



# Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

## Afyonkarahisar'ın geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm açısından değerlendirilmesi

### *Evaluation of Afyonkarahisar in terms of geriatric tourism and accessible tourism*

Engin Aytekin

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, eaytekin@aku.edu.tr, 0000-0002-0296-7368

#### MAKALE BİLGİSİ/ARTICLE INFO

İnceleme Makalesi / Review Article

Anahtar Kelimeler:

Geriatric Turizm, Erişilebilir Turizm, Afyonkarahisar

Key Words:

Geriatric Tourism, Accessible Tourism, Afyonkarahisar

Gönderme Tarihi/Received Date:  
28.03.2023

Kabul Tarihi/Accepted Date:  
14.06.2023

Yayımlanma Tarihi/Published Online:  
30.06.2023

DOI:  
10.53601/tourismandrecreation.1272483

#### ÖZET

Dünya nüfusu hızla yaşlanmaktadır. Bu sonuç, geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm gibi niş pazar segmentlerini de beraberinde getirmektedir. Destinasyonlar bu öne çıkan pazarlardan pay almak için biran evvel harekete geçmelidir. Bu çalışmanın amacı Afyonkarahisar'ın geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm açısından değerlendirilmesidir. Diğer bir amaç ise, bahsi geçen turizm çeşitleri bağlamında şehrin paydaşlarına pratik önerilerde bulunmaktır. Bu araştırma nitel bir çalışmadır. Bu çalışma, Afyonkarahisar'daki 5 yıldızlı otellerin ve yerel seyahat acentalarının web sitelerinin incelenmesi için içerik analizi ve restoran işletmelerinin araştırılması için de saha incelemesini içermektedir. Çalışmanın sonuçlarına göre, seyahat acentalarının bilgilendirme çalışmalarına önem vermedikleri, niş bir pazar olarak nitelendirmedikleri ve engelli turizmüne yönelik reklam ve promosyon çalışmaları yapmadıkları ortaya çıkmıştır. Yiyecek içecek işletmelerinin yaşlı ve engelliler için işletmeye erişim başta olmak üzere uygun iyileştirmeler yapmaları gerektiği sonucuna varılmıştır. Çalışmanın literatüre, yerel işletmelere ve diğer paydaşlara ışık tutacağı düşünülmektedir.

#### ABSTRACT

The world population is aging rapidly. This result brings with it niche market segments such as geriatric (advanced age) tourism and accessible tourism. Destinations should act as soon as possible to get a share from these prominent markets. The aim of this study is to evaluate Afyonkarahisar in terms of geriatric tourism and accessible tourism. Another aim is to make practical suggestions to the stakeholders of the city in the context of the mentioned tourism types. This research is a qualitative study. This study includes content analysis for examining the websites of 5star hotels and travel agencies in Afyonkarahisar and field examination for investigation of restaurant businesses. According to the results of the study, it was revealed that travel agencies did not give importance to information activities, they did not regard it as a niche market and they did not carry out advertising and promotional studies for disabled tourism. It was concluded that food and beverage businesses should make appropriate improvements, especially access to business for the elderly and disabled. It is thought that the study will shed light on literature, local enterprises and other stakeholders.

## 1. Giriş

Birleşmiş Milletler'e bağlı Çalışan Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi (Department of Economic and Social Affairs), dünyada bugün 65 yaş ve üzerinde 703 milyon insan bulunduğunu ve bu sayının 2050 yılına kadar 1,5 milyara ulaşacağını tahmin edilmektedir. Ayrıca, Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi Nüfus Bölümü'nün son nüfus tahminlerine göre, 2019'da 11'de 1 olan 65 yaş ve üstü bireylerin, 2050 yılında ise dünyadaki her 6 kişiden 1'inin 65 yaşın üzerinde olacağı düşünülmektedir. Son tahminler de önümüzdeki 30 yılda 80 yaş ve üzerindeki insan sayısının üç katına çıkacağını göstermektedir. Bu bilgilere göre, birçok bölgede 65 yaşındaki nüfusun 2050 yılına kadar ikiye katlanacağı iddia edilmektedir (United Nations, 2019). Bu durum, sosyal ve ekonomik faaliyetler de dâhil olmak üzere

insan yaşamının birçok yönü için derin etkiler barındırabilir. Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, 2002), insanlar yaşlandıkça yaşam kalitesini iyileştirmek için sağlık, katılım ve güvenlik fırsatlarını en üst seviyeye çıkarma sürecini "aktif yaşlanma" olarak tanımlamıştır. Bu bakış açısına göre, turizm faaliyetleri, yaşlıların topluma katılımlarını sağlayabilecekleri ve yaşam kalitelerini artıracabilecekleri önemli bir aracı temsil etmektedir. Aktif yaşlanma hem bireyleri hem de tüm nüfus gruplarını ifade etmektedir. İnsanların yaşamları boyunca fiziksel, sosyal ve zihinsel refah potansiyellerini gerçekleştirmelerine ve yardıma ihtiyaç duyduklarında onlara yeterli koruma, güvenlik ve bakım sağlarken ihtiyaçlarına, arzularına ve kapasitelerine göre topluma katılmalarına olanak tanımaktadır (World Health Organization, 2002). Turizm faaliyetlerine katılım, yaşlı bireylerin aktif kalmaları,

Sorumlu yazar /Corresponding author.

Dr. Öğretim Üyesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, eaytekin@aku.edu.tr, 0000-0002-0296-7368

sosyal bağlantılar kurmayı öğrenmeleri ve yaşam kalitelerini iyileştirmeleri açısından değerli bir araç olarak görülmektedir. Ek olarak, son araştırmalar, turizm ile gelecekteki insan yaşamında iyi olma (Morgan vd., 2015) ve turizm ile sağlıklı yaşlanma (Ferrer vd., 2016) arasında yakın bir bağlantı olduğunu iddia etmektedir.

Yaşlı ve engelli turizmi, bu grubun yaş, hastalıklara yakalanma riski ve işlevsel engellilik gibi belirli özelliklerine göre birçok hizmet çeşidini kapsamaktadır. Hem yaşlı hem de engelli turizmi, turları, meslek terapileri, huzurevleri ve klinik rehabilitasyon hizmetleri gibi faaliyetleri içermektedir. Özel bakım ve tedavi hizmeti alınmasını zorunlu kılması nedeniyle, geriatri turizmi diğer sağlık turizmi kategorilerine göre daha uzun süreli konaklamalar gerektirmektedir (COMCEC, 2020).

Turizm yaşa bakılmaksızın her bir bireyin sahip olduğu haktır ve turizm işletmelerinin erişilebilir turizm pazarının bir parçası olarak engellileri ve yaşlıları bu haktan faydalandırmaları zorunludur. Bu nedenle, Avrupa Komisyonu (2023) yayınladığı "Herkes için Turizm" isimli bildiriye, tüm turizm işletmeleri ve kurumlarından evrensel olarak erişilebilir olmayı ve engelsiz turizm yaratmayı hedeflemesini beklemektedir. Bunun sonucu olarak, fiziksel kısıtlamaları, engelleri veya yaşları ne olursa olsun turistik yerlerin, ürünlerin ve hizmetlerin tüm insanlar tarafından erişilebilir olmasını sağlamak anlamına geldiğini de vurgulamaktadır. UNWTO (2016a) tarafından (Dünya Turizm Örgütü) basılan Herkes İçin Erişilebilir Turizm El Kitabı (Manual on Accessible Tourism for All)'na göre, erişilebilir turizm, turizm destinasyonlarından herkesin eşit şekilde yararlanmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Hemen hemen her bireyin yaşamlarının bir aşamasında erişim gereksinimleri olacağı ihtimal dahilindedir. Bu erişim ihtiyacı kalıcı veya geçici olarak bir hastalık, kaza veya yaralanma sonucunda ortaya çıkmış olabilir. Engelliler ve yaşlıların erişim gereksinimleri, aile, arkadaşlar veya birlikte seyahat ettikleri bir kişi aracılığıyla sağlanabilir. Sonuç olarak, erişim gereksinimi ihtiyacı duyan bireylerin de seyahat ettikleri ve turizm faaliyetlerine katılım gösterdiğinden hareketle, seyahat ve turizm endüstrisi ve destinasyon yönetimi için insanların bu gereksinimlerini karşılamaya yönelik çözüm, evrensel tasarım ilkelerinin uygulanmasından geçmektedir. Diğer bir bakış açısıyla, herkes için bir erişilebilirliği sağlamakla mümkün olacaktır. Dahası, erişilebilir turizm, evrensel olarak tasarlanmış turizm ürünleri, hizmetleri ve ortamlarının sunulması yoluyla hareket, görme, işitme ve erişimin bilişsel boyutları dâhil olmak üzere erişim gereksinimleri olan kişilerin bağımsız ve eşitlikçi ve saygın bir şekilde çalışmasını sağlamaktır (World Health Organization, 2007). Bu tanım, bebek arabasında seyahat eden çocuklarla engelliler ve yaşlılar dâhil tüm insanları kapsamaktadır. Ek olarak, yaşlanma ve engellilik arasında, insanlar yaşlandıkça artan engellilik oranı ve daha yüksek kaliteli yaşam ve gelir seviyelerine göre daha düşük engellilik oranları ile önemli bir ilişki görünmektedir (Vila vd., 2015). Bu bağlamda, çalışma kapsamında yer alan kavramlara yönelik literatür taraması yapılmış, konuyla ilgili gerçekleştirilmiş olan ulusal ve uluslararası çalışmalara yer verilmiştir. Bu çalışma, Afyonkarahisar'ın geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm açısından değerlendirilmesi amacıyla yazılmıştır ve şehrin paydaşlarının bu çerçevede neler yapabileceklerine dair

önerilerde bulunulmuştur. Bu çalışmanın Afyonkarahisar'ın geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm pastasından daha fazla pay alabilmesi açısından bir rehber olabileceği düşünülmektedir.

## 2. Kavramsal/Kuramsal Çerçeve

### 2.1. Geriatri Turizmi

Geriatri turizmi literatürde birçok bağlamda kullanılmakta olup Zorlu (2018), Türkçede ileri yaş turizminin "3. yaş turizmi, geriatri turizmi, yaşlı bakımı turizmi, 3. yaş baharı turizmi, yaşlı turizm" gibi farklı isimlerle adlandırıldığını, ayrıca yabancı alanyazında ise "third age tourism, mature tourism, silver tourism, age friendly tourism, active aging tourism, grey tourism, senior tourism" şeklinde ele alındığını bildirmektedir.

