Yani aslında engelli birey sayımız çok fazla ona rağmen düzenlemelere bakıyoruz, düzenleme yapılıyor mesela şey yapıyorsunuz nedir o tekerlekli sandalyelere göre bir kaldırım yapıyorsunuz. Kaldırıma çıkacak yer yok. Bu ülke genelinde zaten sosyal medyada da bunları görüyorsunuz. Araç park ediyor ya da ne bilim, orda var demek için yapılıyor” ...K29

“Toplumumuz engellilere acıyarak bakıyor. Engelli bireyleri rahatsız edici durumlar olabiliyor. Toplum bu konuda bilinçli değil. Engelli bireyler birçok turistik organizasyondan mahrum bırakılıyor” ...K30

Engelli Turizmi ile İlgili Kongre, Sempozyum ve Çalıştay Düzenlenmesi

Katılımcılardan 3 kişi engelli turizmi ile ilgili kongre, sempozyum ve çalıştay yapılmasına dair görüş belirtmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Bir iki yıl önce burada iki yıl önce yanlış hatırlamıyorsam burada sağlık turizmi zirvesi yapılmıştı. Buna sektör temsilcileri katılmıştı, akademisyenler katılmıştı. Bu zirvede ikinci ya da üçüncü gün oturumunda çalıştay düzenlenmiş ve Alanya’nın yine bu anlamdan güçlü zayıf yönleri tartışmaya açılmıştı çeşitli temalar halinde. Buna yönelik belki zirveler yapılabilir” ...K14

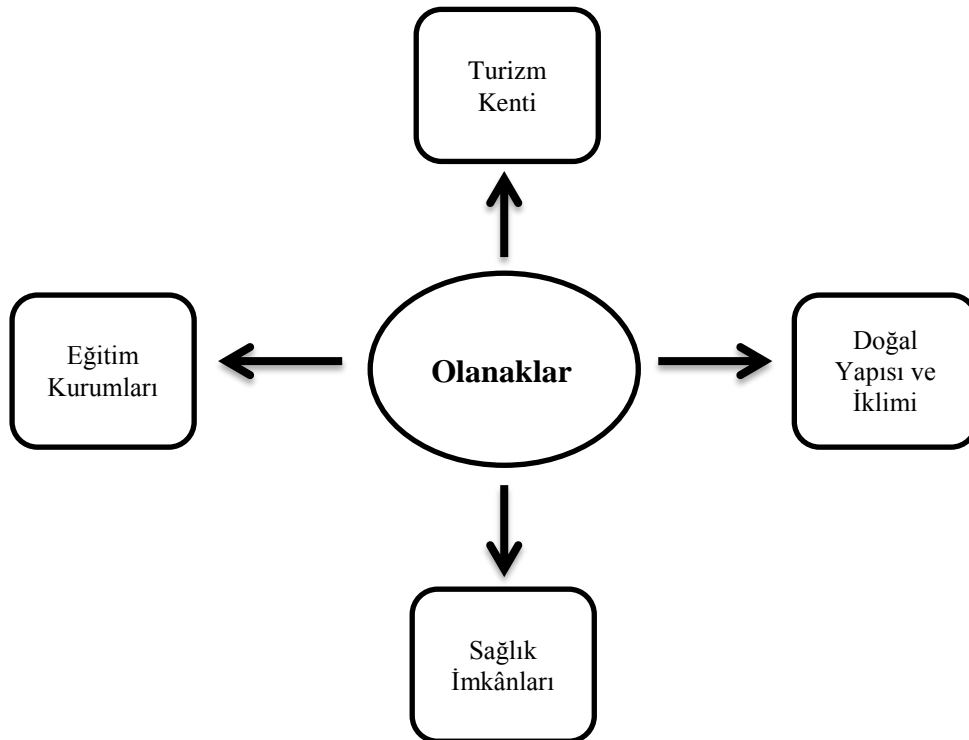
“Alanya ile ilgili tesislerin yatırımcıların, yerel yönetimlerin dikkatini çekilecek formüller sempozyumlar çalışmalar bakanlık ve konunun muhataptı olan yetkililer ile Alanya bölgesinde ortak çalışmalar yapabilir ki bu çok önemli” ...K22

“Engelli turizmi ile ilgili kongre olabilir ki STK olarak buna destek veririz. Ayrıca bizim şu 100-150 yerde networkümüz var. Yani anında ulaşabiliriz bu ülkelere. Bu insanlar zaten engelli turizmi ve sağlık turizmi zaten koordineli olarak çalışmaktalar” ...K24

3.8.2.2. Olanaklar

Engelli bireyler turistik seyahatleri öncesinde ki karar sürecinde bilgiye daha çok ihtiyaç duymakta ve gidebilecekleri destinasyonların erişilebilirliği ve ulaşılabilirliği ile ilgili araştırma yapmaktadırlar. Engelli bireyler ayrıca gidebilecekleri kentin bilinirliği, doğal güzellikleri, iklimi, turistik tesisleri ve sağlık olanaklarını da değerlendirmekte ve karar aşamasında bu kriterlere de önem vermektedirler. Aşağıda Şekil 12’de kentin engelli turizmi kapsamında olanakları yer almaktadır.

Şekil 12: Olanaklar



3.8.2.2.1. Turizm Kenti

Katılımcıların, kentin olanakları kapsamında turizm kenti ile ilgili görüşleri turizm tecrübesi ve tanınırlık olmak üzere iki alt temada toplanmıştır.

Turizm Tecrübesi

Katılımcılardan 9 tanesi kentin turizm tecrübesi ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcılar kentin uzun yıllardır turizm kenti olmasından dolayı bu tecrübenin kentteki düzenlemelere ve kentte yaşayanların duyarlılığına yansıdığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Aynı zamanda insanlarımızın burada % 80’i, 90’ı turizm ile uğraştığı için bilinçli insanlar. Anadolu’ya biraz daha gittiğinizde aman diyebilirler. Ama burada vatandaşlar biraz daha duyarlı bu yüzden biz daha iyi burada turizm ve engelli turizmi açısından bir şeyler yapabiliriz”...K3

Alanya'nın turizmde gerçekten profesyonel olduğunu düşünüyorum. Başka yerlere baktığımda konaklama tesisleri ve de şey açısından düzenlemeler açısından güçlü olduğunu düşünüyorum çünkü Alanya'da bunun oranı kaçır bilmiyorum ama çok yüksek bir oranda kişi Alanya'da turizmden faydalıyor geçiniyor ve turizm faaliyetleri sürdürüyor ve bunu uzun yıllardır yapıyor. Dolayısı ile bunun bir güçlü yanı olduğunu düşünüyorum”...K13

“Burada çok fazla yabancı turist var. Bu gelen yabancı turistlerin birçoğu burada yerleşik hayata geçiyor. Hatta bir kısmı yerel yönetimde de söz sahibi. Durum böyle olunca da kendi zihin yapılarını yansıtmaya başladılar Alanya'nın çevresine. Bu da doğal olarak engellilere karşı ön yargının kalkmasına büyük etken oldu. Alanya'nın bu kadar yabancı turist ile içli dışlı olması Alanya'nın pozitif yönü”...K17

“Turizm bu bölgede olmamış olsaydı bu bilinç oluşur muydu? Turizmin getirdiği olumlu özelliklerden bir tanesi de engellilere karşı duyarlılık bir nebze olsun gelişmiş. Turizmin olması engelliler açısından bir avantaj. Bir takım alt yapı çalışmalarının olması, kaldırımların olabildiği kadar yere yakın olması”...K18

“Bence her şeyden önce turistik bir şehir, güzel bir şehir. Çok farklı insanların bir arada yaşadığı ve yıllardır turizmle ilgili çok fazla tecrübesi olan bir şehir. Sadece aslında küçük dokunuşlar ile şehrin sadece fiziksel alt yapısını uydurduktan sonra engelliye sadece buraya getirtmek ve tanıtmak kalıyor” ...K20

“Alanya Türkiye’ye turizmi öğreten bir kent olarak düşünüldüğünde benim şahsi kanaatim son 40 yıldır turizm çeşitliliğini konaklama tesisleri açısından ve turizm çeşitliliği bakıldığında her türlü çeşitliliğini görebileceğimiz bir şehir. Oda pansiyonculuğundan 5 yıldızlı otellere kadar olabileceğini var olan bir şehir” ...K22

“Alanya turizmde bu bölgede özellikle ilk gelişen ilçelerden, şehirlerden bir tanesi. Biliyorsunuz Alanya'nın nüfusuyla çoğu Türkiye'deki ilden bile büyük” ...K26

“Alanya bu konuda da çok müsait. Geçmiş dönemde, yani turizmin ilk beleden, kemerden falan ilk turizmin doğduğu yer Alanya’dır. İlk turizm merkezidir” ...K29

Alanya’nın turizm alanının şehir ile iç içe olması ve turistik, tarihi ve gezilecek yerlerin konaklama yerleri ile yakın olması ulaşım açısından önemli bir avantaj. Alanya’nın uzun bir sahili var, denize giden bir turist ayrıca denizden çıktıktan sonra buraya yakın tarihi yerlere kolay ulaşabilmektedir...K30

Tanınırlık

Katılımcılardan 5 tanesi kentin tanınırlığı ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcılar kentin bilinen bir kent olmasının önemli bir avantaj olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

Özellikle sektörde uzun yıllar İskandinavlarla görev yapmamdan ötürü İskandinav ülkelerindeki yapılmış olan çalışmalar ve İskandinav ülkelerindeki yaşlı nüfusu dikkatimi çekmişti. Hem engelli gem yaşlı nüfusu Türkiye için ve Alanya için cazibe merkezi. Ben özellikle bu grubun Türkiye’ye getirilmesi konusunda ve Alanya’ya etkili olacağını ve fayda sağlayacağını düşünüyorum...K4

Zira her gün trend daha da yükseliyor. Daha değişik cennet kapıları diyeyim turizm ile ilgili yeni alanlar çıkıyor devreye ve biz Alanya olarak aslında çok yerde o

kadar bilinirliğimiz var ki sade birkaç yıldan beri şansızlık imaj sıkıntısı ama umuyoruz, inanıyoruz...K12

Bir defa Alanya zaten başlı başına turistik bir marka. Yer altı yer üstü çevre bütün turistik destinasyon anlamında çekici bir şehir, böyle bir hazır bulunmuşluk düzeyi var. Tanınıyor, biliniyor marka olarak. Çok uzun bir sahil şeridi var. Çok fazla otel arzı var. Dolayısıyla bu kadar arzı olan bir bölgenin engelli turizm pazarına girerken de kolaylıkla adapte olabileceğini, uyum sağlayabileceğini düşünmekteyim...K14

Şehir olarak tanınabilirdik açısından bir sorunu yok. Uzun yıllardır turizmin içinde. Şahit olduğum bir şeyi söyleyeyim. Geçen hafta Erasmus projesi için Sofya'da bir gala yemeğinde bir tarafımda Finlandiyalılar oturuyor, diğer tarafımda Romanyalılar var, sohbet ediyoruz. Finlandiyalılar Türkiye'nin neresinden geldiğini sordular. Ben Alanya deyince; "ooo çok güzel yer" dediler. Ne zaman geldiklerini sordum. Gelmediklerini söylediler. Meğer burada film çekiliyormuş, Finlandiya'da yayınlanan. Bu Alanya'nın tanıtımı açısından çok güzel bir şey...K24

Alanya tercih edilebilen bir yer, bilinen bir yer, marka, güneşi inmiyor, işte doğası bitmiyor, denizi temiz her daim güzel. Bu anlamda tercih edilen bir yer...K29

3.8.2.2.2. Doğal Yapısı

Katılımların, kentin olanakları kapsamında kentin doğal yapısı ile ilgili görüşleri elverişli iklim şartları ve doğal güzellikleri ile kış turizmi olmak üzere iki alt temada toplanmıştır.

Elverişli İklim Şartları ve Doğal Güzellikleri

Katılımcılardan 3 tanesi kentin doğal güzellikleri ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcılar kentin doğal güzelliklerinin engelli turizmi açısından kente avantaj sağlayacağını ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Alanya, dünyanın en güzel yerlerinden bir tanesi. Burada en önemli unsurlarında bir tanesi havası, denizi kumu güneşi. Aynı zamanda insanlarımızın burada % 80’i, 90’ı turizm ile uğraştığı için bilinçli insanlar” ...K3

“Alanya turizm açısından zaten çok avantajlı bir şehir. Bu şehrin güzel bir şekilde hamurunu yoğurursanız bu da büyük bir avantaj olarak geri dönebilir. Pazara açık olan bir şehir çünkü; deniziyle kumuyla, güneşiyle, iklimiyle... 8 ay güneş olan bir şehirde yaşıyoruz bunlar bizim avantajlarımız” ...K8

“Tabi sadece sahil kesimi değil ben biraz da yukarıya yaylalara doğru engelle turizmin yayılması gerektiğini düşünenlerdenim. Oranın doğası, sesleri, kokusu, bitkileri, bunların hepsi değerlendirilebilir bu turizm içerisinde diye düşünüyorum. Bunlar güçlü yani doğal yapısı, coğrafi özellikleri en güçlü yönleri” ...K13

Kış Turizmi

Katılımcılardan 2 tanesi kentin kış turizmi için elverişli iklim şartlarına sahip olduğunu vurgulamışlardır. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Şimdi engellilere gelince biz Alanya’ya engelli grupları kış döneminde getirebilirsek ki getirebiliriz. İklim açısından çok ideal, üçüncü yaş gurubu, engelli grupları orada ekonomiye çok büyük sekte vuruyor İskandinav ülkelerinde. Burada iklim güzel, kışın geliyorsunuz ortalama 11-12 derecenin üzerinde. Gezilecek, görülecek yerler var, tesisler boş, fiyatlar makul” ...K4

“Tabi diğer bir güçlü yanı ise Alanya'nın doğal yapısı, her yere ulaşılabilirliği ve iklim koşulları. Örneğin ben Alanya'nın kış turizmi içerisinde engelli turizmi için çok uygun olduğunu düşünüyorum kış aylarında ve bunun yapılabileceğini düşünüyorum hani” ...K13

3.8.2.2.3. Sağlık İmkânları

Katılımcıların kentin olanakları kapsamında kentteki sağlık imkânları ile ilgili görüşleri kennte kamu ve özel hastanelerin yer alması ve sağlık turizmi olmak üzere iki alt temada toplanmıştır.

