

**BEDENSEL ENGELLİLERİN
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN
BEKLENTİLERİNİ BELİRLEMeye
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:
ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ**

**Sıla KARACAOĞLU
(Yüksek Lisans Tezi)
Eskişehir, 2012**

**BEDENSEL ENGELLİLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN
BEKLENTİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:
ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ**

Sıla KARACAOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı
Danışman: Doç. Dr. Medet YOLAL

Eskişehir
Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ağustos, 2012

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Sıla KARACAOĞLU'nun, "Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği" başlıklı tezi 03 Ağustos 2012 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca toplanan **Turizm ve Otel İşletmeciliği** Anabilim Dalında, **yüksek lisans tezi** olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Doç.Dr.Medet YOLAL
Üye : Yard.Doç.Dr.Osman TUTAL
Üye : Yard.Doç.Dr.Çağrı Hale ÖZEL

Prof.Dr.B.Zafer ERDOĞAN
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yüksek Lisans Tez Özü

BEDENSEL ENGELLİLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN BEKLENTİLERİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Sıla KARACAOĞLU

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ağustos, 2012

Danışman: Doç. Dr. Medet YOLAL

Dünya’da yaklaşık 650 milyon engelli kişinin olduğu tahmin edilmektedir. Türkiye’de ise engelli nüfus 8,5 milyondan fazladır. Çeşitli kurumların yaptığı araştırmalara göre, 2030 yılında tüm dünyadaki engelli nüfusunun iki katına çıkacağı öngörülmektedir. Engelli sayısının kayda değer şekilde yüksek olması ve engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine genellikle refakatçi eşliğinde katılmaları, engelli turizm pazarını gelişen ve gelecek vaat eden bir niş pazar haline getirmiş durumdadır. Bununla beraber, yapılan araştırmalar engellilerin karşılaştığı sosyal ve pratik güçlüklerin, engellilerin turizm faaliyetlerine olan katılımlarını olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, diğer engel gruplarına göre sayıca daha fazla olan bedensel (ortopedik) engellilerin, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılım durumlarını belirlemeyi, bu kişilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini tespit etmeyi ve konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından uygunluğuna ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında alanyazın taraması yapılarak soru formu geliştirilmiştir. Araştırma, zaman, maliyet ve erişilebilirlik kısıtları göz önünde bulundurularak Eskişehir ilindeki bedensel engelliler ile sınırlı tutulmuştur. Elde edilen bulgular doğrultusunda; tatile katılımın önündeki nedenler tespit edilmiş ve bedensel engellilerin demografik özellikleri ile diğer alt faktörler (beklenti, tatil değerlendirmesi ve işletmeye uygunluk) arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda, Türkiye’de engelli turizm pazarının gelişmesi ve konaklama işletmelerinin engelli turistlere uygun hizmet sunabilmeleri için öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli turizmi, Bedensel engelli, Konaklama işletmeleri, Eskişehir.

Abstract

A STUDY ON THE EXPECTATIONS OF PHYSICALLY DISABLED PEOPLE FROM THE ACCOMMODATION BUSINESSES: THE CASE OF ESKİŞEHİR

Sıla KARACAOĞLU

Department of Tourism and Hospitality Management

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, August, 2012

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Medet YOLAL

It is forecasted that there are 650 million disabled people in the World. This population is estimated to be more than 8.5 million in Turkey. Research by several international associations estimates that the disabled population will be doubled by the year 2030. Higher population of the disabled people, and their travels with a companion have justified that disabled people is a growing market for tourism industry, and an important niche market. However, research has shown that social and environmental problems that the disabled people face while traveling have a negative impact on the touristic movements of this population. The purpose of this study is to investigate tourism movements of physically (orthopedic) disabled people that compose the majority among other disabilities, to ascertain their expectations from the accommodation businesses and to reveal their evaluation of the accessibility of the accommodation businesses. The data collection instrument was developed on the basis of an extensive literature review. Due to time, cost and accessibility constraints, the study is limited to physically disabled people living in Eskisehir. On the basis of study findings, initially the factors that inhibit physically disabled people from travelling were determined. Further, the relations between the demographics of the participants and the sub factors (expectations, holiday evaluations and the convenience of the business) were analyzed. Finally, the conclusions and the implications were discussed in detail on the basis of study findings, and suggestions were made for Turkey on developing disabled tourism market and maintaining accommodation businesses compatible to the needs of this market.

Key words: Disabled tourism, Physically disabled, Accommodation businesses, Eskişehir.

03./08./2012

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tez/proje çalışmasının bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumunda bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla tarandığımı ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim.