Turizm sektörünün demografik, kültürel ve ekonomik eğilimlerden ciddi ölçüde etkilendiği düşünülmektedir. Son yıllarda, dünya genelinde yaşanan demografik değişimler üzerine önemli tartışmalar yaşanmakta olup birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülke, yaşlanan nüfusla mücadele etmektedir (Nella & Christou, 2016). Örneğin, İspanya'da 2050 yılına kadar her iki kişiden birinin 50 yaş ve üzerinde olacağı, bu nedenle ülkenin en yaşlı nüfusa sahip ülkelerinden biri olacağı tahmin edilmektedir (United Nations, 2013). Aynı şekilde, Tayland'da da yaşlı nüfus artmakta böylece destinasyonun 60 yaş ve üzeri nüfusu, ülke nüfusunun %10'unu oluşturmaktadır. Ayrıca önümüzdeki üç yıl içinde ilgili ülkede bu oranın %20'ye çıkacağı tahmin edilmektedir. Bu nedenle turizm sektörü, artan yaşlı nüfusla birlikte büyümekte ve özellikle yaşlı turistler için turistik cazibe merkezleri geliştirilmektedir. Ancak, yaşlı turistlerin birçoğu sağlık sorunları nedeniyle uzun mesafeler kat edememekte olup seyahatlerinde bir yol arkadaşı veya bakıcıya ihtiyaç duymaktadır (Wongsamang & Khankhang, 2019). Schröder & Widmann (2007) tarafından yapılan araştırmada, geriatri turizminin ilgili sektörde en hızlı büyüyen ve önemli bir pazar olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle, özellikle Gamble, L'Oreal ve Unilever gibi şirketler, yaşlı nüfusa hitap eden ürünler ve kampanyalar başlatarak pazar eğilimlerine uygun stratejiler planlamaktadırlar. Bununla birlikte, birçok reklam şirketi turizm ve seyahat reklamlarında yaşlı modelleri kullanarak bu pazarın potansiyelini değerlendirmektedir (Patterson, 2006).

Erdem (2015), dünya genelinde yaşlanan nüfus oranının yükseldiğini ve 50 yaş üstü bireylerin daha eğitilmiş ve sağlıklı olduklarını belirtmektedir. Bu bireyler, ekonomik gelişmeler sayesinde daha aktif ve lüks hizmetlere ilgi duymaktadırlar. Bu kişiler genellikle emekli oldukları için bu bireylerin daha fazla serbest zamanları bulunmaktadır. Bu nedenle, bu grup turizm sektörü için önemli bir pazar oluşturmaktadırlar. Destinasyonlar, turizm talebindeki değişikliklere uygun olarak hizmetlerini her yaş grubuna göre uyarlamalıdır. Yaşlılar için hizmet sunan geriatri pazarı, istikrarlı ve artan bir büyüme potansiyeline sahiptir ve turizm işletmeleri için ciddi bir kazanç kaynağı olabilir niteliktedirler (Horneman vd., 2002; Green, 2005).

Tsartsara (2018), yaşlı bireylerin seyahat tercihleri hakkında, daha düşük fiyatlar, grup halinde seyahat etme,

yaşamı zenginleştiren deneyimler ve tıbbi eğitim almış bir kişinin her zaman yaşlı kişilerle birlikte seyahat etmesi gibi dört temel motivasyondan bahsetmektedir. Darcy (2010), geriatrik turizmde seyahat edenlerin, yaşlanma nedeniyle bozulan fiziksel ve zihinsel sağlıklarını gençleştirici deneyimlerle iyileştirmek istediklerini ve seyahat motivasyonlarının genç kesimden farklı olmadığını belirtmektedir. Sikder (2010) ise geriatrik turizmin hareketlilik sağlayan ulaşım konusuna odaklanarak yaşlı turistler için önemini vurgulamaktadır. Özellikle yaşlılar için, ulaşım fiziksel ve ruhsal durumları nedeniyle daha da anlamlıdır. Batı Avrupa ülkeleri, Kuzey Amerika ve Avustralya'da yaşlı nüfusun arttığı ve 65 yaş ve üstü nüfusun 2051 yılına kadar 1999'a göre en az iki katına çıkacağı öngörülmektedir. Bu nedenle, yaşlıların seyahat tercihlerinin anlaşılması önem kazanmıştır. Yaşlıların sosyal etkinliklere katılımı, hareketlilik içeren etkinliklerin ölüm oranını azalttığı için yaşam kalitesi açısından önemlidir. Boonpat vd. (2022), yaşlıların pazar bölümlendirilmesinde üç gruba ayrılabilirliğini belirtmiştir. En iyi grup olarak adlandırılan ilk grup, 51-56 yaş aralığındadır ve modernlik, teknoloji, sağlık hizmetleri, iç ve dış imaj ve kişisel gelişim konularına önem vermektedir. Parlak grup olarak adlandırılan ikinci grup, 55-62 yaş aralığındadır ve doğal kaynaklardan sağlık hizmetlerine odaklanmayı planlamaktadır. Temel grup olarak adlandırılan üçüncü grup ise 61-69 yaş aralığındadır ve emeklidir.

Yaşlı nüfusun artması, turizm araştırmacılarının, hizmet sağlayıcılarının ve hükümetlerin ilgisini çekmektedir (Glover & Prideaux, 2009). Martin & Preston (1994), günümüz emeklilerinin geçmişe göre daha zengin, daha iyi eğitilmiş, daha özgür ve yükümlülüklerden daha bağımsız olduklarını belirtmektedir. Bu nedenle, yaşlı yetişkinlerin tatil yapma biçimleri ve pazar bölümlendirme çalışmaları üzerinde araştırmalar yoğunlaşmaktadır (Schröder & Widmann, 2007). Ünlüöner vd. (2007) ise yaşlı kişilerin emeklilik sonrası bolca boş zamanları olduğu ve yeterli gelirleri sayesinde turizm sektörü için büyüyen bir müşteri potansiyeli sunduğunu ifade etmiştir.

Geriatri turizmi pazarındaki eğilimlerin sürekli izlenmesi, turizm pazarlaması için önemli bir temel oluşturabilir ve geriatri turizm pazarı, özelleştirilmiş pazarlama planları hazırlaması ve yürütmesi gereken turizm pazarlamacıları için ayrı bir hedef grubu olarak görülmelidir (Nella & Christou, 2016). Başka bir ifade ile, geriatri turizmi bir niş pazar olarak nitelendirilebilir. Çünkü niş pazarlar diğer pazarlara kıyasla daha az rakip ile mücadele içinde yer alırlar (Toften & Hammervoll, 2009). Bunun sonucunda ise işletmeler daha küçük pazarlara odaklandıkları için müşteri bulmaları kolaylaşmaktadır (Uğurlu & Kafa, 2016). Hem geriatri hem de engelli turizmi bu bağlamda ele alınabilir.

Diğer yandan, destinasyonların geriatri pazarına daha fazla önem vermesi gerekmektedir. Çünkü yaşlı turizm pazarı, sağlık koşullarının iyileşmesi ve insan ömrünün uzaması nedeniyle giderek büyümektedir (Tek, 2018). Bu durum, toplumda 65 yaş ve üstü bireylerin oranının artmasına ve sağlık hizmetlerindeki gelişmelere bağlı olarak bu yaş grubunda çeşitli hastalıkların sayısının azalmasına neden olmaktadır. Bu gelişmeler, daha aktif, dinamik ve canlı bir yaşlı nüfusun ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Araştırmalara göre, yaşlı turizmi pazarının

gelecekte büyüme potansiyeli oldukça yüksektir ve diğer turizm segmentlerinden farklıdır (Nella & Christou, 2016; Boonpat vd., 2022). Bunun temel nedeni ise yaşlı turistlerin, genel turistlerden farklı turizm biçimlerine ve davranışlarına sahip olmalarıdır. Örneğin, yaşlı turistler, duygu yerine mantıkla hareket ederler ve memnuniyetlerini ön planda tutarlar. Ayrıca, yaşlı turizm pazarı, uzun molalar veren, yüksek fiyatlı hizmetlere yönelen ve satın alma imkanları yüksek olan bir pazardır (Horneman vd., 2002).

Turizm sektörü, yaşlanan nüfusun artmasıyla birlikte yaşlı turistleri çekmek için özel turizm paketleri sunarak fırsatları değerlendirmeye başlamıştır. Bu amaçla, yaşlı turistlerin özel ihtiyaçlarına uygun hizmetler, özel konumlandırma, promosyon ve reklam stratejileri, uygun fiyatlandırma ve dağıtım stratejileri sunularak bir pazarlama karması oluşturulmaktadır (Nella & Christou, 2016). Yaşlı bireyler turizm endüstrisi için çekici bir pazar segmenti haline gelmiştir. Çünkü kaliteli hizmetler için genç nesillere göre daha fazla harcama eğiliminde, daha fazla boş zamanları ve yoğun olmayan sezonda seyahat etme imkanları bulunmaktadır. Bu nedenle, yaşlı turistler, turist akışlarını mevsimsellikten arındırmaya ihtiyaç duyan ve daha fazla kalite odaklı turistler çekmek isteyen destinasyonlar için ilgi çekici bir hedef oluşturmaktadır.

Hongsranagon (2006) Tayland'ın Japon turistleri hedefleme potansiyelini incelemiş ve Japon yaşlıların değerli bir niş hedef pazar oluşturduğu sonucuna varmıştır. Neves (2008) ise Portekiz'i bir turistik destinasyon olarak inceleyerek, bir destinasyonun çekiciliği çalışmasının, özelleştirme kriterlerini içeren modellerle desteklenmesi gerektiğini öne sürmüştür. Yaşlı turistler, turizm endüstrisi için önemli bir pazar haline gelmektedir. Bu bağlamda yapılan araştırmalarda, turizmin yaşlılar için sağlık ve sosyal faydaları olduğu ortaya konulmuştur (Ferrer vd., 2015). Örneğin, dinlenme motivasyonu yaşlı turistler için önemli bir etkidir ve destinasyondaki memnuniyet ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki gösterebilir (Vigolo vd., 2017). Ayrıca, yaşlı turistlerin turizm pazarındaki artan payı, turizm ekonomisi üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir (Yao & Hou, 2019). Woo vd. (2014) ise araştırmalarında yaşlıların seyahat davranışları ile yaşam kalitesi arasındaki bağı incelemişler ve motivasyonun boş zaman-yaşam alanı memnuniyetini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Buna ek olarak, boş zaman yaşam alanından memnuniyetin, genel yaşam memnuniyeti ile de bağlantılı olduğu belirtilmiştir. Sonuç olarak, yaşlı turistlerin pazarlama stratejilerinde benzersiz bir segment olarak ele almak, turizm endüstrisinin yaşlılar için daha çeşitli ve etkili hizmetler sunabilmesi açısından önemlidir.