Kentte Kamu ve Özel Hastanelerin Yer Alması

Katılımcıların 2 tanesi kentteki kamu ve özel hastanelerin yer alması ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcılar kentteki sağlık imkânlarının engelli turizminin gelişmesine olanak sağlayacağını vurgulamışlardır. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Onun dışında iklim koşulları çok uygun özellikle kışın kış aylarında çeşitli engelli türlerin yönelik rehabilitasyon merkezleri gibi faaliyet yürütecek konaklama işletmeleri tasarlanabilir. Üç ya da dört tane özel hastane var. Bir tane büyük bölge hastanesi yapıldı. Sağlık imkânlarında var olması sağlık turizmi ile entegrasyonu sağlanmış bir engelli turizm pazarının Alanya’ya çekilmesi kolaylaştırılabilir” ...K14

“Şimdi bu noktada engelli ne ister sorusundan başlamak gerekiyor. Engellilerin en fazla ihtiyaç duyduğu şeylerden bir tanesi sağlık imkânları. Alanya bu noktada biraz eksik bir ilçeydi. Hastaneyi açarak bu ihtiyaçları karşılayabilecek bir seviyeye geldi ama hala birkaç tane eksik söz konusu. Sağlık imkânlarının olmadığı yerde engelli turizminden söz edilemiyor” ...K17

Sağlık Turizmi

Katılımcılardan 3 tanesi sağlık turizmi ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcılar engelli turizminin sağlık turizmi ile uyumlu bir yapı içerisinde düşünülmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Belki söz gelimi işte 2019 engelli turizm yılı şeklinde Alanya kendisine özel bir gündem belirleyebilir. Bu gündemi sağlık turizmi ile de uyumlaştırarak bir yıl boyunca çalışmalar yürütürse yurtdışındaki pazarlara ulaşabilme noktasında bir takım girişimlerde bulunursa bu pazarın bu bölgede canlanacağını düşünüyorum” ...K14

“Aslında engelli turizmi genel konsepte baktığımız da sağlık turizminde bir alt segmentine giriyor. Hükümet politikaları içerisinde de çok önemli bir yer tutan sağlık turizmi politikası dikkat çekiyor. Bu noktada engelli turizmi için yapılacak her türlü çalışmanın startı belki Alanya’da verilmesi sağlanabilir” ...K22

“Bu topyekûn bir hareket olmalı, yani bunu engelli pazarını Alanya'ya çekmek için şehir olarak, beraber düşünmek lazım. Sağlık turizmini ön plana çıkarmak lazım. Şimdi, engellinin buraya gelebilmesi için bir sebep lazım. Yani mutlaka, ya sağlığını düzeltmek ve tatili birleştirmek adına bir harekette bulunması gerekiyor”...K29

3.8.2.2.4. Eğitim Kurumları

Katılımcıların, kentin olanakları kapsamında kentteki eğitim kurumları ile ilgili görüşleri kentte üniversitenin yer alması olmak üzere tek alt temada toplanmıştır.

Kentte Üniversitenin Yer Alması

Katılımcılardan 2 tanesi kentte üniversitenin yer alması ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Katılımcılar kentte yer alan üniversitenin toplumun eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi ile ilgili önemli bir etken olacağını vurgulamışlardır. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Çalışanların bu konuda bilinçlendirecek üniversite kuruldu. Sürekli eğitim merkezi var, sürekli eğitim merkezi kapsamında hem sağlık bilimleri, hem tıp fakültesinin hem de turizm fakültesinin katkılarıyla birtakım eğitimlerle çalışanlarında bilinç düzeyi, bilgi düzeyi ve iş yapma anlayışı daha da yukarı çekilebilir”...K14

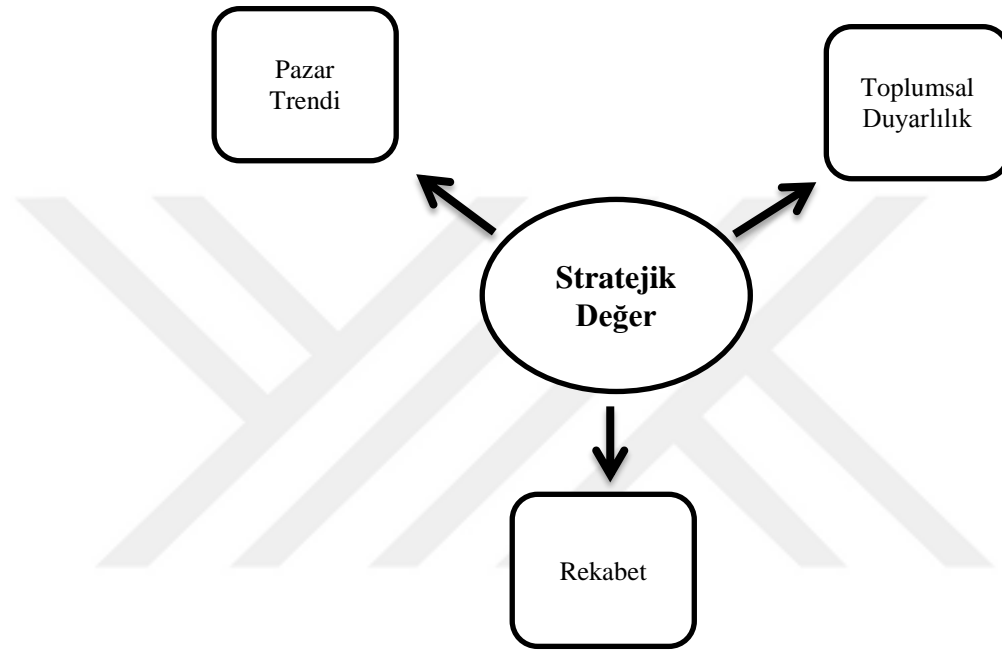
“Yine eğitimden başlıyor. Üniversitemiz bu konuda hazır. Yani personele engelli eğitimi vermek zorundalar. Engelli ihtiyaçları nedir, engelli nedir. Buradan bu eğitimleri vermek zorundalar ki engelli gözüyle bakabilsinler. Bunu yapabildikten sonra o adamlar bir engelli turistten rahatsız olmamaya başlayacaklar ve eksikliklerini gidermeye başlayacaklardır. Başa dönüp her şeyin eğitimden başladığını söylemek gerekli”...K17

3.8.2.3. Stratejik Değer

Destinasyonlar arasında giderek artan rekabet, turistik işletmeleri ve destinasyonları alternatif pazarlara yönlendirmektedir. Bu sayede de alternatif turizm türlerinin önemi ve stratejik değeri giderek artmaktadır. Önemli bir alternatif turizm

pazarı olan engelli turizm pazarında da engelli nüfusunun giderek artması ve engelli bireylerin turistik seyahatlerine genellikle refakatçileri veya aileleri ile katılmasından dolayı da destinasyonların bu turizm türüne verdikleri önem daha da artmaktadır. Aşağıda engelli turizminin stratejik değeri ile ilgili şekil yer almaktadır.

Şekil 13: Stratejik Değer



3.8.2.3.1. Rekabet

Katılımcıların, engelli turizminin stratejik değeri kapsamında rekabet ile ilgili görüşleri kitle turizminin dışındaki pazarlara artan ihtiyaç olmak üzere tek alt temada toplanmıştır.

Kitle Turizminin Dışındaki Pazarlara Artan İhtiyaç

Katılımcılardan 3 tanesi kitle turizminin dışındaki pazarlara artan ihtiyaç ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcılar alternatif pazarlara olan ihtiyacın giderek arttığını belirtmişlerdir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Engelli bireylerin turizm sektöründe önemli pazar payı olduğunu bizler görüyoruz ve ilerleyen yıllarda da bu pazar diliminde bizce pay almak isteyen

ülkelerin adeta birbirleri ile yarışıyor olacaklarını öngörebiliyoruz. Bu bağlamda baktığımızda Alanya'mızın da bu pazardan pay alması çok önemli" ...K3

"Birçok otelimiz alternatif turizm arıyor, aslında ihtiyacı da var. Baktığımız aman artık Türkiye'de yataktan bol bir şey yok, otelden bol bir şey yok. Dolayısıyla bu yatakları pazarlayabilmemiz için çok sayıda alternatif turizme ihtiyacımız var. Bu da onlardan biri ve bunu da geliştirebileceğimizi düşünüyorum" ...K9

"Alanya'da alışlagelmiş bir turizmin dışına çıkmak için özellikle turizm yatırımcıların çok ciddi çabaları var. Bu nokta da engelli turizmne ve konseptine uygun bir takım yatırımlar yapıldığını görüyoruz ama hedeflediğimiz ve istediğimiz kadar değil" ...K22

3.8.2.3.2. Pazar Trendi

Katılımcıların, engelli turizminin stratejik değeri kapsamında pazar trendi ile ilgili görüşleri önemli bir turizm pazarı olmak üzere tek alt temada toplanmıştır.

Önemli Bir Turizm Pazarı

Katılımcılardan 7 tanesi engelli turizm pazarının önemli bir turizm pazarı olduğu ile ilgili görüşte bulunmuştur. Katılımcıların birçoğu bu turizm pazarının daha da büyüdüğünü ve önem kazandığını belirtmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

"Engelli turizmi çok ciddi bir alternatif aslında ki bunun örnekleri vardır bazı İskandinav ve Avrupa ülkelerin de engelli vatandaşlara devlet tarafından tatil verilir ve tamamını devlet karşılar. Grup halinde gelirler ve grup halinde geldikleri zaman bunu karşılayabilecek otelimiz kaç tane var bunu kendimize bir sormak lazım" ...K9

"Bu gruplara niş demek küçük grup demek azınlık demenin bir anlamı yok bir faydası da olmadığını da düşünüyorum. Giderek daha da büyüyor ama illa bu pazarın büyümesi de gerekmiyor. Yani bu pazarın varlığı da yeterli dolayısıyla burada" ...K15

“Zaten standart bir turist 800 usd para harcıyor, bizdeki rakamlar bunu söylüyor ancak engelli turistlerin ortalama harcaması 2000 usd'den başlıyor çünkü bir engelli turist tek başına seyahat edemiyor. Yanında da bir refakatçi olmak zorunda durum böyle olduğu için bir değil iki kişiden bahsediyoruz. Engelli bir kişi bir yerden bir yere giderek dolmuşa binmek değil de taksi tutmak zorunda dolayısıyla harcama da artıyor doğal olarak yani bunları düşündüğümüzde engelli turistin gelmesi engelliye bir oda vermeniz aslında size bir taraftan bir para kazandırıyor, bunların düşünülmesi gerekiyor” ...K17

“Engelli bireyler hiçbir zaman tek başına tatil yapamazlar aile bireyleri ile tatil yaptıkları için ya da refakatçileri ile tatil yaptıkları için önemli bir pazar. Engelli bireylerin normal bireylere göre daha fazla istek ve arzuları ve onlara göre hazırlanmış özel tatil olanakları fiziki alanlar ve imkânlar var olduğu sürece hem pazar payında ciddi ülke ekonomisine katkı sağlıyor” ...K22

“Düşünün sekiz milyon engelli tatil yapıyor yılda, önemli bir pazar. Türkiye'deki gelen turist sayısıyla bunu kıyasladığınız zaman inanılmaz bir uçurum var. Yeterince faydalanamıyoruz” ...K27

“Engelli turist daha fazla harcama yapıyor. Gelen engelli turistler ülke turizmine katma değer katacaktır. Engelli bireyler tatil yaptıkça toplum ile entegrasyonu daha kolay olacaktır. Avrupa'da biliyorsunuz seyahat edebilen 50 milyonun üzerinde bir nüfus var ve bu insanlar devletlerinden bu tür organizasyonlara katılmak için ekonomik olarak destek alıyor. Her sene farklı bir destinasyona bağlı buldukları STK'lar tarafından yönlendiriliyor ya da akredite olmuş şirketlerin çeşitli ülkelere seyahat ettirmiş oldukları turistler mevcut ve grup halinde gidiyorlar” ...K30

3.8.2.3.3. Toplumsal Duyarlılık

Katılımcıların, engelli turizminin stratejik değeri kapsamında toplumsal duyarlılık ile ilgili görüşleri sosyal sorumlulukların ve toplum bilincinin giderek artması olmak üzere tek temada toplanmıştır.

