



## ENGELLİ TURİZMİ: ANTALYA İLİNDEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

### HANDICAPPED TOURISM – A RESEARCH IN FOUR -STAR AND FIVE - STAR HOTELS OF ANTALYA

Gülay BULGAN<sup>2</sup>, İlker Hüseyin ÇARIKÇI<sup>3</sup>

#### Öz

*Bu çalışma ile Türkiye’de en fazla engelli yatak kapasitesine sahip olan Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde engelli turizmi araştırılmıştır. Araştırmada yönetici anketi ve engelli misafir anketi olmak üzere 2 ayrı anket uygulanmıştır. 326 otel işletmesi yöneticisi ve 232 engelli misafir uygulanan anket çalışmasına katılmıştır. 90 otel işletmesi yöneticisi ve bu otel işletmelerinde konaklayan 232 engelli misafirin görüşlerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Böylelikle Türkiye’de engelli turistlere verilen hizmetlerin yeterlilik düzeylerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.*

*Analizler sonucunda Türkiye’ye gelen engelli misafirlerin çoğunluğunun Alman ve Rus uyruklu olduğu, engel durumlarının fiziksel engel türünden çoğunlukla felç ve ortopedik olduğu, büyük çoğunluğunun tatil maksadıyla ve seyahat acentesi tavsiyesi ile Türkiye’ye geldikleri tespit edilmiştir. Otel işletmesi yöneticilerinin engelli turizm pazarına hizmet verme noktasında gerek donanımsal gerekse servis elemanları açısından kendilerini yetkin gördükleri belirlenmiştir. Ancak engelli misafir ve yönetici anketleri kıyaslandığında, yöneticilerin engelli misafirlere oranla daha olumlu bir tutum sergileyerek var olan eksiklikleri görmezden geldikleri anlaşılmaktadır. Araştırmadan elde edilen bir diğer önemli sonuç ise engelli misafirlerin Türkiye’ye yoğunlukla ilkbahar ve sonbahar aylarında geldiklerinin tespit edilmiş olmasıdır.*

**Anahtar Sözcükler:** Engelli, Engelli Turizmi, Otel İşletmesi, Yönetici, Antalya.

#### Abstract

*With this study, handicapped tourism in Turkey has been researched. The research has been carried out in four-star and five-star hotels of Antalya which have the maximum number of handicapped beds. In this research two different surveys (manager and handicapped guest surveys) have been conducted to the managers and handicapped guests. 326 hotel managers and 232 handicapped guests*

<sup>1</sup> Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Gülay BULGAN tarafından Prof. Dr. İlker H. ÇARIKÇI’nın danışmanlığında tamamlanan, “Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı doktora tezinden türetilmiştir. Bu tez çalışması Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir.

<sup>2</sup> Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, gulaybulgan@sdu.edu.tr

<sup>3</sup> Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, ilkercarikci@sdu.edu.tr

*have attended to the surveys. Opinions of 90 hotel managers as well as 232 handicapped guests have been compared. Thus, it has been aimed to find out the services provided to disabled tourists proficiency levels in Turkey.*

*As a result of analyses, it has been determined that the most of the handicapped guests are German and Russian, mostly who are physically handicapped as paralysis and orthopedic and most of them has come to our country for holiday with the suggestion of a travel agency. It has been identified that the hotel managers see themselves competent in terms of equipment and service personnels when they have given service to the handicapped tourism market. But when the handicapped guests and the manager surveys have been compared managers have shown more positive attitudes against the handicapped guests. As a result, it has been understood that the managers have ignored existing deficiencies. Another result which has been obtained from the research is that it has been determined that handicapped guests have come to our country mostly in spring and fall seasons.*

**Keywords:** *Handicapped, Handicapped Tourism, Hotel, Manager, Antalya.*

## 1.GİRİŞ

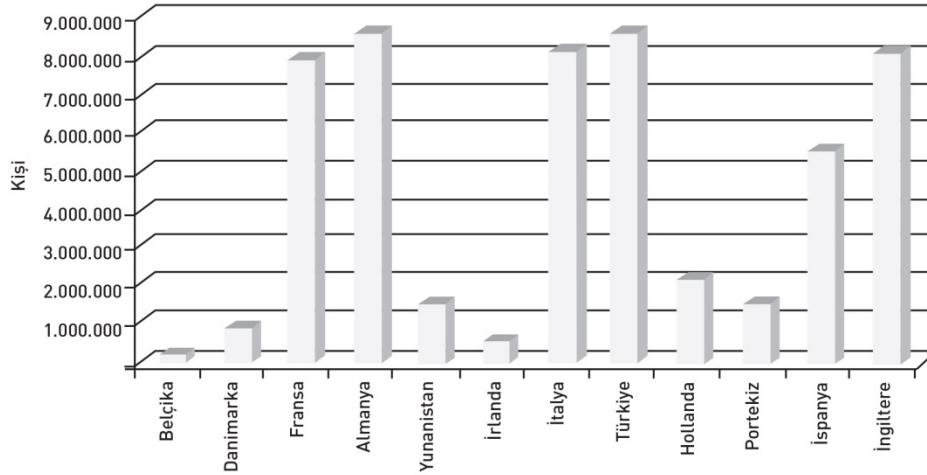
Günümüzde turizmin yarattığı olumlu ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkilerin yanı sıra turizmin özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde oynadığı rol giderek daha önemli bir hal almaktadır. Dolayısıyla hem uluslararası turizm hareketinden büyük pay alan gelişmiş ülkeler için hem de gelişmekte olan ülkelerde turizme verilen önem giderek artmaktadır. Turizm uluslararası ölçekte geniş istihdam olanakları yaratan bir sektördür. UNWTO (World Tourism Organization) 2014 raporlarına göre her on bir çalışandan biri turizm sektöründe yer almaktadır (UNWTO Annual Report, 2014: 48). Turizm dünyada yaklaşık 300 milyon insanı istihdama kazandırmaktadır.. Bu bağlamda dünyada ve Türkiye’de turizme verilen önem artarken, turizm eğilimleri çeşitlilik kazanmakta, alternatif turizm hareketleri insanların ilgisini çekmektedir (Emekli, 2005: 100). Yeni bir turizm türü olarak güncelliğini koruyan ve turizm pastasından alınan payı neredeyse iki katına çıkaran engelli turizm türü ise tüm dünya ülkelerinin dikkatini çekmeye başlamıştır. Turizm faaliyetlerinde bulunmak, toplumdaki tüm bireylerin faydalanması gereken bir haktır. Dolayısıyla herhangi bir engelinden dolayı seyahate çıkamayanların da turizme katılımının teşvik edilmesi önem arz etmektedir (Toskay, 1989: 158). Dünyada engellilere yönelik özel donanım ve hizmet gerektiren konaklama imkanları ve bu konuda yapılan çalışmalar oldukça az sayıdadır (Artar ve Karabacak, 2003: 18). Yapılan bu araştırma ile Türkiye’de engelli misafirlerin konakladıkları otel işletmelerini değerlendirmeleri istenirken, aynı şekilde otel işletmeleri yöneticilerinin de otellerinde bulunan tüm donanım ve hizmet unsurlarını engelli misafirlerin kullanımına uygunluk açısından değerlendirmeleri istenmiş ve her iki grubun fikirleri alınarak bir kıyaslamaya tabi tutulmuştur.

### 1.1. Dünyada Engelli Turizmi

Engellilik sadece biyolojik ya da sosyal bir olgu olmaktan çok sağlık koşulları, çevresel ve kişisel faktörlerin ayrı ayrı ya da bir arada bulunması sonucu ortaya çıkan bir olgudur. Engellilik

etkenlerinden biri, vücut fonksiyonlarında ya da yapısında bir değer düşüklüğünün oluşu durumudur. Böyle bir durumda kişinin aktiviteleri sınırlanmaktadır. Bu engel durumuna sahip olan kişi, ya okuyamaz ya da kendi etrafındaki hareketleri kısıtlıdır. Dolayısıyla bu durumdaki engelli birey toplum içinde aktif katılım sağlayamayan, okul ya da iş ortamlarında dışlanmakta olan kişidir. Genellikle engelli olarak bilinen kişiler (yürüme engeli bulunanlar, görme, işitme ya da zihinsel engelleri bulunanlar), kronik hastalıklar, ağır mental bozukluklar, birden fazla doku sertleşmesi (multipl skleroz) ve yaşlılık gibi sağlıkları ile ilgili ciddi düzeyde sıkıntı yaşayan kişilerdir (WHO, 2013: 6; WHO, 2001).

Dünya Sağlık Örgütü'ne (2011) göre dünyada yaklaşık olarak 1 milyardan fazla insan engelli durumda ve bu rakam, dünya nüfusunun %15'inin fiziksel, zihinsel ve duysal açıdan engelli olduğu anlamına gelmektedir. Şekil 2 Avrupa Ülkeleri'nde Özürlü Nüfus Sayısı verilmiştir. Şekilde de özetlendiği gibi Avrupa'da en fazla engelli bireye sırasıyla Almanya, Türkiye, İtalya ve Fransa'nın sahip olduğu görülmektedir. Bu kişilerden 110 ila 190 milyonu önemli sıkıntılar yaşamaktadır. Engelli bireyler hizmetlere erişim noktasında, sağlık hizmeti ve bakımı (rehabilitasyon dahil), istihdam, eğitim ve ulaşım konusunda yaygın olarak engellerle karşılaşmaktadır. Bu engeller yetersiz politika ve standartlar, negatif tutumlar, hizmet sunumundaki eksiklikler, yetersiz kaynaklar (bütçeler), erişilebilirlik eksiklikleri, uygun olmayan teknoloji, bilgi ve iletişim yapıları ve onların hayatlarını direkt etkileyen kararların alınmasına eksik katılım durumlarıdır (WHO, 2013: 6; WHO,2001).



Şekil 1. Avrupa Ülkeleri'nde Özürlü Nüfus Sayısı (Türkiye sonradan eklenmiştir) (TÜİK)

Kaynak: Mülâyim ve Özşahin, 2010: 1666

Engelli bireylerin hayatlarının hemen hemen her alanında yaşadıkları sorunlar onların sosyalleşmesini de olumsuz yönde etkilemektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı tanımda engellilerin fonksiyonel kayıplarından önce sosyal hayatta yaşadıkları dezavantajlardan bahsedilmesi dikkat çekicidir (Atıcı, 2007: 24). İnsanlar engelli bireylerle iletişim kurmama ve kişisel temasta bulunmama eğilimdedir. Engelli bireylere karşı sergilenen önyargılı ve onları toplumdan ayırıcı tutumlar, onların normal sosyal yaşam dışında kalmalarına neden olan önemli sosyal ve psikolojik sorunlar yaratmaktadır (Arıkan, 2002: 11-25). Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi sinemaya, tiyatroya, alışverişe veya bir otele gitmesi

çok doğaldır. Ancak yaşanan erişilebilirlik yetersizliği, ulaşım ve konaklama imkanlarındaki yetersizliklerle birleştiğinde engelli bireyler turistik faaliyetlerde bulunma noktasında da güçlük çekmektedirler (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1663). Engelli bireylerin yaşadıkları bu güçlükler göz önüne alınarak pek çok önlem alınmaya çalışılmış ve engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi tatil yapabilmeleri için dünyanın farklı ülkelerinde farklı yapılanmalara gidilmiştir. Örneğin; İngiltere’de kabul edilen “Özrümler Ayrımcılık Yasası”nda (1995) engelli bireylere özellikle servis sağlayıcılar ve turizm endüstrisi kapsamında artan politik ve ekonomik ilgi vaat edilmiştir. Yasa ile engelli bireylerin çekicilik mekanlarında ve konaklama tesislerinde ayrımcılığa maruz kalmamaları servis sağlayıcılarınca gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. İngiltere’de 2004 yılında yürürlüğe giren yasa ile servis sağlayıcıların engelli bireylerin konaklama tesislerinde rahatlıkla konaklayabilmeleri için her türlü tedbiri almalarını zorunlu kılmıştır. Uygulamalar turizm ve ağırlama sektöründe başarı ile hayata geçirilmiştir (Shaw ve Coles, 2004: 397).