## 2.2. Erişilebilir Turizm

UNWTO tarafından çok kapsamlı olarak hazırlanan "Herkes İçin Erişilebilir Turizm: Ulaşabileceğimiz Bir Fırsat" adlı rapor, tüm turistlerin, kendi ihtiyaçlarına göre uyarlanmış deneyimler istediğini belirtmektedir. Ayrıca, UNWTO Küresel Turizm Etik Kuralları (2001)'in 7. maddesi de herkesin engelsiz bir şekilde turizmden yararlanma hakkını vurgulamaktadır. Bu nedenle, turizm sektörü, herkesin turizme eşit şartlarda katılabilmesi için evrensel erişilebilirlik önlemleri geliştirmelidir. IGI Global (2023) engellilik nedir sorusuna

karşılık gelen 96 adet çalışma sonucunu sıralamış ve bazıları aynı olan 96 adet açıklama sunmaktadır. Bu tanımlamaların ilk sırasında yer alan açıklamaya göre, engellilik vücudumuzda belli bir bozulma, aktivite kısıtlaması veya katılım kısıtlaması olarak nitelendirilmektedir. Hemen takip eden ikinci tanımda ise, engellilik için bir veya daha fazla ana yaşam aktivitesini önemli ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluk olarak bahsedilmektedir. UNWTO Küresel Turizm Etik Kuralları (2001)'e göre; engellilik, belirli aktiviteleri yapmayı ve çevreleriyle etkileşim kurmayı zorlaştıran herhangi bir beden veya zihin durumudur. Engellilik, sadece bedensel organların eksikliğiyle değil, aynı zamanda zihin ve ruh sağlığının normal işleyişinin dışında hareket etmesiyle de meydana gelebilir. Benzer biçimde, National Library of Medicine (2023), 1990 Engelli Amerikalılar Yasasının, engelli kişiyi, fiziksel çevreyi ve sosyal çevreyi kapsayan bir tanımla benimsediğini ifade etmektedir. Bu programların her biri, engelli bir kişiyi, bir veya daha fazla "ana yaşam faaliyetini" önemli ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bir bozukluğa sahip kişi olarak tanımlamaktadır. Dahası, Takayama Declaration (2009)'a göre, engellilik bir bireyin sağlık durumu ile kişisel faktörler arasındaki karmaşık bir ilişkinin ve bireyin içinde yaşadığı koşulları temsil eden dış faktörlerin sonucunu ifade etmektedir. Kısacası tanımlar karmaşık olmakla birlikte sadece tek bir grup insanı işaret etmemektedir. UNWTO Küresel Turizm Etik Kuralları (2001)'e göre, her yıl seyahat eden bir milyardan fazla uluslararası turist arasında yüksek bir yüzde, küçük çocukları ve/veya yaşlıları olan ailelerden ve engelli veya diğer özel ihtiyaçları olan kişilerden oluşmaktadır. Bu nedenle, destinasyonların evrensel erişilebilirlik önlemleri geliştirmesi, milyonlarca insanın turizme eşit şartlarda katılabilmesi için önemlidir.

Engelli turizmi, sağlık turizminin bir alt dalıdır ve giderek önem kazanmaktadır (Doğru vd., 2014). Engelliler, dünyanın en büyük azınlık gruplarından birini oluşturmaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık %15'i, yani 1 milyara yakın birey engellidir (Bulgan, 2015). Türkiye'de ise 2022 Nisan ayı itibarıyla engelli kişi sayısı 2.511.950'dir ve bu da nüfusun yaklaşık %3'üne denk gelmektedir (engelli.com, 2022). Erişilebilir turizm, son yıllarda turizm destinasyonlarında kapsayıcılık ve erişilebilirlik kavramları sayesinde önem kazanmaktadır. Birleşmiş Milletler, engelli haklarına ilişkin sözleşmede, engellilerin eşit özgürlük, onur ve fırsatla seyahat etme hakkını vurgulamaktadır. Bu sözleşme, engellilerin turizm alanındaki fiziksel çevre, ulaşım, bilgi ve iletişim, turizm mekânları, tesisler ve hizmetlerde eşit erişim haklarına sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir (Birleşmiş Milletler, 2006). UNWTO (2016b) dünya turizm günü için 'herkes için turizm' temasını belirlemiş ve erişilebilir turizmin geliştirilmesi çağrısında bulunmuştur. Engelli turizmi hem ekonomik hem de sosyal açıdan önem taşımaktadır. Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi seyahat etme istek ve ihtiyacının olması, bu turizm türünün geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır (Öndül, 2015). Turizm sektörü, engelli turizminin gerekliliklerine uygun şekilde düzenlemeler yaparak, bu alanda faaliyet gösteren işletmelerin sayısını artırabilir ve böylece engelli turizmi sayesinde ekonomik bir kazanç sağlayabilir. Bu kazançla birlikte, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması, onların toplumsal yaşama katılımlarını ve özgüvenlerini artırabilir (Doğru vd., 2014).

Takayama Declaration (2009)'a göre, engelli turizmi, "Erişim Turizmi", "Evrensel Turizm", "Kapsayıcı Turizm" ve Japonya gibi bazı ülkelerde "Engelsiz Turizm" olarak da bilinmektedir ve engelli tüm insanlar için erişilebilir olan turizm ve seyahati ifade etmektedir. Erişilebilir turizm, turizm ürün ve hizmetlerinin tüm kullanıcılar tarafından erişim, kullanım ve keyif alacak şekilde uyarlanması anlamına gelmektedir. Bu kavram, evrensel tasarım ilkeleri çerçevesinde, sürekli veya geçici özel erişim ihtiyaçları olan kişilerin tatil ve boş zamanlarının keyfini çıkarmasını sağlayan hizmetler ve tesisleri içermektedir. Stephenson (2013) yaptığı kitap değerlendirmesinde, erişilebilir turizmin, hareket, görme, işitme ve erişimin bilişsel boyutları dâhil olmak üzere erişim gereksinimleri olan kişilerin bağımsız olarak, eşitlik ve onurla işlev görmelerini sağlayan paydaşlar arasındaki işbirlikçi süreçleri içeren bir turizm biçimi olduğunu bildirmektedir. Avrupa Komisyonu'nun Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT) tarafından yapılan bir diğer tanıma göre, erişilebilir turizm, engel veya sorun olmaksızın tatil ve boş zamanlarının keyfini çıkarmasını sağlayan hizmetler ve tesisleri kapsamaktadır (Avrupa Komisyonu, 2016).

Cassia vd. (2020: 215)'nin çalışmasına göre, erişilebilir turizmin önündeki engeller şu şekilde tanımlanabilir:

- Bilgi engelleri, engelli bir kişinin ulaşım, konaklama, tatil güzergahı veya alışveriş gibi basit tatil etkinliklerini özerk olarak değerlendirmek ve seçmek istediğinde karşılaştığı zorlukları işaret etmektedir.
- Mimari engelleri, engellilerin tatilde ulaşım araçlarına erişme, farklı yerlerde hareket etme ve kaldırımları ve yolları kullanma gibi faaliyetlerde bulunurken karşılaştıkları engellere atıfta bulunmaktadır.
- Siyasi engeller, mimari engelleri ortadan kaldırmak için hareket etme idealini vurgularken, siyasi eylemlere genellikle aciliyet, kısa vadeli ve dar görüşlü seçim faydalarına rehberlik etmektedir.
- Kültürel engeller, tüm yeteneklere sahip insanların engellilere yönelik davranışlarını karakterize edebilen onların kayıtsızlığı olarak ifade edilebilir. Bu engeller, engellilerin park yerlerine saygı gösterilmemesi gibi faktörlerde kendini göstermektedir.
- İlişkisel engeller, genel nüfusun engelli kişilere kendini haklı gören bir bakış açısıyla, engelli kişilerin, yaşanan yetersizliklerin kısıtlamaları dahilinde bile tam bir hayat yaşayamayacağına inanmasına atıfta bulunmaktadır.
- Teknolojik engeller, ulaşım ve iletişim araçlarıyla ilgili teknolojik değişimin hızını ifade etmekte olup, devam eden değişimlere ayak uyduramayanlar için zor durumlar yaratabilmektedir.
- Girişimci miyopluğu, engelliler için turizm pazarının büyüklüğünü, değerini ve kamuoyunda meydana gelen değişiklikleri takdir edememe anlamına gelir.

Turizm endüstrisi, engellilik perspektifinden bakıldığında, erişim gereksinimi olan tüm insanlar için erişilebilir deneyimleri sağlamalıdır. Darcy & Dickson (2009) bu konuda bir beklenti olduğunu belirtmiştir. Bu amaçla, turizm destinasyonlarının evrensel tasarım ilkelerine uygun şekilde planlanması,

tasarlanması, işletilmesi ve sağlanması gerektiğinin altını çizmiştir. Bu yaklaşım, bağımsızlık, eşitlik ve haysiyet değerlerinin anlaşılmasını gerektirmektedir. Engellilik konusunda turizm alanındaki araştırmaların az olduğuna dikkat çeken Polat & Hermans (2016), multidisipliner bir yaklaşımla erişilebilir turizmin anlaşılmasının önemini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, sürdürülebilir erişilebilir turizm modeli önerilmektedir. Bu model, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırmayı ve en iyi turizm deneyimini yaşamalarını sağlamayı amaçlamaktadır. Cassia vd. (2020) dijital bir ekosistemin, turizm destinasyonlarını daha erişilebilir hale getirmeye katkıda bulunabileceğini ortaya koymuştur. Bu ekosistem, turizm faaliyetlerini birlikte yürüten tüm paydaşlar arasında bilgi paylaşımı ve koordinasyonu sağlayarak erişilebilirlik konusunda ilerleme kaydedebilir. Engellilik konularına ilişkin yasal mevzuatın uluslararası standartlara uygun olmadığına dikkat çeken Buj (2010), farklı ülkelerdeki yasal düzenlemeleri incelemiştir. Bu çalışmanın sonucuna göre, uluslararası standartlar henüz belirlenmemiştir.

Dünya genelindeki çeşitli ülkelerde engellilerle ilgili bazı yasaların kabul edildiği bilinmektedir. Tellioglu (2019) yaptığı çalışmada Avrupa Birliğinde yer alan çeşitli ülkeleri incelemiştir. Yazara göre, İspanya'da 1978 tarihli İspanya Anayasası'nın 49. Maddesi, kamu sektörünün engellileri entegre etmek ve onlara kişisel ilgi sağlamak için bir politika uygulamasını talep etmektedir ve sosyal durum nedeniyle bir ayırım yapılmaksızın tüm İspanyollar için yasal eşitliği kabul etmektedir. Bu nedenle, bu madde İspanya'daki engelli bireylere verilen önemi ve değeri anlatmaktadır. Dahası, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1987 yılında ortaya çıkan Engelliler Yasası, mimari, ulaşım ve iletişim erişilebilirliğini ele almaktadır. Birleşik Krallık'ta Engelli Ayrımcılığı Yasası engelli bireylerin engelliliklerine dayalı ayrımcılıkları yasaklamaktadır ve "makul uyum" kavramını kullanarak engellilerin önündeki engelleri kaldırmak için adımlar atılmasını gerektirmektedir. AB, engellilerin tam katılımını sağlamak için "Evrensel Tasarım yoluyla tam katılımın sağlanması" kararını yayınlamıştır (European Commission, 2014). Başka bir örneğe göre, Fransada 2005 yılında engellilik politikaları için yeni kurumsal referans çerçevesini oluşturan bir yasa çıkarılmıştır (Tellioglu, 2019). Avustralya'da 1992 tarihli Engelli Ayrımcılığı Yasası engellilik temelli ayrımcılığa karşı koruma sağlamak ve yasanın uygulanmasına katılımı teşvik etmektedir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2023). Ülkelerin kendi mevzuatlarını oluşturdukları ve AB'nin engellilikle ilgili direktiflerinin engelliliği farklı şekillerde ele aldığı görülmüştür. Turizm endüstrisi engellilerin durumuna dikkat çekerek kamu ve özel sektörden kapsamlı bir yanıt alınmasını teşvik etmektedir.

