

KÜLTÜR VARLIKLARI VE MÜZELERİN ENGELLİ TURİST ZİYARETİNE UYGUNLUĞUNU BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

A STUDY TO DETERMINE THE SUITABILITY OF CULTURAL HERITAGE AND MUSEUMS FOR DISABLED TOURIST VISITATION

Necibe ŞEN* Ayşe ÇELİK YETİM** Nilgün BİLİCİ***

ÖZET: Bu araştırmanın amacı, Türkiye'de yer alan ve UNESCO koruması altında olan Kültür Varlıkları ve Müzelerin engelli turistlerin ziyaretine uygunluğunu araştırmaktır. Çalışmanın kapsamını Türkiye'de UNESCO (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü) tarafından koruma altında bulunan Kültürel Varlıklar ve Müzeler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında yer alan Kültür Varlıkları ve Müzelerin adları;“*Divriği Ulu Camii ve Darüşşifası, İstanbul'un Tarihi Alanları, Göreme Millî Parkı ve Kapadokya, Hattuşa: Hitit Başkenti, Nemrut Dağı, Hieropolis-Pamukkale, Xanthos-Letoon (Antalya-Muğla-1988), Safranbolu Şehri, Truva Antik Kenti, Edirne Selimiye Camii ve Külliyesi, Çatalhöyük Neolitik Kenti, Bergama Çok Katmanlı Kültürel Peyzaj Alanı, Bursa ve Cumalıkızık: Osmanlı İmparatorluğunun Doğuşu*” olarak sıralanmaktadır. Engelli turizm için müzelerin erişilebilirliğini belirlemek amacıyla, belirtilen Kültürel Varlık ve Müze yöneticileri ile önceden hazırlanmış soru formu ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırma söz konusu müzelerde engellilere yönelik düzenlemelerin oluşum sürecinde olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda erişilebilirlik bağlamında en yüksek puanlamayı alan müzeler sırasıyla: Göreme Millî Parkı ve Kapadokya, Pamukkale-Hierapolis, Hattuşa (Boğazköy)'dir. Bu araştırma ile engelli turistlerin ziyaretleri için müzelerin mevcut durumunu değerlendirmek mümkün olmuştur. Engelli turist ziyaretleri için pazarlama stratejileri üzerine odaklanan yöneticilere yol gösterilmiştir.

Anahtar sözcükler: Erişilebilirlik, Engelli Turistler, Kültürel Varlık ve Müzeler, Türkiye

ABSTRACT: The purpose of this research will be to determine the suitability of the Cultural Heritage and Museums for disabled tourist visitation. The scope of the study will be Cultural Heritage and Museums which are protected by UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) in Turkey. Research contains following Cultural Heritage and Museums; *Historical Peninsula, Great Mosque and Hospital of Divriği, Hattusha Open Air Museum, Nemrut, Xanthos-Letoon, Safranbolu, Troia Historic Site, Selimiye Mosque and It's Social Complex, Catalhoyuk, Goreme National Park and Cappadocia, Pamukkale-Hierapolis, Bergama Multilayered Cultural Landscape Area, Bursa and Cumalikizik: Rise of the Ottoman Empire*. In order to determine the accessibility of museums for Disabled tourism, interviews were conducted with a pre-prepared questionnaire with specified Cultural Heritage and Museums managers. Research has shown that the existing museums are in the development process of the arrangements for disabled people. According to the research results in the context of accessibility to museums, highest scores, respectively, are: Goreme National Park and Cappadocia, Pamukkale - Hierapolis, Hattusa (Bogazköy). This research has made it available to evaluate the museums conditions in regard to visitation of disabled people. Some advices for managers, who focus on marketing strategies for disabled people, have been presented in the study.

Keywords: Accessibility, Disabled tourists, Cultural Heritage and Museums, Turkey

* Öğr. Gör. Erzincan Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Erzincan-Türkiye necibe_emin@hotmail.com

** Yrd. Doç. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi, Muğla-Türkiye aysecelik@mu.edu.tr

*** Yrd. Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Erzurum-Türkiye nilgunsb@yahoo.com

1.GİRİŞ

Kültürel miras ve müzelere erişilebilirlik, turizm çevreleri tarafından son yıllarda önemi anlaşılmış bir kavramdır. Ülkelerde yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi ile birlikte engellilerin tatil ve seyahat organizasyonlarına katılma oranında artış gözlemlenmiştir. Engellilerin faydalandığı turistik tesislerdeki düzenlemeler kadar turistik çekiciliklerdeki düzenlemeler de önem arz etmektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün raporlarına göre dünya nüfusunun %15'ini engelliler oluşturmaktadır. Gelişen engelli pazarı göz ardı edilmemeli, müze ve ören yerleri bu pazara yönelik düzenlemeler geliştirmelidir. Türkiye'de 2013 yılı itibariyle Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı 189 müze, 131 düzenlenmiş ören yeri ve 183 özel müze bulunmaktadır. 2000'li yılların başında yaklaşık 7 milyon kişiyi ağırlayan Türkiye'deki müze ve ören yerleri, 2013 yılı sonunda 29 milyon 533 bin kişi tarafından gezilmiştir. Türkiye'de müzelere gereken önemin verilmeye başlanması kendini ziyaretçi sayısında göstermiştir. Müze ve ören yerlerinde engelli pazarına yönelik olarak geleceğe dönük yapılacak yatırımlar sonucunda ziyaretçi sayısında artış öngörülmektedir. Erişilebilir müze ve ören yerleri müşteri memnuniyetini artırıcı etkinin yanında gelişen ve değişen dünyaya adaptasyon sürecinde önemli bir adımı ifade etmektedir.

İngiltere Engelli Hakları Komisyonu'na göre; kişi engelli sayılabilmesi için o kişinin günlük aktivitelerini yerine getirmekte uzun vadede zorluk çekecek fiziksel veya zihinsel özrü/engeli olmalıdır (Niven, 2007; Disability Discrimination Act, 1995, 2010). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası "Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz" ifadeleri ile özürlülerin/ engellilerin engelsiz vatandaşlarla aynı hizmetleri alabilmeleri için tedbirler alınmasının önünü açmıştır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 1982).

Dünya Turizm Örgütü (2005)'ne göre, "engelli kişi" terimi çevrede karşılaştıklarından dolayı, ilişki kurmasını sınırlandıran ve konaklama ve seyahat esnasında olduğu gibi diğer turizm hizmetlerinde de özel ihtiyaçları olan özellikle fiziksel, duyuşsal ve zihinsel engelli bireylerin veya özel bakım gerektiren diğer tıbbi durumlar da olan tüm insanları içermektedir. Birleşmiş Milletler Sakat Hakları Bildirgesi'nde "Kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar" engelli olarak tanımlanmıştır (Öztürk, 2011). Günümüzde engelli olmak, yaptıkları işlerde karşılaştıkları sorunların yanı sıra iş dışında da farklı engellerle karşılaşmak demektir. Özellikle belirtmek gerekir ki çalışıyor olabilmek engellerin büyük kısmının aşıldığını göstermektedir. Ancak kaliteli ve mutlu yaşam her bireyin hakkıdır. Bireyler sosyal bir varlık olarak boş zamanlarında turistik faaliyetlere katılmak isterler. Ancak mevcut düzenlemeler engellilerin turizm faaliyetlerine katılmasını teşvik edecek duruma henüz getirilmemiştir. Bu sebeplerden dolayı çalışmanın amacı, Türkiye'de yer alan UNESCO koruması altında olan Kültür Varlıkları ve Müzelerin engelli turistlerin ziyaretine uygunluğunu araştırmaktır.

1.1. Engelli Turizmi

Turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından kullanımı oldukça zayıftır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Seyahati engelliler için bir hak olarak kabul eden modern toplumlar ve toplumun tüm kesimlerinin bu doğrultuda örgütlenmesi yolunda adımlar atılmaktadır. 1981 yılının Birleşmiş Milletler tarafından "Uluslararası Engelliler Yılı", 1983- 1992 yılları "Engelli İnsanlar On Yılı" olarak belirlenmiş, bu dönemde "Engelli İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı" geliştirilmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Engelliler için yasal düzenlemelerin birçok ülkede (özellikle de gelişmiş ülkelerde) hayata geçirilmesi ve etkisini göstermeye başlamasıyla eskiye oranla engelliler çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuş, seyahat etmeye giderek daha da yakınlaştırmıştır (Artar & Karabacakoğlu, 2003, s. 1).