Dünya Turizm Örgütü’nün (2009) “Turist Seyahatlerinin Kolaylaştırılması Bildirgesi” nde seyahat ve turizm imkanlarının kolaylaştırılmasının sağduyulu bir turizm için geliştirilmesi gereken ana unsur olduğu vurgulanmaktadır (World Tourism Organization, 2009: 2). Daha sonraki yıllarda yine engellilerin turizm faaliyetlerine aktif katılımını öngören başka bir çalışmada Dünya Turizm Örgütü’nün önerdiği “Herkes İçin Erişilebilir Turizm” (2013) çalışması Genel Kurul tarafından onaylanarak kabul edilmiştir. 2005 yılında yayımlanan metin üzerinde güncellemelere gidilmesine, turizmin ortak bir süreç olarak turizm paydaşlarınınca kişilere turizmin evrensel anlamda tasarlanmış erişilebilir bir ürün, hizmet ve çevreden oluşan bir fonksiyona bürünerek sunulması gerektiği hususunun altı çizilmektedir. “Herkes İçin Erişilebilir Turizm” engellilerin fiziksel çevreye, ulaşım imkanlarına, bilgi ve iletişim imkanlarına ve kamu veya kamu kullanımına açık tesislere, diğer sağlıklı bireylerle eşit bir şekilde erişebilmeleri noktasında alınması gerekli önlemleri tanımlamaktadır (Tütüncü ve Aydın, 2013: 262).

Dünyada engelli bireylere yönelik çıkarılan yasalara bakıldığında özellikle, 1990’da Amerika Birleşik Devletleri’nde çıkartılan “Engelli Amerikalılar Yasası” (ADA: The Americans With Disabilities Act) ile 1995’de İngiltere’de yürürlüğe giren “Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası”nın (DDA: Disability Discrimination Act) engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için turizm sektöründe atılan önemli adımlar olduğu görülmektedir (Öztürk vd., 2008: 382). Amerika Birleşik Devletleri’nde engellilere yönelik olarak birçok yasal düzenleme bulunmakta, bu yasal düzenlemelerden bir olan “Engelli Amerikalılar Yasası” (The Americans with Disabilities Act) engelli insanların adeta “Azad edilme–Serbest Bırakılma Bildirisi” (Emancipation Proclamation) olarak da tanımlanmaktadır (Malloy, 2001: 603). Çünkü bu Yasa (ADA) ile istihdam, barınma ve ulaşım ile ilgili engelli hakları garanti altına alınmakta, engellilerin de diğer bireylerle aynı haklara sahip olduğu konusunda toplumsal farkındalık uyandırmaya çalışılmaktadır (Çakmak, 2008: 53). Yasa’nın (ADA) 3. bölümünde; restoran, otel, müze vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarında engelli bireylerin diğer sağlıklı bireylerle eşit imkanlara sahip olması gerektiği vurgulanmaktadır (Şahin, 2012: 30). “Engelli Amerikalılar Yasası” standartlarına göre konaklama tesislerinde olması gereken engelli oda sayısı; 25 ila 50 odalı bir tesis için 1 engelli odası ayrılırken, 151 ila 200 odalı bir tesiste 6 engelli odası, 401 ila 500

odali bir tesiste 9 engelli odası ayrılırken, 501-1000 odalı tesislerde toplam yatak kapasitesinin %2'si engelli odası olarak ayrılmaktadır. Bu sayı her ülke için farklı şekillenmektedir. Örneğin Türkiye'de toplam yatak kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odanın engelli misafirler için ayrıldığı bilinmektedir (Resmi Gazete, 2005).

Dünya Turizm Örgütü'nün 2013 yılında yayınladığı yıllık raporuna göre, 2012 yılı turizm için bir dönüm noktası olduğu belirtilmektedir. Bir milyar turist 2012 yılında dünya çapında seyahat gerçekleştirmiştir. 60 yıl önce bu sayı 25 milyon civarındayken 2012 yılında çok daha fazla kişinin dünya çapında seyahat ettikleri görülmektedir (UNWTO, 2012: 2). Seyahat eden turistler içerisinde engelli turist sayıları net olarak bilinmemekle beraber engelli nüfusu düşünüldüğünde büyük bir engelli turizm pazarının varlığından söz edilebilmektedir. TÜRSAB'ın 2008 yılında yaptığı bir çalışmada Avrupa'daki engelli seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği bilinmektedir (TURSAB, 2008). Amerikalı Emekliler Derneği (AARP)'ne göre ise 42 yaş üstü 81 milyondan fazla yetişkinin bir sonraki yıl nereye gideceklerine dair seyahat planları yaptıkları ve düzenli olarak 126 milyar dolar harcamayı planladıkları tespit edilmiştir (Holden, 2010: 3). Guerra'nın 2003 yılında yaptığı bir araştırma sonucuna göre İspanya'nın erişilebilir turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olduğu görülmektedir. Engelli turist sayısı bakımından en fazla potansiyeli olan İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya gibi ülkelerden en çok seyahatlerin İspanya'ya gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla İspanya'nın engelli turistler için önemli bir destinasyon olduğu saptanmıştır (Guerra, 2003: 49). Gün geçtikçe artan seyahat sayılarının ve ülkelerdeki engelli turizmi açısından yaşanan olumlu gelişmelerin engelli turizm pazarının büyümesine ve gelişmesine olumlu katkı sağlayacağı açıktır.

## 1.2. Türkiye'de Engelli Turizmi

Türkiye'deki tarihsel sürece bakıldığında dezavantajlı gruplara yönelik olarak her zaman olumlu bir tutum ve davranış sergilendiği tespit edilmektedir. Bu bağlamda geleneklerimiz ve halkın dayanışma duygusunun engellilere verilen hizmetlere dayanak oluşturduğu gözlenmektedir (Sayın, 2012: 30). 2002 yılında yapılan "Türkiye Özürlüler Araştırması" ile Türkiye'deki engellilerin sayısı, oranı, sosyo-ekonomik yapısı, sosyal yaşamda karşılaştıkları sorunlar, beklentileri, engellilik türleri, engellerinin oluş sebebi, bölgesel farklılıklar ile süreğen hastalığa sahip olma oranlarının ölçülmesi hedeflenmiş olup, Türkiye'de; engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12.29 olduğu tespit edilmiştir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı %2.58 iken süreğen hastalığı olanların oranı ise %9.70 olarak belirlenmiştir (DİE, 2002: 5).

Türkiye'nin ilk Özürlüler Kanunu olarak 5378 sayılı "Özürlüler Kanunu", 07.07.2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (III. Özürlüler Şurası Bakım Hizmetleri, 2007: 8). Türkiye'de engelli bireyler, 7.7.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5378 Sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'da "*Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde*

*kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak* tanımlanmaktadır (Resmi Gazete, 2005: 9463). Engelli bireylerin yaşadıkları güçlükler ve yaşamın her alanında var olabilmeleri için gerekli tedbirlerin alındığı kanunda ayrıca yer alan bir madde ile kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılara bu kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirilmesi desteklenmiştir. Yine aynı Kanun’la büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan toplu taşıma hizmetlerinin engellilerin erişilebilirliğine uygun olması için gereken tedbirleri almak, mevcut özel ve kamu toplu taşıma araçlarını, 2012 yılına kadar engelliler için erişilebilir duruma getirmekle yükümlüdür. Ayrıca, yerel yönetimler ve valilikler, sorumlu oldukları alanları (yol, kaldırım, yaya geçidi vb.) engellilerin kullanımına uygun özelliklerde yapmak/yaptırmak zorundadır (Resmi Gazete, 2005: 9468-1).

Türkiye’de insan hakları denilince akla; eşitlik, özgürlük ve insan onuruna saygıyı zorunlu olarak içeren bir evrensel düzen kurma amacı gelmektedir. Ancak yakın zamana kadar, engellilerin de bu düzen içerisinde varlığından ve kaygılarından bahsetmek mümkün değil idi. “Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi”nin kabulü engellilik konusunun bir insan hakları sorunu olduğunun teyit ve ilan edilmesi bakımından son derece önemli bir adım olmuştur. Türkiye’de de Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) 3 Aralık 2008 tarihinde bu Sözleşme’nin onaylanmasının uygun bulunduğu dair Kanun’u kabul ederek, Sözleşme’ye taraf olma konusundaki iradesini göstermiştir. Bundan sonra gerekli yasal düzenlemelerin yapılarak engelli bireylerin haklarına erişiminin sağlanması önem arz eder hale gelmiştir (Gül, 2008: 1).

Türkiye’de 1980’li yıllardan itibaren alınan tedbirler, sağlanan teşvikler ve uygulanan politikalar ile çok sayıda turizm işletmesi inşa edilmiş ve değişen turizm taleplerine cevap verebilecek nitelikte altyapı oluşturulmuştur. 1980 yılında turizm işletme belgeli 56.044 yatak kapasiteli 511 konaklama işletmesi varken, 2012 yılına bakıldığında bu sayının 706.019 yatak kapasiteli 2870 konaklama işletmesine ulaştığı görülmektedir. Türkiye’deki turizm arzı ve talep dengesi göz önüne alındığında 1980 yılında 1.3 milyon yabancı ziyaretçi Türkiye’ye gelmiş, 2012 yılında ise bu sayı 31.78 milyona ulaşmıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre (2013), Türkiye’de toplam 1033 Turizm İşletme Belgeli tesiste engelli misafir odası bulunmaktadır. Ancak engelliler ile ilgili verilerin istatistikleri henüz tutulmadığı için Türkiye’de toplam engelli yatak sayılarına ulaşmak mümkün olmamaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013).

Türkiye’de TÜRSAB’ın yaptığı bir araştırmada (2008) Antalya ilinde engelli oda sayısı 605 adet ile ilk sırada yer almaktadır. Bu sayıyı 159 adet engelli odası ile Muğla ili, 147 adet yatak kapasitesi ile İstanbul ili izlemektedir (TÜRSAB, 2008). Ayrıca Avrupa’nın en büyük Türkiye’nin ise ilk engellilere yönelik oteli Muğla ilinin Marmaris ilçesinde engellilere yönelik bir otel işletmesi açılmıştır. Dört yıldızlı, 72 odalı, 200 yatak kapasiteli otelde engellilerin rahatça tatil yapabilmesi için her türlü erişilebilirlik

sağlanmaktadır. Tesiste 26 adet engelli odası mevcuttur. Geri kalan odalar ise engelli refakatçileri için ayrılmış durumdadır (Engelliler.biz platformu, 2014).

Türkiye’de en fazla engelli yatak kapasitesinin bulunduğu il olan Antalya ilinde yapılan “Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma” da katılımcılara yöneltilen altı araştırma sorusu ile engellilerin tatil olanakları, tatil tercihleri, ihtiyaçları, ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi, sorunlar, ilgililere düşen görevler ve önerilere ilişkin görüşlerini derinlemesine incelemek amaçlanmıştır. Araştırmada görüşleri alınan Turizm İl Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve engelli sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin büyük kısmının ya kendinde ya da yaşantısında engelli bireyler olan kişiler oldukları dolayısıyla bir şekilde en az bir kez engelli bireyle karşılaştıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların, engellilerin tatil olanaklarının olmadığına dair görüşleri bulunmakta ve büyük kısmının maddi açıdan güçlük içinde olduğu ve tatili düşüncekte durumda olmadıkları gözlemlenmektedir. Birçoğu tatil olanağı olan engelli birey ve ailelerinin ise tatil tercihlerinin herkes gibi değişebileceği, fiziki koşulların sağlanması durumunda her türlü tatilin onları mutlu edebileceği yönünde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Ayrıca engellilerin yapacakları tatil organizasyonundan tatilin gerçekleştirilmesi aşamasına kadar engelli turistlerin taleplerinin ne olabileceğine dair görüşler arasında en fazla fiziki koşullar konusunda talepler bildirilmiş ve aynı zamanda mimari yapının en çok sorun yarattığı görüşü iletilmiş, bunun yanı sıra refakatçi ihtiyaçlarının olacağına dair görüşler de yer almaktadır (Sayın, 2012: 84). Konuyla ilgili yapılan diğer araştırmalarda, otel ve seyahat acentesi yöneticilerine yönelik uygulanan anketlerde bedensel engellilerin ihtiyaçlarının karşılanma durumu belirlenmeye çalışılmış ve yöneticilerin bu konudaki görüşleri arasında çevresel koşulların eksik olduğu, otellerin en çok asansör, merdiven, banyo ve tuvaletlerinde sıkıntı yaşandığı tespit edilmiştir (Öztürk vd., 2008: 388). Engellilerin taleplerinin karşılanma düzeyinin yetersiz olduğu görülmektedir. Artar ve Karabacakoglu’nun (2003) yaptığı çalışmada 4 ve 5 yıldızlı otellerin engellilere yönelik düzenlemeleri araştırılmıştır. Bu çalışmaya göre Türkiye’de engellilere yönelik düzenlemesi olduğunu bildiren otellerin oranı %61 iken düzenleme olmadığını bildirenlerin oranı %31 olarak tespit edilmiştir. Bu düzenlemeler arasında asansörde sesli uyarı sistemi olan otel oranı %18; ışıklı ve yazılı uyarıcıları olanların oranı %35; işitme engelliler için görsel levhaları olanların oranı %21; havuza giriş için lift vb. özel sistemi olanların oranı %9 olarak bulunmuştur (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 28).