Sosyal Sorumlulukların ve Toplum Bilincinin Giderek Artması

Katılımcılardan 4 tanesi sosyal sorumlulukların ve toplum bilincinin giderek artması ile ilgili yorumda bulunmuştur. Katılımcılar sosyal sorumluluk projeleri ile engelli turizmine daha çok katkı sağlanacağını vurgulamışlardır. Katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Alanya dünyanın en güzel yerlerinden bir tanesi. Burada en önemli unsurlarında bir tanesi havası, denizi, kumu, güneşi. Aynı zamanda insanlarımızın burada % 80’i, 90’ı turizm ile uğraştığı için bilinçli insanlar. Anadolu’ya biraz daha gittiğinizde sonuç çok daha farklı. Ama burada vatandaşlar biraz daha duyarlı bu yüzden biz daha iyi burada turizm ve engelli turizmi açısından bir şeyler yapabiliriz”...K3

“Hem dünya markası bir şehir, gururumuz. Mutluyuz burada yaşamaktan, insanlar da buraya gelmek için zaten can atıyorlar. Bu da zaten gelmek isteyip de gelmeyenlere sebep olacaktır. Cidden bu tür oteller arttığı sürece standartlar ama aynı standartlar arttığı sürece burası daha çok turist getirecektir. Bu Alanya’yı önemli bir sosyal sorumluluk proje kapsamında da engelli olmasalar diğer insanları da mutlu edip belki daha fazla turist çekecek Alanya bu sayede”...K17

“Bizim de halk olarak bilinçlenme dönemi başladı. Engelli bireylerin sağlıklı bir şekilde kent içerisinde hayatlarını sürdürebilmeleri için yerel yönetimlerin çalışmaları arttı. Bu konuda öncü belediyelerden birisi Alanya Belediyesi. Bu konuyla ilgili düzenlemeler yapıldı ve halen de yapılmaya devam ediyor. Ama bunu bizim artırmamız gerekiyor tüm kent ölçeğinde”...K19

“Eğer sosyal sorumluluk olarak engelli turizmini gerçekleştireceksek otellere şunu söylersin hepiniz sezon içerisinde bana bir ay boyunca engelli turistlere bedava bir faaliyet yapacaksınız gibi bir şey söylersek engelli turisti buraya getirebiliriz”...K29

SONUÇ

Dünya nüfusu içerisinde giderek artan yaşlı nüfusu ve yaşlılığa bağlı olarak oluşan engelli sayısı ile birlikte engelli nüfusu da giderek artmaktadır. Engelli bireylerin topluma kazandırılması için ilk ve önemli adımlar Birleşmiş Milletler tarafından atılmıştır. Bu çalışmalara sivil toplum kuruluşlarının destek vermesi ile birlikte hem BM'nin hem de AB'nin engelli haklarına yönelik çalışmaları hız kazanmıştır. Yapılan bu çalışmalar birçok ülkede engellilere yönelik yasal mevzuatın oluşmasına da fayda sağlamıştır. Bu sayede daha önce saklanan, unutulmuş ve alt kesim olarak görülen engelli bireyler zamanla toplumla iç içe olmaya başlamıştır.

Türkiye'de ise engellilere yönelik ilk çalışmalar 1950'li yıllarda başlamıştır. O yıllarda engellilere yönelik sivil toplum kuruluşlarının kurulmaya başlamış ve bunun yanında 1961 Anayasasına engelliler ile ilgili hüküm koydurmayı başarmışlardır. Sonraki yıllarda da gerçekleşen yasal düzenlemelerde zaman zaman engellilerle ilgili hükümler yer alsa da bu düzenlemeler gelişmiş ülkelerdeki düzenlemelerin gerisinde kalmıştır. Türkiye'de engellilere yönelik düzenlemelerin gerçekleşmesine kaynaklık eden en önemli çalışma 1999 yılında düzenlenen I. Özürlüler Şurasıdır. Bu şurada alınan karar gereğince 2005 yılında Türkiye'de engellilere yönelik en önemli düzenleme olan "*Engelliler Hakkında Kanun*" yürürlüğe girmiştir. "*Engelliler Hakkında Kanun*" Türkiye'de sosyal modele yönelik en önemli kanun olarak dikkat çekmektedir.

Gelişmiş ülkelerde ise geçmişte tıbbi modele yönelik düzenlemeler yapılırken günümüzde sosyal model kapsamında düzenlemeler yapılmakta ve bu sayede seyahat eden engelli birey sayısı giderek artmaktadır. Ancak engelli bireylerin seyahatleri süresince yaşadıkları olumsuz tecrübeler onların daha sık seyahat etmesine engel teşkil etmektedir. Engelli bireylerin tatil için gittikleri ülke ve destinasyonlardaki en olumsuz deneyimlerinden birisi ise gittikleri yerlerdeki toplumun engelli bireylere olan bakış açılarıdır. Engelli bireyler, bugüne kadar ki turistik faaliyetlerinde edindiği kötü tecrübelerden dolayı da destinasyon tercihlerinde daha titiz davranarak erişilebilir kentleri ve turistik işletmeleri tercih etmektedir. Engelli bireylerin tamamının seyahat etme koşullarında olmadığı gerçeğine rağmen birçok

erişilebilirlik imkânlarının sağlandığı takdirde seyahat edebilecek potansiyele sahiptir.

Engelli bireyler tatil sürecinde en çok zamanını konakladıkları tesislerde harcamaktadır. Dolayısıyla burada konaklama işletmelerinde engelli oda sayısı tesislerin erişilebilirliği için önem arz etmektedir. Dünya nüfusunun da yaklaşık % 15'inin engellilerden oluştuğu düşünüldüğünde turistik ülkelerde uygulanan mevzuat gereği belirtilen engelli oda sayısı yetersiz kalmaktadır. Türkiye'de ise 2005 yılında uygulanmaya başlayan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin 18. maddesinde "*Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında engelli odası*" bulundurma zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenleme ile turistik tesislerin engelli oda sayısını yasal zorunluluğu karşılayacak sayıda yapması özellikle grup halinde gelmek isteyen engelli bireyler için konaklama işletmelerindeki engelli oda sayısının yetersiz kalmasına neden olmaktadır.

Türkiye'de turistik işletmelerin sayısının artmasıyla beraber yatak sayısı da artmakta ve turist sayısında beklenen artış olmadığı durumlarda da işletmeler boşluklarını telafi edebilmek için alternatif pazar arayışları içine girmektedir. Engelli turizmi ise önemli bir alternatif turizm pazarı olarak son yıllarda giderek daha da önem kazanmıştır. Engelli turistlerin tatile genellikle refakatçileri veya aileleri ile gittiği, gittikleri ve memnun kaldıkları erişilebilir ve ulaşılabilir tesis ve bölgeleri tekrar ziyaret ettiği düşünüldüğünde bu pazarın önemi, büyüklüğü ve sağlayacağı katkılar daha net anlaşılmaktadır. Bu çalışmalar ayrıca ekonomik beklentinin ötesinde bu kentler ve kentin paydaşları için önemli bir de sosyal sorumluluk görevidir (Tellioğlu ve Şimşek, 2016: 565).

Araştırma kapsamında kentteki turistik işletmelerde konaklayan engelli bireylere uygulanan anket çalışmasına göre şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Engelli bireylerin konakladıkları otelin girişine yönelik görüşlerine bakıldığında katılımcıların % 61,1 olumlu görüş belirtmiştir. Katılımcıların % 18,2'si

kararsız, % 20,72'si ise olumsuz görüş belirtmiştir. Burada özellikle katılımcıların % 78,7'si "*Konakladığım otelin giriş kapısı engelli bireylerin kolayca girebilmesine göre tasarlanmıştır*" sorusuna katılıyorum tercihinde bulunmuştur. Kentte yer alan konaklama işletmelerin büyük bir çoğunluğunun düz bir zeminde yer alması bu işletmelerin giriş alanlarında engelli bireylere yönelik olarak yapılacak düzenlemelerde kolaylık sağlamaktadır. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe göre tesis girişinin engellilere yönelik erişilebilir olmasına puan verilmesi işletmelerin bu düzenlemelere önem vermesini sağlamaktadır. Katılımcıların otel içi alanlara yönelik görüşlerinin öğrenim durumlarına göre karşılaştırılması için yapılan anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların öğretim düzeyi yükseldikçe konakladıkları otelin girişine yönelik olarak memnuniyeti de yükselmektedir. Katılımcıların tatile kiminle çıktıklarına göre karşılaştırıldığında ise tatile aileleri ile gelenlerin giriş bölümü ile ilgili memnuniyetleri daha yüksektir.

- Engelli turistlerin konakladıkları otelin genel alanlarına yönelik görüşlerine bakıldığında ise katılımcıların % 59,44'ü olumlu görüş belirtmiştir. Katılımcıların % 21,2'si kararsız, % 18,76'sı de olumsuz görüş belirtmiştir. Otelin genel alanları ile ilgili sorulan sorular içerisinde "*Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi*" ifadesine katılımcıların % 70,4'ü katıldığını belirtmiştir. Katılımcıların otel içi alanlara yönelik görüşlerinin iş durumlarına göre karşılaştırılması için yapılan anova analizi sonuçlarına göre ise katılımcılardan çalışmayanların genel alanlarla ilgili memnuniyetleri çalışanlara ve kendi işini yapanlara göre daha yüksek çıkmaktadır.

- Engelli turistlerin konakladıkları otelin odalarına yönelik görüşlerine bakıldığında ise katılımcıların % 58,2'si olumlu, % 15,66'sı ise olumsuz görüş belirtmiştir. Katılımcıların % 26'sı ise "*Kararsızım*" ifadesini tercih etmiştir. Kararsız olan katılımcı oranının en yüksek bu bölümde olduğu tespit edilmiştir. Engelli bireyler ile ilgili turistik tesislerdeki en önemli kriter o tesiste engelli odasının bulunması ve bulunan odaların bütün engel türlerini kapsayacak şekilde tasarlanmasıdır.

- Engelli turistlerin konakladıkları otelin yiyecek & içecek alanlarına yönelik görüşlerine bakıldığında ise katılımcıların % 43,7'si olumlu, % 31,63 gibi azımsanmayacak bir oranı ise olumsuz görüş belirtmiştir. Katılımcıların % 25'i ise kararsız olduğunu belirtmiştir. Burada en dikkat çeken husus ise olumlu görüş belirten katılımcı oranının diğer alanlara göre daha düşük olduğudur. Bu da engelli bireylerin konakladıkları otellerdeki yiyecek & içecek alanlarındaki masa, büfe ve bar düzenlemelerindeki memnun olmadığını göstermektedir. Bu bölüm ile ilgili sorular arasında “*Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var*” ifadesine katılımcıların % 45'1'i gibi yüksek bir oranı katılmadığını belirtmiştir.

- Engelli turistlerin konakladıkları otelin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik görüşlerine bakıldığında ise katılımcıların % 45,46'sı olumlu, % 29,64 gibi azımsanmayacak bir oranı ise olumsuz görüş belirtmiştir. Kararsız olanlar ise % 24,9'dur. Engelli turistlerin bu tür faaliyetlere katılması onların tesisdeki diğer bireyler ile iletişim kurmasını ve sosyalleşmesini sağlayacak önemli faaliyetlerdir.

- Engelli turistlerin konakladıkları otelin iletişim faaliyetlerine yönelik görüşlerine bakıldığında ise katılımcıların % 67,33'ü olumlu, % 12,2'si gibi düşük bir oranı ise olumsuz görüş belirtmiştir. Katılımcıların % 20,47'si “*kararsızım*” tercihinde bulunmuştur. Olumlu görüş oranının en yüksek olduğu bu bölümde katılımcılar “*Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir*” ifadesi % 78,2 gibi yüksek oranda katılıyorum olarak tercihinde bulunmuşlardır.

Araştırma kapsamında kentteki 30 turizm sektörü paydaşı ile de birebir görüşme gerçekleştirilmiştir. Paydaşların görüşlerine göre üç farklı boyut ortaya çıkmıştır. Bunlar; paydaşlara düşen sorumluluklar, olanaklar ve stratejik değerlerdir. Paydaşların ifadelerine göre en önemli hususlar şöyledir:

- Alanya'da özellikle kent merkezinde ki yaya yolu ve kaldırımlarda engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olduğu fakat kent merkezinin dışındaki alanlarda bu düzenlemelerin yetersiz olduğu belirtilmiştir. Çarpık kentleşmenin bu

düzenlemelerin yapılmasına engel teşkil ettiği de ifade edilmiştir. Ayrıca yaya yolu ve kaldırımlarda engellilere yönelik düzenlemeler yapılsa da bu alanların araçlar tarafından işgal edildiği sıkça ifade edilmiş ve toplumun bu konuda bilinçli olmadığı vurgulanmıştır.

- Birçok paydaş, kent merkezindeki ulaşım araçlarının engelli bireyler için erişilebilir olduğunu ifade etse de bu araçları kullanan şoförlerin engelli bireyleri görüp almamasından kaynaklanan sorunlar olduğunu belirtmiştir. Ayrıca kent merkezi dışındaki alanlarda yer alan toplu taşıma araçlarının da engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığı ifade edilmiştir. Alanya’da kent merkezi dışındaki konaklama işletmelerinin oldukça fazla olmasından dolayı da engelli bireylerin mevcut araçlar ile kent merkezine ulaşımı ile ilgili sorunlar yaşanmaktadır.

- Paydaşlar; konaklama işletmelerinin yeterli erişilebilirlikte olmadığını ve özellikle de engelli oda sayısının yetersiz olduğunu vurgulamıştır. Engelli bireylerin zaman zaman gurup halinde seyahat etmesinden dolayı engelli oda sayısı bu turizm türü için oldukça önemlidir. Görüşmeye katılanlar ayrıca mevcut engelli odalarında da tasarımından kaynaklanan sorunlar olduğu ve düzenlemelerin genellikle bedensel engellilere göre yapıldığı vurgulanmıştır. Paydaşlar son yıllarda yapılan konaklama tesislerinin daha erişilebilir olduğunu ifade etseler de turistik tesis yöneticilerin engelli turizm pazarının önemi hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca turistik tesis çalışanlarının da engelli bireylere nasıl davranılması hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmadıkları ifade edilmiştir.

- Paydaşlara göre konaklama işletmelerinin engelli turizmi ile ilgili gerekli düzenlemeleri yapması için kamunun bu işletmeleri teşvik etmesi gerekmektedir. Alanya’nın Türkiye’nin ilk turizm merkezlerinden biri olması itibariyle kentte çok uzun yıllar önce inşa edilmiş birçok konaklama işletmesi bulunmaktadır. Bu tesislerde engelliler ile ilgili düzenlemeler yapmak ve mevcut olanı yıkıp yeniden yapmak bu tesislere ağır bir ekonomik yük getirecektir. Bundan dolayı da bu işletmeler devlet desteğine ihtiyaç duymaktadırlar.

- Paydaşlar ayrıca Alanya’nın 2000’li yıllardan sonra engellilere yönelik yaptığı düzenlemeler ile Türkiye için örnek bir kent olduğunu, bu düzenlemelerin sadece kentin merkezi ile sınırlı kalmaması gerektiğini ve kentin tamamına yayılması

gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca kentin ve kentte mevcut olan düzenlemelerin engelli turizm pazarına yeterince tanıtılmadığını ifade etmişlerdir. Bununla ilgili ulusal ve uluslararası fuarlara katılmanın yanında web sayfası, katalog ve broşürler aracılığıyla hedef kitleyi kente çekecek çalışmalar yapılmalıdır. Kente gelen engelli bireylerin kenti daha iyi tanımasını ve kentteki görülmesi gereken yerler ile ilgili bilgilere ulaşabilmelerini sağlayacak mobil uygulamalar tasarlanmalıdır.