Türkiye'nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli konukların Türkiye'de "engelsiz seyahat" edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde "Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi" oluşturulmuştur. (TÜRSAB, 2006). Bu bağlamda Komite tarafından Türkiye'de seyahat etmek isteyen engellilere yönelik tespit edilen sorunlar ve çözüm önerileri 2007 yılında İçişleri Bakanlığı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'na sunulmuştur. Nitekim 2005 yılında yayımlanan 5378 sayılı Kanununun amir hükmüne göre de kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmi yapılar, mevcut 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 yapıların bu kanun yürürlüğe girdiği 2005 tarihinden itibaren 7 yıl içinde engellilerin erişilebilirliğine uygun duruma getirilmek zorunlu tutulmuştur (TÜRSAB, 2006). TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi, aynı zamanda Avrupa Engelsiz Turizm Ağı (ENAT) üyesidir. ENAT'ın şu anda yaklaşık 50 ülkeden 400 üyesi bulunmaktadır (TÜRSAB, 2006).

Çağdaş toplum oluşturulmasında, engelli insanların, yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması çok önemli bir göstergedir. Bu insanların diğer insanlar gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerler görmeye ihtiyaçları vardır (Artar & Karabacakoglu, 2003).

Engelli olmak, duyma, görme, fiziksel ve zekâ noksanlığı gibi farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Kişilerin fiziksel engelleri; hareket edemeden başlayıp, bir hareketi yeterli zamanda yapamamaya kadar farklı ölçülerde derecelenmektedir (Yaylı & Öztürk, 2006). Dünyada ve Türkiye'de bilinen en yaygın engel türleri; ortopedik, görme, işitme ve konuşma, zihinsel, otistik engelliler, süregen hastalıklar şeklindedir (Öztürk, 2011). Engelli olma durumu doğumla birlikte olabildiği gibi sonradan da oluşabilmektedir. Farklı engel çeşitleri ve her engele farklı muamele, farklı fiziksel, çevresel düzenlemeler gerekebilmektedir.

TUİK (2002) verilerine göre, engelli nüfus oranı % 12,29 dur. Ortopedik engellilerin oranı % 1.25, görme % 0.60, işitme % 0.37, dil ve konuşma % 0.38, zihinsel % 0.48'dir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel özürlü nüfus oranı % 2.58'dir, süregen hastalığa sahip olan nüfus oranı ise % 9.70 dir. Ulusal Özürlüler Veri Tabanına kayıtlı özürlülerin % 29,2'si zihinsel, % 25,6'sı süregen hastalığı olan, % 8,8'i ortopedik, % 8,4'ü görme, % 5,9'u işitme, % 3,9'u ruhsal ve duygusal, % 0,2'si dil ve konuşma ve % 18'i birden fazla özre sahip olanlardır. Kayıtlı özürlülerin, % 58,6'sı erkek, % 41,4'ü kadındır (TUİK, 2011).

Tablo 1: Engelli Vatandaş İstatistikleri (Kasım 2013)

Engel Grubu	Engelli Sayısı*
Süregen Hastalıklar	947.648
Dil ve Konuşma	46.045
Zihinsel	547.011
İşitme	189.412
Ortopedik	389.761
Ruhsal ve Duygusal	205.649
Görme	259.397
TOPLAM	1.776.421**

*Kasım 2013 verilerine göre

**Bir kişi birden fazla engel grubunda yer alabilir. Satırlar toplamı TOPLAM' ı yansıtmaz.

Kaynak: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetler Genel Müdürlüğü,2013.

Tablo 1'de Ulusal özürlüler veri tabanından alınan rakamları sadece veri tabanına kayıtlı olan verileri içerdiği için gerçek özürlü sayısını yansıtmamaktadır. TUİK 2002 yılı verilerine göre nüfusun %12,29'u özürlülerden oluşmaktadır. Bu eski bir veridir ancak bizlere ortalama bir hesap sonucunda özürlü sayısının 8,5 milyon civarında olduğunu göstermektedir.

1.2. Erişilebilir Turizm

Erişilebilir turizm, tatilin tüm faaliyetlerinde tüm süreçleri ve hizmetleri için engeller ve zorluklar olmadan hizmet etmeyi gerektirir. Turizm ürününün kalitesi erişilebilir turizmde ana etmen olarak değerlendirilebilir. Bilgi; turizm destinasyonlara girişin artmasıyla yenilikler geliştirmek, sosyo- kültürel katılım sağlamak ve bölgesel uyum için önemli bir faktördür. Bu bilgi, erişilebilir destinasyon talebini arttıracaktır (Akıncı, 2013, s. 415).

ENAT (2013)'a göre, Avrupa'da ve dünyanın her yerinde hala erişilebilirlik ihtiyaçları ile erişilebilirlik koşulları arasında büyük boşluk bulunmaktadır. Erişilebilirlik sorunları insanların günlük ihtiyaçlarını etkilediği gibi turizme katılımlarını da olumsuz etkilemektedir. Müşteriler bilgiye erişmede olduğu gibi, hizmette, ulaşımında, tüm turistik noktalarda, konaklamada ve diğer alan ve etkinliklerde de zorluklarla karşılaşmaktadır. Erişilebilir turizmin Avrupa'da ki potansiyel pazarı (engelli turistleri, yaşlılar, hamile, çocuklu aileleri ve kronik hastalar veya geçici engellileri) 130 milyon kişi ve yıllık olarak 68 milyar Euro harcama olarak tahmin edilmektedir. Tüm bu kişiler ve bu kişilerle birlikte seyahat edenler "erişilebilir turizme" ihtiyaç duymaktadır.

İrlanda Ulusal Engelli Birliği, tarihi bina ve alanlarda erişilebilirliğin geliştirilmesine yönelik yasal çerçeve ve stratejik plan içeren ayrıntılı bir rapor hazırlamıştır (National Disability Authority, 2011). Dünya Turizm Örgütü, park alanları, iletişim, danışma büroları, yatay ve dikey (asansör, merdiven vb.) hareket alanları, tuvaletler, fiyatlar, ulaşım şekilleri, istasyon ve terminaller, konaklama tesisleri, yiyecek içecek işletmeleri, konferans mekanları, kültürel aktiviteler (müzeler, tiyatrolar, sinemalar vb.) gezi olanakları, spor imkanları, yeşil alanlar, doğal çevre ve plaj alanlarındaki düzenlemeleri kapsayan ayrıntılı rapor ile erişilebilir turizme dikkat çekmiştir (World Tourism Organization, 2013). Ferrari ve diğ. (2013), kentsel ulaşım ağlarının engellilere erişilebilir kılınması için neler yapılabileceğine bakmıştır. Londra'da dar kapsamda birçok tren ve otobüsün birçok kullanıcı için erişilebilir olduğunu göstermiştir. Kastenholz ve diğ. (2012)'e göre, turizm destinasyonlarının dünya ile rekabette sosyal sorumlu ve sürdürülebilir olabilmeleri için erişilebilir turizm üstünlük sağlayacaktır.

Avrupa Vakıflar Merkezi (European Foundation Centre) (2013), erişilebilir turizm engellilerin rahat ulaşımı ve diğer tüm ihtiyaçlarını rahatlıkla giderebilecekleri tarihi rotalar ve şehirler belirlemiştir. Bu şehirler Avila (İspanya), Lucca (İtalya), Mulhouse (Fransa), Sozopol (Bulgaristan), Torino (İtalya), Viborg (Danimarka) şeklindedir.

Avrupa'nın tarihi şehirleri, müzeleri, antik binaları, anıtları ve kentsel peyzajı dünya çapında kendi güzelliği, çeşitliliği ve tarihsel önemi ile tanınmaktadır. Her yıl milyonlarca insan onları ziyaret etmesine rağmen fiziksel engeller ve yetersiz hizmetlerden dolayı onlara ulaşım kısmen engellenmektedir. 2010 yılında, Tarihi ve Erişilebilir Şehirler Birliği (LHAC) tarafından sürdürülebilir turizm kalkınması ve kültürel mirasın korunmasını teşvik ederken aynı zamanda tarihsel kentlerin erişilebilirliğini de arttırmaya odaklanan bir pilot proje geliştirilmiştir. Projenin ana amacı sadece engelliler ve onların ailelerine tatil ve kültürel aktivitelerden zevk almalarını sağlamak değil aynı zamanda Avrupa'da yaşayan 80 milyon engelliye turizme teşvik etmektir (European Foundation Centre, 2013). Engellilerin diğer insanların gibi tatil yapma, seyahat etme ve farklı turistik yerleri gezme ihtiyacı vardır. Erişilebilir turizm bir asimilasyon süreci değil, entegrasyon sürecidir (Akıncı, 2013).