Tüm bu araştırmalar engelli turistlerin rahatlıkla seyahat ve konaklama yapabilmeleri noktasında Türkiye’de özellikle hareketlilik konusunda düzenlemelerin yetersiz olduğu görüşünü destekler niteliktedir.

### **1.3. Otel İşletmelerinde Engelli Misafirlere Yönelik Yapısal Düzenlemeler**

Yıllar boyunca yapılan araştırmalar engelli bireylerin seyahat ve turizm hizmetlerinden faydalanma noktasında sıkıntılar yaşadıklarını vurgular niteliktedir (Amanda, 2003: 3). Crawford ve Godbey (1987) boş zaman engelleri olarak nitelendirdiği bu engelleri sosyo-psikolojik kişisel engeller olarak görmekte ve bu engelleri içsel engeller (psikolojik durum, tutumlar karakter) ve dışsal engeller

(ulaşım imkanları, binalara erişilebilirlik) olarak ayırmaktadır (Amanda, 2003: 3). Kişiyi frenleyici güç yaratan bu etmenlerden birisi de otel işletmelerindeki yapısal eksikliklerdir. Otel işletmeleri bireylerin başta konaklama olmak üzere kişinin kısmen yeme-içme ve eğlenme ihtiyaçlarının karşılandığı gerek yapısal özellikleri ile gerek hizmet sunduğu personeli ile uygar bir hizmet yapısına bürünmüş hizmet üniteleridir (Kozak, 2012: 7). Otel işletmelerinde müşteriler kapıdan girdikleri andan itibaren misafir olarak nitelendirilip kendilerini evlerindeki gibi rahat hissettirilmelidir. Engelli bireylerin kendilerini hiçbir ayrımcılığa maruz kalmaksızın diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda hissetmeleri açısından her türlü yapısal ve hizmete ilişkin unsurların otel işletmeleri bünyesinde sağlanması son derece önem arz etmektedir.

### 1.3.1.Otel İşletmeleri Odalarındaki Düzenlemeler

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2011/1)'in 5. Bölümünde Bedensel Engelliler Düzenlemelerine İlişkin Esaslar kısmında 20. madde kapsamında bedensel engellilerin bir otel işletmesinin odalarında rahatlıkla konaklayabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılması öngörülmektedir. Bu düzenlemeleri içeren maddeler;

- Odalar, bedensel engellilerin rahatça odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş edilmeli, dengesiz duran, sivri köşeli eşyaların odalarda bulundurulmamasına dikkat edilmelidir.
- Oda giriş kapısı genişliği en az 85 cm olmalı ve odanın zemini kaygan olmamalıdır.
- Odalarda bulunan dolap kapıları sürgülü olmalı ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olmalıdır.
- Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olmalıdır.
- Yatak başucu merkezi aydınlatma düğmesi bulunacak şekilde dizayn edilmelidir.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ek olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılmalıdır.
- Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları bulunmalı ve banyo kapısı açılımı rahat hareket imkanı verecek şekilde olmalıdır.
- Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte eşik olması durumunda en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak konumlandırılmalıdır. Şekil 4'te engelli banyosu'nun nasıl olması gerektiği gösterilmektedir.
- Odalarda resepsiyonla bağlantı alarm sistemi veya telefon bulundurulmalıdır.
- Oda düzenlemeleri için öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusurlar dikkate alınmamalıdır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011).

Engelli odaları mümkün olduğu ölçüde ana merkez yapının içinde ve zemin katında planlanarak yapılandırılmalıdır. Engelli odalarının ana merkez yapının içinde planlanmasının nedeni restoran ve diğer hizmet birimlerine daha yakın olabilmesi ve engelli bireyler için ulaşım kolaylığı sağlayabilmesinden ötürüdür (Pehlivanoglu, 2012: 29-30). Buhalis ve Michopoulou'nun 2010 yılında yaptığı bir araştırmada



engelli bireyler ile görüşülmüş ve engelli bireylerin odalarının konumunun ana merkez yapının içinde ve restorana yakın oluşunun önemli bir ulaşım kolaylığı sağladığını belirttikleri tespit edilmiştir (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 161).

Engelli misafir odaları düzenlenirken görme zorluğu çeken engelli misafirler de dikkate alınarak, kapı numarası kapıdan tam kontrast renkte olacak şekilde düzenlenmelidir. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylere uygun olarak kapı üzerine yerleştirilmiş göz deliği de düşünülmesi gereken önemli bir detaydır. Ayrıca oda içine yerleştirilecek olan “lütfen rahatsız etmeyiniz” veya “odanın temizlenmesi” isteğine bağlı olarak bir başka ışıklı düğmenin iç mekânda yatağa yakın bir bölgede, oda kapısıyla ilişkili olarak tasarlanması engelli misafirlerin hizmetlere ulaşım noktasında kolaylıkla erişilebilirliğini sağlaması açısından önemli bir düzenlemedir. Duyma engellilere yönelik olarak odalarda altyazılı televizyon bulunabilir; az duyanlar için ise odalarda televizyona bağlı kulaklı sistemlerin bulunması engelli misafirlerin engel durumlarına göre televizyon izleyebilme olanaklarına sahip olabilmeleri yönünde yapılabilecek bir düzenlemedir (Pehlivanoglu, 2012: 29-30).

### **1.3.2. Resepsiyonlardaki Düzenlemeler**

Çoğunlukla büyük otel işletmelerinde resepsiyon desklerinin yüksek oluşu engellilerin bu alana erişimini güçleştirmektedir. Bu nedenle oturarak check-in/out işlemlerini yaptırmak isteyen engelliler için resepsiyon desklerinde özel bir alçak bölüm yapılması erişimi kolaylaştıracak bir etmendir. Bu yapılmaya gidilmesi mümkün olmadığı takdirde resepsiyon görevlisi deskin arkasından gerekli evraklarla engelli misafirin yanına gelerek uygun bir yerde bu işlemleri yapabilmelidir. Ayrıca engelli bireylerin engel durumlarındaki farklılıklar göz önüne alındığında resepsiyon alanındaki güçlü bir aydınlatma görme zorluğu çeken konuklar için olduğu kadar, dudak okuyan konuklar için de önemli bir detayı oluşturmaktadır. Özellikle bu aydınlatma sisteminin resepsiyon görevlilerine karşı taraftan yansımalarının sağlanmış olması dudak okuyan engelli misafirler açısından daha uygundur. Resepsiyonun bulunduğu lobi kısmında çeşitli türden oturma imkânlarının yaratılması farklı engel durumuna sahip misafirler için rahat bir ortam yaratılmış olması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca lobilerde bulunan telefonların engelli misafirlerin erişebileceği şekilde düzenlenmiş olması da bu telefonlarda yararlanabilmeleri noktasında fayda sağlayacaktır. Örneğin; lobide bulunan genel kullanıma sunulmuş bir telefonun tekerlekli sandalye kullanıcılarının ulaşabileceği yükseklikte olması, işitme cihazı kullanan engelliler için tesiste inductive coupler’lı (telefon ahizesine bu tip engelliler için konulan bir cihaz) telefonlar bulunması bu tip engelli misafirler için çok faydalı olacaktır. Bu tarz düzenlemeler engellilerin telefonları herhangi bir yardım olmaksızın kullanmalarını sağlayacak, otel işletmesinde konaklama kararı almış olan engellileri ise hizmetlere erişim noktasında memnun edecektir (Artar ve Karabacakoglu, 2003:16).

### **1.3.3. Konferans Salonlarının Düzenlenmesi**

Otel işletmelerinde her türlü engel durumu göz önünde bulundurularak yapılması gereken düzenlemelere (uygun giriş-çıkışlar, telefonlar, tuvaletler, asansörler, park yerleri, işaretler gibi) ilaveten

konferans salonlarında tekerlekli sandalyeliler için yeterli sayıda oturma yerleri ve duyma zorluğu olanlar için özel teçhizat da bulundurulmalıdır (Atak, 2008: 19).

#### **1.3.4.Genel Alanlardaki Düzenlemeler**

Engelli misafirlere yönelik otel işletmesinde yapılması gerekli düzenlemelerin belki de en önemlileri genel alanlarda yapılması gereken düzenlemelerdir. Çünkü otel işletmesi başta konaklama ihtiyacını karşılamak için kurulmuş olmakla birlikte kişilerin yeme-içme, dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarının da karşılandığı işletmelerdir. Bu bağlamda engelli misafir sadece otelin odasından faydalanmaz diğer imkanlarından da yararlanmak isteyecek ve onu her türlü imkanlardan yararlanma noktasına taşıyacak olan koridorlar, asansörler, merdivenler, rampalar ve engelli misafirin hamam, sauna ve havuz imkanlarından faydalanmasını sağlayacak genel alan düzenlemeleridir. Bu alanlarda yapılması gereken düzenlemelere aşağıda yer verilmektedir.

#### **1.3.5.Koridorlar**

Koridorlar ve geçiş yerleri iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olarak düzenlenmelidir. Bu alanlarda engelli misafirlere zarar verebilecek süsleme ve dekorların bulundurulmasından kaçınılmalıdır. Örneğin duvara monte edilen yangın söndürücüler, dekoratif saksılar, tablolar bulunmamasına ve diğer objelerin engelli misafirlerin erişimini zorlaştırıcı eşya ve araçların bulunmamasına özen gösterilmelidir. Çünkü bu tip engeller görme engelli misafirler veya tekerlekli sandalye kullanan misafirler için tehlike unsuru oluşturabilmektedir. Koridorlarda engelli misafirler için tutunma barları bulunması erişimi kolaylaştırıcı olacağı için önem arz etmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

#### **1.3.6.Asansörler**

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2011/1)'in 5. bölümünde “Bedensel Engelliler Düzenlemelerine İlişkin Esaslar” kısmında 20. madde kapsamında bedensel engellilerin bir otel işletmesinin odalarında ve diğer birimlerinde rahatlıkla hareket edebilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılması öngörülmektedir. Otel işletmelerinde asansörler birimler arası ulaşımı sağladığı için hayati bir öneme sahiptir. Bedensel engelli kullanımına ayrılan oda veya yeme içme ünitesinin zemin kattan farklı bir katta olması durumunda üniteler arasındaki ulaşım uygun donanım ile sağlanacak şekilde düzenlenmelidir. İlgili Tebliğ'inin 20. maddesinde asansörde aşağıdaki düzenlemelerin yapılması uygun görülmektedir. Bu düzenlemeler (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011) :

- Kapı fotoselli olmalı ve kapı açılıp kapanma aralığı 5 saniyeden kısa olmamalıdır.
- Kumanda düğmelerinin zemin döşemesinden 90 cm-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek şekilde düzenlenmelidir.
- Kabin içinde zemin döşemesinden yaklaşık 85 cm yüksekliğinde yerleştirilmiş kesintisiz tutunma barları olmalıdır.

- Kabin içi, halı kaplı olmamalıdır.