Yaşlılar ve engelliler için turizm sektöründeki erişilebilirlik konusu giderek daha önemli hale gelmektedir. Özellikle, Çin Halk Cumhuriyeti'nde devlet tarafından işletilen turistik yerlerin yaşlılara ücretsiz veya ayrıcalıklı muameleye açık olacağını belirten bir yasa çıkarılmıştır (Yao & Hou, 2019). İspanyol seyahat acentesi Viajes 2000, engelliler için özel turlar ve erişilebilirlik konusunda uzmanlaşmıştır (Engelliler için Ürünler Konusunda Uzmanlaşmış İlk İspanyol Seyahat Acentesi, 2021). Scandic otel zinciri, evrensel tasarım ilkelerini benimseyerek 102 erişilebilirlik standardına sahip bir iş stratejisi

izlemektedir (Scandic Oteller Zinciri, 2021). Eurotaxi girişimi, İspanya'da ülke çapında erişilebilir bir taksi filosu yerleştirmeyi ve ulaşım mevzuatında erişilebilirlik hususlarını gözden geçirmeyi başarmıştır (Eurotaxi İspanya, 2021). Japonya, engelli ziyaretçileri karşılamak için konukseverlik hizmetlerinde erişilebilirliğin önemini vurgulamaktadır (Japonya Turizm Ajansı, 2021). Quebec (Kanada) bölgesinde, "Erişilebilir Yol" adlı iki dilli bir rehber, seyahatin erişilebilirliğini kolaylaştırmak ve engellilere yönelik eğitim de dâhil olmak üzere erişilebilir turizm kaynakları hakkında bilgi sağlamaktadır (Tourisme Québec, 2021). Fransa'daki Herault Bölgesi'nin "Herkes için Açık Deniz" projesi, plajları "Herkes için Tasarım" parametreleri uygulanarak yeniden tasarlamış ve turistlerin ve yerel halkın ihtiyaçlarına cevap vermiştir (UNWTO, 2016c).

Ancak, Erkilic & Eren (2020) tarafından yapılan bir çalışma, Ankaradaki seyahat acentalarının yaşlı ve engelli kişilere özel turlar planlamadığını ve var olan turların planlama aşamasında yaşlı ve engelli kişilerin ihtiyaçlarının dikkate alınmadığını ortaya koymuştur. Bu çalışma, seyahat acentalarının yaşlı ve engelli kişileri farklı bir pazar bölümü olarak görmediğini ve ürün geliştirme ve çeşitlendirme çabalarının olmadığını belirlemiştir.

Buj (2010), engellilerin seyahat ihtiyaçlarına yönelik güvenilir ve ilgili bilgi eksikliğinin engel teşkil ettiğini, erişilebilir turizm için bütüncül bir yaklaşımın gerektiğini vurgulamaktadır. Albayrak (2015), fiziksel engelli bireylerin restoranlarda karşılaştığı sorunlara odaklanmış ve bu sorunların işletmenleri fiziki yapısı, diğer müşteriler ve çalışanlarla ilgili olduğunu belirtmiştir. Hansen (2017), engelli turistlerin tatil planlama sürecinde erişilebilirlik bilgisinin önemini vurgulamakta, kaliteli ve kapsamlı bilginin destinasyon seçimini etkilediğini belirtmektedir.

Engelli turizmi, seyahat acentaları için hem bir fırsat hem de bir zorluk oluşturmaktadır. Kozak ve Toker (2015) tarafından yapılan bir çalışma, Eskişehir'deki seyahat acentaları yöneticilerinin engellilerle ilgili algılarını ve engelli bireylerin turizm ve seyahat acentaları hakkındaki algılarını belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın sonuçları, acenta yöneticilerinin engelli turizm pazarını bir avantaj olarak gördüğünü, ancak engelli bireylere yönelik organizasyonların maliyetinin yüksek olacağı ve mevcut olanaklarla bu tür programların yürütülemeyeceği gibi endişeler taşıdığını ortaya koymaktadır.

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'a dayanarak yayımlanan "Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hale Getirilmesine Dair Yönetmelik" (TÜRSAB, 2017), seyahat acentaları için bazı yükümlülükler belirlemektedir. Ancak Kozak & Toker (2014)'in çalışması, engelli müşterisi olan seyahat acentalarının sayıca az olduğunu ve acentaların henüz bu alana hizmet vermeye hazır olmadıklarını göstermiştir. Özeren (2019) tarafından yapılan bir çalışmada da Konya'daki turizm işletmelerinin engelli müşterilere kaliteli hizmet sağlamak hususunda yeterince duyarlı olmadıkları sonucuna varılmıştır.

Erişilebilir turizmin gerçeğe dönüştürülmesi için bazı iyi uygulamalar vardır. VisitEngland, İngiltere'deki turizm paydaşları arasında farkındalığı teşvik etmek için erişilebilirlik kategorisinde bir turizm mükemmeliyeti ödülü vermektedir.

Ayrıca Açık Kapılar Organizasyonu (ODO), Amerika Birleşik Devletleri'ndeki erişilebilir turizm talebine cevap vermek amacıyla erişilebilirliğin karlılığını gösteren çalışmalar yürütmektedir. Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT) ise birkaç ülkenin katılımıyla ilk Avrupa projesini koordine ederek, erişilebilir turizmde Avrupa eğitim sertifikası elde edilmesini amaçlamaktadır (UNWTO, 2016a). Ülkemizde, yaşlı ve engellilerin bağımsız hareket edebilecekleri koşulları yerine getirmek en ciddi adım olarak nitelenebilir. Çünkü Türkiye'de fiziksel çevrenin, toplu taşıma araçlarının ve trafiğin yaşlı ve engelli turistler için düzenlenmesi ile Türk yaşlısı ve engellisi için de dolaylı bir yatırım yapılmış olacaktır. Kısaca, engelli turizmde temel şart, engelli turistlerin ihtiyaçlarına yanıt verebilen tesisin, çevrenin ve çalışanların varlığıdır (Tufan, 2014).

### 3. Yöntem

Bu çalışmanın amacı Afyonkarahisar şehrinin geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm açısından teorik bir çerçevede değerlendirilmesidir. Bu çalışma genel itibarı ile nitel bir araştırmadır. Bununla birlikte, bu çalışmada Afyonkarahisar'daki 10 adet beş yıldızlı konaklama işletmesinin ve 7 adet yerel seyahat acentasının web sitesi 2022 Ekim ve 2023 Ocak ayları arasında içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Ültay vd. (2021) içerik analizi yönteminin, belirli bir konuda ya da alanda birbirinden bağımsız olarak yapılan nitel ve nicel çalışmaların derinlemesine incelenip düzenlenmesi olduğunu belirtmektedir. Buradaki amaç, işletmelerin geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm bağlamında farkındalık, bilgilendirme, reklam ve promosyon konularında neler yaptıklarının ortaya konulmasıdır. Ek olarak, bahsi geçen dönemler içerisinde Afyonkarahisar şehir merkezinde yer alan yiyecek içecek işletmelerinin incelenmesi için saha araştırması yapılmıştır. Saha araştırması, sıklıkla kullanılan betimleyici bir araştırma yöntemidir. Bu yöntemde, herhangi bir fenomen hakkında, bu fenomeni tanımlayan somut ve delillere dayanan bilgiler toplamak, sorunları belirlemek, karşılaştırmalar ve değerlendirmeler yapmak temel esastır (Erdoğan, 2007: 139). Bu çalışmada, yiyecek içecek işletmelerinin park yerinden başlayarak, işletmeye erişim, kapı-merdivenlerin uygunluğu ile yemek yenilen alan ve lavabolar dahil tekerlekli sandalye kullanımına uygunluğu araştırılmıştır. Çalışmanın sonunda konaklama, seyahat ve yiyecek içecek işletmelerine ve yerel yöneticiler gibi şehrin paydaşlarına pratik öneriler sunulmaktadır.

### 4. Bulgular

#### 4.1. Afyonkarahisar İli Açısından Geriatri ve Erişilebilir Turizmi

Bu çalışma kapsamında, Afyonkarahisar şehir merkezindeki beş yıldızlı otellerin web sayfaları geriatri ve engelli turizmi açısından incelenmiştir. Buna göre, konaklama işletmelerinin çoğunun sayfalarında Turizm Teşvik Yasası uyarınca hazırlanan 1982 tarih 2634 sayılı yönetmelik gereği yaşlı ve engelli bireyler için odalarının olduğu ve mimarisinin uygun olduğu bilgisine yer verildiği belirlenmiştir. Bunun aksine, yaşlı ve engelli misafirler için gerekli olabilecek özel

amaçlı mobilyalar ve yatakta yemek yemelerine imkan sunan teçhizat bilgisinin sunulmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, otel havuzunun yaşlı ve engellilerin kullanımı için uygun olup olmadığı konusunda web sitelerinde bilgi verilmemiştir. Dahası, bu gruba özel hizmet verme konusunda eğitim almış kalifiye elemanlarının olup olmadığı bilgisine de yer verilmemiştir. Bulgan vd. (2019), 15 engelli misafir ile görüşmeler yapmış ve otel çalışanlarının engelli misafirlerle etkin ilişkiler kurabilmesi noktasında sorunlar yaşadığını ve işlerinde yeterince bilgi ve beceriye sahip olmadıklarını iletmişlerdir. Bunun yanında, konaklama işletmelerinin web sayfalarının tasarım aşamasında geriatri ve engelli turizmini göz önünde bulundurulmadığı sonucuna varılmıştır. Çünkü görme engelli bireyler için sesli bilgilendirme veya kısmi görme engelli bireyler için web sayfalarındaki yazıların büyütülmesi gibi özelliklerinin olmadığı belirlenmiştir. Dahası, görme engelli bireyler için kabarma yazısı gibi detayların olup olmadığı bilgisine web sitesinde rastlanmamıştır. Bu bağlamda web sitelerinin teknolojik altyapısının yetersiz kaldığını söylemek gereklidir. Bahsi geçen konular Şenol vd. (2016) tarafından Antalya'da 21 otel işletmesi yöneticisine yaptıkları çalışmada da dile getirilmiştir. Son olarak, otellerin özellikle engelli turizmüne yönelik reklam ve promosyon çalışmaları yapmadıkları belirlenmiştir. Bu işletmelerin böylesi bir pazar segmentinin farkında olmadığını söylemek mümkündür. Benzer durum, Ayyıldız vd. (2014)'nin otel işletmesi yöneticilerine yönelik yaptıkları çalışmalarını yöneticilerin engelli pazarının farkında olmadıkları sonucunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda ciddi bir eksiklik dikkat çekmektedir.