Her hangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Sıla KARACAOĞLU

Önsöz

Tez çalışmamın her aşamasında hiçbir zaman desteğini ve anlayışını esirgemeyen, bilgi ve tecrübeleri ile beni yönlendiren çok değerli danışmanım ve hocam Sayın Doç Dr. Medet YOLAL'a, fikir ve bilgilerine her ihtiyaç duyduğumda kıymetli zamanını bana ayıran ve yapıcı eleştirileri ile bu çalışmanın gerçekleşmesinde önemli katkısı bulunan Sayın Yrd. Doç. Osman TUTAL'a, anket verilerinin analizinin yapılmasında çok büyük emeği olan Sayın Öğr. Gör. Bülent BATMAZ'a, yüksek lisans öğrenimim süresince verdikleri derslerle bizleri yönlendiren ve ihtiyaç duyduğum anlarda yardımda bulunan tüm hocalarıma, çalışmanın uygulama bölümünün gerçekleştirilmesinde verdikleri destekten ötürü T.C Eskişehir Valiliği Engelliler Koordinasyon Merkezi Sorumlusu Sayın Nazan GÜLERYÜZ DEMİR'e ve Sosyal Hizmet Uzmanı Sayın Hande Başak MUTLU'ya, Eskişehir Sakatlar Derneği yöneticilerine, ESOGÜ Hastanesi Başhekimliği'ne, Fizyoterapist Sayın Rıfat ERTEKİN'e, araştırmamda kullandığım anketi yanıtlayan bedensel engellilere ve hayatım boyunca eğitimime destek olan ve bu konuda elinden gelen çabayı gösteren aileme teşekkürlerimi sunarım.

Sıla KARACAOĞLU

Ağustos, 2012

İçindekiler

	<u>Sayfa</u>
Jüri ve Enstitü Onayı	ii
Öz.....	iii
Abstract.....	iv
Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi.....	v
Önsöz.....	vi
Özgeçmiş.....	vii
Tablolar Listesi.....	xi
Şekiller Listesi.....	xiii
Kısaltmalar Listesi.....	xiv
1. Giriş.....	1
1.1. Problem.....	3
1.2. Amaç	4
1.3. Önem	6
1.4. Varsayımlar	7
1.5. Sınırlılıklar	7
1.6. Tanımlar	8
2. Alanyazın	11
2.1. Engelliler ve Turizm	11
2.1.1. Dünya’da engelli turizm pazarı	12
2.1.2. Engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurlar	14
2.1.3. Dünya’da engelli turizmüne yönelik örnek uygulamalar	20
2.1.4. Türkiye’de engelli turizm pazarı	26

2.1.5. Türkiye’deki engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurlar	32
2.2. Konaklama İşletmelerinde Bedensel Engellilere Yönelik Düzenlemeler	36
3. Yöntem	40
3.1. Araştırma Modeli	40
3.2. Evren ve Örneklem	40
3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı	41
3.4. Veri Analizi	43
3.4.1. Faktör analizi.....	43
3.4.2. Kümeleme analizi	45
3.4.3. Uyum analizi	46
4. Bulgular ve Yorum	47
4.1. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	47
4.2. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Turizm Hareketlerine Katılımına İlişkin Bulgular	49
4.3. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Bulgular	52
4.4. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin En Son Tatil Yaptıkları Konaklama İşletmesinin Bölüm ve Özelliklerinin Uygunluğuna İlişkin Bulgular.....	53
4.5. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Bulgular	55
4.6. Faktör Analizine İlişkin Bulgular	56
4.6.1. Beklentilere ilişkin faktör analizi bulguları	56
4.6.2. Tatil değerlendirmesine ilişkin faktör analizi bulguları	58

4.6.3. Konaklama işletmelerinin bedensel engellilere uygunluğuna ilişkin faktör analizi bulguları	59
4.7. Kümeleme Analizine İlişkin Bulgular	61
4.7.1. Beklenti faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları	61
4.7.2. Değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları	63
4.7.2.1. Olumlu değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları	63
4.7.2.2. Olumsuz değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları	64
4.7.3. İşletmeye uygunluk faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları	65
4.8. Beklenti faktörüne ilişkin uyum analizi bulguları	66
5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler	69
Ekler	79
Kaynakça	90