### **1.3.7.Merdivenler**

Merdivenler engelli misafirler için özellikle de bedensel engelli misafirler için otel işletmelerinde erişim engelli olarak görülen en temel sorun niteliğindedir. Engelli misafirlerin otel işletmelerinde erişimini kolaylaştırmak adına merdiven kenarları kontrast renklerdeki kuşaklarla belirgin hale getirilmeli, yükseklik ve derinlikleri engellilerin kullanabileceği ölçülerde olacak şekilde düzenlenmelidir. İki basamaktan fazla olan merdivenlerde trabzanlar konulmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

### **1.3.8.Rampalar**

Pek çok otel işletmesinin giriş kısmı engelliler için güçlüklerle dolu, engelli misafirlerin kolaylıkla otel işletmesine erişimini sağlama noktasında sıkıntılı bir yapıdadır. Otel işletmesinin girişinde merdiven bulundurulması zorunlu ise engelli misafirler göz önünde bulundurularak girişte bir trabzan mutlaka olacak şekilde bir düzenlemeye gidilmelidir. Merdiven bulunan girişlerde yardım çağrısı için bedensel engellilerin erişebileceği bir yükseklikte bir zil bulundurulması gerekmektedir. Eğimi çok yüksek olmayan bir rampa bu tip engellilerin işini oldukça kolaylaştırabilir. Ayrıca engelli misafirleri otel işletmesine eriştirecek basamaklar emniyetli olmaları açısından kolay ayırt edilebilir ve temiz yüzeyli olarak dizayn edilmesi gerekmektedir (Arıcı, 2010: 39). Bi'nin 2006 yılında Çin'de yaptığı bir araştırmada engelli bireylerin erişimlerini kolaylaştırmak için öncelikle bariyersiz bir çevre oluşturmak gerektiği bu oluşumdan da sokak ve binaların düzenlemeleri ile başlanması gerekliliği vurgulanmaktadır. Ayrıca çalışmada alt geçitlerde ve caddelerde fiziksel engelliler için rampaların yapılması gerektiği belirtilmiştir (Bi, 2006: 17). Günümüzün otel işletmeleri oldukça büyük araziler üzerine kurulduğu dikkate alınır ise engelli misafirler için zamanlarını bu oluşumun alt ve üst geçitlerinde kolaylıkla geçirebilmeleri için gerekli alanlara rampa uygulaması yapılacak şekilde planlanmış olmaları gerekmektedir.

### **1.3.9.Havuz, Sauna ve Hamamlardaki Düzenlemeler**

Engelli misafirlerin konakladıkları otel işletmelerinde havuz, sauna ve hamam gibi mekânlara erişebilmeleri kadar bu mekânlar içinde erişebilirlik de önem arz etmektedir. Özellikle sauna ve hamam zeminlerinde gereksiz yükseltiler olmamalıdır. Tekerlekli sandalyenin manevra alanı kadar boş alanlar bırakılacak şekilde düzenlemelere gidilmelidir. Havuzlar, hamam ve saunalara göre daha geniş mekanlar olduğu için hareket sorunu havuzlarda daha az yaşanmaktadır. Engelli misafirlerin havuzlarda yaşadıkları en büyük sıkıntı kullanıcıların havuza giriş ve çıkışlarında yaşanmaktadır. Giriş ve çıkışlarda yaşanan sorun havuz kenarı ile havuz içinde dönel, yatay ve düşey çalışabilen asansörler kurulması ile çözüme kavuşturulabilir. Havuz ve kenarında vakit geçirmek isteyen engelli misafir için havuz kenarındaki hizmet bölümünde bar yükseklikleri bedensel engelliler için ulaşabilecekleri yükseklikte düzenlenmiş olmalıdır. Ayrıca spor salonundan da yararlanmak isteyen engelli misafirlerin bu mekana erişilebilirliğini

kolaylaştırmak adına zeminde sürekliliği kesecek yükseklik farkları olmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1679).

Otel işletmelerinde yapılacak olan düzenlemeler, engelli misafirlerin tesis içerisinde her türlü faaliyette bulunabilmesine kolaylık sağlarken diğer misafirler için sağlanacak koşullarda göz önünde bulundurulmalı ve engel teşkil etmemelidir. Örneğin havuz, hamam ve sauna mekanlarında bulunan tuvaletlere engelli misafirler için tuvalet kabinlerinin yapılması, normal tuvalet kabinlerinin daraltılmasına neden olmayacak şekilde düzenlenmelidir. Engelli misafirler için düzenlenmiş özel mekanlar oluşturmaktansa, ortak mekanların herkes için ulaşılabilir kılınması en doğru yaklaşım olacaktır (Yörük, 2003: 168).

## **1.4. Bulgular**

### **1.4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi**

Çalışmanın konusunu, Antalya'daki otel işletmelerinde engellilerin hizmetlere erişebilme düzeylerinin belirlenmesi ve otel işletmesi yöneticilerinden bu hizmetler hakkında görüşlerinin alınması oluşturmaktadır. Araştırmada Türkiye'de engelli turizmi alanında sektörün eksik yönlerinin tespit edilmesi yolu ile Türkiye'nin engelli turizm pazarından sağlayacağı gelir düzeyini artırıcı etkinin yaratılması amaçlanmaktadır.

2013 yılı sonu itibarıyla Türkiye'de turizm işletme belgeli toplam 2982 tesis ve 749,299 yatak mevcuttur. Antalya ilinde turizm işletme belgeli toplam tesis sayısı 734, yatak sayısı ise 382,749 adettir (Turizm İstatistikleri, 2014). Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre (2013) toplam 1033 turizm işletme belgeli tesiste engelli odası bulunmaktadır. Araştırma, Türkiye'de TÜRSAB'ın yaptığı bir çalışma neticesinde (2008) 605 adet engelli misafir odası ile en fazla engelli odasına sahip il olması nedeniyle Antalya ilinde gerçekleştirilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda yapılan araştırma kapsamına Antalya ilinde bulunan tüm 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri alınmış ve araştırmanın yöntemi belirlenmiştir. Araştırma kapsamına sadece 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin alınmasının sebebi ise "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" in 18. maddesinde yer alan ifadedir.

Çalışma sırasında elde edilen verilerin objektif olması ve bu verilerin değerlendirilmesi istatistiksel analiz tekniklerinden çıkarılan sonuçların anlaşılabilir olması için anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu hazırlanırken, Bi (2006), Atak (2008), Eryılmaz (2010) ve Şahin (2012)'in çalışmalarından araştırmanın amacına uygun bulunan sorular alınmıştır. Araştırmada 2 ayrı anket formu hazırlanmıştır. Yönetici anket formu Türkçe hazırlanırken, engelli anket formları Türkçe, İngilizce, Almanca ve Rusça olmak üzere 4 farklı dilde hazırlanmıştır.

Araştırmanın evrenini Antalya ilinde bulunan turizm işletme belgeli otel işletmeleri yöneticileri ve bu otel işletmelerinde konaklayan engelli misafirler oluşturmaktadır. Antalya'da toplam 734 turizm işletme belgeli tesis bulunmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiş olup, otel işletmeleri yöneticilerine ve ulaşılabilirdiği ölçüde engelli misafir ile anket yapılmak üzere otel işletmeleri

farklı zamanlarda ziyaret edilmiştir. Engelli misafir sayısının bir ara veri oluşundan dolayı net sayısı bilinmemektedir. Bu nedenle araştırmada maksimum düzeyde engelli misafire ulaşılması hedeflenmiştir. Gidilen otellerde anketler otel işletmesi yöneticileri ve otel işletmesinde konaklayan engelli misafirler tarafından konunun öneminden dolayı büyük bir ilgiyle doldurulmuştur. Araştırmanın evrenini oluşturan Antalya ilindeki turizm işletme belgeli 734 adet otel işletmesinden, 248 adeti 5 yıldızlı ve 183 adeti 4 yıldızlıdır (Antalya İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2014). Araştırmada 92 adet 4 yıldızlı otel işletmesi ve 233 adet 5 yıldızlı otel işletmesi olmak üzere toplamda 326 otel işletmesi yöneticisi ve 232 engelli misafir ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonrasında anketler tasnif edilerek 90 otel işletmesi yöneticisi ve aynı otel işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin anketleri kıyaslamaya tabi tutulmak üzere ayrıca analiz yapılmıştır.

Araştırmada 2 grup karşılaştırılmaları için t testi, 2'den fazla grup karşılaştırılması için Varyans analizi tekniği, Varyans analizi sonucunda grup ortalamalarının arasındaki farkların belirlenmesinde çoklu karşılaştırma yöntemlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Cronbach Alpha test istatistiği uygulanarak anketin güvenilirliği irdelenmiştir. Engelli misafirler ve otel işletmeleri yöneticileri soru bazında verilen puanlar bakımından parametrik testlerin ön şartları sağlanmadığından grup rank ortalamalarının karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Araştırmada  $\alpha=0,05$  birinci tip hata seviyesinde, %95 güven aralığında çalışılmıştır.

#### **1.4.2.Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Demografik Sorulara Verdikleri Cevapların Puan Ortalamalarının Tanıtıcı İstatistikleri**

Tablo1.'de otel işletmeleri yöneticilerinin demografik özellikleri bakımından yönetici anketinin tüm sorulara verdikleri puan ortalamalarının tanıtıcı istatistikleri verilmiştir (Bulgan, 2014: 107). Anketi cevaplayan otel işletmesi yöneticilerinin %69,6'sı erkek olup, %62,9'u ise evlidir. Katılımcıların %27'si 32 ila 37 yaş aralığında olup, %45,7'sinin lisans eğitim seviyesini tamamlamış olduğu tespit edilmiştir. Anket uygulanan 326 adet otel işletmesinden 101 adetinin 1 ila 5 yıl hizmet süresine sahip olduğu ve anketi cevaplayan otel işletmesi yöneticilerinin 195'inin önbüro müdür olarak görev yaptığı saptanmıştır. Anket uygulanan otel işletmelerinden %80,7'sinin engelli misafirler için konaklama imkanlarına sahip oldukları, %34,4'ünün aynı anda 1 ila 3 engelli misafirin konaklayabilmesi için uygun şartlara sahip oldukları tespit edilmiştir. Anket uygulanan otel işletmelerinin %23'lük bir oranla 2 engelli misafir odasına sahip oldukları ve %27,6'sının 1 ila 5 yıllık bir süre boyunca engelli misafirlere hizmet vermekte olduğu belirlenmiştir. Engelli misafirlerin Antalya'ya en yoğun geldiği ayları tespit etmek için sorulara verilen cevaplara göre %31,9'unun Nisan ayında %40,5'inin Mayıs aylarında Antalya'ya geldikleri tespit edilmiştir. Ocak ayında ise en düşük oranla %13,8'inin Antalya'ya gelmeyi tercih ettikleri saptanmıştır. Otel işletmelerinin engelli misafirlerin engel türlerine göre otel imkanlarını değerlendirmeleri istenen bir soruya verilen cevaplara bakıldığında %81,3'ünün her türlü engelli misafirin konaklayabilmesi için uygun şartlara sahip oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin engelli misafirler için uygun olma durumlarına bakıldığında otel işletmeleri yöneticilerinin %58,9'unun otellerinin engelli misafirler için uygun olduğunu, %0,9'nun ise hiç uygun olmadıklarını belirttikleri

tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde otel doktorlarının yanı sıra bir fizyoterapist hemşirenin de bulundurulmasının engelli misafirlerin tercihlerine etki etme durumu araştırıldığında, otel işletmesi yöneticilerinin %75,5'inin bu durumun engelli misafirlerin tercihlerinde artışa neden olacağını belirttikleri görülmektedir. Antalya'daki otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizm pazarının farkında olup olmadıklarının irdelenebilmesi için sorulan sorulara yöneticilerin %42'lik bir oranla farkında olduklarını belirttikleri tespit edilmiştir. Otel işletmeleri çalışanlarının engelli misafirlere bilgi verilmesi hususunda yeterli bilgi birikime sahip olup olmama durumları için sorulan sorulara verilen cevaplar doğrultusunda %54,9'unun yeterli bilgi birikimine sahip oldukları, %1,8'inin ise yeterli bilgi birikimine sahip olmadıkları saptanmıştır.