Benzer biçimde, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren yerel seyahat acentalarının web sayfaları geriatri ve engelli turizmi açısından araştırılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre, seyahat acentalarının web sayfalarında tanıtıcı yazı, fotoğraf, fiyat gibi reklam amaçlı bilgilerin olduğu ancak özellikle yaşlı ve engellilere uygun tur programlarının düzenlenip düzenlenmediği konusunda bilgiye veremedikleri belirlenmiştir. Ek olarak, Temizkan & Özhasar (2020) Eskişehir'deki seyahat acentalarının nitelikli web sitesi kullanım durumunun ortaya çıkarmak bir çalışma yapmış ve seyahat acentalarının tanıtım ve pazarlama süreçlerinde web sitelerinden oldukça sınırlı oranda faydalandığını bildirmiştir. Bu bağlamda çalışmalar benzerlik göstermektedir. Dahası, seyahat acentalarının yaşlı ve engelli turizmi konusunda uzmanlaşmadığı belirlenmiştir. Bu seyahat acentalarının potansiyeli son derece yüksek olan geriatri ve engelli turizm çeşitlerini neredeyse görmezden geldiği ve bu segmentin niş bir pazar olduğunun farkında olmadığı sonucu çıkarılmaktadır. Ayrıca, seyahat acentalarının bünyelerinde nitelikli personel istihdam ettiklerine yönelik bir bilginin paylaşılmadığı da tespit edilmiştir. Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamalarının yetersiz olmasının bu durumda etkili olabileceği düşünülmektedir.

Ek olarak, Temizkan & Özhasar (2020) seyahat acentalarının web sitelerinin genel olarak güncellenmedikleri, müşteri beklentilerini karşılayacak yeterlilikte olmadıkları, bir web sitesinden beklenen önemli bazı nitelikleri barındırmadıkları sonucunu ifade etmektedir. Çullu Kaygısız (2021), sağlık turizmi yetki belgesi bulunan seyahat acentalarının web sitelerini

incelemiş ve çoğu acente web sitesinde kurum bilgisi, hizmet bilgisi ve kolaylaştırıcı işlemlerin bulunduğunu ancak fiyat, paket fiyat gibi finansal bilgilerin bulunmadığını aktarmıştır. Bu çerçevede çalışmalar benzerlik göstermektedir. Dahası, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren seyahat acentalarının web sitelerinin yaşlı veya kısmi görme engelli bireyler için büyütebilir sayfa özelliklerine sahip olmadığı belirlenmiştir. Sesli okuma özellikleri de bulunmamaktadır. Seyahat acentalarının teknolojik altyapılarının yetersiz olduğu ve güçlendirilmeye gereksinim duyduğu söylenebilir.

Son olarak, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmeleri geriatri ve engelli turizmi açısından saha incelemesi yoluyla ve literatür taraması yöntemiyle irdelenmiştir. Bahsi geçen işletmelere erişim, hareket kolaylığı, tuvaletler gibi çeşitli konular temel alınarak gözlem yapılmıştır. Afyonkarahisar'da engelli ve yaşlı bireylerin özellikle araç park yeri bağlamında güçlüklerle karşı karşıya olduğu tespit edilmiştir. Dahası, şehir merkezinde, engelliler için özel olarak ayrılmış park yerinin olup olmadığı (22/2/2018 tarihli ve 30340 sayılı kanun gereği 1/30 oranında engelli otopark alanı ayrılması gereklidir.) trafik yoğunluğu ve diğer park etmiş araçlar nedeniyle belirlenememiştir. Albayrak (2015)'in yaptığı çalışmada altını özellikle çizdiği noktalardan biri fiziksel engelli bireylerin özel araçlarla seyahatlerinde araçlarını park etme ve park alanından restorana erişim sorunudur. Özgen ve Kırlar (2014) çalışmalarında engelli bireyler için park yerlerinin rahatça manevra yapabilecekleri alanlara ve tekerlekli sandalyedeki bireylerin araç kapılarını rahatlıkla açıp, tekerlekli sandalyelerine geçebilecekleri genişlikte olması gerektiğini söylemektedir. Ayrıca, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerine engelli veya yaşlı bireyler gelse bile işletmeye girişle ilgili sorunlar kendini göstermektedir. Çünkü girişte yer alan merdivenler yaşlı ve engelli bireylere zorluk çıkarmaktadır ve ayrıca birçok işletmede engelli bireylerin içeri girişine imkan sağlayacak güvenilir bir rampanın olmadığı da gözlemlenmiştir. Benzer biçimde, Devile & Moura (2021), yiyecek içecek işletmelerine erişim konusunda yaşlı ve engelli bireylerin yaşadıkları zorluklara dikkat çekmiş ve bunların aşılmasında çeşitli stratejiler sunmuştur. Albayrak (2015)'in da çalışmasında vurguladığı gibi bazı yiyecek ve içecek işletmelerinin yüksek giriş nedeniyle kullanılan merdivenler ve eşikler fiziksel engellilerin bu işletmelerden uzak durmalarına neden olmaktadır. Benzer biçimde, Devile & Moura (2021) çalışmalarında binaların tasarımları nedeniyle yaşlı ve engelli bireylerin işletmelerin kapısından içeri girme konusunda zorluklar ile karşı karşıya kalabileceğini dile getirmektedir. Bu bağlamda çalışmalar ortak nitelikler taşımaktadır. Afyonkarahisar'da şehir merkezinde yer alan yiyecek ve içecek işletmesi binalarının büyük kısmının eski olduğu belirtilmelidir.

Elde edilen sonuçlarına göre, bu işletmelerin çoğunun kapıları fiziksel engelli bireylerin sandalyeleri ile işletmeye girişine izin vermemektedir. Artün (2018) tez çalışmasında engelli bireylerin de kullandığı mekânları giriş bölümü, karşılama, lobi alanları, merdivenler, asansörler, bağlantı koridorları, restoranlar, kafe, bar, rampalar, kaldırımlar ve otoparklar şeklinde sıralamıştır. Bu alanlar içerisinde engelli bireylerin türlerine, fiziksel ve ruhsal yapılarına göre yapısal düzenlemeler ile onların, ortak mekânlarda rahat hareket

edecekleri ulaşım alanları sağlanması gerektiğinin altını çizmiştir. Ek olarak, Albayrak (2015) çalışmasında bu durum için, işletmenin girişinde yer alan kapıların fiziksel engellilerin özelliklerine uygun olarak tasarlanması gerektiğini belirtmiştir. Afyonkarahisar'da, sonradan çeşitli açılardan yenilenen kısıtlı sayıdaki işletmeler hariç, birçok işletmede tekerlekli sandalye ile hareket etmenin zor olduğu, masaların da birbirine yakın olduğu gözlemlenmiştir. Diğer bir deyişle, masalar arasındaki geçiş alanları ile koridorlar engelli bireylerin ihtiyaçlarına göre uygun olmadığı belirlenmiştir. Öteki taraftan, Artün (2018) tez çalışmasında bar ve restoran masalarının genellikle engelliler için sorun oluşturduğunu ve bu tür mekânlarda sabit olmayan ve engellilerin kullanımına uygun masalar kullanılmasının faydalı olacağını belirtmektedir. Bu anlamda, Afyonkarahisar'daki işletmelerde sabit masaların olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca, mönüler görme engelliler için özel olarak hazırlanmalı ve onlar için geliştirilen alfabeyle hazırlanmış mönüler kullanılmalıdır. Bu noktanın Afyonkarahisar'daki işletmelerde göz önünde bulundurulmadığı belirlenmiştir.

Göde & Öncel (2016) Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin engellilere yönelik düzenlemelerini tespit etmek, bu düzenlemelerden hangilerinin uygulanıp uygulanmadığını, engellilere yönelik özel uygulamaların olup olmadığını ve engelli bireyler konusunda personel eğitiminin var olup olmadığını ortaya çıkartmak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonuçları, işletmelerin engellilere yönelik düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmadıklarını göstermektedir. Ayrıca, engelliler ile ilgili düzenlemelerin restoranın sadece belirli alanlarında uygulandığı, personelin bu pazar bölümünün istek ve beklentilerini karşılamaya yönelik eğitilmediği ve engellilere yönelik yasal düzenlemelerin uygulanması konusunda denetimin yapılmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bahsi geçen konular göz önüne alındığında, Afyonkarahisar'daki işletmelerde de benzer sonuçların varlığı dikkat çekicidir.

Diğer önemli bir konu da lavabo ve tuvaletlerdir. Devile & Moura (2021) çalışmalarında yaşlı ve engelli bireyler için tuvaletlere erişim konusunun diğer bir sorun olduğunu aktarmıştır. Albayrak (2015)'a göre, engelliler bir yandan buldukları yerden tuvaletlere ulaşmada diğer taraftan da tuvaletlerde bulunan klozet ve lavaboları kullanmada sorun yaşayabilmektedir. Bahsi geçen durum Afyonkarahisar'daki birçok işletme için de geçerlidir. Yazar, engellilerin tek başlarına tekerlekli sandalyeleriyle manevra yapabilmeleri için yeterli alana, tekerlekli sandalyeleriyle rahatlıkla tuvalete ulaşabilmeleri için masalar arası uygun genişlik ve koridorlara ihtiyaç duyduğunu belirtmektedir. Benzer bir düşünce Özgen & Kırlar (2014) tarafından dile getirilmiş ve engelli bireyler için tavsiye edilen tuvaletlerde tercih edilen, kişinin kendi başına veya başkasının yardımını alarak kullanabileceği genişliklere sahip olması önerilmiştir.