1.3. Müze ve Ören Yerlerinin Önemi

Türkiye'de müze ziyaretçi sayısı 2013 yılında bir önceki yıla oranla %428,8 artış göstermiştir. 2000'li yılların başında yaklaşık 7 milyon kişiyi ağırlayan Türkiye'deki müze ve ören yerleri 2013 yılı sonunda tam 29 milyon 533 bin kişi tarafından ziyaret edilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB'ın verilerine göre müzeleri ziyaret edenlerin yüzde 69'u yabancı turistlerden oluşurken, yüzde 31 ise yerli vatandaşlarıdır. Yani 29.5 milyon müze ziyaretçisinin

20 milyonunu yabancılar, 9.5 milyonunu ise Türkiye vatandaşları oluşturmuştur (TÜRSAB, 2013).

Tablo 2: Müze ve Ören Yerleri Ziyaretçi Sayısı

Yıl	Ziyaretçi sayısı (Müze ve ören yerleri)
2009	21.193.627
2010	25.854.341
2011	28.462.893
2012	28.781.308
2013	29.533.966

Kaynak: TÜRSAB, 2013

Türkiye'de en çok gezilen müzelere bakıldığında Topkapı Sarayı Müzesi 3,397,907 ziyaretçi ile birinci sırada Ayasofya Müzesi 3,275,337 ziyaretçi ikinci sıradadır. Listede 3'üncü sırada 1,848,547 ziyaretçi ile Efes Örenyeri yer alırken, Topkapı Sarayı Harem özel bir dizinin etkisiyle son 3 yıldır ziyaretçi sayısında dikkat çekici bir artış trendi yakalayarak bu yıl ilk kez 1 milyonu aşkın kişi tarafından gezilerek dördüncü sırada yer almıştır (TÜRSAB, 2013). Topkapı Sarayı ve Ayasofya Müzesi UNESCO koruması altındadır. Dünyanın en çok gezilen müzesi Paris'teki L'ouvre Müzesi'dir. Ziyaretçi sayısı 2012 yılına göre yüzde 6 gerileyip 9.2 milyona düşmüş olmasına rağmen, L'ouvre, halen dünya birinciliğini korumaktadır. En çok ziyaret edilen 10 müzenin toplam ziyaretçi sayısı 66.8 milyondur. Bu rakam 2012 yılında yaklaşık 56 milyon olarak gerçekleşmiştir (TÜRSAB, 2013).

2013 yılında Türkiye'de 2.4 milyon kişi müzelere ücretsiz giriş yapmıştır. Toplam ziyaretçilerin yüzde 10'unu oluşturan ücretsiz kategoridekiler ağırlıklı olarak 18 yaş altını kapsayan okul öğrencilerinden ve 65 yaş üstü ziyaretçilerden oluşmuştur. Müze ve Ören yerlerine Girişlerde Uygulanacak Esaslar Hakkında Yönerge (2014) madde 3.4'e göre, T.C. Vatandaşı ve yabancı engelliler ile bir refakatçisi (Görünür bir engel ve/ veya belge ibrazı ile) Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı müze ve örenyerlerinde ücretsiz ziyaret hakkından faydalanabilirler.

1.4. Literatür Taraması

Dünyada engelli yolcu sayısının artmasıyla, engelli turizmi bir niş pazar olarak değer görmeye başlanmıştır. Chang ve Chen (2012) araştırmasında; engelli (hava taşımacılığında) yolcuların hizmet ihtiyaçlarını belirleyerek, hizmet ve olanakları etkileyen faktörleri ortaya koymuştur. Yolcuların öne sürdüğü en önemli üç sorun; tuvaletlerin engellilere uygun olmaması, tekerlekli sandalye hizmetinin eksikliği ve kabin koltukları ile tuvalet arasındaki mesafe olmuştur. Pehlivanoğlu (2012) araştırmasında, turizm yapılarında (otellerde) engellilere yönelik iç mekân tasarımı konusunu incelemiştir. İncelenen konaklama yapılarının bazılarında görülmektedir ki, yönetmelikler sadece göstermelik olarak uygulanmaktadır. Engelli odasının koridorları, kapısı, klozet yüksekliği, lavabosu, lavabo üstü aynası vb. hep özel olarak düşünülerek tasarlanmalıdır. Ayrıca her türlü standart bilgileri içeren yazılı evraklar, yangın alarm prosedürleri veya kılavuz kitapları görme engelliler için "Braille" alfabesiyle yazılmalıdır.

Tufan'a göre, engelli turistler üzerinde uyguladığı araştırmasında engelliler doğa, kültür, tarih ve şehir turlarından hoşlanmaktadır. Engellilere uygun tesis, engellilere refakatçi, engebesiz çevre, uygun turistik ürünler, kalifiye elaman imkânları sunulduğunda engellilerin o destinasyonu tercih edecekleri belirlenmiştir. Hua, İbrahim ve Chiu (2013) araştırmalarında, spor turizminde fiziksel engelli sporcu turistlerin yapısal engeller, kültürel engeller, kişilerarası ve içsel engellerle baş etmek zorunda kaldığı gözlemlenmiştir. Buna rağmen ulaşım en önemli engel faktörü görülmüştür. Lee, Agarwal ve Kim (2012) çalışmasında, engellileri içsel, çevresel ve etkileşimli olmak üzere üç alt boyutta incelemiştir. Ayrıca engellilerin öğrenilmiş çaresizlik ve seyahat etme niyetleri üzerine odaklanmıştır. Araştırmada içsel ve çevresel engellerin öğrenilmiş çaresizlik ile

anlamli derecede ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Etkileşimin engellilerin seyahat etme niyeti üzerinde önemli etkisi olduğunu gözlemlenmiştir. Yau ve diğ. (2004) alışmasında, fiziksel ve görsel engellere sahip kişilerin turizm deneyimlerini göstermiştir ki seyahatin aktif geçebilmesi için beş farklı aşamanın tecrübe edilmesi gerekir. Kişisel (personal), yeniden iletişim (re-connection), turistik analiz (tourism analysis), fiziksel yolculuk (physical journey), deneme (experimentation) ve yansıtma (reflection). Bu aşamaların anlaşılmasının engelli turizminin ihtiyaçlarının daha fazla farkında olunmasını sağlayacaktır.

Tozlu Mercan ve Atay (2012) alışmasında, Çanakkale ilinin, engelli turizmi için yeterli altyapı ve üstyapı düzenlemelerine sahip olmadığı grlmştir. Zengin ve Eryılmaz (2013), Bodrum'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldıızlı otel yöneticilerinin bu pazarın öneminin farkında olmadıklarını tespit edilmiştir. Ayrıca turistik işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuata genelde uydukları ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğu ortaya kmıştır. Öztürk, Yaylı ve Yesiltaş (2008) alışmasında, Türk turizm sektöründe engelli ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Türkiye'de otel ve seyahat acentaları yöneticileri görüşleri alınmıştır. Bu pazar Türk turizm endüstrisi için yeni olmasına rağmen öncelikle, otel ve seyahat acentesi alt sektörler yöneticileri bu pazarda yer almaya hazır olduklarını belirtmiştir. İkinci olarak, Türk turizm sektörünün bazı bölgelerde birçok zayıflıkları olsa bile, bazı iyileştirmeler yapılırsa bu pazarın müşterilerine hitap etmenin mümkün olacağı şeklinde görüş bildirmişlerdir. Kusayama (2005), zellikle Japonya'da görme engelli insanlar için müzelerle erişilebilirliğin bugünkü durumunu ve gelecekte beklenenleri araştırmıştır. Binalara erişim açısından incelendiğinde hareket güçlüğü olanların duyuusal güçlüğü olan kişiler ile karşılaştırıldığında daha gelişmiş olduğu tespit edilmiştir. Hizmetleri açısından, çoklu algılamalı (multisensory) yaklaşımların bazı müzelerde daha yaygın kullanıldığı tespit edilmiştir. Görme engelliler için insan yardımı önemli olduğu kadar müze personelinin ve gönüllülerin eğitimi vazgeçilmez olarak yer almıştır.