**Tablo 1. Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Demografik Özellikleri Bakımından Yönetici Anketinin Tüm Sorulara Verdikleri Puan Ortalamalarının Tanıtıcı İstatistikleri**

Bağımsız Değişkenler	N	X	SH	Test Değerleri	p
<b>Cinsiyet</b>					
Erkek	224	4,13	0,04	t=0,45	0,64
Kadın	99	4,09	0,06		
<b>Medeni Durum</b>					
Evli	204	4,13	0,04	F=0,45	0,63
Bekar	115	4,11	0,06		
Diğer	4	3,83	0,27		
<b>Yaş</b>					
20-25	39	4,21	0,08	F=0,85	0,51
26-31	79	4,13	0,07		
32-37	88	4,09	0,06		
38-43	76	4,03	0,08		
44-49	33	4,15	0,08		
50+	11	4,38	0,07		
<b>Eğitim Durumu</b>					
İlköğretim	8	4,19	0,23	F=1,11	0,35
Ortaöğretim	7	3,84	0,22		
Lise	109	4,10	0,05		
Önlisans	41	4,11	0,08		
Lisans	147	4,11	0,05		
Lisansüstü	11	4,50	0,08		
<b>Faaliyet Süresi (Yıl)</b>					
1-5	101	4,02	0,07	F=1,09	0,35
6-10	61	4,06	0,07		
11-15	59	4,19	0,07		
16-20	44	4,13	0,08		
20+	42	4,21	0,08		
<b>Oteldeki Statüsü</b>					
Genel Müdür	19	4,01	0,20	F=0,67	0,67
Önbüro Müdürü	195	4,12	0,04		
Yiyecek-İçecek Hizmetleri Müdürü	2	3,97	0,11		
Kat Hizmetleri Müdürü	3	4,05	0,20		
Satış/Pazarlama Müdürü	12	3,90	0,18		
İnsan Kaynakları Müdürü	24	4,14	0,17		
Destek Hizmetleri Müdürü	57	4,23	0,06		
<b>Engelli Konaklama İmkanlarının Mevcut Olma Durumu</b>					
Evet	263	4,17	0,36	t=0,85	0,02*
Hayır	7	2,77	0,48		
<b>Kaç Engelli Misafir Konaklayabilmekte (Kişi)</b>					
0	3	3,43	0,98	F=2,22	0,05
1-3	112	4,12	0,05		
4-6	81	4,27	0,05		
7-9	26	4,21	0,09		
13-15	27	4,30	0,08		
15+	19	4,20	0,15		
<b>Engelli Oda Sayısı</b>					
0	11	3,17	0,35	F=10,52	0,00*

1	47	4,08	0,64		
2	75	4,13	0,05		
3	44	4,17	0,08		
4	45	4,35	0,06		
5	64	4,30	0,05		
<b>Engelli Misafirlere Hizmet Süresi (Yıl)</b>					
0	2	3,45	0,86	F=1,49	0,19
1-5	90	4,08	0,06		
6-10	88	4,21	0,05		
11-15	53	4,23	0,07		
16-20	38	4,18	0,08		
21+	20	4,25	0,14		
<b>Engellilerin Turistik Hareketliliklerinin Yoğun Olduğu Aylar</b>					
Ocak	45	4,24	0,08	t=1,26	0,20
Şubat	46	4,22	0,08	t=1,01	0,31
Mart	67	4,19	0,06	t=-0,98	0,29
Nisan	104	4,12	0,05	t=0,19	0,84
Mayıs	132	4,14	0,05	t=0,02	0,98
Haziran	91	4,17	0,05	t=-1,28	0,19
Temmuz	58	4,19	0,07	t=-1,00	0,31
Ağustos	82	4,10	0,07	t=0,82	0,41
Eylül	109	4,11	0,05	t=0,34	0,72
Ekim	117	4,12	0,06	t=0,71	0,47
Kasım	104	4,21	0,05	t=-1,83	0,68
Aralık	98	4,20	0,05	t=-1,54	0,12
<b>Engelli Türlerine Göre Uygun Donanıma Sahip Olma Durumu</b>					
Fiziksel Engelli	50	4,13	0,08	F=14,25	0,00*
Görsel Engelli	2	4,20	0,20		
İşitsel Engelli	5	2,45	0,33		
Hepsi	265	4,15	0,03		
<b>Otelin Engelli Misafirler İçin Uygun Olma Durumu</b>					
Çok Uygun	103	4,41	0,03	F=26,55	0,00*
Uygun	192	4,08	0,03		
Normal	20	3,50	0,20		
Uygun Değil	6	2,74	0,45		
Hiç Uygun Değil	2	0,63	1,70		
<b>Fizyoterapist Bulundurmanın Engelli Misafirlerin Tercihlerine Etki Etme Durumu</b>					
Evet	246	4,11	0,03	t=-0,26	0,78
Hayır	77	4,13	0,08		
<b>Otel Yöneticilerinin Engelli Turizm Pazarının Farkında Olma Durumları</b>					
Tamamen Farkındalar	56	4,42	0,04	F=4,48	0,00*
Hiç Farkında Değiller	24	4,01	0,11		
Farkındalar	137	4,08	0,05		
Biraz Farkındalar	64	4,06	0,07		
Farkında Değiller	42	3,96	0,14		
<b>Çalışanların Engelli Misafirlere Bilgi Vermede Bilgi Birikimine Sahip Olma Durumu</b>					
Tamamen sahipler	102	4,36	0,04	F=8,66	0,00*
Sahipler	179	4,05	0,04		
Biraz Sahipler	25	3,86	0,16		
Sahip Değiller	11	3,88	0,15		
Hiç Sahip Değiller	6	3,33	0,62		

(N: Sayı, X: Ortalama, SH: Standart Hata).

### 1.4.3. Engellilere İlişkin Demografik Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikî Veriler

Tablo2.'de anket uygulamasına katılan engelli misafirlere ait demografik veriler yer almaktadır (Bulgan, 2014:118). Ankete katılanların 118'inin bayan engelli, 114'ünün ise erkek engelli bireylerden oluştuğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %55,6'sının evli olduğu, %18,5'inin 33 ila 39 yaş aralığında olduğu saptanmıştır. Yapılan araştırmaya katılan engelli bireylerin uyruklarına bakıldığında %35,8'inin Alman, %22'sinin ise Rus olduğu görülmektedir. Engelli bireylerin %31,9'unun lise eğitim seviyesine sahip olup, %11,2'sinin emekli olduğu, %15,9'unun aylık gelirinin 3001 TL. üzerinde olduğu belirlenmiştir. Engelli bireylerin engel durumlarının tespit edilmesi için sorulan sorulara verilen cevapların tanımlayıcı istatistiklerine göre, engelli bireylerin %31,5'inin felçli olduğu, %8,6'sının orta derecede işitsel engelli olduğu, %3,4'ünün görme engelli, %4,7'sinin down sendromlu olduğu tespit

edilmiştir. Engelli bireylerin her hangi bir ortopedik gereç kullanma durumları için %38,4'ünün tekerlekli sandalye kullanıcıları olduğu belirlenmiştir. Yapılan çalışmada engelli bireylerin son 5 yıl içerisinde turizm faaliyetlerinde kaç kez buldukları araştırılmış ve %53,4'ünün son 5 yıl içerisinde 1 kez turizm faaliyetlerinde buldukları ve engelli bireylerin büyük çoğunluğunun %82,8'lik bir oranla tatil maksatlı seyahat ettikleri tespit edilmiştir.

**Tablo 2. Engellilere İlişkin Demografik Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikî Verileri**

Bağımsız Değişkenler	n	%	Bağımsız Değişkenler	n	%	Bağımsız Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Gelir Durumu (Aylık)</b>			<b>Mesleğiniz</b>		
Erkek	114	49,1	500-1000 TL.	3	1,3	Eğitmen	12	5,2
Kadın	118	50,9	1001-1500 TL.	8	3,4	Mühendis	6	2,6
<b>Medeni Durumu</b>			1501-2000 TL.	6	2,6	Doktor	2	0,9
Evli	129	55,6	2001-2500 TL.	8	3,4	Ev Hanımı	3	1,3
Bekar	97	41,8	2501-3000 TL.	9	3,9	Memur	8	3,4
Diğer	6	2,6	3001 TL. ve üzeri	37	15,9	Yönetici	1	0,4
<b>Yaş</b>			<b>Fiziksel Engelli</b>			Emekli	26	11,2
18 ve altı	19	8,2	Fiziksel Engeli Olmayanlar	50	21,6	Avukat	3	1,3
19-25	29	12,5	Eklem İltihabı	7	3,0	İşsiz	35	15,1
26-32	28	12,1	Astım	15	6,5	Diğer	67	28,9
33-39	43	18,5	Beyin Felci	4	1,7	<b>Turizm Faaliyetinde Bulunuş Sebebi</b>		
40-46	34	14,7	Damar Sertliği	8	3,4	Tatil	19	82,8
47-54	33	14,2	Omurilik Yaralanması	17	7,3	Eğlence	55	23,7
54-60	15	6,5	Kalp Hastalığı	7	3,0	Akraba/Arkadaş ziyaretleri	5	2,2
60+	26	11,2	Yüksek Tansiyon	8	3,4	Sağlık	10	4,3
<b>Uyruğunuz</b>			Ortopedik	21	9,1	İş	3	1,3
Türk	44	19,0	Felç	73	31,5	Kişisel Sebepler	1	0,4
Alman	83	35,8	Diğer	22	9,5	Macera	3	1,3
Rus	51	22,0	<b>İşitsel Engelli</b>			Spor	3	1,3
Fransız	2	0,9	İşitsel Engeli Olmayanlar	193	83,2	Diğer	6	2,6
Romen	1	0,4	Hafif	15	6,5	<b>Konaklama İşletmesinin Tercih Edilmesinde Etken</b>		
İrlandalı	1	0,4	Orta	20	8,6	Gazete/Dergi Makalesi	1	0,4
Norveç	3	1,3	Ağır	4	1,7	Fiyat	12	5,2
İngiliz	7	3,0	<b>Görsel Engelli</b>			Oteldeki önceki Deneyim	32	13,8
İsveç	7	3,0	Görsel Engeli Olmayanlar	208	89,7	Televizyon Programları	2	0,9
Çek	2	0,9	Kör	8	3,4	Kalite	12	5,2
Belçikalı	9	3,9	Az Gören	7	3,0	Aile/Dost/Akraba Tavsiyesi	47	20,3
Hollandalı	6	2,6	Diğer	9	3,9	Rehber Kitap	4	1,7
İranlı	4	1,7	<b>Zihinsel Engelli</b>			İnternet Sitesi	19	8,2
Danimarkalı	3	1,3	Zihinsel Engeli Olmayanlar	209	90,1	Seyahat Acentesi Tavsiyesi	11	50,4
Amerikalı	3	1,3	Down Sendromu	11	4,7	Tatile Uygunluğu	7	6,9
Azeri	3	1,3	Otizm	9	3,9	Turizm Danışma Bürosu Tavsiyesi	16	6,9
Yunan	3	1,3	Diğer	3	1,3	Televizyon Reklamları	1	0,4
<b>Birlikte Konaklanan Kişi/Kişiler</b>			<b>Turizm Faaliyetinde Bulunma Sıklığı (Son 5 Yıl)</b>			Diğer	3	1,3
Yalnız	13	5,6	Hiç	1	0,4	<b>Eğitim Durumu</b>		
Eşi ile	81	34,9	1 Kez	124	53,4	İlköğretim	19	8,2
Kardeşi ile	4	1,7	2 Kez	87	37,5	Ortaöğretim	29	12,5
Arkadaşları ile	102	44,0	3 Kez	7	3,0	Lise	74	31,9
Anne/Babası ile	42	18,1	4 Kez	3	1,3	Önlisans	32	13,8
Eşi ve Çocukları ile	17	7,3	<b>Refakatçi İle Seyahat Etme Durumu</b>			Lisans	40	17,2
Çocuğu/Çocukları ile	18	7,8	Evet	177	76,3	Lisansüstü	10	4,3
Diğer	9	3,9	Hayır	55	23,7	<b>Ortopedik Gereç Kullanma Durumu</b>		
						Kullanmayan	86	40,0



					Tekerlekli Sandalye	89	38,4	
					Koltuk Değneği	24	10,3	
					Baston	9	3,9	
					Yürüteç	4	1,7	
					Diğer	18	7,8	
<b>TOPLAM</b>	<b>232</b>	<b>100</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>232</b>	<b>100</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>232</b>	<b>100</b>

Yapılan araştırmada engelli bireylerin seyahatleri esnasında refakatçiye ihtiyaç duyup duymadıklarının belirlenebilmesi için sorulan sorulara verdikleri cevapların sayı ve yüzdelere bakıldığında, engelli bireylerin %76,3'ünün refakatçi eşliğinde seyahat ettikleri görülmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunurken yanlarında bulunan kişi ya da kişilerin kimler olduğu araştırıldığında %44,0'ının arkadaşları ile, %34,9'unun eşiyle seyahat ettiği saptanmıştır. Engelli bireylerin konaklama işletmelerini tercih ederken hangi etmenlerden etkilendikleri incelendiğinde ise katılımcıların yarısının %50,4'lük bir oranla seyahat acentelerinin tavsiyeleri üzerine seyahat kararlarını şekillendirdikleri anlaşılmaktadır.