## 5. Sonuç ve Öneri

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanmış olan "Herkes İçin Erişilebilir Turizm: Ulaşabileceğimiz Bir Fırsat" adlı rapor, engelli ve yaşlı bireylerin turizm etkinliklerine dahil edilmesi konusunda çeşitli temel öneriler sunmaktadır. Bunların başında

bilgi gelmektedir. Varış noktasındaki erişilebilirlik koşulları hakkında güvenilir ve zamanında veri elde etmek engelli ve yaşlı bireyler için hayati derecede önemlidir (UNWTO, 2016b). Tüm turizm hizmetlerini zora sokabilecek önemli bir kısıtlama, turistlerin farklı gereksinimlerini karşılamak ve bilinçli seyahat kararları vermelerine izin vermek, böylece hoş olmayan sürprizlerden ve gereksiz risklerden kaçınmak için güvenilir ve doğru bilgi eksikliğidir (Bieger & Laesser, 2001; Cavinato & Cuckovich, 1992; Daniels vd., 2005; Eichhorn vd., 2008; Packer vd., 2007). Cassia vd. (2020) de benzer şekilde bilgi engellerinin, engelli bir kişinin basit tatil etkinliklerini tek başına değerlendirmek ve seçmek istediğinde karşılaştığı zorluklardan biri olduğunu işaret etmektedir. Ek olarak, engelli turistlere sunulan bilgilerin yetersiz olması, esneklikten uzak katı kurallar, değişime karşı toleransın düşük olması, uygun olmayan tesisler ya da teknoloji, güvenlik kurallarını uygulamada gönülsüzlük ve kişiselleştirilmiş servislerin zayıf olması kritik öneme sahip engellere örnek gösterilebilir (Daniels vd., 2005). Son olarak, Rummel (2008) çalışmasında engelli bireylerin seyahatlerinde yeterli bilgiye ulaşip ulaşmadıklarını araştırmıştır. Çalışmanın sonucunda, engellilere yönelik sunulan hizmetlerde engellilere bilgi verilmesi noktasında yetersizliklerin olduğunu belirtmiştir. Kısacası, engelli ve yaşlı bireylerin turizm etkinliklerine katılımları bağlamında en çok ihtiyaç duyduğu faktör bilgi olarak göze çarpmaktadır.

Polat & Hermans (2016), kaleme aldıkları çalışmalarında, sürdürülebilir erişilebilir turizm için bir modeli önerisinde bulunmuşlardır. Çalışmalarında, Avrupa Komisyonunun 2014 yılındaki raporlarına dayanarak aşama aşama çeşitli önerilerde bulunmuşlardır.

Buj (2010) tarafından yapılan çalışmada, turizm işletmeleri, tüm idareler ve ulusal düzeydeki yönetimlerin, kamu ve özel sektördeki hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için erişilebilirliği

yukarılara çıkarmak amacıyla önerilerde bulunmuştur. Çalışma, turizm işletmelerine erişilebilirlik konusunda mevcut mevzuata uymalarını ve erişilebilirliği ahlaki bir görev ve iş fırsatı olarak kabul etmelerini önermektedir. Ayrıca, tüm yönetimlere, erişilebilirliklerini azaltan turizm işletmelerini yasal olarak cezalandırmaları ve sınırlı hareketlilik sorunları hakkında farkındalık yaratmaları önerilmektedir. Darcy & Dickson (2009) ise kent erişilebilirliğinin, yayalaştırma ve yön bulmayı daha erişilebilir hale getirdiğini belirtmektedir. Ayrıca, tarihi binaların erişilebilir hale getirilmesi gerektiğini ve erişilebilir açık hava ortamlarının tasarımının önemini vurgulamaktadırlar. Polat & Hermans (2016), örgüt düzeyinde tasarlanan kriterler yardımıyla bölgesel sürdürülebilir erişilebilirlik kriterleri oluşturulmasını ve erişilebilirlik kriterleri oluşturulurken bölgesel, coğrafi ve hava koşullarının farklılığı göz önünde bulundurulması gerektiğini ifade etmektedirler. Practitioner (1999) ise yaşlı insanların ulaşım ve seyahat ihtiyaçlarının belirlenmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Lam vd. (2020)'nin çalışmasında ise turizm destinasyonlarında erişilebilirliği artırmak için geniş renk kontrastı, büyük yazı tipi boyutu, yeterli aydınlatma, ses sistemleri, Braille işaretleme ve dokunsal kılavuz yolları gibi destekleyici unsurların kullanılması gerektiği belirtilmektedir. Erkılıç & Eren (2020) yaşlı ve engelli turizmine katılımın artırılması için problemlerin belirlenmesi ve yasal düzenlemelerin yapılması gerektiğine işaret etmektedirler. Yaşlı turizmüne özel politikaların yayınlandığı Pekin örneğinde ise turizm işletmelerinin teşvik edilmesi ve desteklenmesi ile yaşlı turizminin geliştirildiği görülmektedir (Yao & Hou, 2019).

Kozak & Toker (2014), engelli bireylerin seyahatlerinde refakatçiye bağımlılık duygusunun en aza indirgenmesi ve zorluk yaşadıkları alanların belirlenerek çözümler üretilmesi gerektiğini belirtmektedirler. Turistik işletmelerin engelli turizmini desteklemesi için eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarının yapılması gerektiğini vurgulamaktadırlar.

**Tablo 1.** Sürdürülebilir Erişilebilir Turizm İçin Bir Model Önerisi

	Farkındalık Aşaması	Başlangıç Aşaması	Gelişme Aşaması	Sağlamlaştırma Aşaması
1. Karar Vericiler (Devlet-IGO-STK'lar)	Erişilebilir Turizm ve Ekonomik ve Sosyal Faydalarına Yatırım Yapmak	Eğitim, Öğretim ve Doğrudan Mali Yardım Yoluyla Destek	Ana Akım Önerilerde Standardizasyon, Daha İyi Bilgi ve Entegrasyon	Yerel Düşün, Küresel Hareket Et
2. Sürdürülebilirlik	Paydaşların Duyarlı Hale Getirilmesi	Kurum İçinde Personel Ataması	Kamu Özel Sektör Ortaklıkları	Tüm Yaşam Modeli
3. Ağ	Ağ Analizleri	Profesyonel Ağlar İçinde Bilgi Aktarımı	Toplantılar, Konferanslar	Destinasyonlarda Tüm Kategorilerde Erişilebilir Teklifleri Garanti Edin
4. Stratejik Planlama	Erişim Çeşitliliği İçin Farkındalık Yaratmak ve Bunlara Yönelmek	Envanter Oluşturma	Öneri ve Geri Bildirim Araçlarını İyileştirme	Pazarlama ve Reklam Stratejilerini İyileştirin
5. Teknolojik ve Bilgi Yönetimi	Teknolojik Araçları Kullanma	Personelin Bilgi Yönetimi	Düzenli Eğitim	Son Kullanıcı Dostu Turizm Ürünleri
6. Kaynakların Optimizasyonu	Mevcut Altyapıyı Kullanma	İyileştirme İçin Temel Değişiklikler	Stratejik Gelişim İçin Kaynakları Kullanma	Kaynak-Tabanlı Yönetim
7. İletişim	Kamuoyunu Bilgilendirmek İçin İlk Adım	Erişilebilir Turizm Mesajları	Sosyal Medya Aracılığıyla Ana Akım İçindeki Bilgiler	Sürdürülebilir İletişim

**Kaynak:** Polat ve Hermans (2016, s. 131).



Seyahat acentalarının, engellilere uygun organizasyonlar düzenlemesi ve nitelikli personel istihdam etmesi gerektiği konusunda da ısrar etmektedirler. Huber (2014), yaşlıların turizm katılımının azalmasının nedeninin, yaşa bağlı kısıtlayıcı faktörler ve uygun turizm ürünlerinin eksikliği olduğunu bildirmektedir. Bu çalışma, turizm ürünlerinin yaşlı dostu turizm bileşenlerine uygun olması gerektiğini öne sürmektedir. Vila vd. (2015), İspanya ve Avustralya'nın turizm bölgelerinde erişilebilir turizm için destinasyon rekabet gücünü incelemek amacıyla bir araştırma yürütmüşler ve çalışmaları sonucunda, rekabet edebilirlik faktörlerinin ülkeye bağlı olduğunu ve her ülkenin belirleyicilik ve önem açısından farklı olduğunu göstermişlerdir. Erişilebilir turizme yönelik net bir politik stratejinin oluşturulması gerekliliğini vurgularlar ve erişilebilirlik düzenlemelerinin yapılmasını önermektedirler. Yürük & Avcı (2008), Türkiye'de engelli turizmüne yönelik yeterli çalışmaların yapılmadığını ve seyahat acentalarının bu konuda uzmanlaşması gerektiğini belirtmektedir. Albayrak (2015), turizm endüstrisinde restoranların engelli bireylerin uzak durduğu işletmelerden biri olduğunu bildirmektedir. Restorana giriş ve çıkışlarda yaşanabilecek sorunlar, fiziksel engellilere uygun yemek yeme alanlarının eksikliği, yemek yerken çekilen güçlük ve toplumsal ötekileştirmenin, engelli bireyleri bu işletmelerden uzak tutan nedenler olduğunu belirtmektedir.

Bu çalışma Afyonkarahisar'ın geriatri (ileri yaş) turizmi ve erişilebilir turizm açısından değerlendirilmesi amacıyla kaleme alınmıştır. Yukarıda bahsi geçen genel sonuçlar ışığında, Afyonkarahisar'da yaşlı ve engelli turizmüne yönelik öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- Afyonkarahisar'da bulunan üniversitelerde yaşlı ve engellileri temele alan bölüm/ler kurulabilir ve bu yönde eğitilmiş bireyler yetiştirilebilir. Ek olarak, fakülte ve yüksekokullarda yer alan ders müfredatlarına yaşlı ve engelliler ile ilgili dersler konulabilir. Uygulama için şehirdeki oteller ile anlaşmalar yapılarak hem işletmeler hem de öğrenciler teşvik edilebilir. Bu sayede alanda uzman bireyler yetiştirilebilir ve konaklama ve seyahat acentaları başta olmak üzere sektöre ciddi katkılar sunulabilir.
- 2005 yılında hazırlanmış ve yürürlükte olan yaşlı ve engellileri içine alan yasanın güncellenmesi, temellerinin güçlendirilmesi ve daha cazibedici maddeler eklenmesi için yerel yönetimlerin merkezi yönetimle iletişimlerini kuvvetlendirmesi ve bu kazanımların elde edilmesi için daha fazla çaba harcaması gereklidir. Ayrıca, Afyonkarahisar özelinde de yerel yöneticiler, sivil toplum kuruluşları ve otel yöneticileri birlikte çalışarak destekleyici girişimler ve kampanyalar başlatabilirler.
- Literatür kısmında da açıkça belirtildiği üzere, yaşlı ve engelli turizmüne yönelik en büyük sorun bilgi eksikliğidir. Bu nedenle, özellikle konaklama ve otelcilik sektörü yöneticileri, sahip olunan termal kaynakları da göz önünde bulundurarak yaşlı ve engelli turizmüne yönelik web sayfalarında güvenilir bilgi sunumu (web sayfaları ve diğer sosyal medya ortamlarında) gerçekleştirmeli ve ilgili eksiklikleri gidermelidir. Otel yöneticileri, bu durumu sadece yerel olarak düşünmemeli ve bu bilgilerin

en az 3 yabancı dilde de sayfalarında yayımlanmasına özen göstermelidir.