1.5. Engelli Turizmi İçin Yapılması Gerekenler

WTO (2005)'ya göre, Turizm sektöründe engellilerin bilgi ve paylaşım gerçekleştirebilmesi için yapılması gerekenler:

- 1- Turizmde kullanılan tanıtım materyalleri erişilebilir uluslararası semboller içermelidir.
- 2- Turistik danışma alanları (turizm destinasyonlarında) bulundurulmalıdır.
- 3- Rezervasyon sistemleri doğru bilgi sağlamalı ve işlemleri kolaylaştırmalıdır.
- 4- Herhangi bir turistin bağımsız olarak etkileşim kurabilmesi için Rezervasyon Sistemleri (rn. web siteleri) erişilebilir olmalıdır.
- 5- Turistik müşteri Őikayetleri almak ve takip ederek sürdürülebilir erişilebilirlik sağlanmış olur.

WTO (2005)' ya göre, çalışanların engelliler için yapması gerekenler:

- 1- Çalışanlar engelli müşterilerin karşılaştığı problemleri anlayıp zebilmelidir.
- 2- Personel kontrol ve hizmetlerin sağlanması için yeterli eğitimi almalıdır.
- 3- Duyusal engelli kişilerle iletişime geebilecekle yeterli personel olmalıdır.
- 4- Personel, engellilerle nazik ve süratle başa çıkmak için eğitilmelidir.
- 5- Turistik işletmelerde, güvenlik görevlilerinin veya eşdeğerlerinin araçlı konaklamalardan ve engellileri taşıyan kişilerden haberdar olması gerekir. Acil durumlarda ulaşılabilmesi gerekir.

WTO (2005)' ya göre, yaygın olarak engelliler için yapması gerekenler:

- 1- Özel *park alanları* yapılmalı ve uygun düzenlemeler içermelidir.
- 2- *Danışma, check - in ve rezervasyon büroları* mümkün oldukça girişe yakın ve erişilebilir olmalıdır.
- 3- *Asansörler* tekerlekli sandalyeli engellilerin rahatlıkla giriş yapıp dönebileceği genişlikte yapılmalıdır.
- 4- *Ankesrl* telefonlar herkes tarafından kullanılabilirle şekilde tasarlanmalıdır.

5- Erişilebilir *tuvalet* tezgahları ve lavabolar standart tuvaletler gibi aynı konumda monte edilmelidir.

6- Erişilebilir hizmet ve özelliklerin sunumu ek masraf gerektirse de fiyatlarda artışa sebebiyet vermemelidir.

WTO (2005)' ya göre, özel tesislerde engelliler için yapması gerekenler:

1- *Terminaller, istasyonlar ve ilgili diğer tesislerde:* Çeşitli ulaşım çeşitleriyle, ulaşılabilir shuttle servis olmalıdır. Terminallerde ulaşılabilir rampa, asansör veya platformlar bulunmalıdır. Sesli ve görsel düzenlemeler getirilmelidir.

2- *Konaklama tesislerinde:* Belirli sayıda oda yardımı gerek olmadan tekerlekli sandalyeli kişilerin kullanacağı şekilde düzenlenmiş erişilebilirlikte olmalıdır. Aynı şekilde kör ve sağır kişilerin ihtiyaçları olan cihaz ve aktuatörlerin tasarımına dikkat edilmelidir.

3- *Catering hizmetleri:* Temsili sayıda restoran, kafeterya, kafe ve bar ulaşılabilir hizmet sağlamalıdır. Restoranlarda farklı yükseklikte masalar, Braille alfabeli menüler vb.

4- *Müzeler ve turistlerin ilgisini çeken diğer binalar:* Müzeler ve diğer tarihi, kültürel ve dini ilgi çeken binaların yatay veya dikey hareketliliğini kolaylaştıracak düzenlemeler yapılmalıdır. Bilgiler sağır yada kör ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılamalıdır. Ziyaretçi ilişkileri personeli gerekli eğitime sahip olmalıdır. Tekerlekli sandalye veya diğer cihazların ödünç verilmesi için uygun bir hizmet olmalıdır.

5- *Geziler:* Gezi otobüsleri tekerlekli sandalyeli turistlere uygun yer temin etmesi gerektiği gibi kör ve sağır turistler için gerekli bilgileri görsel ve işitsel araçlarla vermelidir.

6- *Konferans imkanları:* Daha önce bahsedilen ve binalara (girişler, telefonlar, tuvaletler, imzalama, asansörler, otopark imkanları, vb) uygulayarak diğer özelliklerine ek olarak, yeterli oturma imkanı ile işitme engelli kişiler için cihazlar ve döngüler olmalıdır.

7- *Anayollar:* Ana yollarda mevcut tesisler ve tesisatları erişilebilir özellikte olmalıdır.

2.YÖNTEM

Araştırmanın evreni, Türkiye'de UNESCO koruması altında bulunan Kültür Varlıkları ve Müzeler oluşturmaktadır. 2014 yılı verilerine göre UNESCO Dünya Miras Listesinde koruma altına alınan Türkiye'deki 13 Kültür Varlığı ve Müze'nin tamamına ulaşılarak tam sayım yapılmıştır. Araştırma, aşağıdaki Kültür Varlıkları ve Müzeleri içermektedir; Divriği Ulu Camii ve Darüşşifası (Sivas-1985), İstanbul'un Tarihi Alanları (İstanbul-1985), Göreme Millî Parkı ve Kapadokya (Nevşehir-1985) (Kültürel ve Doğal, Karma Miras Alanı), Hattuşa: Hitit Başkenti (Çorum-1986), Nemrut Dağı (Adıyaman-1987), Hieropolis-Pamukkale (Denizli-1988) (Kültürel ve Doğal, Karma Miras Alanı), Xanthos-Letoon (Antalya-Muğla-1988), Safranbolu Şehri (Karabük-1994), Truva Antik Kenti (Çanakkale-1998), Edirne Selimiye Camii ve Külliyesi (Edirne-2011), Çatalhöyük Neolitik Kenti (Konya-2012), Bergama Çok Katmanlı Kültürel Peyzaj Alanı (İzmir-2014), Bursa ve Cumalıkızık: Osmanlı İmparatorluğunun Doğuğu (Bursa-2014).

Araştırmada veri toplamak amacıyla soru formu hazırlanmış ve Dünya Miras Listesi'nde yer alan müzelerin engellilere yönelik düzenlemeler konusunda bilgili yöneticilerine uygulanmıştır. Hazırlanan soru formunda: Yaylı ve Öztürk (2006); Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş (2008), Jamaludin ve Kadir (2012)'in çalışmalarından yararlanılmıştır. Oluşturulan soru formu 5 akademisyen 2 müze yöneticisi ve 6 bedensel engelli kişi tarafından incelenmiş ve gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra uygulamaya geçilmiştir. Araştırmada kullanılan soru formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde müzelerin yapılarını belirlemeye yönelik; ikinci bölümde müzede engellilere yönelik sunulan hizmet; üçüncü bölümde müze yöneticilerinin engelli pazarına ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik sorular; dördüncü bölümde anketi cevaplayan müze yöneticilerinin demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada veri toplamak amacıyla yüz yüze ve telefon ile görüşme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri 2014 yılı Haziran ayında toplanmıştır. Müze yöneticilerine

yaptırılan anketler SPSS (Statistical Package for Social Sciences, Version 16.0) programına aktarılmış ve araştırma analizleri bu programda tamamlanmıştır.

Araştırma, UNESCO Dünya Miras Listesi'nde koruma altına alınan varlıkların sadece Türkiye'de yer alan müze ve ören yerlerini kapsamı araştırmanın sınırlılığı olarak; araştırmanın kapsamında görüşme yapılan her bir müze yöneticisinin müzeler ve kültürel varlıklara erişilebilirlik konusunda yeterli bilgiye sahip olduğu varsayımı kabul edilmektedir.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan deneklerin demografik özellikleri; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, müzedeki görevi ve sektördeki deneyim yılına ilişkin sorular aracılığı ile öğrenilmiştir.