#### 1.4.4. Otel İşletmeleri Yöneticileri ve Engelli Misafir Görüşlerinin Karşılaştırılması

Tablo 3.'de engelli misafir ve otel işletmesi yöneticilerinin tüm sorulara verilen puanlara ait tanıtıcı istatistikler yer almaktadır (Bulgan, 2014: 153). Kıyaslama yapılan engelli misafir sayısı 232 kişi, otel işletmelerinin yöneticilerinin sayısı ise 90 kişidir. Tüm sorulara verilen puan ortalamaları bakımından yapılan t testi sonucunda engelli misafirler ve otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistik olarak bir fark yoktur ( $t=-0,74$ ;  $p>0,05$ ).

**Tablo 3. Engelli Misafir ve Otel İşletmesi Yöneticilerinin Tüm Sorulara Verilen Puanlara Ait Tanıtıcı İstatistikler**

Bağımsız Değişkenler	N	$\bar{X}$	SH	Test Değerleri	p
Engelli Misafir	232	4,17	0,04	$t=-0,74$	0,45
Yönetici	90	4,23	0,06		

Tablo 4.'de engelli misafirlerin ve otel işletmeleri yöneticilerinin görüşlerinin Mann Whitney U testi ile karşılaştırılması verilmektedir (Bulgan, 2014:155). Elde edilen bulgulara göre "*Otel işletmelerinde kişisel eşyaların taşınmasına yardım edildi*" ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Bu durum otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündüklerini gösterir niteliktedir. "*Otel işletmelerinde bilgili bir personel tarafından bilgilendirme verildi.*" ifadesi için ise aynı şekilde engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla bu ifade için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri anlaşılmaktadır. "*Engelli misafirler için tasarlanmış rampalar vardı.*" ifadesi ile "*Engelli misafirler için tasarlanmış yaya yolları ve kaldırımlar vardı.*" ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Elde edilen bu sonuç, otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündüklerini göstermektedir. Engelli misafirler ile otel işletmeleri

yöneticileri arasında “*Engelli misafirler için tasarlanmış dış merdivenler vardı.*” ifadesi ile “*Engelli misafirler için tasarlanmış işaretler vardı.*” ifadesi için istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır. Bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri anlaşılmaktadır. “*Engelli misafirler için tasarlanmış tuvaletler vardı.*” ifadesi için ise engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre engelli tuvaletlerinin varlığı hususunda daha olumlu düşündükleri tespit edilmiştir. Tüm bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere oranla daha olumlu düşündükleri anlaşılmaktadır.

“*Engelli misafirler için tasarlanmış koridorlar vardı.*” ifadesi ile “*Engelli misafirler için tasarlanmış iç kapılar vardı.*” ifadesi için istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında “*Engelli misafirler için tasarlanmış asansörler vardı.*” ifadesi için istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). Bu ifade için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri anlaşılmaktadır. “*Engelli misafir odaları asansörün yanında bulunuyordu.*” ifadesi ile “*Engelli misafirler için tasarlanmış tam teşkilatlı odalar vardı.*” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere oranla daha olumlu düşündükleri tespit edilmiştir. Engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında “*Engelli misafirler için tasarlanmış dolaplar ve soyunma alanı vardı.*” ifadesi ile “*Engelli misafirler için tasarlanmış yatak vardı.*” ifadesi için istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri belirlenmiştir. “*Engelli misafirler için tasarlanmış aydınlatma kontrolleri vardı.*” ifadesi için ise engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Tıpkı diğer ifadeler için olduğu gibi otel işletmeleri yöneticilerinin bu ifadeler içinde engelli misafirlere oranla daha olumlu bir tutum sergiledikleri ve adeta otel işletmelerinin engelli misafirlere yönelik hiçbir eksiklerinin olmadığını düşündükleri anlaşılmaktadır.

“*Engelli misafirler için tasarlanmış oturma ve dinlenme alanları vardı.*” ifadesi ile “*Engelli misafirler için tasarlanmış lavabolar vardı.*” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri görülmektedir. “*Engelli misafirler için tasarlanmış alarm sistemleri vardı.*” ifadesi ile “*Acil durumlarda oda kapıları otomatik olarak açılma özelliğine sahipti.*” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Ancak bu iki ifade için engelli misafirlerin otel işletmeleri yöneticilerine göre daha olumlu bir tutum sergileyerek alarm sistemlerinin ve acil durumlarda kapıların otomatik açılma özelliklerinin olduğunu belirttikleri görülmektedir. “*Restoranda Braille alfabesi ile hazırlanmış menü vardı.*” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu durum için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri

anlaşılmaktadır. “Restoranda engelli misafirler için tasarlanmış masalar vardı.” ifadesi ile “Plajda engelli misafirler için tasarlanmış şezlong ve şemsiyeli dinlenme alanı vardı.” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Bu ifadeler için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri tespit edilmiştir. “Bar, Disko engelli misafirlerin eğlenmesi için uygundu.” ifadesi ile “Konaklama işletmesinde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli misafirlerin eğlenmesi için uygundu.” ifadesi için engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Bu iki ifade için otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafirlere oranla daha olumlu düşündükleri tespit edilirken, gerek bar, disko gibi mekanların engelli misafirlerin eğlenmesi için uygun bulmaları, gerekse otel işletmelerinde düzenlenen animasyon faaliyetlerini engelli misafirler için uygun bulma durumları açısından engelli misafirlere göre daha olumlu düşündükleri anlaşılmaktadır.

Engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında “Açık ve kapalı yüzme havuzlarına engelli misafirlerin girebilmesi için asansör sistemi vardı.” ifadesi ile “Konaklama işletmesinin rahatlık durumu fiziksel engelli misafirler için uygundu.” ifadesi için istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Son üç ifade için ise engelli misafirler ile otel işletmeleri yöneticileri arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Genel olarak engelli misafirlerin ve otel işletmeleri yöneticilerinin görüşlerinin kıyaslamasına değinilecek olunursa; otel işletmeleri yöneticilerinin kendilerini engelli turizm pazarı için gerek yapısal gerekse hizmet unsurları açısından eksik bulmadıkları, engelli misafirlerin ise otel işletmelerinin restoranlarında Braille alfabesi ile yazılmış mönülerin ve açık/kapalı yüzme havuzlarında asansör sistemlerinin eksikliğine dikkat çektikleri anlaşılmaktadır. Bu durumda Türkiye’deki otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmine hizmet vermek için kendilerini hazır hissettikleri ancak yapılması gereken yeni düzenlemeler ile otel işletmelerinin mevcut yapılarının ve hizmet unsurlarının iyileştirilmesi gerektiği ortaya çıkarılmıştır.

**Tablo4. Engelli Misafirlerin ve Otel İşletmesi Yöneticilerinin Görüşlerinin Karşılaştırılması**

Bağımsız Değişkenler		N	Rank ortalaması	p
Otel işletmelerinde kişisel eşyaların taşınmasına yardım edildi (bagaajların).	Engelli Misafir	231	155,69	0,00*
	Yönetici	90	174,63	
Otel işletmelerinde bilgili bir personel tarafından bilgilendirme verildi.	Engelli Misafir	231	156,75	0,03*
	Yönetici	90	171,91	
Engelli misafirler için tasarlanmış rampalar vardı.	Engelli Misafir	232	155,29	0,00*
	Yönetici	90	177,52	
Engelli misafirler için tasarlanmış yaya yolları ve kaldırımlar vardı.	Engelli Misafir	232	154,19	0,00*
	Yönetici	90	180,33	
Engelli misafirler için tasarlanmış dış merdivenler vardı.	Engelli Misafir	232	158,95	0,37
	Yönetici	90	168,07	
Engelli misafirler için tasarlanmış işaretler vardı.	Engelli Misafir	232	160,81	0,80
	Yönetici	90	163,28	
Engelli misafirler için tasarlanmış resepsiyon vardı.	Engelli Misafir	232	158,42	0,28
	Yönetici	90	169,43	
Engelli misafirler için tasarlanmış bekleme alanları vardı.	Engelli Misafir	232	158,76	0,31
	Yönetici	90	168,57	
Engelli misafirler için tasarlanmış tuvaletler vardı.	Engelli Misafir	232	155,73	0,02*
	Yönetici	90	176,38	
Engelli misafirler için tasarlanmış koridorlar vardı.	Engelli Misafir	232	158,57	0,35
	Yönetici	90	167,24	
Engelli misafirler için tasarlanmış iç kapılar vardı.	Engelli Misafir	232	163,82	0,41

	<b>Yönetici</b>	90	155,52	
Engelli misafirler için tasarlanmış merdivenler vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	158,12	0,23
	<b>Yönetici</b>	90	170,21	
Engelli misafirler için tasarlanmış asansörler vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	155,61	0,03*
	<b>Yönetici</b>	90	176,68	
Engelli misafir odaları asansörün yanında bulunuyordu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	155,61	0,01*
	<b>Yönetici</b>	90	176,69	
Engelli misafirler için tasarlanmış tam teşkilatlı odalar vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	231	153,96	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	179,08	
Engelli misafirler için tasarlanmış dolaplar ve soyunma alanı vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	153,93	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	181,02	
Engelli misafirler için tasarlanmış yatak vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	155,46	0,01*
	<b>Yönetici</b>	90	177,08	
Engelli misafirler için tasarlanmış aydınlatma kontrolleri vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	156,49	0,05
	<b>Yönetici</b>	90	174,41	
Engelli misafirler için tasarlanmış oturma ve dinlenme alanları vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	154,43	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	179,72	
Engelli misafirler için tasarlanmış lavabolar vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	154,02	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	180,78	
Engelli misafirler için tasarlanmış alarm sistemleri vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	166,78	0,07
	<b>Yönetici</b>	90	147,88	
Acil durumlarda oda kapıları otomatik olarak açılma özelliğine sahipti.	<b>Engelli Misafir</b>	232	164,57	0,32
	<b>Yönetici</b>	90	153,59	
İşletmede engelliler için özel yiyecek içecek ikramları vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	157,35	0,15
	<b>Yönetici</b>	90	172,20	
Restoranda Braille alfabesi ile hazırlanmış menü vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	173,77	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	129,88	
Restoranda engelli misafirler için tasarlanmış masalar vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	159,11	0,43
	<b>Yönetici</b>	90	167,67	
Plajda engelli misafirler için tasarlanmış şezlong ve şemsiyeli dinlenme alanı vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	156,68	0,10
	<b>Yönetici</b>	90	173,92	
Bar, Disko engelli misafirlerin eğlenmesi için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	153,27	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	182,72	
Konaklama işletmesinde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli misafirlerin eğlenmesi için uygundu	<b>Engelli Misafir</b>	232	154,83	0,02*
	<b>Yönetici</b>	90	178,69	
Konaklama işletmesindeki sinema engelli misafirler için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	154,98	0,03*
	<b>Yönetici</b>	90	178,29	
Açık ve kapalı yüzme havuzlarına engelli misafirlerin girebilmesi için asansör sistemi vardı.	<b>Engelli Misafir</b>	232	169,37	0,01*
	<b>Yönetici</b>	90	141,21	
Konaklama işletmesinin rahatlık durumu fiziksel engelli misafirler için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	231	150,65	0,00*
	<b>Yönetici</b>	90	187,58	
Konaklama işletmesinin rahatlık durumu işitsel engelli misafirler için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	156,94	0,11
	<b>Yönetici</b>	90	173,27	
Konaklama işletmesinin rahatlık durumu görme engelli misafirler için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	156,25	0,07
	<b>Yönetici</b>	90	175,04	
Konaklama işletmesinin rahatlık durumu zihinsel engelli misafirler için uygundu.	<b>Engelli Misafir</b>	232	158,36	0,27
	<b>Yönetici</b>	90	169,58	