Tablolar Listesi

Sayfa

Tablo 1. Engellilik Türü ve Cinsiyete Göre Dağılım.....	8
Tablo 2. Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Kişilerin Karşılaştığı Engeller.....	16
Tablo 3. Bedensel Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	48
Tablo 4. Son Beş Yıl İçerisinde Tatile Gitmiş ve Gitmemiş Olan Bedensel Engellilerin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	49
Tablo 5. Bedensel Engellilerin Tatile Gitme Sıklığına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	49
Tablo 6. Bedensel Engellilerin Tatile Gitmeme Nedenlerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	50
Tablo 7. Bedensel Engellilerin Demografik Özellikleri ile Tatile Gitme Sıklığı Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizi.....	50
Tablo 8. Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma.....	52
Tablo 9. Bedensel Engellilerin En Son Tatil Yaptıkları Konaklama İşletmesinin Bölüm ve Özelliklerinin Uygunluğuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma.....	54
Tablo 10. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma.....	55
Tablo 11. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin KMO ve Bartlett's Testi sonuçları.....	56
Tablo 12. Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Maddelerin Faktör Analizi.....	57
Tablo 13. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi sonuçları.....	58
Tablo 14. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Maddelerin Faktör Analizi Sonuçları.....	59

Tablo 15. Konaklama İşletmelerinin Bölüm ve Özelliklerinin Bedensel Engelliler Açısından Uygunluğuna İlişkin KMO ve Bartlett's Testi sonuçları.....	60
Tablo 16. Konaklama İşletmelerinin Bölüm ve Özelliklerinin Bedensel Engellilere Uygunluğuna İlişkin Maddelerin Faktör Analizi sonuçları.....	61
Tablo 17. Beklenti Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları.....	62
Tablo 18. Beklenti Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları.....	62
Tablo 19. Beklenti Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi.....	62
Tablo 20. Olumlu değerlendirme Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları....	63
Tablo 21. Olumlu değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları.....	63
Tablo 22. Olumlu değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi.....	64
Tablo 23. Olumsuz Değerlendirme Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları.....	64
Tablo 24. Olumsuz değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları.....	65
Tablo 25. Olumsuz Değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi.....	65
Tablo 26. İşletmeye Uygunluk Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları.....	65
Tablo 27. İşletmeye Uygunluk Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları.....	66
Tablo 28. Beklenti Faktörü ile Diğer Faktörlerin İlişkisini Gösteren Uyum Analizine İlişkin Bulgular.....	67
Tablo 29. Uyum Analizinde Yer Alan Faktörlerin Boyutlarına İlişkin Bulgular.....	67

Şekiller Listesi

Sayfa

Şekil 1: Bedensel Engellilerin Demografik Özellikleri ile Tatile Gitme Sıklığı Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizine İlişkin Grafik.....	51
Şekil 2: Beklenti Faktörü ile Diğer Faktörlerin Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizine İlişkin Grafik.....	68

Kısaltmalar Listesi

- ACT:** Access Centers Turkey (Türkiye Engelliler Merkezi)
- ADA:** Americans with Disabilities Act (Amerika Engelliler Yasası)
- BM:** Birleşmiş Milletler
- DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı
- ENAT:** European Network for Accessible Tourism (Avrupa Engelsiz Turizm Ağı)
- EUROSTAT:** European Community Statistical Office (Avrupa Birliği İstatistik Ofisi)
- MPM:** Milli Prodüktüvite Merkezi
- KMO:** Kaiser-Meyer- Olkin (Örneklem Yeterliliği Ölçümü)
- OSSATE:** One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe (Avrupa’da Erişilebilir Turizm)
- ÖZİDA:** Özürlüler İdaresi Başkanlığı
- TÜBİTAK:** Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
- TÜROB:** Turistik Otelciler , İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği
- TÜRSAB:** Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
- TÜİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- TSE:** Türk Standartları Enstitüsü
- TS:** Türk Standartı
- WHO:** World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
- WTO:** World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü)

1. Giriş

Geçmişten günümüze engelliler sıklıkla ekonomik, sosyal ve siyasi yapı bozuklukları, bilgi eksikliği, yanlış yaklaşımlar, olumsuz tutumlar, ayrımcılık ve fiziksel çevre koşullarının yetersizliği gibi sorunlarla karşılaşmıştır (Ergün, 2005: 1). Bununla beraber, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra insan hakları konusunda yaşanan gelişmelerle birlikte devletlerin ve toplumların engellilere daha duyarlı olduğu ve engellilerin yaşamın tüm alanlarına eşit şekilde uyum sağlamalarına yönelik politikalar üretildiği görülmektedir.