- Kentin turizm tecrübesinin ve tanınan bir kent olmasının engelli turizm pazarına yönelik çalışmalar açısından bir avantaj oluşturacağı ifade edilmiştir. Ayrıca kentin doğal yapısı, elverişli iklim şartlarının da hedef kitleyi buraya çekebilecek diğer önemli detaylar olduğunu belirtmişlerdir.

- Paydaşlar, turistik kentlerde giderek artan rekabetten dolayı alternatif pazarların daha da önem kazandığını ve engelli turizm pazarının da önemli bir alternatif turizm pazarı olduğunu ve giderek daha da büyüdüğünü ifade etmişlerdir.

ÖNERİLER

Paydaşlar bir kentin yönetilmesinde önemli rol oynamaktadırlar. Kentler için paydaşların öneminin yanında paydaşlar arasındaki işbirliği, iletişim ve güç dengesi destinasyonun doğru yönetilmesinin yanında, doğru tanıtılmasına ve pazarlanmasına yön verecek önemli unsurlardır. Paydaşlarının tamamının önerilerinin dikkate alındığı, düşüncelerine yer verildiği bir paydaş yönetimi ile kentler daha da gelişecek ve bu sayede bu kentlere olan turizm talebi daha da artacaktır. Alanya'nın engelli turizmindeki etkinliğini ve verimliliğini arttırmak amacıyla sunulabilecek öneriler ve paydaşlara düşen sorumluluklar şunlardır:

Kentteki yaya yolu ve kaldırımların kent merkezinin yanında diğer bölgelerde de engelli bireyler için erişilebilir olmalıdır. Kentte engelli bireylerin sorun yaşadığında bu sorunları çözebilecek ve sadece engelli bireylere hizmet edecek "Erişilebilir Turizm Ofisi" kurulmalıdır. Burada görev T.C. Alanya Belediyesi'ne düşmektedir.

Kentte ulaşımı sağlayan toplu taşıma araçlarının bütün engelli türlerini kapsayacak şekilde tasarlanması gerekmektedir. Bu düzenlemeler sadece kent

merkezi ile sınırlı kalmamalıdır. Kentteki turistik işletmelerin birçoğunun kent merkezi dışında olduğunu ve engelli bireylerin kent merkezine gitmesi için genellikle toplu ulaşım araçlarını kullandığı düşünülmelidir. Ayrıca toplu ulaşımı sağlayan bu araçların şoförlerinin engelli bireyleri durakta görüp almamalarının önüne geçebilmek için onları bilgilendirici ve bilinçlendirici eğitimler verilmelidir. Bu düzenlemeler ile ilgili sorumluluklar T.C. Alanya Belediyesi'ne, T.C. Antalya Büyükşehir Belediyesi'ne, STK'lara ve T.C. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'ne düşmektedir.

Kente yer alan Alanya Kalesi ve Alanya Müzesi engelli bireyler için erişilebilir hale getirilmiştir ancak Damлатаş Mağarası'nın ve Kızıl Kule'nin doğal yapısı gereğince burada yeterince düzenleme yapılamamıştır. Bu alanlarda yapılabilecek düzenlemeler tekrar gözden geçirilerek Damлатаş Mağarası'nın ve Kızıl Kule'nin engelli bireyler için erişilebilirliği sağlanmalıdır. Ayrıca bu alanlar engelli bireylere ücretsiz olmalıdır. Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulara göre engelli bireylerin tatile genellikle yalnız gelmediği göz önünde bulundurulduğunda engelli bireyler ile beraber gelen kişilere kale ve müze girişinde indirim sağlandığında engelli bireylerin de bu tür alanlara katılımı artacaktır. Seyahat acenteleri kente gelen engelli bireyleri bu alanlar hakkında mutlaka bilgilendirmeli ve yerel yönetimin de desteği ile onları bu alanlara getirecek gerekli organizasyonu mutlaka sağlamalıdır. Burada da T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na, T.C. Alanya Belediyesi'ne ve seyahat acentelerine sorumluluklar düşmektedir.

Kente yaya yolu ve kaldırımlara araçların park etmesinden dolayı engelli bireylerin bu alanları kullanımı engellenmektedir. Araç park edenlere ceza yazmanın uzun vadeli bir çözüm olamayacağı için burada toplumsal bilincin oluşmasını sağlayacak farkındalık çalışmaları yapılmalıdır. Onları bu konuda bilinçlendirmek ve empati kurulmasını sağlamak bu yanlışlarının düzeltilmesine yardımcı olacaktır. Toplumunu bilinçlendirmek ve empati kurulmasını sağlamak için de STK'lara ve T.C. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'ne görev düşmektedir.

Kente yer alan yiyecek & içecek ve eğlence mekânlarının girişleri, masa düzenleri engelli bireyler için düzenlenmeli ve bu mekânlarda mutlaka engelli

tuvaleti olmalıdır. Birçok işletmede engelli tuvaleti olmasına rağmen bu alanlar sadece engelliler için ayrılmalıdır ve bütün detayları düşünülerek tasarlanmalıdır. Engelli bireyler bu ihtiyaçlarını gerçekleştirirken kimsenin yardımına ihtiyaç duymamalıdır. Yiyecek & içecek ve eğlence mekânlarından görme engellilerin faydalanabilmesi amacıyla brail alfabesine göre tasarlanmış menüler de yer almalıdır. Bu düzenlemeler yiyecek & içecek ve eğlence işletmeleri ile T.C. Alanya Belediyesi'nin sorumluluğundadır.

Oda sayısı seksen odadan fazla olan konaklama işletmeleri mevcut düzenlemelere göre toplam oda sayısının % 1'i kadar engelli odası bulundurmak zorundadır. Bu oran özellikle gurup halinde gelmek isteyen engelli bireylere mevcut engelli oda sayısının yetmemesine neden olmaktadır. Gurup halinde gelen engelli bireyler bu duruma rağmen o destinasyona gelmeyi tercih ettiğinde ise gurubun birkaç farklı otele bölünmesi söz konusu olmaktadır. Bu sorunların önüne geçmek ve özellikle de gurup halinde gelmek isteyen engelli bireylerin o destinasyonu tercih etmesini sağlamak için engelli oda oranının mevzuat gereği mutlaka artırılması gerekmektedir. Engelli birey sayısının az olduğu bir dönemde ise bu odaların engelli olmayan bireylere de kullanılabilir şekilde tasarlanması gerekmektedir. Mevzuattaki engelli oda sayısı artırılması ile ilgili düzenleme T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, odaların tasarımı ile ilgili düzenleme ise konaklama işletmeleri tarafından yapılmalıdır.

Konaklama işletmelerindeki engelli odalarında birçok eksiklik söz konusudur. Özellikle oda kapı genişliği, sürgülü gardirop kapağı ve sürgülü banyo ve tuvalet kapısı birçok engelli odasında kurallara uygun olarak düzenlenmemiştir. Engelli odaları bütün engel guruplarına hizmet verecek şekilde ve kurallara uygun olarak tasarlanmalıdır. Konaklama işletmelerindeki engelliler ile ilgili yapılan bu düzenlemelerin daha sık ve kriterlere uygun olarak denetlenmesi gerekmektedir. Bu denetlemelerin de T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılması gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinde görev alan personeller engelli bireylerin ihtiyaçları ve onlara nasıl davranılması hususunda eğitilmelidir. Ayrıca yine bu işletmelerde

çalışan personellerin belli bir oranının işaret dili eğitimi alması ve işaret dilini bilmesi zorunlu tutulmalıdır. Konaklama işletmelerinin hizmet kalitesini belirleyen en önemli unsurlardan olan personelin müşteri ile iletişimi engelli bireylerin de memnuniyetini belirleyen önemli kriterlerden biridir. Bu eğitimlerin zorunlu olarak aldırılması ile ilgili yine T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na görev düşmektedir. Bu eğitimlerin verilmesi ile ilgili STK'lara ve kentteki eğitim kurumlarına görev düşmektedir.

Engelli bireyler konaklama işletmesine geldiği zaman onlara engelli odası tahsis edilse bile tatilinin tamamını sadece odasında geçirmeyecektir. Tesislerdeki resepsiyon deski, asansör, yiyecek & içecek alanlarındaki masa düzenlemeleri ve bar deski engelli bireylerin de kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Ayrıca havuzlarda engelli asansörü bulundurulmasının yanı sıra engelli bireylerin kullanabileceği yükseklikte şezlonglar ve deniz sandalyeleri de olmalıdır. Engelli bireylerin tatil sürecinde de sosyalleşmesini sağlamak amacıyla onların animasyon faaliyetlerine de katılmasını sağlamak gereklidir. Engelli turistler seyahatleri süresince zamanının büyük bir bölümünü konkladıkları tesiste geçirmelerinden dolayı tesisteki engelli odasının bulundurulması ve tesisin erişilebilirliği onlar için oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra kentteki konaklama işletmelerinin tamamında engelli otoparkı mutlaka bulunmalı ve bu alanlarda sadece engelli bireylerin araçlarına izin verilmelidir. Konaklama tesislerinin erişilebilirliği ile ilgili düzenlemeler T.C. Alanya Belediyesi'ne, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ve bunun yanında konaklama işletmelerine düşmektedir.

Kentteki turistik işletme yöneticilerini ve yatırımcılarını giderek daha da büyüyen engelli turizm pazarı hakkında bilgilendirecek kongre, sempozyum ve çalıştaylar düzenlenmelidir. Bu organizasyona bu konu ile ilgili akademik çalışmalar yapan akademisyenler ile yerel yönetim, kamu yönetimi, turistik işletmelerin yöneticileri, seyahat acentelerinin yöneticileri, ilgili sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlar davet edilmelidir. Bu sayede turizm paydaşlarının bu pazara yönelik bakış açıları değişecek bu da hem kent içerisindeki hem de turistik işletmelerdeki erişilebilirliğin daha da artmasını sağlayacaktır. Bu organizasyonun yapılması ile

ilgili sorumluluklar T.C. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesine ve STK'lara düşmektedir.

Kentte son yıllarda hizmet vermeye başlayan konaklama işletmelerinde özellikle de mevzuata uymak amacıyla engelliler ile ilgili bazı önemli düzenlemeler yapılmıştır. Fakat geçmiş yıllarda inşa edilmiş konaklama işletmelerinde bu düzenlemeler olmamakla beraber bu işletmelerin birçoğunun plansız yapılaşma nedeniyle de bu düzenlemeleri yapmaları oldukça zordur. Bu düzenlemeleri yapmak o işletmelere ağır bir ekonomik yük getirecektir. İşletmelerin bu düzenlemelerini yapmalarını sağlamak adına inşaat ve ekipman harcamaları için faizsiz ya da uzun vadeli krediler verilebilir. Ayrıca yine bu harcamalardan oluşacak katma değer vergisi için de vergi istisnası uygulanabilir. Kamunun vereceği bu vb. teşvikler ile özellikle eski yapılarda engelli bireylere yönelik düzenlemeler artacak ve bu sayede de turistik işletmeler ve kent bu önemli turizm pazarından daha fazla faydalanacaktır. Bu teşviklerin gerçekleşmesini sağlayacak ilgili kurum T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'dır.

Kentin var olan düzenlemelerine ve elverişli iklim şartlarına rağmen engelli turizm pazarından yeterince faydalanamamasına neden olan en önemli etken kentin ve kentteki turistik işletmelerin bu pazara yeterince tanıtılmamasıdır. Erişilebilir destinasyon ve turistik işletmelerin sınırlı olması nedeniyle engelli bireyler seyahatleri öncesince karar verirken bilgiye daha çok ihtiyaç duymaktadır. Kentin erişilebilirliği, kentteki erişilebilir ören yerleri ve turistik işletmeler ile kentteki sosyal faaliyetler hakkında detaylı bir çalışma yapıp bu bilgiler broşür, katalog, web sayfası, mobil uygulamalar ve fuarlar aracılığıyla hedef kitleye ulaştırılmalıdır. Engelli bireylerin özellikle kış ve bahar dönemlerinde daha fazla seyahat ettiği göz önünde bulundurulduğunda kentte yer alan turistik işletmelerin bu sayede yıl içerisinde daha uzun süre hizmet vermesi sağlanacaktır. Kentteki birçok turistik işletmelerin kış döneminde kapalı kalmasının da önüne geçebilecek bu yapılanma kent ekonomisine önemli katkılar sağlamanın yanında kentte kış döneminde oluşan işsizlik sorununa kısmen de olsa çözüm olacaktır. Burada kentin tanıtımı ve

pazarlanması ile ilgili görevler; Seyahat Acentelerine, Sivil Toplum Kuruluşlarına ve T.C. Alanya Belediyesine düşmektedir.