## 2. SONUÇ VE ÖNERİLER

Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi hiçbir güçlük yaşamadan rahatlıkla turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için gerekli yapısal ve hizmet unsurlarının sağlanmış olunması ülkelerin turizm sektöründe engelli turizminden fayda sağlayabilmeleri için gerçekleştirmeleri gereken ön şarttır. Bazı ülkelerin engelli nüfus sayılarına bakıldığında ilgili pazarın ne kadar geniş olduğu daha iyi anlaşılabilir. Ayrıca engelli nüfus sayılarının giderek artacağı tahmin edilmektedir. Örneğin ABD’de engelli birey sayısının 2030 yılında 100 milyonu bulacağı yapılan çalışmalarla ortaya konulan bir gerçektir (Burnett ve Bender 2001: 4). Dolayısıyla engelli bireylerin turizm sektöründe önemli bir pazar payına sahip oldukları ve ilerleyen yüzyıllarda bu pazar diliminden pay almak isteyen ülkelerin adeta birbirleri ile yarışıyor olacakları öngörülen bir durumdur. Bu nedenle yapılan çalışma ile

Türkiye'deki engelli turizm potansiyelinin var olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılırken, 326 otel işletmesi yöneticisine ve Antalya'daki otel işletmelerinde konaklayan 232 engelli misafire ulaşılmıştır. Anket uygulanan otel işletmelerinden 90 adetinde konaklayan engelli misafirler ile otel işletmesi yöneticilerinin engelli turizm pazarı hakkındaki görüşleri karşılaştırılmıştır. Otel işletmesi yöneticileri ile uygulanan anket sonuçlarına göre;

- Yapılan çalışmada anket uygulaması esnasında otel işletmesi yöneticilerinin belirtmek istedikleri diğer hususlar da dikkate alındığında pek çok otel işletmesi yöneticisinin engelli misafirlerin otel işletmesine gelmeden önce otel işletmesi ile irtibata geçerek engel durumlarını ve gereksinimlerini önceden bildirdikleri ve bu doğrultuda otel işletmelerinin gerekli tedbirleri önceden alma imkanı yakalayarak engelli misafirlerin memnuniyetlerini kazanma yolunu izledikleri tespit edilmiştir.
- Yapılan araştırmanın ortaya çıkardığı en önemli sonuçlardan birisi engelli misafirlerin Türkiye'ye en yoğun olarak geldikleri zaman dilimleridir. Araştırmada, engelli misafirlerin Türkiye'ye en yoğun olarak geldiği aylar sırası ile Mayıs, Ekim, Eylül, Nisan ve Kasım ayları olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre engelli misafirlerin ilkbahar ve sonbahar aylarında Türkiye'ye gelmeyi tercih ettikleri anlaşılmaktadır.
- Araştırmada, otel işletmelerinin fiziksel, işitsel, görsel, zihinsel engelli misafirler için ya da her türlü engel durumu için uygun donanıma sahip olup olmaması irdelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; anket uygulanan otel işletmelerinden büyük çoğunluğunun %81,5'lik bir oranla her türlü engel durumuna göre uygun donanıma sahip olduklarını belirttikleri tespit edilmiştir. Bu durum Türkiye'deki otel işletmelerinin büyük çoğunluğunun engelli turizm pazarına hizmet sunma noktasında yeterli donanıma sahip olduklarını göstermektedir.
- Araştırmada ortaya çıkarılan bir diğer önemli sonuç ise, otel işletmelerinde otel doktorunun yanı sıra bir fizyoterapist hemşire bulundurmanın engelli misafirlerin otel işletmelerini tercihlerinde arttırıcı bir etki yaratacağı doğrultusunda olmuştur. Bu bağlamda otel işletmesi yöneticilerinin %75,5'inin bir fizyoterapist hemşire bulundurmanın engelli misafirlerin otel işletmelerini tercihlerinde olumlu katkısı olacağı görüşünde birleştikleri tespit edilmiştir.
- Yapılan çalışma ile elde edilmeye çalışılan en önemli bilgilerden birisi de otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizm pazarının farkında olup olmadıklarıdır. Bu doğrultuda elde edilen bulgulara göre; 137 otel işletmesi yöneticisinin engelli turizm pazarının farkında oldukları, 43 otel işletmesi yöneticisinin ise farkında olmadıklarını belirttikleri, 64 otel işletmesi yöneticisinin biraz farkında olduklarını, 24 otel işletmesi yöneticisinin ise hiç farkında olmadıklarını belirttikleri tespit edilmiştir. Bu durum, turizm sektöründe engelli turizm pazarının farkındalığını arttırabilmek için daha fazla çalışma yapılması gerektiği sonucunu doğurmaktadır.

Araştırmada engelli misafirler ile uygulanan anket sonuçlarına göre;

- Araştırmaya katılan 232 engelli misafirden 118'inin %50,9'luk bir oranla bayan engelli misafirlerden, 114'ünün ise %49,1'lik bir oranla erkek engelli misafirlerden oluştuğu tespit

edilmiştir. Bu değerler bayan ve erkek katılımcı oranının neredeyse eşit olduğunu göstermesi bakımından önem arz etmektedir.

- Katılımcıların çoğunluğunun orta yaş grubunu temsil ettiği ve çoğunluğun Alman, Rus ve Türk misafirlerden oluştuğu görülmektedir. Ankete 83 Alman (%35,8), 51 Rus (%22) ve 44 Türk (%19) katılmıştır. Bu durum Türkiye'ye gelen engelli misafirlerin milliyetlerine göre dağılımını göstermesi bakımından önem arz etmektedir.
- Araştırmaya katılan engelli misafirlerin %21,6'sının hiçbir fiziksel engeli olmadığı ancak 73 kişinin %31,5'lik bir oranla felçli olduğu, 21 kişinin %9,1'lik bir oranla ortopedik engeli olduğu tespit edilirken, %83,2'sinin işitsel engelinin olmadığı, 15 kişinin %6,5'lik bir oranla hafif işitsel engelli olduğu, 20 kişinin ise %8,6'lık bir oranla orta seviyede işitsel engeli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların 208'inin görsel engelli olmadığı, 8'inin görme engelli, 7'sinin ise az görmekte olduğu, 209 kişinin zihinsel engelli olmadığı, 11'inin down sendromlu olduğu, 9'unun ise otistik olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yapılan araştırmaya katılan engelli misafirlerin büyük çoğunluğunun felçli olduğu, işitsel, görsel ve zihinsel engelli misafirlerin az sayıda olduğu anlaşılmaktadır.
- Yapılan araştırmada Türkiye'de konaklayan engelli misafirlerin ortopedik gereç kullanıp kullanmama durumları incelenmiş olup, araştırmaya katılan 232 kişiden 86'sının hiç bir ortopedik gereç kullanmadıkları, 89'unun %38,4'lük bir oranla tekerlekli sandalye kullanıcısı oldukları, 24'ünün %10,3'lük bir oranla koltuk değneği kullandığı, 9'unun baston, 4'ünün ise yürüteç kullandıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla Türkiye'ye gelen engelli misafirlerin yaklaşık %50'sinin bir ortopedik gereç kullanmakta olduğu ortaya çıkarılmıştır.
- Yapılan araştırmada ortaya çıkarılan en önemli sonuçlardan bir tanesi engelli bireylerin seyahat etme nedenlerinin belirlenmesi olmuştur. Engelli bireylerin turizm faaliyetinde bulunma sebeplerinin %82,8'lik gibi yüksek bir oranla tatil maksatlı olduğu sadece %23,7'sinin eğlence, %4,3'ünün ise sağlık amaçlı seyahat ettikleri belirlenmiştir. Dolayısıyla bu çalışma ile engelli bireylerin genellikle sağlık maksatlı seyahat ettikleri düşüncesi çürütülmüş olup, engelli bireylerin Türkiye'ye geliş sebeplerinin tatil maksatlı olduğu anlaşılmaktadır.
- Yapılan bu çalışmada engelli misafirlerin refakatçi ile seyahat edip etmeme durumları araştırıldığında %76,3 gibi yüksek bir oranla refakatçi ile seyahat ettikleri ortaya çıkarılmıştır. Bu oran engelli bireylerin genellikle refakatçi ile seyahat ettiklerini doğrular nitelikte olduğu için önemli bulunmuştur. Engelli bireylerin refakatçi tercihleri ise %44'lük bir oranla arkadaşları, %34,9'luk bir oranla ise eşleri yönünde olduğu tespit edilmiştir.
- Engelli bireylerin turizm faaliyetinde bulunma kararı alırken Türkiye'yi tercih etmelerindeki etkenin ne olduğunun belirlenmesi, araştırmadan elde edilen en önemli sonuçlardan birisidir. Yapılan araştırma sonucunda engelli bireylerin %50,4 gibi yüksek bir oranla seyahat acentesi vasıtasıyla seyahat kararı aldıkları, %20,3'ünün aile/dost/akraba tavsiyesi ile Türkiye'ye gelmeye karar verdikleri, %13,8'inin ise otel işletmesindeki önceki deneyimlerinin tekrar Türkiye'ye gelmelerine etken olduğunu belirttikleri saptanmıştır. Bu durum turistik ürünün özelliği gereği üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi ve turistik ürünün stoklanamayan bir

ürün olması nedeniyle üretim noktasına turistlerin (tüketicilerin) gitmek zorunda olmasından kaynaklanan etmenler nedeniyle dağıtım kanallarının çok iyi seçilmesi ve sektörde aktif olarak pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi gereğini ortaya koymaktadır. Bu sebeple engelli misafirlerin Türkiye'yi tercih etmesindeki etkenlerin belirlenerek bu etkenlerin daha yoğun etki yaratabilmeleri için çalışmalar yürütülmesi açısından yapılan bu araştırma ile seyahat etkenlerinin belirlenmiş olması ayrıca önem arz etmektedir.

- Bu çalışmada engelli bireylerin turizm faaliyetinde bulunurken yaşadıkları zorlukları aşabilme derecelerine yer verilmiştir. Böylelikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunurken ulaşım, konaklama, yiyecek içecek ve turistik çekim merkezleri gibi turistik hizmet sağlayıcılarında ne tür erişim problemleri yaşadıkları ya da hiçbir problem yaşamamış olma durumları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.
- Engelli bireylerin ulaşım faaliyetlerinde bulunurken yaşadıkları zorlukları aşabilme derecelerine bakılacak olunursa; anket uygulamasına katılan engelli bireylerden 60'ı %25,9'luk bir oranla uçakta hiçbir zorluk yaşamazken, 54'ü %23,3'lük bir oranla az da olsa zorluk yaşamış olduklarını belirtmiştir. Engelli bireylerin 59'unun havaalanında hiçbir zorluk yaşamadığı, 60'ının ise az da olsa zorlandığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar Türkiye'ye ya da başka bir ülkeye havayolu aracılığıyla ulaşımını sağlayan engelli misafirlerin yaklaşık %25'inin havaalanında ve uçakta hiçbir problem yaşamadıklarını göstermektedir.
- Engelli misafirlerin otobüs ile ulaşımını esnasında %18,5'inin hiç zorluk yaşamadığı, %14,7'sinin yine zorluk yaşamadığı tespit edilirken, %13,8'inin ise çok zorlandığı tespit edilmiştir. Engelli bireylerin %19,8'inin otobüs terminallerinde hiçbir zorluk yaşamadıkları, %12,1'inin ise az da olsa otobüs terminallerinde zorluklarla karşılaştıkları saptanmıştır. Elde edilen bu bulgulara göre engelli misafirlerin yaklaşık %30'unun otobüs terminallerinde ve otobüs ile ulaşımını esnasında zorluk yaşamadıkları anlaşılmaktadır.
- Engelli misafirlerin otel işletmelerinin sundukları hizmetlerden faydalanmaları esnasında %49'unun herhangi bir güçlükle karşılaşmamış oldukları, yaklaşık %36'sının hizmetlere erişim noktasında zorluk yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durum anket uygulaması gerçekleştirilen otel işletmelerinin yarısı hariç, geri kalan diğer yarısının gerek donanım gerekse hizmet sağladığı unsurlar bakımından yeniden bir yapılanmaya girmeleri gerektiğini ortaya koyması bakımından önem arz etmektedir.
- Araştırmaya katılan engelli misafirlerin gittikleri restoran ve barlarda yaklaşık %30'unun zorluk yaşadıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla Türkiye'de hizmet veren restoran ve barların da tıpkı otel işletmelerinde olduğu gibi yeniden bir yapılanmaya giderek engelli misafirlerin kullanımı için uygun standartlarda olması gerektiği anlaşılmaktadır.
- Türkiye'ye gelen engelli misafirlerin yaklaşık %20'sinin turistik çekim merkezlerinde hiç zorlanmadıkları tespit edilirken geriye kalan kesimin ise zorlukları aşma dereceleri farklı oranlarda şekillenmiştir. Bu durumun Türkiye açısından önemi; ören yerlerinin, müzelerin, tiyatro ve alışveriş merkezleri gibi çekicilik unsurlarının engelli misafirlerin rahatlıkla gidip

vakit geçirebileceği ya da gitmeyi tercih edeceği mekanlara dönüştürülebilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç duyulmakta olduğudur.