Birleşmiş Milletler, engellilerle ilgili çalışmalarına ilk kez 1945 yılında başlamış ve 1948'de yayınlanan İnsan Hakları Beyannamesi'nde herkesin eşit olduğu ilkesi dile getirilmiştir. Bu adımları takiben eğitim, rehabilitasyon ve meslek edindirme ile ilgili programlar geliştirilmiş ve engellilerin de katılabileceği ilk sportif organizasyonlar düzenlenmiştir. 1981 yılının, BM tarafından Uluslararası Özürlüler Yılı olarak ilan edilmesi kamuoyunun dikkatini engellilere çekmiş, 1983-1992 yılları BM Özürlüler On Yılı olarak kabul edilerek bu süreç pekiştirilmiştir. Yine bu dönemde Özürlü İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı ile engelli insanların varlığına ve sorunlarına ilişkin toplumun bilinç düzeyi arttırılmıştır. Engelli bireylerin sosyal hayata tam katılmaları ve eşit fırsatlar edinmelerini amaçlayan “Asya-Pasifik Özürlüler On Yılı” 1993-2002 tarihleri arasında oldukça başarılı politikalar geliştirmiştir. 2003 yılı, Avrupa Konseyi tarafından “Özürlüler Yılı” olarak ilan edilmiştir. BM'nin aldığı karar doğrultusunda engelsiz bir yaşam için yeni politikalar üretilmesi amacıyla “Asya-Pasifik Özürlüler On Yılı'nın” 2003-2012 yılları arasında bir on yıl daha uzatılması kabul edilmiştir. Bu süreçte, Türkiye Cumhuriyeti çok önemli bir yere sahip olup bölge ülkelerinin yer aldığı toplantılarda üye ülke sıfatıyla yer almaktadır. Ayrıca, uluslararası boyut içinde son yılların en önemli dökümanı olan “Engellilerin Hakları Sözleşmesi”, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilmiş ve 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılmıştır. Sözleşme, ülkemiz tarafından aynı tarihte 80 ülke ile birlikte imzalanmıştır.

Günümüzde, engellilerin sorunlarına karşı duyarlı olmak, onları topluma kazandırabilmek ve yaşam seviyelerini yükseltebilmek yönünde gösterilen çabanın

yanında bu alanda kaydedilen mesafe, devletlerin ve çağdaş toplumların sosyal meselelere değer vermesi bakımından, özellikle uluslararası boyutta, önemli bir sosyal gelişmişlik ölçüsüdür (Öngören, Atalay ve Tan, 2007: 9-10). Bu ilkedan hareketle, devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, akademik çevre ve toplumun “engellilerin yaşam içindeki engellerini kaldıracak şekilde” sosyal, iktisadi, hukuki ve çevresel politikalar üretmesi beklenmektedir. Alanyazın incelemesi yapıldığında, engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine ilişkin beklentileri, ihtiyaçları ve bu faaliyetler esnasında karşılaştıkları sorunların araştırılmasına yönelik çalışmaların yetersizliği dikkat çekmektedir.

Araştırmanın, bedensel engellilerin turizm ve seyahat alanında karşılaştıkları sorunlara ilişkin farkındalık yaratılması, konuya ilişkin karar alıcılara ve işletmelere öneriler geliştirilmesi, alanyazına katkı sağlanması ve bundan sonra yapılacak benzer çalışmalara taban oluşturulması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı; bedensel engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımını engelleyen nedenleri araştırmak, bedensel engellilerin konaklama işletmeleriyle ilgili beklentilerini öğrenmek, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından eksikliklerini tespit etmek ve bedensel engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmasını sağlayacak koşulların yapılandırılması için öneriler geliştirmektir. Çalışmanın birinci bölümünde, araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımı sınırlılıkları ve engellilik olgusuna ilişkin tanımlar hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde, engelli turizmi ve engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını etkileyen unsurlar ile ilgili alanyazın taraması yapılmıştır. Bununla birlikte, Dünya’da ve Türkiye’de engelli turizm pazarının bedensel engelliler açısından durumu incelenmiş ve konaklama işletmelerinde bedensel engelliler için yapılması gereken düzenlemelere yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde, araştırmanın yöntemi açıklanmış ve dördüncü bölümünde istatistik testler aracılığıyla analiz edilen verilerin bulguları sunulmuştur. Çalışmanın son bölümü olan beşinci bölümde ise araştırma sonuçlarına, tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