Araştırmaya katılan deneklerin 4'ünü kadın, 10'unu ise erkek müze çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan müze çalışanlarının %14,3'lük kısmını oluşturan 2 kişi 31 ve altı; %42,8' lik kısmını oluşturan 6 kişi 31-40; %28,6'lık kısmını oluşturan 4 kişi 41-50; %14,3'lük kısmını oluşturan 2 kişi 51-60 yaş grubu oluşturmaktadır.

Tablo 3: Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler

Demografik Bilgiler		<i>f (Kişi Sayısı)</i>	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	4	28,6
	Erkek	10	71,4
	Toplam	14	100
Yaş	31 ve altı	2	14,3
	31-40	6	42,8
	41-50	4	28,6
	51-60	2	14,3
	Toplam	14	100
Eğitim Durumu	Lisans	12	85,7
	Yüksek Lisans	2	14,3
	Toplam	14	100
Müzedeki Görev	İl Kültür ve Turizm Müdürü	3	21,4
	Müze Müdürü	3	21,4
	Müze Müdür Yardımcısı	2	14,3
	Arkeolog	1	7,2
	Mimar	2	14,3
	İmam	14	100
	Toplam		
Müzecilik Sektöründe İş Deneyimi	6-10 yıl	7	50
	11-15	3	21,4
	16-20	3	21,4
	21-25	1	7,2
	Toplam	14	100

Araştırmaya katılan müze görevlilerinin %85,7'lik kısmını oluşturan 12 kişi lisans; %14,3'lük kısmını oluşturan 2 kişi lisansüstü eğitim durumuna sahiptir. Araştırmaya katılan müze görevlilerinin müzecilik sektöründe çalışma yılları incelendiğinde; Müze görevlilerinin %50'lik kısmını oluşturan 7 kişi 6-10 yıl, % 21,4'lük kısmını oluşturan 3 kişi 11-15 yıl, % 21,4'lük kısmını oluşturan 3 kişi 16-20 yıl, %7,2'lik kısmını oluşturan 1 kişi 21-25 yıl müzecilik sektöründe iş deneyimine sahiptir.

Tablo 4'te araştırma kapsamında bulunan müze ve ören yerlerine ilişkin genel bilgiler yer almaktadır. Bu bilgiler; müzenin bağlı olduğu kurum, müzeyi ziyaret eden kişi sayısı ve müzeyi ziyaret eden başlıca ülke vatandaşlarından oluşmaktadır.

Tablo 4: Araştırma Kapsamındaki Müzelere İlişkin Bilgiler

Müzenin Adı	Müzenin Bağlı Olduğu Kurum	Müze Ziyaret Eden Kişi Sayısı (2013)	Müze Ziyarete Gelen Turistlerin Milliyetleri (2013)
Letoon	Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	11.175	Türkiye, İngiltere
Xanthos	Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	-	Türkiye, İngiltere
Göreme Milli Parkı ve Kapadokya	Neşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	980.390	Almanya, Rusya, İngiltere, Gürcistan, Hollanda, Fransa, İtalya, ABD, Ukrayna, Belçika, Uzakdoğu, İspanya, Yunanistan, Danimarka, Norveç, Brezilya, Şili, Arjantin, Malezya, Avusturya, Yeni Zelanda, Hindistan, Kanada.
Nemrut Dağı	Adıyaman İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	69.871	Almanya, İtalya, ABD, İngiltere, Fransa, Uzakdoğu, İspanya.
Hattuşaş (Boğazköy)	Çorum İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	-	Almanya, İngiltere, Hollanda, Fransa, İtalya, ABD, Macaristan, İspanya, Kore, Polonya.
Divriği Ulu Camii ve Darrüşşifası	Sivas İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	20.000	Japonya, Almanya, Fransa, İtalya, Yunanistan.
Selimiye Camii ve Külliyesi	Edirne İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	210.524	Bulgaristan, Yunanistan, Japonya, İngiltere, Almanya, Fransa, Avusturya, Hollanda.
İstanbul'un Tarihi Alanları Topkapı Ayasofya	İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	3,397.907 3,275,337	Almanya, Rusya, İngiltere, Fransa, İtalya, ABD, Uzakdoğu, İspanya.
Bergama	İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	410,222	Almanya, Rusya, İngiltere, İran, Bulgaristan, Gürcistan, Hollanda, Fransa, Suriye, İtalya, ABD.
Truva Antik Kenti	Çanakkale İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	462,660	Almanya, Rusya, İngiltere, Bulgaristan, Fransa, İtalya, ABD, Ukrayna, İspanya, Japonya.
Çatalhöyük Neolitik Kenti	Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	3,025	İngiltere.
Bursa	Bursa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü/ Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü	2,500,000	Arabistan, Almanya, ABD, İtalya, Fransa, İngiltere.
Pamukkale-Hierapolis	Denizli İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	93,414	Almanya, Rusya, İngiltere, Hollanda, Fransa, İtalya, ABD, Uzakdoğu, Arabistan, Güney Kore.
Safranbolu	Karabük İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	124,780	Tayvan, Çin Halk Cumhuriyeti, Güney Kore, Almanya, Japonya, A.B.D., İtalya, Fransa, Avustralya, Kanada.

Tablo 5'te araştırma kapsamında yer alan müze ve ören yerlerinin engelli ziyaretçilere hizmet verme durumu ve verilen hizmetin engel durumuna göre sıralanmasına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Araştırma kapsamında yer alan müzelerden "Nemrut Dağı, Hattuşaş (Boğazköy), Divriği Ulu Camii ve Darrüşşifası, İstanbul'un Tarihi alanları içerisinde yer alan Topkapı ve Ayasofya, Bergama, Truva Antik Kenti, Çatalhöyük Neolitik Kenti, Bursa, Pamukkale-Hierapolis,

Safranbolu ören yerleri engelli turistlere hizmet vermekte; Xanthos-Letoon, Göreme Milli Parkı ve Kapadokya kısmen hizmet vermekte; Selimiye Camii ve Külliyesi ile Safranbolu ören yerleri engelli turistlere hizmet vermediklerini belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında yer alan müze ve ören yerleri öncelikle fiziksel engellilere hizmet verebilecek donanıma sahiptir.

Tablo 5: Engellilere Hizmet Verme Durumuna İlişkin Bilgiler

Müze Adı	Engellilere Hizmet Verme Durumu	Verilen Hizmetin Engel Durumuna Göre Sıralanışı
Xanthos-Letoon	Kısmen	Fiziksel Engelli.
Göreme Milli Parkı ve Kapadokya	Kısmen	Fiziksel, Zihinsel Engelli.
Nemrut Dağı	Evet	Fiziksel, Görme Engelli.
Hattuş (Boğazköy)	Evet	Fiziksel Engelli.
Divriği Ulu Camii ve Darrüşşifası	Evet	Fiziksel, Duyma, Görme, Zihinsel Engelli.
Selimiye Camii ve Külliyesi	Hayır	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
İstanbul'un Tarihi Alanları Topkapı Ayasofya	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Bergama	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Truva Antik Kenti	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Çatalhöyük Neolitik Kenti	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Bursa	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Pamukkale-Hierapolis	Evet	Fiziksel, Zihinsel, Görme, Duyma Engelli.
Safranbolu	Hayır	-

Tablo 6'da araştırma kapsamında yer alan müze ve ören yerlerinin engellilere sunulan imkanlara yönelik puanlama yer almaktadır. Tablo 6'da yer alan engellilere yönelik müze imkanlarının durumu müze görevlileri tarafından değerlendirilmiştir. Puanlama 1 (Kesinlikle yetersiz) - 5 (Mükemmel) arasında yapılmıştır. En düşük puanlamayı 1, en yüksek puanlamayı ise 5 ifade etmektedir. Araştırma kapsamında yer alan müze ve ören yerlerinden en yüksek puana (76 puan) "Göreme Milli Parkı ve Kapadokya" ; en düşük puana (22 puan) ise " Safranbolu Şehri" sahiptir. Puanlama sonuçlarına göre fiziksel engellilerin kolaylıkla ziyaret edebileceği müze ve ören yerinin "Göreme Milli Parkı ve Kapadokya"; " Safranbolu Şehri"nin ise engelli ziyaretine yönelik yatırım yapmalarının gerektiği söylenebilir.

UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer alan varlıkların engelli turistlere hizmet verme puanlarına yönelik değerlendirmeler en düşük puandan en yüksek puanlı müze ve ören yeri sıralaması: Safranbolu Şehri (22 puan), Çatalhöyük Neolitik Kenti (30 puan), Topkapı (31 puan), Divriği Ulu Camii ve Darrüşşifası (35 puan), Xanthos-Letoon (36 puan), Selimiye Camii ve Külliyesi (36 puan), Bursa ve Cumalıkızık (38 puan), Truva Antik Kenti (43 puan), Bergama (46 puan), Ayasofya (48 puan), Nemrut Dağı (61 puan), Hattuş (Boğazköy) (63 puan), Pamukkale-Hierapolis (72 puan), ile Göreme Milli Parkı ve Kapadokya (76 puan) şeklindedir.

Tablo 6: Engellilere Yönelik Düzenlemelere İlişkin Puanlama

	Web Sitesi	Turnike	Müzeye ulaşım	Rampa	Yaya yolu	Ana giriş	Koridorlar	Danışma, Gişe	Merdivenler	Asansör	Telefon	Restoran	Mescit	Yönlendirme	Lavabo	Ziyaret alanları	Seyir alanları	Bahçe	Çıkış	Acil çıkış	Görme	TOPLAM
Xanthos-Letoon	1	1	1	4	1	3	5	5	1	-	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	-	36
Letoon	1	1	1	4	2	3	5	5	1	-	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	-	35
Xanthos	1	1	1	4	2	3	5	5	1	-	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	-	37
Göreme Milli Parkı ve Kapadokya	1	5	5	5	5	5	5	5	1	-	1	4	5	5	5	3	4	4	5	-	3	76
Nemrut Dağı	4	3	1	4	2	5	5	3	5	-	-	4	2	3	3	4	4	3	3	3	-	61
Hattuşaş (Boğazköy)	3	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	63
Divriği Ulu Camii ve Darrüşşifası	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	1	1	35
Selimiye Camii ve Külliyesi	1	1	1	1	1	3	3	4	1	-	-	-	5	4	1	3	-	5	2	-	-	36
Topkapı	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	-	31
Ayasofya	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	-	-	3	1	4	1	3	5	5	-	48
Bergama	3	5	5	3	1	1	3	3	1	5	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	-	46
Truva Antik Kenti	3	5	3	3	1	1	1	3	1	-	3	1	-	3	3	1	3	2	3	3	-	43
Çatalhöyük Neolitik Kenti	1	1	1	3	3	1	1	1	1	-	-	-	1	3	3	2	1	1	3	3	-	30
Bursa ve Cumalıkızık	1	1	4	4	1	3	2	3	1	1	1	1	1	4	3	1	1	2	2	1	-	38
Pamukkale-Hierapolis	3	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	3	3	3	5	5	-	72
Safranbolu Şehri	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	22

Tablo 7'de müze ve ören yeri yöneticilerinin engellilerin müze ziyaretine katılımlarına ilişkin görüşleri yer almaktadır. Tablo' da görüldüğü üzere en düşük aritmetik ortalamaya "Bedensel engelliler pazarı yeterince para kazandırmamaktadır" (2,8); en yüksek aritmetik ortalamaya ise "Bedensel engellilerin müzeyi ziyaret etmeleri devletin sosyal olmasının bir gereğidir" ifadeleri sahiptir. En düşük standart sapmaya sahip olan ifadeler ise "Yerel yönetimler (belediye vb) üzerine düşen görevi yapmamaktadır." (ss=0,77) ile "Bedensel engellilerin müzeyi ziyaret etmeleri devletin sosyal olmasının bir gereğidir." (0,27) ifadeleridir. Standart sapmanın düşük olması grup içinde farklı görüşlerin yer aldığını göstermektedir.

Tablo 7: Müze ve Ören Yeri Yöneticilerinin Engellilerin Müze Ziyaretine Katılımlarına İlişkin Görüşleri (n=13)

Yönetici Görüşleri	Ort alama	SS
Müze ulaşımına ilişkin alt yapı bedensel engellilere uygun değildir.	4,1	1,14
Çevresel düzenlemeler bedensel engellilere uygun değildir.	3,6	1,38
Yöneticiler bedensel engelli pazarının farkında değildir.	3,2	1,01
Bedensel engelliler pazarı yeterince para kazandırmamaktadır.	2,8	1,34
Bedensel engellilere özel tasarlanmış müzeler ve/veya müzede bölümler inşa edilmelidir.	3,3	1,19
Müzenin mimari yapısı bedensel engellilere uygun değildir.	3,6	1,44
Müze personelinin engelli turiste hizmet verme konusundaki bilgileri yeterli değildir.	2,9	1,03
Bedensel engellilerin müzeyi ziyaret etmeleri devletin sosyal olmasının bir gereğidir.	4,9	0,27
Bu alandaki dernekler etkin çalışmamaktadır.	3,5	1,12
Yerel yönetimler (belediye vb) üzerine düşen görevi yapmamaktadır.	3,4	0,77

1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim Yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 8'de müze ve ören yeri yöneticilerinin engelli turistlerin müzelere yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşleri yer almaktadır.

Tablo 8:Müze ve Ören Yeri Yöneticilerinin Engelli Turistlerin Müzelere Yönelmeleri için Yapılması Gerekenler Konusundaki Görüşleri (n=13)

Yönetici Görüşleri	Or talama	SS
Müze ve Ören yerlerinde engellilere yönelik herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur.	1,8	1,14
Müzelere bedensel engelliye yönelik hizmet verme oldukça fazla maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir.	1,5	0,6
Devlet bedensel engellilerin müzeleri ziyaret etmeleri hususunda özendirici tedbirler almalı.	4,5	0,7
Müze ve ören yerlerinde bedensel engelliler için inşaa edilen uygulamalar (işaretlemeler, yürüyüş alanları, rampa, doku yetersizdir.	4,3	0,7
Müze ve ören yerlerinde bedensel engelliler için işaretlemeler zorunlu hale getirilmelidir.	4,7	0,4
Müze ve ören yerlerinin kendilerini bedensel engellilere tanıtmada yeterli dökümanları yoktur.	4,4	0,6
Türk halkı bedensel engeller konusunda eğitilmelidir. Diğer ziyaretçilerde engelli turistlerle aynı anda müze ziyaret etme bilinci oluşturulmalıdır.	4,6	0,3
Bedenselengellilere uygun müzeler yapılmalıdır.	3,3	1,12
Mevcut müze ve örenyerlerinin fiziki düzenlemesi bedensel engellilere hizmet verecek şekilde yeniden düzenlenmelidir.	4,3	0,6
Müze ve ören yerindeki hizmet personeli eğitimden geçirilmelidir.	4,5	0,5
Bu konuda yasal düzenlemeye öncelik verilmelidir.	4,6	0,5
Engelli turistlere yönelik müze ile ilgili tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmelidir.	4,4	0,5
Engelli turistlerin müzelerden daha fazla faydalanmalarına yönelik alt yapı oluşturulması konusunda Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği sağlamalı.	4,6	0,5

1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim Yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 8'de görüldüğü üzere en düşük aritmetik ortalamaya "Müzelere bedensel engelliye yönelik hizmet verme oldukça fazla maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir" (1,8); en yüksek aritmetik ortalamaya ise "Müze ve ören yerlerinde bedensel engelliler için işaretlemeler zorunlu hale getirilmelidir" (4,7) ifadeleri sahiptir. En düşük standart sapmaya sahip olan ifade ise "Türk halkı bedensel engeller konusunda eğitilmelidir. Diğer ziyaretçilerde engelli turistlerle aynı anda müze ziyaret etme bilinci oluşturulmalıdır." (ss=0,3) en yüksek standart sapmaya sahip ifade ise "Müze ve Ören yerlerinde engellilere yönelik herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur." (1,14) ifadeleridir.