KAYNAKÇA

- AB (Avrupa Birliği) (1990). Özürlü Çocuklar ve Gençlerin Genel Öğretim Sistemine Katılmaları Konusunda Alınan Kararlar. <http://eyh.aile.gov.tr/data/542560ac369dc314a097ec25/1990konseykarariozurlucocukvegenclerin.doc>, Erişim: 11.10.2017.
- AB (Avrupa Birliği) (1996). Özürlü Kişilere Tanınacak Fırsat Eşitliği Konusunda Aldıkları Kararlar. <http://www.eyh.gov.tr/tr/8396/1-1-Avrupa-Birliğinde-Ozurlulere-Yonelik-Yasal-Duzenlemeler#20121996>, Erişim: 11.10.2017.
- AB (Avrupa Birliği) (1997). Amsterdam Anlaşması. <http://www.europarl.europa.eu/topics/treaty/pdf/amst-en.pdf>, Erişim: 01.09.2017.
- AB (Avrupa Birliği). (2000a). İstihdamda ve İşte Eşit Muamele konusunda Genel Çerçeve Saptayan 27 Kasım 2000 tarih ve 2000/78 EC sayılı Konsey Talimatı. Erişim <http://eyh.aile.gov.tr/data/542560ac369dc314a097ec25/2000konseydirektifiisteveistihdamdaesit.doc>, Erişim: 12.10.2017
- AB (Avrupa Birliği). (2000b). Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı.. <http://www.eskisehirab.gov.tr>, Erişim: 21.11.2017
- AB (Avrupa Birliği) (2010). Avrupa Konseyi 2006–2015 Özürlüler Eylem Planı Gözden Geçirme Konferansı, İstanbul.
- AB (Avrupa Birliği). (2010). Avrupa Engellilik Stratejisi 2010-2020: Engelsiz Avrupa için Yenilenmiş Bir Taahhüt, Brüksel.
- ABD (Amerika Birleşik Devletleri). (1975). Tüm Engelli Çocuklara Yönelik Eğitim Yasası, 94-142(Education for All Handicapped Children Act of 1975). <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/STATUTE-89/pdf/STATUTE-89-Pg773.pdf>, Erişim: 05.11.2017.
- ABD (Amerika Birleşik Devletleri). (1990). Engelli Amerikalılar Yasası, 101-336 (Americans with Disabilities Act, ADA). <https://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>, Erişim: 08.11.2017.
- ABD (Amerika Birleşik Devletleri). (2004). Engelli Bireylerin Eğitim Yasası, 108-446 (Individuals with Disabilities Education Act, IDEA). <https://sites.ed.gov/idea/statuteregulations/>, Erişim: 07.11.2017.
- ABD (Amerika Birleşik Devletleri). (2008). Engelli Amerikalılar Değişiklikler Yasası, 110-325 (ADA Amendments Act of 2008). https://www.fsr.gov/documents/ffata_legislation_110_252.pdf, Erişim: 08.11.2017.

- ABD (Amerika Birleşik Devletleri). (2010). Erişilebilir Tasarım için 2010 ADA Standartları (2010 ADA Standards for Accessible Design). <https://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADAstandards.htm>, Erişim: 08.11.2017
- Akat, Ömer (2000). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Yayınları
- Akbaş, Dilek (2009). *Avrupa Birliği Sosyal Politikası*, Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne
- Alaeddinoğlu, Faruk ve Can, Ali Selçuk (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 50-66.
- Albayrak, Aslı (2014). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 62-77
- ALTSO (Alanya Ticaret ve Sanayi Odası). (2016). Alanya Ekonomik Rapor. <http://www.altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/alanya-ekonomik-rapor-2016/>, Erişim 12.12.2017.
- ALTSO (Alanya Ticaret ve Sanayi Odası). (2017). Alanya Ekonomik Rapor. <http://www.altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/334871/> Erişim: 09.09.2018
- Arıkan, Çiğdem (2002). Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 2(1), 11-25
- Artar, Yıldız ve Karabacakoğlu, Çağla (2003). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1 -35.
- Atak, Vildan (2008). *Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla
- Avcıkurt, Cevdet, Demirkol, Şehnaz ve Zengin, Burhanettin(2009). *Turizm İşletmelerinin Pazarlanmasında 7P ve 7C*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Avrupa Komisyonu (2004). Engelli Bireyler için Erişilebilir Turizm Hakkında Bilgi Geliştirme (Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People) http://www.ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf Erişim:10.06.2014

- Ayyıldız, Tuğrul, Atay, Hakan ve Yazıcı, Ahu (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 888-902.
- Bahar, Ozan ve Bokurt, Kurtuluş (2010). Gelişmekte Olan Ülkelerde Turizm-Ekonomik Büyüme İlişkisi: *Dinamik Panel Veri Analiz*. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21,2, 255-265.
- Bardakçioğlu, Övünç (2011). *Turistik Ürün Bakımında Destinasyon Planlaması ve Pazarlaması Kapsamında İzmir Turizminin Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Çalışması*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Barnes, Colin ve Oliver, Mike (1993). Disability: A Sociological Phenomenon Ignored by Sociologists. <http://pf7d7vi404s1dxh27m1a5569.wpengine.netdna-cdn.com/files/library/Barnes-soc-phenomenon.pdf>, Erişim: 21.09.2017
- Barutçugil, İsmet Sabit (1984). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Baş, Merve (2016). *Engelli Turizmi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Başarangel, İlke (2014). Erişilebilir Turizm Destinasyonları İçin Uygulanabilecek Düzenlemeler: Örnek Destinasyonlar. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 322-337.
- Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği. www.bedd.org.tr Erişim: 03.12.2017.
- Bertrand, Louis, Caradec, Vincent ve Eideliman, Jean-Sebastian (2014). Situating Disability. The Recognition of “Disabled Workers” in France. *ALTER, European Journal of Disability Research* 8, 269-281.
- Bıçkı, Doğan, Ak, Duygu ve Özgökçeler, Serhat (2013). Avrupa’da ve Türkiye’de Sosyal Turizm. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 49-73.
- Birdir, Kemal ve Karacaoğlu, Sıla (2014). Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının Swot Analizi. Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 1566-1576.
- Blichfeldt, Bodil, ve Nicolaisen, Jaqueline (2011). Disabled Travel: Not Easy, But Doable. *Current Issues in Tourism*, 14, 79-102.
- BM (1993). Target Areas for Equal Participation. www.un.org/esa/socdev/enable/dissre04.htm, Erişim: 26.01.2017
- BM (2006). Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme. Erişim 15.12.2017 www.un.org/disabilities/documents/natl/turkey.doc, Erişim 15.12.2017

- BM (2008). Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm>, Erişim: 22.01.2017
- Bozok, Duriye, Kaya, Çisem ve Açıksözlü, Övgü (2014). Alanya'nın Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. Gazi Üniversitesi. Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 16-31
- Bulgan, Gülay (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Bulgan, Gülay ve Çarıkçı, İlker (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(3), 15-42.
- Bulgan, Gülay ve Kaygısız, Ümmühan (2015). Sosyal Avrupa Modeli Çerçevesinde Avrupa Birliği'ndeki Engelli Turizmüne İlişkin Yasal Düzenlemelerin Türkiye'deki Yasal Düzenlemelerle Karşılaştırılması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 12(2), 360-384.
- Bulgan, Gülay ve Göktaş, Pınar (2016). X, Y, Z, Kuşağı Engellilerinin Turizme Erişilebilirliklerinin Karşılaştırılması. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 24-49.
- Boyacıoğlu, Ebru ve Çağlar, Selda (2014). Engellilerin Turizm Hizmetlerine Erişilebilirlikleri. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 92-108
- BÖİB (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı). (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*. T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Daire Başkanlığı. Ankara: BÖİB
- Buhalis, Dimitrios (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21 (2000), 97-116.
- Buhalis, Dimitrios, Eichhorn, Victoria, Miller, Graham ve Michopoulou, Eleni (2005). *OSSATE (One-Stop-Shop For Accessible Tourism in Europe). Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. University of Surrey / United Kingdom.
- Buhalis, Dimitrios ve Michopoulou, Eleni (2010). Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing the Accessibility Market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168
- Buhalis, Dimitrios ve Darcy, Simon (2011). *Accessible Tourism Concept and Issues*. Toronto: Channel View Publications.

- Buhalis, Dimitrios, Darcy, Simon ve Ambrose, Ivor (2012). *Best Practice in Accessible Tourism*. Toronto: Channel View Publications.
- Burcu, Esra (2006). Özürlülük Kimliği ve Etiketlemenin Kişisel ve Sosyal Söylemleri. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 23(2), 61-83
- Burcu, Esra (2007). *Türkiye’de Özürlü Birey Olma: Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Burcu, Esra (2015). Türkiye’de Yeni Bir Alan: Engellilik Sosyolojisi ve Gelişimi. *Sosyoloji Konferansları*, 52, 319-341
- Büyüköztürk, Şener, Aygün, Özcan, Çakmak, Ebru ve Kılıçoğlu, Şirin (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Campbell, J., M. Oliver (1996). *Disability Politics*. London: Routledge.
- Cameron, Bruce, Darcy, Simon ve. ve Foggin, Elizabeth (2003). *Barrier-Free Tourism For People with Disabilities in the Asian and Pasific Region*. New York: United Nations Publications.
- Calvez, Marcel (2010). The 2005 Disabilities Policy in France. An Opportunity Development of for the Disabilities Studies. <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00535890/document>, Erişim: 17.09.2017
- Cengiz, Funda ve Aksöz Emre (2018). Müşteri Odaklı Bir Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmüne Yönelik Olarak Bir Teorik İnceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 11 (1), 126-138.
- Chang, Yu-Chun. ve Chen, Ching-Fu (2010). Identifying Mobility Service Needs For Disabled Air Passengers. *Tourism Management*, 32(5), 1214-1217.
- Coates, Kathryn (1985). The Education for All Handicapped Children Act Since 1975. *Marquette Law Review*, 69(1), 51-81.
- Çağlar, Selda (2012). Engellilerin Erişilebilirlik Hakları ve Türkiye’de Erişilebilirlikleri. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598
- Çizel, Beykan, Sönmez, Nesrin ve Akıncı, Zeki (2012). *Antalya’da Engelli Turizmin Gelişmesi için Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Yiğitler Grup Reklam.
- Darcy, Simon (1998). *Anxiety to Access, Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, Tourism New South Wales, Sdney, NSW.
- Darcy, Simon (2003). *The Social Relations of Tourism for People with Impairments in Australia: An Analysis of Government Tourism Authoritiesand*

- Accommodation Sector Practice and Discourses*, Doktora Tezi, University of Technology, Sidney, Australia.
- Darcy, Simon (2006). Setting A Research Agenda For Accessible Tourism. *National Library of Australia Cataloguing in Publication Data. Australia.*
- Darcy, Simon ve Dickson, Tracey (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1)*, 32-44.
- Daruwalla, Pheroza ve Darcy, Simon (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability. *Annals of Tourism Research, 32 (3)*, 549–570.
- Davutoğlu, Sare (2016). Engelli Eğitim Merkezi temel atma töreni. <http://www.hurriyet.com.tr/sare-davutoglu-engelli-egitim-merkezi-temel-atma-torenine-katildi-37263638> Erişim: 03.12.2017.
- Doğru, Hümeysra, Kaygalak, Sonay, Çavdırılı Ceren ve Bahçeci, Volkan (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E-Şikayetleri. Gazi Üniversitesi. Ankara: 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 1465-1479.
- EDF (2004). European Disability Forum Response to the Commission Communication on the Fundamental Rights Agency. http://ec.eurpoa.eu/justice/news/consulting_public/0011/contributions/contribution_european_disability_forum_en.pdf, Erişim: 22.11.2017
- Eichhorn, Victoria, Miller, Graham, Michopoulou, Eleni ve Buhalis, Dimitrios (2008). Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes. *Annals of Tourism Research, 35 (1)*, 189-210.
- Eichhorn, Victoria ve Buhalis, Dimitrios (2011). Accessibility: A Key Object for the Tourism Industry. https://www.researchgate.net/publication/292258255_Accessibility_A_key_objective_for_the_tourism_industry Erişim Tarihi: 24.01.2017
- Emiroğlu, Begüm ve Demirkol, Şehnaz (2014). Engelli Turizminin Sorunlarına Yönelik İstanbul'da ki 4 ve 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 919-937.
- ENAT (European Network for Accessible Tourism). (2007). *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*. European Network For Accessible Tourism. Greece, Athens. http://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf, Erişim: 25.01.2017
- Engelliler Hakkında Kanun (2005). T.C. Resmi Gazete, 25868. 07.07.2005

- Ergün, Mehmet (2005). Ayrımcılık ve Özürlüler. *Özveri Dergisi*, 3(2).
- Ersun, Nur ve Arslan, Kahraman (2011). Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Temel Unsurlar ve Pazarlama Stratejileri. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 31 (2), 229-248
- Ertaş, Mehmet ve Gürsoy, İlkat (2016). Destinasyon Marka İmajında Paydaş Etkisi: Pamukkale Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25, 159-179.
- Eryılmaz, Burak (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- EYHGM (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü). (2013). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. <https://eyh.aile.gov.tr/kurumsal/kurum-hakkinda>, Erişim: 02.12.2017.
- EYHGM (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü). Engelli Bireylere İlişkin İstatistik Bilgiler. <https://eyh.aile.gov.tr/engelli-ve-yasli-bireylere-iliskin-istatistiki-bilgiler>, 14.12.2017
- Federal Almanya Cumhuriyeti Anayasası (1949). https://www.bundestag.de/parlament/aufgaben/rechtsgrundlagen/grundgesetz/gg_01/245122, Erişim: 25.10.2017.
- Federal Almanya (1986). Ağır Engellilerin İş, Meslek ve Toplumda Entegrasyonu, 1421-1550). https://dejure.org/BGBI/1986/BGBI_I_S._1421b Erişim: 19.07.2018
- Federal Almanya (2002). Engellilerin Eşitliği Hakkında Kanun (Behinderten Gleichstellungs Gesetz, BGG). <https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/BJNR146800002.html>, Erişim 25.10.2017
- Federal Almanya (2006). Genel Eşit Muamele Yasası (Allgemeines Gleichbehandlungs Gesetz, AGG). <https://www.gesetze-im-internet.de/agg/BJNR189710006.html> Erişim: 25.10.2017.
- Fransa (1975). Engelli Bireylerin Oryantasyonu Hakkında Yasa, 75-534 (d'orientation en faveur des personnes handicapées). <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000333976> Erişim: 17.09.2017.
- Fransa (2005). Engellilerin Eşit Haklar, Fırsatları, Katılımı ve Vatandaşlığına İlişkin Yasa, 2005-102 (pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées). <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&categorieLien=id> Erişim: 17.09.2017