- Konaklama ve otelcilik sektörü yaşlı ve engelli turizmüne yönelik çeşitli kampanyalar yapsa bile, yaşlı ve engelli bireyler bu durumdan habersiz olabilmektedir. Bu yüzden, bu gruplar için farkındalık uyandırma çalışmaları ile reklam ve promosyon çalışmaları yapılmalıdır. Bu bağlamda hem ulusal hem de yerel gazete, radyo, televizyon ve internet haber sitelerinde çeşitli söyleşi ve haberler yapılabilir.
- Afyonkarahisar şehri termal turizmin başkenti mottosuyla hareket etmektedir ve termal suyun tedavi ve dinlenme maksadıyla kullanımı sebebiyle daha çok yaşlı ve emekli grubuna hitap etmektedir. Bu yüzden, bu cezbedici yönler kullanılarak hem yerli hem yabancı emekli gruplarının Afyonkarahisar'a göç etmesi teşvik edilebilir. Burada İngiliz kökenli emekli vatandaşların, İspanya başta olmak üzere İtalya ve Portekiz gibi ülkelerde yaşadıkları veya Rus ve Ukraynalı vatandaşların da Alanya ve Antalya gibi şehirlerimizde yaşadıkları örnekler temel alınabilir.
- Practitioner (1999)'ın da vurguladığı gibi, yaşlıların ulaşım ve seyahat ihtiyaçları ile ilgili çalışmalar yapılmalıdır. Örneğin, konaklama işletmeleri, yaşlı ve engelli bireyleri onlar için özel hazırlanmış (tekerlekli sandalye ile binilen araçlar vb.) araçlar ile havaalanı veya şehirler arası otogarlardan transfer işlemleri yapmalı veya bu hizmetleri sağlayacak olan firmalar ile anlaşmalar yapılmalıdır.
- Lam vd. (2020), refakatçilerin yaşlı ve engelli bireyler için rolünün çok değerli olduğunu belirtmektedir. Örneğin, görme engelli bir kişinin bir cazibe merkezini onun bakımıyla ilgilenen bir refakatçi ile ziyaret etmesi olağandır. Bu nedenle, plan ve politika yapımcılar, otel işletmeleri, seyahat işletmeleri, tur operatörleri bu durumu göz önünde bulundurarak hareket etmelidir. Bilgi engeli en önemli endişelerden biri olsa da turizm etkinliklerine katılmada bir refakatçi bu engeli aşmak için güvenilir bir araçtır. Bu bağlamda, konaklama ve otelcilik sektörü refakatçiler için indirimli fiyatlar belirleyebilir ve mevcut müşteri portföyüne yeni bir grup ekleyerek karlılıklarını artırabilir.
- Yaşlı ve engelli turistlerin zaman ile ilgili bir sınırlaması yoktur. Bu yüzden, konaklama ve otelcilik sektörü yoğun olmayan sezon için yaşlı ve engelli turizmüne yönelik pazarlama stratejileri geliştirebilir. Bu şekilde, hem otelin doluluk ve karlılık oranı hem de sezonun uzaması mümkün olabilir. Örneğin, 7 gün kal, 6 gün öde şeklinde bir yol izlenebilir.
- Konaklama ve otelcilik sektörü yaşlı ve engelli turistlerin kazanılması için farklı satış ve pazarlama stratejileri kullanılabilir. Örneğin, engelliler için indirimli fiyat politikaları uygulanabilir.
- Yaşlı ve engelli turistlerin durağan yaşantılarından kurtulmak için daha fazla ödemeye gönüllü olması nedeniyle, konaklama ve otelcilik sektörü bu gruba yönelik sunacakları hizmetlerinde kaliteyi ön planda tutmaları gereklidir. Bu noktada, sunulan hizmetlerde detaylara önem vererek (yeme, içme, ulaşım ve personel gibi) kalite odaklı olmalıdır.

- Engelli ve yaşlı bireylerin Afyonkarahisar'da turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik etmek için özellikle ulaşım ve konaklama açısından sosyal sorumluluk projeleri geliştirilmelidir ve bu konuda başta valilik olmak üzere belediyeler de sorumluluk almalıdır.
- Afyonkarahisar'daki seyahat acentaları yaşlı ve engelli turizmüne yönelik tur programları düzenleme yoluna gitmelidir ve bu konuda seyahat acentalarının uzmanlaşması kendilerine uzun vadede büyük getiriler sağlayabilir. Ayrıca, seyahat acentaları yaşlı ve engelli kişilere hizmet edecek nitelikli personel istihdam etmelidir. Bu konuda en büyük katkı, şehirde yer alan üniversitelerimizde yaşlı ve engelli turizmüne yönelik bölüm kurmak ve nitelikli elemanlar yetiştirmek olacaktır.
- Yaşlı ve engelli turistlerin yaşam standartlarını artırmak için Afyonkarahisar'da çeşitli spor etkinlikleri (futbol, basketbol, okçuluk), konserler, müze gezileri ve piknikler düzenlenebilir. Bunun için, valilik ve belediye başta olmak üzere sivil toplum kuruluşları bir araya gelerek, 3 Aralık Engelliler Günü'nü de içine alacak bir biçimde farklı günlerde farklı etkinliklerin yapıldığı "Afyonkarahisar'da engelsiz bir hafta" şeklinde kutlamalar yapılabilir.
- Afyonkarahisar'daki yiyecek işletmeleri yerel yönetimlerle çalışarak, yaşlı ve engelli turistlerin araç park yeri ile ilgili güçlüklerine çözümler bulmalıdır. Çünkü park etme ve park alanından restorana geçiş yolu kullanıma uygun değilse, bireyler gelmemeyi tercih edebilirler. Ayrıca, yiyecek işletmeleri, (varsa) giriş merdivenlerini yaşlı ve engelli bireyler için bir rampa yardımıyla uygun hale getirmelidir. Ayrıca, restoranlarda masalar arası geçiş alanları ve koridorlar engelli ve yaşlı kişiler göz önünde bulundurularak düzenlenmelidir. Üst katlara erişim sağlamak amacıyla engelli bireyler için asansörlerin ve yaşlı bireyler için de yürüyen merdivenlerin olması gereklidir. Diğer bir konu da tuvaletlere erişim ve orada bulunan klozet ve lavaboların kullanımınıdır. Bu durumlar için de gerekli alanların sağlanmış olmasına özen gösterilmelidir.

Bu çalışmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Örneğin, bu çalışma nitel bir çalışmadır ve içerik analizi ve saha incelemesine dayanmaktadır. İleride yapılacak çalışmalarda nicel yöntemler kullanılarak veriler elde edilmek suretiyle genelleştirilebilir sonuçlar ortaya konulabilir. Bu konuda Afyonkarahisar'ı içine alarak yapılan çalışmaların azlığı dikkat çekicidir. Dahası, çalışma kapsamında sadece Afyonkarahisar'da geriatri ve engelli turizmi incelenmiştir. Bu bağlamda, gelecekte yapılacak çalışmalar medikal veya sağlık turizmi gibi kavramları da içine alabilir ve çalışmalar gerçekleştirilebilir.

## 6. Kaynakça

- Albayrak, A. (2015). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranlarda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar, *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım 2014, Kongre Bildiri Kitapçığı, 62-77, Ankara.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2023). *Parlemlenterlere Yönelike El Kitabı*, Erişim Adresi: [www.aile.gov.tr/media/5608/parlemlenterlere-yonelike-el-kitabii.pdf](http://www.aile.gov.tr/media/5608/parlemlenterlere-yonelike-el-kitabii.pdf) (Erişim Tarihi: 22.02.2023).
- Artün, S. (2018). *Otel Yapılarında Engelli Bireye Yönelik Çözümler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avrupa Komisyonu (2014). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*. Brussels. Erişim Adresi: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native> (Erişim Tarihi: 08.08.2022).
- Avrupa Komisyonu (2016). *Tourism for All*, [https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/business-portal/accessibility\\_en](https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/business-portal/accessibility_en) (Erişim Tarihi: 06.01.2023).
- Ayyıldız, T., Atay, H. & Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.
- Bieger, T., & Laesser, C. (2001). Segmenting Travel on the Sourcing of Information. In *Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure*, 153-167.
- Boonpat, O., Yolthasart, S. & Utchaya, N. (2022). Wellness tourism activity model development to promote tourism market for Thai elderly tourists in Chiang Rai province. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(2), 1-12.
- Buj, C. (2010). *Paving The Way to Accessible Tourism*, *International Centre for Responsible Tourism Leeds Metropolitan University*. <https://trademix.com.br/wp-content/uploads/2021/01/27-Paving-the-way-to-accessible-tourism.pdf> (Erişim Tarihi: 08.11.2022).
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi ile ilgili Yapılan Çalışmalar, *Akademik Bakış Dergisi*, 50, 102-125.
- Bulgan, G., Arslan, R., & Şen Demir, Ş. (2019). Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 121-134.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. & Baccarani, C. (2020), "Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems", *The TQM Journal*, 33(1), 205-221.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment, *Transportation Journal*, 31(3), 46-53.
- Centers for Disease Control and Prevention CDC (2022). *Traveler's health*, <https://www.cdc.gov/>, (Erişim Tarihi: 08.10.2022).
- COMCEC (2020). *Standing Committee for Economic and Commercial Cooperation of the Organization of Islamic Cooperation, Developing Medical Tourism in the OIC Member Countries*, <https://www.comcec.org/wp-content/uploads/2021/07/Developing-Medical-Tourism-in-the-OIC-Countries-Report.pdf>, (Erişim Tarihi: 09.08.2022).
- Çullu Kaygısız, N. (2021). Sağlık Turizmi Yetki Belgesi Bulunan Seyahat Acentelerinin Web Sitenin Değerlendirilmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 152-163.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. & Wiggins, B. P. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel As Experienced By Persons With Physical Disabilities, *Tourism Management*, 26(6), 919-930.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.

- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-Of-Life Approach To Tourism: The Case For Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44.
- Deville, E. L. & Moura, A. A. (2021). *Travel by People with Physical Disabilities: Constraints and Influences in Decision-Making Process*, Chapter 3, 55-73, IGI Global.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Miral Cavdırılı, C. & Bahceci, V. (2014). E-Complaints of disabled individuals against the tourism service. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling Access to Tourism through Information Schemes. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- Erdem, H. (2015). Added Value of Health Tourism and its Potential in Bursa, *The Russian Academic Journal*, 31(1), 136-140.
- Erkılıç, C.E. & Eren, A. (2020). Seyahat Acentalarında Yaşlı ve Engelli Yerli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(1), 564-585.
- Ferrer JG, Sanz M.F., Ferrandis E.D., McCabe S. & García JS (2016) Social tourism and healthy ageing. *Int J Tourism Res*, 18:297-307.
- Ferrer, J. G., Sanz, M. F., Ferrandis E. D., McCabe, S. & García, J. S. (2015). Social Tourism and Healthy Ageing, *International Journal of Tourism Research*, 18(4), 297-307.
- Glover P. & Prideaux B. (2009). Implications of Population Aging for the Development of Tourism Products and Destinations. *Journal of Vacation Marketing*, 15, 25-37.
- Green, B. (2005). *Marketing to Leading-edge Baby Boomers*, Paramount Publishing, Ithaca, NY.
- Göde, M. Ö. & Önçel, S. (2016). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 189-201.
- Hansen, S. N. (2017). *Accessible Tourism - A Study of the Role of Accessibility Information in Tourists' Decision-Making Process*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aalborg University Erişim Adresi: [https://projekter.aau.dk/projekter/files/261963872/Master\\_Thesis\\_Accessible\\_Tourism.pdf](https://projekter.aau.dk/projekter/files/261963872/Master_Thesis_Accessible_Tourism.pdf) (Erişim Tarihi: 14.12.2022).
- Hongsranagon, P. (2006). Japanese Senior Tourists – An Untapped Potential in Thailand's Tourism Industry, *The Journal of Behavioral Science*, 1(1), 55-61.
- Horneman, L., Carter, R. W., Wei, S. & Ruys, H. (2002). Profiling the Senior Traveler: An Australian Perspective, *Journal of Travel Research*, 41, 23-37.
- Engelli.com (2022). *Engelli Kişi Sayısı*, <https://www.engelli.com/engelli-kisi-sayisi/> (Erişim Tarihi: 26.07.2022).
- Erdoğan, İ. (2007). *Pozitivist Metodoloji (2. bölüm)*. Erk Yayınları, Ankara.
- Huber, D. (2015) *The impact of life events on the tourism behaviour of senior citizens in Freising, Germany*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Auckland University of Technology, Yeni Zelanda.
- IGI Global (2023). *What is disability?*, <https://www.igi-global.com/dictionary/identifying-barriers-enablers-supporting-learners/7825> (Erişim Tarihi: 11.01.2023).
- Kozak, M. & Toker, A. (2015). Engelliler ve Turizm- Seyahat Acentası Yöneticilerinin ve Engelli Bireylerin Algılamaları, 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, 2014, Kongre Bildiri Kitapçığı, ss 1176-1191, Ankara.
- Lam, K. L., Chan, C.S. & Peters M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong, *Journal of Destination Marketing & Management*, 17(100434), 1-9.
- Martin L. & Preston S. (1994). *Demography of Ageing*. National Academy Press: Washington, DC.
- Morgan N., Pritchard A. & Sedgley D. (2015) Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*, 52, 1-15.
- National Library of Medicine (2023). *Definitions of Disability*, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK44671/#understandingdisability.s1> (Erişim Tarihi: 18.01.2023).
- Nella, A. & Christou, E. (2016). Extending tourism marketing: Implications for targeting the senior tourists' segment. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 2(1), 36-42.
- Neves, J. (2008). The Attractiveness of Portugal as a Tourist Destination, By Mature Domestic Travelers. Conference Book Proceedings, *1st EuroMed, EuroMed Academy of Business*, 520-538.
- Öndül, G. (2015). *Engelli Bireylerin Konaklama İşletmesi Odaklı Turizm Algıları ve Engelli Turizm Pazarına İlişkin Öneriler: Antalya İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Isparta.
- Özeren, M. (2019). *Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Konya.
- Özgen, İ. & Kırlar, B. (2014). Alışveriş Merkezlerinin Fiziksel Engeller Açısından İncelenmesi: İzmir Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 48-66.
- Packer, T. L., Mckercher, B., & Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281-292.
- Patterson, I. (2006). *Growing Older Tourism & Leisure Behaviour of Older Adults*. Wallingford, Oxfordshire, UK; Cambridge, MA: CABI Publishing, England.
- Polat, N. & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Review of Applied Management Studies*, (14), 125-133.
- Practitioner Workshop Participant's Manual (1999). *Older Driver Highway Design Handbook*, Honolulu.
- Rummel, A. M. (2008). *Travel By People With Physical Disabilities: A Diffusion Study Focused On Opinion Leadership*, Michigan State University, Department of Community, Agriculture, Recreation And Resource of Studies.
- Schröder, A. & Widmann, T. (2007). Demographic Change and its impact on the travel industry: Oldies-nothing but goldies? İçinde, En R. Conrady y M. Buck (Ed.), *Trends and issues in Global Tourism*, (ss. 3-17). Springer. Berlin.
- Sikder, S. (2010). *An Analysis of the Travel Patterns and Preferences of the Elderly*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, University of South Florida, Master of Science in Civil Engineering Department of Civil and Environmental Engineering, College of Engineering, Amerika.
- Şenol, F., Oktay, K. & Özmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13, 74-91.
- Marcus L. Stephenson (2013) Accessible tourism: concepts and issues, *Annals of Leisure Research*, 16(3), 270-274.
- Takayama Declaration (2009). *APPENDIX: Definition of Terms used in these recommendations*, [https://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declaration\\_top-e-fin\\_171209.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf) (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Tek, T. (2018). *Leisure Constraints and Negotiation Strategies in Tourism Recreation: A Comparative Research with Different Cultures*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, ODTÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Telliöğlü, S. (2019). Avrupa Birliği (Ab)'nin ve Bazı Gelişmiş Ülkelerin Engellilere Yönelik Sosyal Politikaları ve Sosyal Hizmetleri, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 34(6), 166-182.
- Temizkan, S., Özhasar, Y. (2020). Eskişehir'deki Seyahat Acentalarının Web Sitelerinin İçerik Analizi. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 116-129.
- Toften, K. & Hammervoll, T. (2009). Niche firms and marketing strategy, *European Journal of Marketing*, 43(11/12), 1378-1391.
- Tsartsara, S. I. (2018). Definition of a new type of tourism niche— The geriatric tourism, *Int J Tourism Res.*, 20, 796-799.
- Tufan, İ. (2014). Yaşlı ve Engelli Turizmi. [www.itgevakif.com/pdfs/Ya%C5%9FI%C4%B1Turizmi\\_itufan\\_sicher.pdf](http://www.itgevakif.com/pdfs/Ya%C5%9FI%C4%B1Turizmi_itufan_sicher.pdf) (Erişim Tarihi: 09.11.2022).
- TÜRSAB (2017). Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti ile Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hale Getirilmesine Dair Yönetmelik, [https://www.tursab.org.tr/haberler/turizm-tasimaciligi-hizmetinin-erisilebilir-hle-getirilmesine-dair-yonetmelik-duyurusu\\_15687](https://www.tursab.org.tr/haberler/turizm-tasimaciligi-hizmetinin-erisilebilir-hle-getirilmesine-dair-yonetmelik-duyurusu_15687) (Erişim Tarihi: 01.08.2022).
- Uğurlu, K. & Kafa, N. (2016). Turizm Sektöründe Niş Pazarlama: Adıyaman Örneği, *3rd International Congress of Tourism & Management Researches*, 20-22 Mayıs, Antalya.
- United Nations (UN) (2013). *World Population Ageing, Population Division*, <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeingReport2013.pdf> (Erişim Tarihi: 02.02.2022).
- United Nations (UN) (2019). *Department of Economic and Social Affairs*, <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/our-world-is-growing-older.html> Erişim Tarihi: 02.01.2023.
- United Nations (UN) (2006). *Convention On the Rights of Persons with Disabilities*, <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf> (Erişim Tarihi: 04.03.2022).
- United Nations World Tourism Organization, (UNWTO) (2005). *Accessible Tourism for All*. <https://www.unwto.org/accessibility> (Erişim Tarihi: 05.12.2022).
- United Nations World Tourism Organization, (UNWTO) (2016b). *Manual on Accessible Tourism for All*, <https://www.humanrights-in-tourism.net/sites/default/files/media/file/2021/rc110manual-accessible-tourism-al-1589.pdf> (Erişim Tarihi: 09.01.2023).
- United Nations World Tourism Organization, (UNWTO) (2016c). *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*, UNWTO, Madrid.
- United Nations World Tourism Organization, (UNWTO) (2016a). *Accessible Tourism, Theme of World Tourism Day 2016*. <http://media.unwto.org/press-release/2016-09-20/accessible-tourism-theme-world-tourism-day-2016> (Erişim Tarihi: 09.12.2022).
- Ültay, E., Akyurt, H. & Ültay, N. (2021). Sosyal Bilimlerde Betimsel İçerik Analizi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 188-201.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A. & Kılıçlar, A. (2007). *Turizm Ekonomisi*. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Vigolo, V., Simeoni, F., Cassia, F. & Ugolin, M. (2017). *Older tourists' travel motivations and overall satisfaction at the destination: The case of Sirmione, 20th Excellence in Services, International Conference, Conference Proceedings*, <https://sites.les.univr.it/eisic/wp-content/uploads/2018/07/20-EISIC-Vigolo-Simeoni-Cassia-Ugolini.pdf> (Erişim Tarihi: 12.12.2022).
- Vila, T. D., Darcy, S. & Gonzalez, E. A. (2015). Competing for the Disability Tourism Market a Comparative Exploration of the Factors of Accessible Tourism Competitiveness in Spain and Australia, *Tourism Management*, 47, 261-272.
- Wongsamang, C. & Khankhang, P. (2019). *Traveler's VR: Virtual Reality for Elderly Tourism*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, School of International & Interdisciplinary Engineering King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Thailand.
- Woo, E., Kim, H. & Uysal, M. A. (2014). Measure of Quality of Life in Elderly Tourists. *Applied Research Quality Life*, 11, 65-82
- World Health Organization (2007). *World Reports on Disability*, <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability> (Erişim Tarihi: 08.11.2022).
- World Health Organization (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)* external icon. Geneva, Switzerland.
- World Health Organization (2002) *Active ageing: A Policy Framework?* [http://www.who.int/ageing/publications/active\\_ageing/en/](http://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/) (Erişim Tarihi: 10.12.2022).
- Yao, Y & Hou, P. (2019). Senior Tourism: The Sunrise Industry in the Sunset Crowd, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(5), 572-580.
- Yürük, E. Ö. & Avcı, N. (2008). Engelliler ve Turizm: Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Karşılaştırma. *Avrasya Etüdüleri*, 34(2), 109-125.
- Zorlu, Ö. (2018). *Termal Turizm ve İşletmeciliği*. İçinde, S. Çelik (Ed.) ve B. Yalçın (Ed.), Sağlık Turizmi, Detay Yayıncılık. Ankara.