Müze ve ören yeri yöneticilerinin görev yaptıkları ören yerinin engelli ziyaretçilerin ziyaretine ilişkin yapılan düzenlemeleri değerlendirmelerine ilişkin sorulan açık uçlu soruya ilişkin cevaplardan bazıları aşağıdaki gibidir;

Nemrut Dağı çok zorlu bir coğrafyada yer almasından dolayı engelli ziyaretçilere uygun hale getirilmesi fiziksel anlamda zor ve maliyetlidir. Bununla birlikte her tür engellinin alanı gezebilmesi için Türkiye'de bulunan bir üniversite tarafından bir çalışma yapılmış ve raylı bir sistem kurularak yerleştirilecek olan vagonların katırlarla çekilmesi şeklinde taşımanın gerçekleştirilmesi önerilmiştir. Ancak devam eden çevre düzenleme ve uygulama projesinde bu kısım ihale edilmemiştir. Bu proje Koruma Kurulu tarafından onaylanmıştır (Nemrut Dağı-Adıyaman/ Kahta).

Tarihi bir yapı olmasından dolayı tadilat yapının özgünlüğüne zarar verecektir. Yapının giriş ve çıkışında fiziksel engellilerin yararlanabileceği rampalar mevcuttur. Ancak tekerlekli sandalyeye sahip fiziksel engelli bir ziyaretçi destek almadan ikinci katı mevcut şartlarda ziyaret edememektedir (Ayasofya Müzesi).

Tüm ziyaretçiler teleferik ile antik kente ulaşabilmektedir. Gişeler ulaşılabilir ancak genel anlamda Bergama Antik Kenti bir akropol olduğu için yamaçlardan oluşan, bol merdivenli, engebeli bir tepe üzerine kurulmuştur. Bu açıdan fiziksel engelli ziyaretçiler için mevcut durumu ziyarete uygun değildir (Bergama ve Çok Katmanlı Kültürel Çevresi - Bergama/ İzmir).

Engelli turistlere yönelik bir düzenleme yoktur. Ören yeri rampaları, merdivenler, alanlar, tekerlekli sandalyeye uygun değildir (Truva Antik Kenti - Çanakkale).

Engelli ziyaretçiler (genellikle yaşlılar) için antik kentin iç kısmında ortak bir noktaya servis ile taşıma gerçekleştiriliyor. Ancak antik kentin her yapısına ve travertenlerin iç kısımlarını fiziksel engelli ziyaretçilerin ziyaret etmesi henüz mümkün değildir. Bunun dışında müze ziyaret edilebilmektedir (Pamukkale- Hierapolis).

"Bursa, Cumalıkızık ve Osmanlı İmparatorluğunun Doğuşu" çok büyük bir alanı kapsamaktadır. Cumalıkızık köyü, külliyeler, hanlar bölgesi farklı yer ve farklı fiziksel özelliklere sahiptir. Bursa 2014 yılında UNESCO koruması altına alınmıştır. Henüz engellilere yönelik düzenlemeler yoktur. Ancak kent müzesi ve bazı müzelerde çeşitli düzenlemeler mevcuttur (Bursa, Cumalıkızık ve Osmanlı İmparatorluğunun Doğuşu).

Çatalhöyük'te herkese yönelik erişilebilirlik amaçlanmaktadır. Farklı ulaşım şekilleri dikkate alınarak düzenleme planlanmaktadır. Web sayfasında farklı ilgi gruplarına göre düzenleme planlanmaktadır. 2014-2016 yılları arasında erişilebilir WC ve danışma bürosu planlanmıştır (Çatalhöyük-Konya).

Edirne Selimiye Camii, güzel ancak erişilmesi zor bir mekandır. Camii girişinde farklı noktalarda kot farkı engel oluşturmakta ve merdivenler bulunmaktadır. Camii içerisinde de üst kat faktörü ve merdivenler erişilebilirliği engellemektedir. Sökülebilir elemanlar ile erişilebilirlik sağlanabilir (Edirne Selimiye Camii ve Külliyesi).

Divriği Ulucamii ve Darüşşifası'nda engellilere yönelik bir düzenleme bulunmamaktadır. Yapının geneli tek katlı olduğu için ve girişlerde sadece bir veya iki merdiven olmasından dolayı rampalar yerleştirilerek erişilebilirlik sağlamak mümkündür (Divriği Ulucamii ve Darüşşifası - Sivas).

Müze ve ören yerleri için farklı uygulamalar gerekmektedir. Engelliler için ayrıca müzelerin yapılmasına gerek yoktur. Engellilerin ziyaretlerini gerçekleştirebilmeleri için tüm imkânları bizlerle eşit seviyeye getirmek gerekir (Hattuşaş - Hitit Başkenti - Boğazköy /Çorum).

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu çalışmada, Türkiye'de bulunan UNESCO kapsamına alınan müze ve ören yerlerinde engelli turistlere yönelik düzenlemelerin durumunu tespit edilmesi ve geleceğe dönük önlem alınmasına yönelik önerilerin sunulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda fiziksel engelle sahip turistlerin müze ve ören yeri sınırları içerisinde erişilebilirliği, müze ve ören yerinin anlam ve önemini kavrayabilmesi, bilgilendirme ihtiyaçlarının karşılanabilmesi açısından ele alınarak incelenmiştir. Bu incelemeler Türkiye'de bulunan UNESCO koruması altında olan 13 müze ve ören yeri üzerinde yapılmıştır.

Araştırma sonucuna göre UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer alan varlıkların engelli turistlere hizmet verme puanlarına yönelik değerlendirmeler en düşük puandan en yüksek puanlı müze ve ören yeri sıralaması: Safranbolu Şehri (22 puan), Çatalhöyük Neolitik Kenti (30 puan), Topkapı (31 puan), Divriği Ulu Camii ve Darüşşifası (35 puan), Xanthos-Letoon (36 puan), Selimiye Camii ve Külliyesi (36 puan), Bursa ve Cumalıkızık (38 puan), Truva Antik Kenti (43 puan), Bergama (46 puan), Ayasofya (48 puan), Nemrut Dağı (61 puan), Hattuşaş (Boğazköy) (63 puan), Pamukkale-Hierapolis (72 puan), ile Göreme Milli Parkı ve Kapadokya (76 puan) olarak sıralanmaktadır. Söz konusu sıralamaya göre araştırma bağlamında engelli turistlere

yönelik yapılan düzenlemelerin oluşum sürecinde olduğu ve engelli pazarının müze yöneticileri tarafından dikkate alındığı sonucuna ulaşılmıştır.

Japonya'da Kusayama (2005) 'nın araştırması kapsamında yer alan müzelerin %73'ünde engelliler için düzenlenmiş otopark alanı mevcuttur. Müzelerin yarısında rampalar mevcuttur. %78,9 'unda fiziksel engelliler için erişilebilir tuvalet bulunmaktadır ve %53,8 acil yardım telefonuna sahiptir. Tuvaletlerde acil çağrı için Braille veya işitsel göstergeler müzelerin sadece %3.7'inde bulunmaktadır. Hizmetler açısından bakıldığında Braille ve ses uygulamaları müzelerin çoğunda bulunmadığı tespit edilmiştir. Müzelerin %43,8'i çok duyuya hitap eden koleksiyona sahiptir. Bunların arasından en yaygın olan dokunmayla erişim, sonrasında sesli erişimdir. Bir kaç müzede tatma ve koklama ile hizmet sağlamıştır. Müzeler %21,4 oranında görme engellilere yardım sağlamıştır. %17,2'si dokunabilmeleri için bir koleksiyon oluşturulmuştur. Müzelerde sadece %2,3'ü ziyaretçilere yardımcı olacak özel eğitimi sağlamaktadır. Müzelerin %88'inin web sitesi olmasına rağmen sadece %4,7'sinin engellilere yönelik bilgi erişimi sağladığı tespit edilmiştir. Başka bir gösterge olan İngiltere Engelli Hakları Komisyonu Raporu'na göre (Niven, 2007), engellilerin eğitim, istihdam, ulaşım, ürün ve hizmetler, sağlık ve özgür yaşama konuları üzerinde durulması gerekmektedir. Bu doğrultuda 2005 yılında kamusal ulaşımında kullanılan otobüslerin %46'sı ulaşılabilir hale getirilmiştir. Bunun yanında binalara ulaşım geliştirilmektedir. Kamu ve özel sektör üreticilerinin %60'ı gerekli alanları düzenlediğini veya düzenlemeyi planladığını belirtmiştir. 2001 yılında engelli yetişkinler ürünler ve hizmetlere ulaşmakta zorluklar yaşadıklarını rapor etmiştir. Bu araştırma sonucunda ise Türkiye'deki UNESCO tarafından koruma altına alınmış olan müze ve ören yerlerinin engelli turistlere hizmet verme konusunda henüz oluşum sürecinde oldukları ve bu konuya önem verdikleri ortaya çıkmıştır.