- Fransa (2014). Kamu Binalarının, Toplu Taşıma Araçlarının, Konutların ve Yolların Erişilebilirliğine İlişkin Yönerge, 2014-1090 (Relative à la mise en Accessibilité Des établissements recevant du Public, Des transports publics, Des bâtimentsd' Habitation et de la Voirie pour les Personnes Handicapées). <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2014/9/26/2014-1090/jo/texte> Erişim: 17.09.2017
- Genç, Yusuf ve Çat, Gülden (2013). Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8(1), 365-394.
- Gökmen, Fatma (2007). Türkiye’de Özürlü Haklarının Gelişimi. *Özveri Dergisi*, 8(4).
- Göktaş, Pınar ve Bulgan, Gülay (2016). Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 4 (3), 36-56.
- Guerra, Sanchez (2003). *Tourism For All: Organising Trips for Physically Disabled Customers*. UK: Bournemouth University.
- Güngör, Fethi ve Güneş, Güner (2011). Dünyadaki Gelişmeler Paralelinde Türkiye’de Değişen Özürlülük Politikaları. *Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3, 25-44
- Gül, İdil Işıl (2015). Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi. <http://secbir.org/images/2015/pdf/metin3.pdf> Erişim: 21.11.2017
- Gürson, Poyraz (2004). Dış Turizm Amaçlı Tanıtımda İl Bazlı Pazarlamanın Önemi, Halkla İlişkilerin Rolü ve Karşılaştırmalı Örnek Çalışma. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi, İzmir.
- Haberci Gazetesi (2016). Görme Engellilere Yaya Geçidi. <http://www.7-24haberci.com/gorme-engellilere-yaya-gecidi/59890/> Erişim: 15.07.2018
- Harman, Serhat (2014). Engellilere Yönelik Faaliyet Gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarının Engelsiz Turizmdeki İşlevleri Üzerine Bir İnceleme. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 608-623.
- Hotelstars Union (2015). *Criteria*, 2015-2020. https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Kriterienkataloge/EN_Hotelstars_Union-Criteria_2015-2020.pdf Erişim 31.20.2017.
- Howell, Caro (2003). Tate Modern. In E.S. Axel & N.S. Levent (Eds.), *Art Beyond Sight*. New York: AFB Press.
- Hunziker, W. (1951). *Social Tourism: Its Nature and Problems*. Geneva: International Tourists Alliance Scientific Commission

- Ilgar, Zeki ve Coşgun Ilgar, Semra (2013). Nitel Bir Araştırma Deseni Olarak Gömülü Teori (Temellendirilmiş Kuram). *İZÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 197-247
- İlker, Gamze (2012). *Türkiye’de Termal Turizme Yönelik Hizmet Veren Konaklama İşletmelerinde Pazarlama Karması Elamanları: Örnek Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- İngiltere (1995). Engelli Ayrımcılık Yasası (Disability Discrimination Act, DDA). <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>, Erişim: 29.09.2017
- İngiltere (2007). Eşitlik ve İnsan Hakları Komisyonu. <https://www.gov.uk/government/organisations/equality-and-human-rights-commission> Erişim: 04.10.2017
- İngiltere (2010). Eşitlik Yasası(Equity Act). <https://www.gov.uk/rights-disabled-person/education-rights> Erişim: 04.10.2017
- İngiltere (2010). Eşitlik Yasası(Equality Act). www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents, Erişim: 05.10.2017
- İspanya (1978). İspanya Anayasası ve Kongre İç Tüzüğü. TMBB Kütüphanesi. Çevirenler: Ahmet Yıldız ve Fahri Bakırcı.
- İspanya (2000). Konsey Direktifleri 2000/78 (DIRECTIVA 2000/78/CE DEL CONSEJO).
- İspanya (2003). Eşit fırsatlar, Ayrımcılık ve Engellilere Evrensel Erişilebilirliğin Sağlanması 51/2003(De Igualdad De Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal De Las Personas Con Discapacidad).
- İspanya (2013). Engelli Bireylerin Hakları ve Sosyal İçermesi 1/2013(Derechos De Las Personas Con Discapacidad y De Su Inclusión Social).
- ITB (Internationale Tourismus-Börse Berlin) (2012/2013). World Travel Trend Reports. https://www.itb-berlin.de/media/itb/itb_dl_all/itb_presse_all/WTTR_Report_2013_web.pdf, Erişim 29.10.2017.
- Kahraman, Nüzhet ve Türkay, Oğuz (2009). *Turizm ve Çevre*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kanca, Bayram ve Ertaş, Çağdaş (2014). Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye İle Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 1359-1372.

- Kara, Bülent (2016). Türkiye’de Engelli Bireylerin Yasal Hakları ve Uygulamadaki Yeri. *Akademik Sosyal Bilimler Çalışmaları Dergisi*. Sayı: 48(2), 249-260
- Karacaoğlu, Sıla (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Karahan, Kasım (2006). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Karataş, Kasım ve Çifci, Elif (2010). Türkiye’de Engelli Kadın Olmak: Deneyimler ve Çözüm Önerileri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Kadın Çalışmaları (Özel Sayı)*, 3(13), 147-153.
- Karluk, Rıdvan (2005). *Avrupa Birliği ve Türkiye*. İstanbul: Beta Yayınları
- Kasalak, Murat (2014). *Ekoturizm Girişimcilerin İnovasyona Yatkinliğinin Ölçülmesi: Muğla Yöresinde Yer Alan Ekolojik Otellere Yönelik Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Keskin, Akgün (2004). *Türkiye’nin Turizm Amaçlı Uluslararası Tanıtımında Halkla İlişkiler Faaliyetleri, Antalya’ya Turist Getiren A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya
- Kınacı, Bahar., Pehlivan, Nalan ve Seyhan, Güneş (2011). *Turizm ve Çevre (Çevre Koruma)*. Ankara: Pegem Akademi.
- Kilimci, Sibel (2008). Turizm Engel Tanımaz. https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/komite-haberleri/turizm-engel-tanimaz_490.html, Erişim: 17.11.2016
- Kocabıyık, Oya ve Kulaksızoğlu, Adnan (2014). Genç Yetişkinlerin Ahlaki Kimliklerinin İncelenmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14 (3), 835-858.
- Kolat, Serkan (2009). Avrupa Birliği Sosyal Politikasında Ayrımcılıkla Mücadeleye İlişkin Yeni Direktif Taslağı ve Eşitlik Kurumları. *Özveri Dergisi*, 11(6).
- Kozak, Nazmi (2010). *Genel Turizm Bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, Meryem Akoğlan (2012). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Kozak, Meryem ve Turan, Arzu (2014). Engelliler ve Turizm: Engelli Bireylerin Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Algılamaları. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 1176-1191

- Küçükali, Adnan (2014). Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 59-86
- McCann, Terence ve Clark, Eileen (2003). Grounded Theory in Nursing Research: Part 1-Methodology. *Nurse Research*, 11(2), 7-18.
- Mercan, Okan, Pak, Ayşe ve Üzülmez, Meral (2014). Yerel Yönetimlerin Turizmde Engellilere Yönelik Uygulamaları: Çanakkale İli Örneği, Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 624-637.
- Metin, Banu (2017). Engellilere Yönelik Sosyal Politikalarda Yerel Yönetimlerin Rolü: Keçiören Belediyesi Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 320-344
- Midilli, Özlem ve Altunel, Doğan (2011). *Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mülayim. Ali ve Özşahin, Burak(2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Öz-Veri Dergisi*, 7(2).
- Okur, Nejla ve Erdugan, Fatma (2010). Sosyal Haklar ve Özürlüler: Özürlülük Modelleri Bağlamında Tarihsel Bir Değerlendirme. *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu Bildirileri*, 245-263.
- Olcay, Atınç, Giritlioğlu İbrahim ve Parlak Özlem (2014). ENAT (European Network for Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 1343-1358
- O'Neill, Martin ve Knight, Jane (2000). Disability Tourism Dollars in Western Australia Hotels. *Hospitality Review*, 2(18), 72-88.
- Öndoğan, Nüket (2010). Restoran Pazarlamasında Kullanılan Temel Pazarlama Karması Elemanları -P-. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 45-67
- Özgökçeler, Serhat ve Alper, Yusuf (2010). Özürlüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 33-54.
- Özmen, Müjdat, Üzkurt, Cevahir, Özdemir, Şuayip, Altunışık, Remzi, ve Torlak, Ömer (2013). Pazarlama İlkeleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayını.
- Öztürk, Mensure ve Bayat, Murat (2011). Uluslararası Turizm Hareketlerinde Sağlık Turizminin Rolü ve Kalite Çalışmalarının Önemi Bir Literatür

- Çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı: 2*, 135-156
- Pehlivanoglu, Burcu (2012). *Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekân Tasarım Kriterleri*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Engelsiz Turizm Sempozyumu Bildirileri Kitapçığı.
- Pelit, Elbeyi ve Güçer, Evren (2004). *Turizm Pazarlamasında Karşılaşılan Etik Sorunlar*. *Turizm Akademik Dergisi, 1 (1)*, 65-87
- Power, Andrew, Lord, Janet ve De Franco, Allison (2013). *Active Citizenship and Disability*. Newyork: Cambridge University Press.
- Rızaoğlu, Bahattin (2016). *Turizm Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- SDTA (The San Diego Tourism Authority). (2014). *Accessible performing arts*. <http://www.sandiego.org/articles/accessible/performing-arts.aspx> Erişim: 11.07.2014.
- Serçek, Gülseren ve Serçek, Sadık (2014). *Engellilerin Turizm Hizmetlerine Erişilebilirlikleri*. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 92-108.
- Seyitoğlu, Faruk ve Çalışkan, Osman (2018). *Akademik Bir Disiplin Olarak Gastronominin Konumu: Temellendirilmiş Bir Kuram Çalışması*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya
- Seyyar, Ali (2015). *Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Sosyal Politikalar*. İstanbul: Rağbet Yayınları.
- Shaw, Garets ve Coles, Tim (2004). *Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a Preliminary Survey*. *Tourism Management 25*, 397-403.
- Stonesifer, Henry ve Kim, Woody (2011). *Toward Creating a Framework to Accommodate the Needs of Disabled Hotel Guests*. https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.tr/&httpsredir=1&article=1232&context=gradconf_hospitality, Erişim: 21.01.2017.
- Sözcü Gazetesi (2018). *İzev’in Yaşam Köyü İçin On Milyon İzlenme Hedefi*. <https://www.sozcu.com.tr/hayatim/kultur-sanat-haberleri/izevin-yasam-koyu-icin-10-milyon-izlenme-hedefi/> Erişim: 03.11.2017
- Şahin, Esen (2013). *İlişkisel Pazarlamanın İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Yetkili Otomotiv Acenteleri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Şahin, Hande (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinde Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şahin, Hande. ve Erkal, Sibel (2013). Analysis of Disabled Individuals' Level of Satisfaction with Accommodation Facilities. *American Journal of Social Science*, 2 (8), 143-151.
- Şemsit, Sühal, Uçar, Ahmet ve Yüksel Mehmet Ali (2016). Avrupa Birliği Politikalarından Türkiye’de Belediyelerin Sunduğu Engelli Hizmetleri. *ICEBSS Sosyal Bilimler Dergisi, Kasım 2016*, 205-223
- Şimşek, Ayşe, Tuğba (2008). *Turizm Pazarlamasında Turistik Tüketici Davranışları Açısından Tatil Satın Alma Sürecinin Özellikleri ve Alanya Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tavmergen, Pınar ve Özdemir Meriç (2002). *Turizmde Tanıtma ve Halkla İlişkiler*. Ankara: Turhan Kitabevi
- Tekin, Mahmut ve Çiçek, Ercan (2005). İşletmede Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Farklı Bir Yaklaşım: Değer Temelli Pazarlama. *V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım*, 63-68
- Tekin, Mahmut ve Zerenler Muammer (2012). *Pazarlama*. Konya: Günay Ofset.
- Tekin, Mahmut ve Kasalak, Ahmet (2014). Ekoturizm Girişimciliğinin Bölgesel Kalkınmadaki Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32, 129-136
- Tekin, Mahmut, Şahin, Esen ve Göbenez, Yılmaz (2014). Postmodern Pazarlama Yaklaşımıyla Modern Pazarlama Yöntemleri: Güncel Şirket Uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32, 129-136
- Tellioglu, Salih ve Tekin, Mahmut (2016). Türkiye’de İç Turizm Hareketlerinin İncelenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(32), 488-507.
- Tellioglu, Salih ve Tekin, Mahmut (2017). *Çatalhöyük Uluslararası Sosyal ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2, 129-144.
- Tellioglu, Salih ve Şimşek, Necati (2016). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Tellioglu, Salih (2018). Üniversitelerin Bulunduğu Kentlerin Üniversite Öğrencileri Üzerindeki Sosyo-Ekonomik Etkileri: Alanya Örneği. *Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 1(1), 84-106.
- Toskay, Tunca (1989). *Turizm: Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınları.