Araştırmada 90 otel işletmesi yöneticisi ve bu otel işletmelerinde konaklayan 232 adet engelli misafirin görüşlerinin karşılaştırılmasına yer verilmektedir. Otel işletmeleri yöneticilerinin çalıştıkları işletmelerdeki yapısal ve mimari özellikleri ve sunulan hizmetleri engelli misafirlerin yararlanabilmeleri açısından genellikle engelli misafirlerden daha olumlu değerlendirdikleri gözlenirken, sadece restoranlarda braille alfabesi ile yazılmış menülerin varlığı ve havuzlardaki asansör sistemlerinin varlığı açısından engelli misafirlerin otel işletmelerinin eksik buldukları noktaları olduğuna değindikleri anlaşılmaktadır. Antalya ilinde gerçekleştirilen bu çalışma ile otel işletmesi yöneticilerinin engelli turizm pazarına bakış açılarının olumlu olduğu ve otel işletmelerinin kendilerini bu pazar kitlesi için hazır hissettikleri tespit edilmiştir. Ancak Türkiye'ye gelen engelli misafirlerin daha iyi şartlarda ağırlanabilmesi ve engelli misafir sayısının artırılabilmesi için bu pazar diliminin ihtiyaçları daha detaylı bir şekilde incelenmesi gerekmektedir. Ayrıca gerekli pazarlama faaliyetlerinin bu doğrultuda yürütülmesi sağlanarak, Türkiye'nin turizm gelirlerini artırıcı bir etki yaratılacağı da bir gerçektir.

Ortaya konan sonuçlar dahilinde, engelli turistlerin Türkiye'de hizmetlere erişim düzeylerine ilişkin olarak geliştirilen öneriler aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

- Engelli turizmine yapılacak olan yatırımların; herkesin bir gün engelli olabileceği düşünülerek, sadece doğuştan ya da sonradan engelli olup hayatını sahip olduğu engeli ile devam ettirmek zorunda kalan engelliler için değil, herkes için yapılacak bir turizm yatırımı olarak algılanması gerekmektedir. Dünyada yaşlı nüfusun giderek artacağı düşünüldüğünde engellilere yönelik yapılacak olan turizm yatırımlarından yürüme, hareket etme ve işitme gibi engelleri yaşayacak olan geleceğin nüfus yoğunluğunun da fayda sağlayacağı bir gerçektir.
- Turizmin çeşitlendirilmesi gerekliliğinin savunulduğu bu yüzyılda sosyal turizm kapsamına giren engelli turizminin geliştirilmeye çalışılması gerekmektedir.
- Yapılan araştırmalar göstermektedir ki engelli turizminden pay alacak ülkeler turizm gelirlerini yaklaşık iki katına çıkarabileceklerdir. Türkiye gibi gelişmekte olan bir ülke için bu oran oldukça önem arz etmektedir. Ayrıca engelli turizminin yapılan bu araştırma ile Türkiye'de ilkbahar ve sonbahar aylarında yoğunlukta olduğunun tespiti, genellikle deniz-güneş ve kum üçlüsünün satıldığı yaz aylarının bu anlamda yoğun geçtiği bir ülke oluşu, turizm sektöründe yaşanan düşük sezonun yüksek sezonmuş gibi yoğun ve gelir getirici bir şekilde geçmesini sağlaması açısından da önemlidir.
- Türkiye'de engelli turizmi alanında yapılan düzenlemeler daha kapsamlı bir hale getirilerek, başta otel işletmeleri, ulaştırma işletmeleri ve yiyecek işletmeleri olmak üzere turizm sektörüne hizmet sağlayan tüm turizm işletmeleri yeniden bir yapılanma içerisine girmelidir. Yapılan bu çalışma ile Türkiye'ye çoğunlukla fiziksel engelli bireylerin geldikleri göz önünde bulundurularak özellikle otel işletmelerinin ve ulaştırma işletmelerinin fiziksel engellilere yönelik yapısal ve hizmet unsurlarında bir düzenlemeye gitmeleri gerekmektedir.



- Yapılan bu araştırma ile ortaya çıkarılan en önemli sonuçlardan bir tanesi engelli bireylerin seyahat etme nedenleridir. Engelli bireylerin genellikle seyahat nedenlerinin sağlık amaçlı olması beklenirken, bu araştırma ile seyahat nedenlerinin tatil amaçlı olduğunun ortaya çıkarılması, Türkiye'nin sağlık turizmine yönelik pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine yoğunluk vermesi gerektiğini gösterir niteliktedir.
- Yapılan bu çalışma ile engelli misafirlerin büyük çoğunluğunun seyahat acentesi tavsiyesi ile Türkiye'ye gelmeye karar verdikleri tespit edilmiştir. Bu durumda seyahat acentelerinin Türkiye'ye daha fazla engelli misafir gelmesini sağlayıcı etki yaratma noktasında gerekirse otellerle olan ikili anlaşmalarında daha yüksek oranda komisyon almaları sağlanarak Türkiye bir engelli turizm destinasyonuna dönüştürülmeye çalışılmalıdır.
- Bu araştırma ile yerli ve yabancı literatür detaylı bir şekilde taranmış ve engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmaların oldukça yetersiz olduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple düzenlenecek olan sempozyum, kongre ve konferanslarla, yayımlanacak olunan makale ve bildiriler ile, yapılacak olan projelerle engelli turizmi hakkında daha fazla bilgi paylaşımında bulunularak, gerek sektör çalışanlarının gerekse politika yapıcıların engelli turizm türüne olan ilgi ve destekleri sağlanmalıdır.

### 3.KAYNAKÇA

Amanda, H. Avis (2003), *Accessibility And Attitudinal Barriers Encountered In Sectors of Travel And Tourism By Travelers Who Have Disabilities*, The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.

ARICI, Semih (2010), *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Arıkan, Çiğdem (2002), "Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım" *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, Cilt: 2, Sayı:1, (11-25).

Artar, Yıldız ve Karabacakoğlu, Çağla (2003), "Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması", *Milli Produktivite Merkezi*, Ankara.

Atak, Vildan (2008), *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla.

Atıcı, İrem (2007), *Fiziksel Engelliler ve Kentsel Mekanın Kullanımı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Bi, Yuhua (2006), *Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China*, A Thesis Presented to the Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.

Buhalis, Dimitrios ve Michopoulou, Eleni (2010), “Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing The Accessibility Market”, *Current Issues in Tourism*, Cilt 14, Sayı 2, (145-168).

Çakmak, N. Münci (2008), “Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme” *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 57, Sayı:2, (51-62).

Emekli, Gözde (2005), “Avrupa Birliği’nde Turizm Politikaları ve Türkiye’de Kültürel Turizm”, *Ege Coğrafya Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, (99-107).

Eryılmaz, Burak (2010), *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Guerra, Laura Sánchez (2002/2003), “Tourism For All: Organising Trips For Physically Disabled Customers”, *MA European Tourism Management 2002 / 2003*, Bournemouth University -United Kingdom Höğskolan Dalarna -Sweden Hogeschool Voor Toerisme En Verkeer-Netherlands Universite De Savoie-France Universidad Rey Juan Carlos-Spain Fachhochschule Heilbronn-Germany.

Gül, İdil Işıl (2008), “Bir Hak Mücadelesi Alanı Olarak Engellilik ve Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi”, *ÖZ-VERİ Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2, (1233-1249).

Holden, B. Rhonda J. (2010), *Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers Of Mobility- Challenged Family Members Experience*, California State University, Presented to the Department of Anthropology.

“III. Özürlüler Şurası Bakım Hizmetleri”, Komisyon Raporları ve Genel Kurul Görüşmeleri, İstanbul, 19–23 Kasım 2007.

Kozak, Akoğlan, Meryem (2012), *Otel İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık Ankara.

Malloy, S. Elizabeth Wiolborn (2001), “Something Borrowed, Something Blue: Why Disability Law Claims Are Different”, *Connecticut Law Review*, Cilt 33, Sayı 603, (603-666).

Mülayim, Ali ve Özşahin, Burak (2010), “Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme”, *ÖZ-VERİ Dergisi*, Cilt:7, Sayı:2, (1663-1684).

Öztürk, Yüksel-Yaylı, Ali ve Yeşiltaş, Mehmet (2008), “Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers”, *Tourism Management*, Cilt 29, Sayı 2, (382–389).

Özürllü ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Kanun Numarası: 5378, Kabul Tarihi: 1/7/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete, Tarih: 7.07.2005, Sayı: 25868, Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5 Cilt: 44.

Pehlivanoglu, Burcu (2012), “Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi”, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi Inonu University Journal of Art and Design*, Cilt 2 Sayı 4, (27-35).

Shaws, Gareth ve Coles, Tim (2004), “Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey”, *Tourism Management*, Cilt 25, Sayı 3, (397-403).

Şahin, Hande (2012), *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Toskay, Tunca (1989), *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*, Der Yayınları, İstanbul.

Tütüncü, Özkan ve Aydın, İpek (2013), “Ulaşılabilir Turizm”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 24, Sayı 2, (261-263).

Yörük, Ümit Kadri (2003), *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

DİE, Türkiye Özürlü Araştırması - SIS, 2002 Turkey Disability Survey [http://www.ozida.gov.tr/odes/odes\\_2013/arastirma/tr\\_ozurluler\\_arastirmasi/blm1.pdf](http://www.ozida.gov.tr/odes/odes_2013/arastirma/tr_ozurluler_arastirmasi/blm1.pdf) (Erişim tarihi: 08.01.2014).

Engelliler.biz platformu, <http://www.engelliler.biz/forum/tatil-secenekleri/3330-avrupanin-en-buyuk-engelli-oteli-marmariste-acildi.html> (Erişim tarihi: 04.02.2014).

Sayın, Cengiz, (2012), Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Ağustos, 2012. <http://apgem.akdeniz.edu.tr> (Erişim tarihi: 12.11.2013).

UNWTO, Annual Report 2012, Published by the World Tourism Organization (UNWTO),Madrid, Spain, First printing: 2013 [http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/annual\\_report\\_2012.pdf](http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/annual_report_2012.pdf) (Erişim tarihi: 03.02.2014).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1) <http://www.ktbayirimisletmeler.gov.tr/Eklenti/642,tebligpdf.pdf?0> (Erişim tarihi: 10.03.2014).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm Belgeli Konaklama Tesis İstatistikleri 2012, Temmuz 2013. <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (Erişim tarihi: 05.02.2014).

TÜRSAB (2008) <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz/08suPazar.asp> (Erişim tarihi: 13.11.2013).

TÜRSAB [http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari\\_487.html](http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html) (Erişim tarihi: 13.11.2013).

35.UNWTO Annual Report 2014  
[http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_annual\\_report\\_2014.pdf](http://dtxq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf)(Erişim tarihi: 19.08.2015).