Engellilerin oluşturduğu turizm pazarına girmek isteyen bölge ve beldelerin de bu alanda yapabilecekleri bir çok iş vardır. Bunların başında engellilerin kullanabileceği toplu ulaşım araçlarının bulundurulması, kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engellilere uygun şekilde dizayn edilmesi (engellilerin kullanabileceği WC'ler yapılması, rampaların uygun şekilde yapılması vb.), engellilere yönelik serbest park etme imkanları, uygun işaretlendirmeler, hastanelerin engellilere uygun hale getirilmesi, sorun yaşayan engellinin başvurabileceği mercii ve mekanların organize edilmesi gibi düzenlemeler bu pazarın kapılarını o bölgeye açabilecektir (TÜRSAB, 2008). Destinasyonların erişebilir olması hem yerel halk hem de turistlerin yaşam kalitesini arttıracaktır. Bu nedenle destinasyonda yer alan tüm kuruluşların erişilebilirlik hususunda ortak çalışmalar yapılması gerektiği gibi her bir kurum ayrı ayrı kendi kurumunu erişilebilir hale getirmelidir. Çünkü turistlerin yapmaktan hoşlandığı şeyler: Farklı kültürler tanımak, kültürel ve sosyal etkinliklere katılmak, doğal ve mimari gözlemler yapmak, tarihi bölgeleri ziyaret etmek, istediği tesiste konaklamak, istediği restoranda yemek yemek, istediği müze veya ören yerini ziyaret etmektir. Bunlar halen engelli turistlerin tek başına yapmakta zorlandığı etkinliklerdir. Engeller insanların günlük hayatını zorlaştırmamalıdır. Yapılan düzenlemeler gün geçtikçe artmaktadır. Zamanla gereken seviyeye ulaşacağı düşünülmektedir. Engelli turistlerin müzelere erişebilmesi için öncelikle destinasyona erişebilmesi gerekmektedir. Göstergeler bu sayının azımsanmayacak nitelikte olduğunu ortaya koymakta ve ticari anlamda destinasyona yararlı olacağı düşünülmekle birlikte erişilebilir destinasyonlar, destinasyon imajına da katkı sağlayacaktır.

5. KAYNAKLAR

- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetler Genel Müdürlüğü. (2013). *Engelli Bireylere ilişkin İstatistik Bilgiler*. Ankara: Araştırma Geliştirme ve Proje Dairesi Başkanlığı.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (1982, 10 18). *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*. Temmuz 06, 2014 tarihinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü: <http://www.eyh.gov.tr/html/8173/1.1> adresinden alındı
- Akinci, Z. (2013). Management of Accessible Tourism and Its Marketing in Turkey. *International Journal of Business and Management Studies*, 2 (2), 413-426.
- Artar, Y., & Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Altyapı İmkanlarının Araştırılması*. Ankara: Dünya Engelliler Vakfı.
- Chang, Y.-C., & Chen, C.-F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management* (33), 529-536.
- Disability Discrimination Act 1995. (2010). *Disability Discrimination Act 1995: Chapter 50*. 07 23, 2014 tarihinde [legislation.gov.uk](http://www.legislation.gov.uk): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/section/1> adresinden alındı
- ENAT. (2013). 08 02, 2014 tarihinde European Network for Accessible Tourism: http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a3_turkish_print_2013.pdf adresinden alındı
- European Foundation Centre . (2013). *Accessible Routes in Historical Cities*. Brussels: League of Historical and Accessible Cities (LHAC).
- European Foundation Centre. (2013). *Accesible Routes in Historical Cities*. 08 02, 2014 tarihinde League of Historical and Accessible Cities (LHAC): http://www.lhac.eu/resources/toolip/doc/2013/11/20/2013_lhac-best-practice-guide-accessible-routes-in-historical-cities.pdf adresinden alındı
- Ferrari, L., Berlingiero, M., Calabrese, F., & Reades, J. (2013). Improving the accessibility of urban transportation networks for people with disabilities. *Transportation Research Part C* .
- Hua, K. P., İbrahim, İ., & Chiu, L. K. (2013). Sport Tourism: Physically- Disabled Sport Tourists' Orientation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (91), 257-269.
- Jamaludin, M., & Kadir, S. A. (2012). Accessibility in Buildings of Tourist Attraction: A case studies comparison. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (35), 97-104.
- Kastenholz, E., Eusebio, C., Figueiredo, E., & Lima, J. (2012). Accessibility as Competitive Advantage of a Tourism Destination: The Case of Lousa. (6), 369-385.
- Kusayama, K. (2005). Access to museums for visually challenged people in Japan. *International Congress Series - Elsevier* (1282), 877-880.
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü. (2013). 03 18, 2014 tarihinde www.kulturvarliklari.gov.tr: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,43253/bakanligimiza-bagli-muzeler.html> adresinden alındı
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü. (2014). 05 24, 2014 tarihinde Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü Web sitesi: <http://www.kvmgm.gov.tr/TR,44423/dunya-miras-listesi.html> adresinden alındı
- Lee, B. K., Agarwal, S., & Kim, H. J. (2012). Influences of travel constrains on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management* (33), 569-579.
- Müze ve Örenyerlerine Girişlerde Uygulanacak Esaslar Hakkında Yönerge. (2014, 02 26). Ankara, Türkiye: Kültür ve Turizm Bakanlığı.
- National Disability Authority. (2011). *ACCESS Improving The Accessibility of Historic Buildings and Places*. 08 02, 2014 tarihinde National Disability Authority: [http://www.nda.ie/website/nda/cntmgmtnew.nsf/0/911AA8C52EA2A0D98025798700303E93/\\$File/Access_Improving_accessibility_Historic_Buildings_and_Places.pdf](http://www.nda.ie/website/nda/cntmgmtnew.nsf/0/911AA8C52EA2A0D98025798700303E93/$File/Access_Improving_accessibility_Historic_Buildings_and_Places.pdf) adresinden alındı
- Niven, B. (2007). *Evaluating the Impact of the Disability Rights Commission Summary Report*. Manchester: Office for Public Management.
- Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management* (29), 382-389.
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*. İstanbul: Ajansvista Matbaacılık.
- Pehlivanoğlu, B. (2012). Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekan Tasarım Kriterleri. *Engelsiz Turizm Sempozyumu* (s. 6-18). Antalya: Yiğitler Grup Reklam, Matbaa.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O., & Atay, L. (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4 (1), 1-16.
- Tufan, İ. (tarih yok). *Yaşlı ve Engelli Turizmi*. Temmuz 07, 2014 tarihinde İsmail Turan Gerontoloji Enstitüsü Arşivi: http://www.itgevakif.com/pdfs/Ya%C5%9Fl%C4%B1Turizmi_itufan_sicher.pdf adresinden alındı
- TÜİK. (2011). *Özürhümlerinin Sorun ve Beklentileri Araştırması*. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu.
- TÜRSAB. (2008, Şubat). *Dünya'da ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı*. 08 02, 2014 tarihinde TÜRSAB: http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html adresinden alındı
- TÜRSAB. (2013). *Türkiye Müzeleri 2013 Raporu*. Ankara.
- TÜRSAB. (2006). *TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi*. 08 02, 2014 tarihinde TÜRSAB: http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/tursab-herkes-icin-engelsiz-turizm-komitesi_486.html adresinden alındı

- UNESCO. (2014). 05 24, 2014 tarihinde UNESCO Web sitesi: <http://whc.unesco.org/en/list> adresinden alındı
- World Tourism Organization. (2005). *Accessible Tourism For All*. Dakar, Senegal: World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2013). *Recomendations on Accessible Tourism*. (UNWTO) 08 02, 2014 tarihinde <http://www.lhac.eu/resources/library/wto-recommendations-on-accessible-tourism.pdf> adresinden alındı
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a Disability (More than an Acces İssue). *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yaylı, A., & Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17* (Sayı 1), Bahar: 87-97.
- Zengin, B., & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6 (11), 51-73.