- Tourism For All (2016). Alanya Engelli Dostu Oteller. <http://tourismforall.org.tr/alanya-engelsiz-otel-oda-arastirmasi.pdf>
Erişim:01.07.2018
- Tozlu, Erinç, Mercan, Okan ve Atay, Lütfi (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmüne İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(4), 1-16.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005), *T.C. Resmi Gazete*, 25852, 21.06.2005.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005). Karar Sayısı: 2005/8948. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm>, Erişim: 02.12.2017.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2005). Tebliğ No: 2005/1. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/10/20051025-8.htm> Erişim: 02.12.2017
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu). (2010). Özürliülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması. www.turkstat.gov.tr/IcerikGetir.do?istab_id=5 Erişim: 02.12.20.17
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu). (2010). Cinsiyet ve Okuryazarlık Durumuna Göre Nüfus. www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059 Erişim: 07.09.2018.
- TURSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği). (2010). Herkes İçin Engelsiz Turizm. https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/tursab-herkes-icin-engelsiz-turizm-komitesi_486.html Erişim: 04.12.2017
- TURSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği). (2008). Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı. https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazarı_487.html Erişim: 03.12.2017
- Tüfekçi, Ömer Kürşat ve Öndül, Güven(2016). Engelli Turizmi ve Engelli Turizm Pazarı için Öneriler: Antalya İli Örneği. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 6 (1), 73-88.
- Türedi, Özgür ve Gegez, Ercan (2009). *Turizm Pazarlaması Açısından Tatil Yeri Seçiminde Etkili Olan Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul
- Tütüncü, Özkan ve Aydın, İpek (2013). Ulaşılabilir Turizm. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 261-263.
- T.C. Londra Büyükelçiliği, Kültür ve Tanıtma Müşavirliği. (2011). *İngiltere Pazar Raporu*

- T.C. (1982). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 2709.
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=1.5.2709&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch> Erişim: 29.11.2017
- T.C. (1985). İmar Kanunu, 3194.
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3194.pdf> Erişim: 01.12.2017
- T.C. *İş Kanunu (2003)*. İş Kanunu, 4857.
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf> Erişim: 02.12.2017
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2011). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. *Erişim: 02.12.2017.* <https://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/kanun-hukmunde-kararnameler/aile-ve-sosyal-politikalar-bakanliginin-teskilat-ve-gorevleri-hakkinda-kanun-hukmunde-kararname>
- T.C. Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı (2013). Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği, 28713.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130720-9.htm>, Erişim: 02.12.2017
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
http://www.ozurlu.oyhgm.gov.tr/kongre.../enginer_birdal_sunum2_0850_0910.ppt, Erişim: 03.11.2016.
- T.C. Alanya Belediyesi (2010). Herkes İçin Alanya Engelsiz Kent Yönetmeliği.
<http://herkesicinalanya.org/Faydali-Dokumanlar>, Erişim: 19.11.2017.
- T.C. Alanya Belediyesi (2017). Alanya Belediyesi Engelsiz Yaşam Fuarında.
<http://alanya.bel.tr/Haber/19867/ALANYA-BELEDIYESI-ENGELSIZ-YASAM-FUARI-NDA> Erişim: 01.07.2018
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (1999). *I. Özürlüler Şurası*. Ankara: Takav Matbaacılık ve Yayıncılık A.Ş.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). Turizm Stratejisi 2023 Eylem Planı, 2007-2013. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Unur, Kamil, Yavuz, Gülser ve Köşker, Hakan (2014). Mersin Otellerinde ve Kent Merkezinde Engelli Bireylere Yönelik Düzenlemeler. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 304-321.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (1980). Manila Declaration on World Tourism.
<https://www.univeur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/65.%20Manila.PDF>
 Erişim: 24.11.2017

- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (1999). Global Code of Ethics for Tourism. <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>, Erişim: 21.01.2017.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2005). *Accessible Tourism For All*. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Genel Kurulu. (Dakar, Senegal, 28 November – 2 December 2005).
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2015). *Manuel on Accessible Tourism for All*. Spain, Madrid.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2013). *Erişilebilir Turizm Tavsiye Raporu (Recommendations On Accessible Tourism)*. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü. Madrid, Spain.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2013a). *Recommendations on Accessible Tourism for All*. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü. Madrid, Spain.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2016a). *Recommendations On Accessible Information in Tourism*. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü. Madrid, Spain.
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2016b). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü. Madrid, Spain. <http://ethics.unwto.org/publication/accessible-tourism-all-opportunity-within-our-reach> Erişim: 25.11.2017
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2017). <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aboutunwtoweben.pdf> Erişim: 23.11.2017
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2017). <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aboutunwtoweben.pdf> Erişim: 23.11.2017
- Verdugo, Miguel, Jimenez, Antonio ve Urries, Borja (2000). Social and Employment Policies for People with Disabilities in Spain. *European Journal Of Social Security*, 2(4), 323-341.
- WHF (World Health Federation). (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*. Erişim: <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Sehir-Planlamasi/Engelsiz-Sehir-Tasarim-Raporu/>, 19.11.2016
- WHO (World Health Organization). (2011). *Dünya Engellilik Raporu, Yönetici Özeti*. Dünya Sağlık Örgütü.

<http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/Dunya%20Engellilik%20Raporu%20Yonetici%20Ozeti.pdf> , Erişim: 05.01.2017

WHO (2011). *World Report On Disability*. World Health Organization..http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf, Erişim: 15.01.2017

Yavuz, Mehmet Cihan (2007). *Uluslararası Destinasyon Markası Oluşturulmasında Kimlik Geliştirme Süreci: Adana Örneği*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Yavuz, Mehmet Cihan ve Karabağ, Solmaz Filiz (2009). Ulusal Turizm Tanıtımı ve Pazarlama Yöntemi Örgütlenmesi: Türkiye İçin Bir Model Önerisi. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. 36, 113-130.

Yaylı, Ali ve Öztürk, Yüksel (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-98.

Yenişehiroğlu, Emirhan (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı.

Yeşilyurt, Hülya, Kırklar, Burcu ve Lale, Ceyda (2014). Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: "Herkes İçin Müzeler" Mümkün Mü?. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı.152-169.

Yıldırım, Ali ve Şimşek, Hasan (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi

Yıldız, Sıtkı (2010). Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yoluyla Özürlüler İçin Geleceğe Bir Kapı Açmak. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 612-620.

Yıldız, Ahmet ve Bakırcı, Fahri (2011). İspanya Anayasası ve Kongre İç Tüzüğü. Ankara: TBMM Kütüphanesi.

Yılmazdoğan, Orhan ve Temizkan, Saadet (2014). Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 1451-1464.

Yılmaz, Gülay, Şahin, Seda ve Avcıkurt, Cevdet. (2014). Engelli Turizmi ve Belek'te ki Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmüne Bakış Açılıarı. Gazi Üniversitesi, Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 903-918.

Yörük, Ümit Kadri (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Zengin, Burhanettin ve Eryılmaz, Burak (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6 (11), 51-74.

İnternet Kaynakları

http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are Erişim 23.11.2017

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.projects> Erişim: 23.11.2017

<http://www.altinokta.org.tr/sayfalar.asp?sayfa=2> Erişim: 03.12.2017.

http://www.appso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=hlth_dpeh010&lang=en, Erişim: 17.09.2017

<http://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de>, Erişim: 25.10.2017.

<http://designforall.org/aims.php> Erişim: 21.11.2017

<http://www.edf-feph.org/our-values> Erişim: 22.11.2017

<http://www.once.es/new/que-es-la-ONCE>, Erişim Tarihi: 22.11.2017

<https://photos.state.gov/libraries/turkey/231771/PDFs/abd-anayasasi.pdf>
Erişim: 02.11.2017

<http://www.tsd.org.tr/hakkimizda/turkiye-sakatlar-dernegi-ozgecmisimiz>
Erişim Tarihi: 03.12.2017.

http://www.tourismforall.org.tr/Photo_albums.aspx Erişim: 17.08.2018

http://www.turev.org.tr/turev_hakkinda.html Erişim: 03.12.2017

https://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri/2003-2017-gelirsayi-ve-ortalama-harcama_68.html Erişim: 03.12.2017

<http://www.usemb-ankara.org.tr/ABDAAnaHatlar/Hukümet.htm> Erişim:02.11.2017

EK: 1 – TÜRKÇE ANKET FORMU

Değerli katılımcı, bu anket; “**Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması**” konulu doktora tezinin uygulama aşamasında kullanılacaktır. Vereceğiniz cevaplar neticesinde elde edilen bilgiler tamamen bilimsel amaçlı olarak değerlendirilecektir. Lütfen ankette size en uygun seçeneği işaretleyiniz. Çalışmamıza verdiğiniz destekten dolayı teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Mahmut TEKİN
&
Salih TELLİOĞLU
slhtellioglu@gmail.com
05326427214

Cinsiyetiniz
Erkek() - Kadın()

Yaşınız

Öğrenim Durumunuz
İlk Öğretim() - Ortaöğretim() - Yükseköğretim()

Medeni Durumunuz
Evli() – Bekar()

Çalışma Durumunuz
Çalışıyor() – Çalışmıyor()

Engel Türünüz
Ortopedik() – Görme() – İşitme() – Dil ve Konuşma() – Zihinsel()
Süreğen Hastalık() – Diğer().....

Tatile kiminle gidersiniz
Yalnız() – Ailemle() – Arkadaşlarımla() – Refakatçiyle() – Diğer().....

	Lütfen aşağıdaki sorulara “Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum ve Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinden sizin için en uygun olan birini seçerek yanıt veriniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Giriş	Konakladığım otelde engelli bireyler için tasarlanmış otopark mevcut.	1	2	3	4	5
Giriş	Konakladığım otelin girişinde engelli bireylere göre tasarlanmış rampalar mevcut.	1	2	3	4	5
Giriş	Konakladığım otelin giriş kapısı engelli bireylerin kolayca girebilmesine göre	1	2	3	4	5

	tasarlanmıştır.					
Giriş	Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı.	1	2	3	4	5
Giriş	Konakladığım otele ilk girişteki kayıt esnasında ön büro personeli engelli bireylere yardımcı oldu.	1	2	3	4	5
Genel Alanlar	Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış merdivenler var.	1	2	3	4	5
Genel Alanlar	Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede resepsiyon deski var.	1	2	3	4	5
Genel Alanlar	Konakladığım otelin genel alanlarında engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış tuvalet ve lavabolar var.	1	2	3	4	5
Genel Alanlar	Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi.	1	2	3	4	5
Genel Alanlar	Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış asansörler var.	1	2	3	4	5
Odalar	Konakladığım otelde kaldığım odada engelli bireylere göre tasarlanmış dolap ve soyunma alanı var.	1	2	3	4	5
Odalar	Konakladığım otelde kaldığım odanın fiziksel teçhizatı engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
Odalar	Konakladığım otelde kaldığım odanın tuvaleti ve lavabosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır	1	2	3	4	5
Odalar	Konakladığım otelde kaldığım odanın banyosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
Odalar	Konakladığım otelde acil durumlarda kullanılmak üzere engelli bireyler için düzenlenmiş alarm sistemleri var.	1	2	3	4	5
Yiyecek&İçecek Alanları	Konakladığım otelin restoranında engelli bireyler için tasarlanmış masa ve sandalye var.	1	2	3	4	5
Yiyecek&İçecek Alanları	Konakladığım otelin restoranında engelli bireylerin erişebileceği seviyede yiyecek büfeleri var.	1	2	3	4	5
Yiyecek&İçecek Alanları	Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var.	1	2	3	4	5
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Konakladığım otelin plajı ve güneşlenme alanları engelli bireylere uygun olarak tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
Spor, Eğlence ve Dinlenme	Konakladığım otelde bar, disko vb. eğlence alanları engelli bireylere göre	1	2	3	4	5

Faaliyetleri	tasarlanmıştır.					
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Konakladığım otelde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli bireylerin de katılabilmesi için uygun.	1	2	3	4	5
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Konakladığım otelin açık ve kapalı yüzme havuzlarını engelli bireylerin de kullanabilmesi için asansör sistemi var.	1	2	3	4	5
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Konakladığım otelde engelli bireyler için uygun spor alanları mevcut.	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireylere yardımcı olmaktadır.	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelin çalışanları engelli bireylerin ihtiyaçlarını bilmektedir.	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelde engelli bireylerin sorunlarını iletebileceği bir birim var.	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar kayıt altına alınmaktadır	1	2	3	4	5
İletişim	Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar çözülmektedir.	1	2	3	4	5

EK: 2 – İNGİLİZCE ANKET FORMU**SURVEY FORM****Dear participant,**

This survey was prepared to collect data for PhD thesis on “**Disabled Tourism Marketing: Alanya Research**”. The information obtained on the basis of the your answers will be considered purely for scientific purposes.

Please select the option that best suits you in the survey. Thank you very much for your support.

Prof. Dr. Mahmut TEKİN
&
Salih TELLİOĞLU
slhtellioglu@gmail.com
+905326427214

Gender

Male() - Female()

Age

Educational Status

Elementary Education ()-Secondary Education ()-Higher Education ()

Marital Status

Married () – Single ()

Working Status

Employee ()– Self Employed - Not working ()

Disability Type

Orthopedic () - Visual () - Hearing () - Language and Speech () - Mental () –

Progressive Disease () - Other ()

Who do you go on vacation with?

Alone() – With My Family() – With My Friends() – With My Companion() –

Other().....

	Please respond to the following questions by selecting the one that is most appropriate for you from the options 1.Strongly disagree, 2. Disagree, 3. Neither agree or disagree, 4. Agree, 5. Strongly agree	Strongly disagree	Disagree	Neither agree or disagree	Agree	Strongly agree
Entrance	The hotel, in which I am staying, has a parking garage designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Entrance	There are ramps designed for people with disabilities at the entrance to the hotel	1	2	3	4	5
Entrance	The entrance door of the hotel is designed to allow people with disabilities to enter easily.	1	2	3	4	5
Entrance	At the first day of my entrance to the hotel there was a hotel personel who greeted and accompanied disabled people	1	2	3	4	5
Entrance	Front desk staff helped disabled people during registration at the first entrance to the hotel	1	2	3	4	5
Public Areas	The hotel has stairs designed for use of disabled people.	1	2	3	4	5
Public Areas	The hotel has a reception desk with proper height that disabled people can reach up	1	2	3	4	5
Public Areas	Public areas of the hotel there are toilets and sinks designed to fit the use of disabled people.	1	2	3	4	5
Public Areas	All the corridors and roads of the hotel are accessible.	1	2	3	4	5
Public Areas	There are elevators designed to meet the needs of disabled people in the hotel	1	2	3	4	5
Rooms	The hotel has rooms with closet and dressing area designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Rooms	The physical equipment of the hotel room is designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Rooms	The toilet and washbasin of the hotel room are designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Rooms	The bathroom of the hotel room is designed for disabled people.	1	2	3	4	5

Rooms	The hotel has alarm systems for disabled people to be used in emergencies.	1	2	3	4	5
Food&Beverage Areas	The hotel restaurant has tables and chairs designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Food&Beverage Areas	The hotel restaurant has food buffets at the level that disabled people can access.	1	2	3	4	5
Food&Beverage Areas	The hotel has bar desks with proper height that disabled people can reach up.	1	2	3	4	5
Sports, entertainment and leisure activities	The hotel's beach and sunbathing areas are designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Sports, entertainment and leisure activities	Bar, disco etc. entertainment areas of hotel are designed for disabled people.	1	2	3	4	5
Sports, entertainment and leisure activities	Animation activities at the hotel are suitable for disabled people to attend.	1	2	3	4	5
Sports, entertainment and leisure activities	The hotel has an elevator system for disabled people to use indoor and outdoor swimming pools.	1	2	3	4	5
Sports, entertainment and leisure activities	The hotel has suitable sports areas for disabled people.	1	2	3	4	5
Contact and communication	Hotel staff help disabled individuals.	1	2	3	4	5
Contact and communication	The personel of the hotel can communicate with disabled people.	1	2	3	4	5
Contact and communication	The personel of the hotel are aware of the needs of disabled people.	1	2	3	4	5
Contact and communication	There is a unit in the hotel where disabled people can express their problems.	1	2	3	4	5
Contact and communication	Problems experienced by disabled people are recorded at the hotel.	1	2	3	4	5
Contact and communication	Problems of disabled people are solved in the hotel.	1	2	3	4	5

EK: 3 – ALMANCA ANKET FORMU
UMFRAGEBOGEN

Sehr geehrter Teilnehmer,

Dieser Fragebogen wurde erstellt, um Daten zu sammeln betreffend der Marketing Umfrage "behindertengerechter Tourismus".

Die auf der Grundlage Ihrer Antworten erhaltenen Informationen werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet.

Bitte wählen Sie jeweils eine Option, welche am besten auf Sie zutrifft.
Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung.

Prof. Dr. Mahmut TEKİN
&
Salih TELLİOĞLU
slhtellioglu@gmail.com
05326427214

Geschlecht:

Männlich () - Weiblich ()

Alter:

.....

Ausbildungsstatus:

Hauptschule () Mittelschule () Hochschule ()

Familienstand:

Verheiratet () Alleinstehend () Verwitwet ()

Beruf:

Angestellter () Selbstständig () Arbeitssuchend ()

Art der Behinderung:

Körperlich () Sehbehinderung () Hörschäden () Sprachstörung () Seelische und / oder geistige Behinderung () Fortschreitende Erkrankungen () Andere ()

Mit wem verbringen Sie normalerweise Ihren Urlaub?

Alleine () Familie () Freunden () Partner () Andere ()

	Bitte antworten Sie auf die folgenden Fragen, indem Sie die Option auswählen, die für Sie am besten geeignet ist. Wählen Sie bitte folgende Optionen: 1. Stimme absolut nicht zu 2. Stimme nicht zu 3. Weder noch 4. Stimme zu 5. Stimme voll zu	Stimme absolut nicht zu	Stimme nicht zu	Weder noch	Stimme zu	Stimme voll zu
Eingangsbereich	Das Hotel verfügt über einen behindertengerechten Parkplatz	1	2	3	4	5
Eingangsbereich	Rampen im Eingangsbereich sind vorhanden	1	2	3	4	5
Eingangsbereich	Die Eingangstür erlaubt eine gute Erreichbarkeit in ausreichender Breite zum Hotel	1	2	3	4	5
Eingangsbereich	Am Anreisetag war ein Hotelangestellter zuständig, der Gäste mit Behinderung begrüßte und Hilfe anbot	1	2	3	4	5
Eingangsbereich	Rezeptionspersonal war behilflich beim Check-In Prozess für Gäste mit Behinderung	1	2	3	4	5
Öffentliche Bereiche	Treppenbereiche verfügen über Hilfseinrichtungen für Gäste mit Behinderung	1	2	3	4	5
Öffentliche Bereiche	Die Rezeption verfügt über einen rollstuhlgerechten Bereich mit geringer Höhe	1	2	3	4	5
Öffentliche Bereiche	Das Hotel verfügt über behindertengerechte sanitäre Anlagen	1	2	3	4	5
Öffentliche Bereiche	Alle Bereiche sind barrierefrei und problemlos Erreichbar	1	2	3	4	5
Öffentliche Bereiche	Die Fahrstühle sind behindertengerecht und ausreichend in ihrer Größe	1	2	3	4	5
Zimmer	Die Hotelzimmer verfügt über eine behindertengerechte Möblierung	1	2	3	4	5
Zimmer	Die Ausstattung der Zimmer allgemein ist behindertengerecht	1	2	3	4	5
Zimmer	Waschbereich und Toilette ist behindertengerecht	1	2	3	4	5
Zimmer	Das Badezimmer allgemein ist behindertengerecht	1	2	3	4	5
Zimmer	Das Zimmer verfügt über ein Alarmsystem für Notfälle	1	2	3	4	5
Verpflegung	Das Restaurant verfügt über behindertengerechte Tische und Stühle	1	2	3	4	5
Verpflegung	Das Hotel verfügt über behindertengerechte Buffetbereiche	1	2	3	4	5
Verpflegung	Die Bars verfügen über rollstuhlgerechte Bereiche	1	2	3	4	5

Unterhaltung und sonstige Aktivitäten	Der Hotelstrand, sowie Bars / Restaurants am Strandbereich sind barrierefrei erreichbar	1	2	3	4	5
Unterhaltung und sonstige Aktivitäten	Diskotheek und sonstige Unterhaltung ist passend für Gäste mit Behinderung	1	2	3	4	5
Unterhaltung und sonstige Aktivitäten	Animationsprogramm ist geeignet für Gäste mit Behinderung	1	2	3	4	5
Unterhaltung und sonstige Aktivitäten	Die Hotelpools verfügen über Lifte	1	2	3	4	5
Unterhaltung und sonstige Aktivitäten	Das Hotel verfügt über behindertengerechte sportliche Angebote und Einrichtungen	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Das Hotelpersonal ist hilfereich gegenüber Gästen mit Behinderung	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Das Hotelpersonal kann mit Gästen mit Behinderung gut kommunizieren	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Das Hotelpersonal war auf Bedürfnisse von Gästen mit Behinderung vorbereitet	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Es gibt einen eigenen Kontaktbereich für Gäste mit Behinderung, um evtl. Anliegen vorzubringen	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Probleme jeglicher Art werden vom Hotel aufgenommen und hinterlegt	1	2	3	4	5
Gästekontakt	Probleme wurden vor Ort gelöst	1	2	3	4	5

ЕК: 4 – RUSÇA ANKET FORMU**Анкета**

Уважаемый участник, эта анкета «Маркетинг туризма по нетрудоспособности: обзор Алании» будет использоваться на этапе подачи докторской диссертации. По результатам ваших ответов полученная информация будет рассматриваться исключительно в научных целях. Выберите вариант, который наилучшим образом подходит вам в опросе. Благодарим вас за поддержку.

Профессор Доктор. Махмут Текин
и

Салих Теллиоглу
slhtellioglu@gmail.com
+905326427214

Пол
Мужчина() - Женщина()

Возраст

Образование
Начальное () - Среднее () – Высшее ()

Семейное положение
Женат/Замужем () – Холост/Не замужем ()

Рабочий статус
Работаю () –Работая в Своем бизнесе () - Не работаю ()

Инвалидность
Опорно-двигательное () – Зрение () – Слух () – Разговорная речь () – Умственное () – Хроническое заболевание () – Другое ().....

С кем вы поехали бы на отдых
Один/Одна () – С семьей () – С друзьями () – С сопровождением () – Другое ().....

	Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы, выбрав тот, который наилучшим образом подходит вам из «Я категорически не согласен, я не согласен, я сомневаюсь, я согласен, и я абсолютно согласен» с вариантами.	Категорически не согласен	Не согласен	Сомневаюсь	Согласен	Абсолютно согласен
На въезде	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть парковка для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
На въезде	На въезде в гостиницу, где я останавливаюсь, есть пандусы, предназначенные для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
На въезде	Входная дверь отеля, в котором я останавливаюсь, адаптирована для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
На въезде	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть работник, который встречает людей с ограниченными возможностями и сопровождает их по прибытии.	1	2	3	4	5
На въезде	Ресепшн помогает людям с ограниченными возможностями во время регистрации в отеле, в котором я останавливаюсь.	1	2	3	4	5
Общественные зоны	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть лестницы, предназначенные для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Общественные зоны	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть стойка регистрации на уровне, где люди с ограниченными возможностями могут получить доступ.	1	2	3	4	5
Общественные зоны	В общественных местах отеля, где я останавливаюсь, есть туалеты и умывальники, предназначенные для использования людьми с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Общественные зоны	Все коридоры и дороги в отеле, в котором я останавливаюсь, доступны для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Общественные зоны	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть лифты, предназначенные для использования людьми с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Номера	В комнате, в которой я проживаю, есть шкафчик и раздевалка,	1	2	3	4	5

	предназначенные для людей с ограниченными возможностями.					
Номера	В комнате, в которой я проживаю оборудована для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Номера	В комнате, в которой я проживаю в отеле, туалет и раковина спроектированы для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Номера	В комнате, в которой я проживаю в отеле, ванная комната спроектирована для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Номера	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть аварийные системы для людей с ограниченными возможностями, которые можно использовать в чрезвычайной ситуации.	1	2	3	4	5
Зоны питания	В ресторане отеля, в котором я останавливаюсь, есть стол и стул, предназначенные для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Зоны питания	В ресторане отеля, в котором я останавливаюсь, есть буфеты на уровне, доступ к которому имеют люди с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Зоны питания	В отеле, в котором останавливаюсь, есть барные стойки на уровне, доступном людям с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Спорт, отдых и развлечения	В отеле, в котором я останавливаюсь, пляжная зона рассчитана на людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Спорт, отдых и развлечения	В отеле, в котором я останавливаюсь, бары, дискотеки, развлекательные площадки рассчитаны на людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Спорт, отдых и развлечения	Анимационные мероприятия, проводимые в отеле, в котором я останавливаюсь, подходят для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Спорт, отдых и развлечения	В отеле, в котором я останавливаюсь, для людей с ограниченными возможностями, для пользования крытыми и открытыми бассейнами есть лифтовая система.	1	2	3	4	5
Спорт, отдых и развлечения	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть подходящие спортивные зоны для людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5

Связь и общение	Сотрудники отеля, в котором я останавливаюсь, помогают людям с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Связь и общение	Сотрудники отеля, в котором я останавливаюсь, могут общаться с людьми с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Связь и общение	Сотрудники отеля, в котором я останавливаюсь, знают о нуждах людей с ограниченными возможностями.	1	2	3	4	5
Связь и общение	В отеле, в котором я останавливаюсь, есть отдел, куда люди с ограниченными возможностями могут сообщить о своих проблемах.	1	2	3	4	5
Связь и общение	Проблемы, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями, регистрируются в отеле, в котором я проживаю.	1	2	3	4	5
Связь и общение	Проблемы, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями, решаются в отеле, в котором я останавливаюсь.	1	2	3	4	5

EK: 5 – GÖRÜŞME SORULARI

ALANYA’NIN ENGELLİ TURİZM POTANSİYELİNİN ARAŞTIRILMASI

1. Alanya’nın engelli turizm pazarından daha fazla pay alabilmesi için neler yapılmalıdır?
2. Alanya’nın engellilere uygun olup olmadığı hakkında ki fikirlerinizi öğrenmek için size aşağıda kentin erişilebilirliği ve ulaşılabilirliği ile ilgili birkaç soru soracağım.
 - 2a. Alanya’nın şehir içi ulaşımını sağlayan toplu taşıma araçlarının engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığı hakkında neler söylemek istersiniz.
 - 2b. Sizce Alanya’daki yaya yolu ve kaldırımlar engelli bireylerin kullanımına uygun mudur.
 - 2c. Alanya’da ki bar, restoran ve fastfood alanlarının engelli bireyler için erişilebilir olup olmadığı hakkında neler söylemek isterseniz?
 - 2d. Alanya’da faaliyet gösteren konaklama tesisleri engelli bireyler için yeterli oda sayısına sahip midir?
3. Konaklama işletmelerinde engelli bireylere yönelik gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak için Turizm Bakanlığı’na ya da diğer bakanlıklara ne tür görevler düşmektedir.
4. Önemli bir turizm kenti olan Alanya’nın engelli turizmi açısından güçlü ve zayıf yönleri nelerdir.
 - 5a. Alanya’nın engelsiz bir turizm kenti olabilmesi için sivil toplum kuruluşları ne tür girişimlerde bulunabilir (Sivil Toplum Kuruluşlarına sorulmuştur)
 - 5b. Alanya’da bulunan konaklama tesislerini genel olarak değerlendirecek olursanız engelli bireyler için yeterli erişilebilirliğe sahip midir(Otel Yöneticilerine sorulmuştur).

- 5c. Alanya’da turizm sektöründe yer alan çalışanlara, yöneticilere ve paydaşlara engelli turizm konusunda farkındalık oluşturmak için neler yapılabilir (Akademisyenlere sorulmuştur).
- 5d. Konaklama işletmelerinin ve diğer turistik alanların erişilebilirliğini ve ulaşılabilirliğini arttırmak için yerel yönetimlerin ne tür kararlar alması gerekmektedir (Yerel Yönetim Yöneticilerine sorulmuştur).
- 5e. Alanya’daki turizm potansiyelin engelli bireylere tanıtılması ve pazarlanabilmesi için seyahat acentelerine ne tür görevler düşmektedir (Seyahat Acenteleri Yöneticilerine sorulmuştur).
- 5f. Alanya’ya tatile gelen engelli bireylerin kenti ve kentin değerlerini daha iyi tanımasını ve kentte yer alan müze, kale ve vb. turistik alanları ziyaret edebilmesini sağlamak için neler yapılabilir (Kamu Kuruluşları Yöneticilerine sorulmuştur).

ÖZGEÇMİŞ

Salih TELLİOĞLU 1981 yılında Gaziantep’de doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini Adana’da gerçekleştirdi. 2007 yılında Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümünden mezun olarak lisans derecesini, 2011 yılında ise Sakarya Üniversitesi İşletme anabilim dalından mezun olarak yüksek lisans derecesini almıştır. İş hayatına 2006 yılında İstanbul’da Turkcell kurumsal çözüm merkezinde kurumsal müşteri danışmanı olarak başlamıştır. Vatani görevini tamamladıktan hemen sonra da 2008 yılında Alanya’da faaliyet gösteren Aytur Turizm ve Ticaret Ltd. Şti’ne bağlı Eftalia Otellerinde görev almaya başlamış ve halen aynı şirkette finans ve satınalma müdürü olarak görev yapmaktadır.