1.1. Problem

Engelli insanların da diğer insanlar gibi seyahat etmeleri ve turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal haklarıdır ve bu faaliyetlere katılmak engelli olan ve olmayan tüm insanlar için gereklidir (Yau, Mckercher ve Packer, 2004: 948). İnsan Hakları Beyannamesi'nin 2. maddesi “herkesin ırk, renk, cins, din, siyasi veya inanç ya da toplumsal köken, servet, doğuş ya da herhangi başka bir durumdan dolayı ayrıma uğramadan, bu bildiriye ilan olunan hak ve özgürlüklerden yararlanma hakkına sahip olduğunu” ve beyannamenin 24. maddesi ise “her insanın dinlenmeye ve eğlenmeye hakkı olduğunu” ifade etmektedir. Benzer şekilde, 1980 yılında ilan edilen Manila Deklarasyonu turizmin tüm insanların yaşam standardını ve kalitesini artırmak yönünde temel amaç gütmeye gerektiğini belirtmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006a: 7). Ayrıca, bu deklarasyonda turizmin tüm insanlar için temel bir hak olduğu ortaya konmuştur (Guerra, 2003: 17). 1982 Anayasası'nın 23. Maddesi'nde de herkesin seyahat hürriyetine sahip olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Dünya nüfusunun kayda değer kısmının engelli olarak yaşamını sürdürdüğü ve çoğunluğunun refakatçileri ile birlikte sosyal faaliyetlere katılacağı göz önünde bulundurulduğunda, engellilerin turizm ve seyahat endüstrisi için çok önemli bir pazar potansiyeli meydana getirdiği söylenebilir. Ancak, araştırmalara göre seyahatleri süresince karşılaştıkları çeşitli sorunlardan dolayı engelliler daha az seyahat etmeyi tercih etmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006b: 88). Alanyazın incelendiğinde, seyahat acentaları ve konaklama işletmelerinin güvenilir bilgi sağlamadığı (Eichhorn, Michopoulou, Miller ve Buhalis 2007; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Buhalis ve Michopoulou, 2010; Chang ve Chen, 2010, Buhalis ve Darcy, 2011), engellilerin özel gereksinimlerine uygun olmayan çevresel mimarinin, ulaşım araçlarının ve konaklama işletmelerinin varlığı (Smith, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Darcy ve Daruwalla, 1999; Burnett ve Bender, 2001; Vignuda, 2001; Shaw ve Coles, 2003; Ray ve Ryder, 2003; Aitehison, 2003; Yau, Mckercher ve Packer, 2004; Wescott, 2004;) ve eğitimsiz personel sorununun (Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008; Vignuda, 2001) engellilerin seyahate katılmalarını olumsuz etkilediği görülmektedir.

Engelli bireylerin sosyal yaşama katılımı ve eşit fırsatlara sahip olması tartışılmaz bir konudur. Bu bakımdan, eğitim, istihdam, rehabilitasyon hizmetleri, ulaşım, turizm,

kültür, sanat ve spor faaliyetleri, çevre düzenlemeleri ve mimari yapılaşmanın engelli bireyleri de dikkate alacak şekilde tasarlanması gerekmektedir. Bunlar yapılırken de engelli bireylerin düşünce ve beklentilerine başvurmak kaçınılmazdır. Böylece, “engellileri yaşam içerisinde daha engelli kılan koşulların” tespit edilmesi ile çözüme yönelik etkin politikalar üretmek mümkün hale gelebilecektir. Bu noktadan hareketle, “bedensel engellilerin tatile gitmeme nedenlerinin belirlenmesi, konaklama işletmelerine ilişkin beklentilerinin tespiti ve konaklama işletmelerindeki mimari yapı ve düzenlemelerin bedensel engelliler için uygunluğunun araştırılması” çalışmanın problemi olarak belirlenmiştir.

1.2. Amaç

BM Eski Genel Sekreteri Kofi Annan, 1997 yılında Dünya Engelliler Günü nedeniyle yaptığı konuşmada engellileri dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelendirmiştir. Konuya ilişkin istatistikler bu tanıma doğrular niteliktedir. Toplumsal çeşitliliğin kabul gördüğü gelişmiş birçok ülkede toplam nüfusun ortalama %15-%20’sini engellilerin meydana getirdiği görülmektedir (Darcy, Cameron ve Pegg, 2010: 516). EUROSTAT’ın yaptığı araştırmaya göre (2003), Finlandiya nüfusunun %32,2’sini, Hollanda nüfusunun %25,4’ünü, İngiltere nüfusunun %27,2’sini, İtalya nüfusunun %6,6’sını ve Romanya nüfusunun %5,8’ini engelli bireyler oluşturmaktadır (www.epp.eurostat.ec.europa.eu). Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü’nün 2011 yılında yayımladıkları raporda, dünya nüfusunun yaklaşık %15’ini engellilerin oluşturduğu ifade edilmiştir (Giresunlu ve Akıncı, 2011: 16). Ülkemizde ise bu oranının %12,3 olduğu ve engelli nüfusun 8,5 milyonu aştığı tahmin edilmektedir (TÜİK, 2002; TÜBİTAK, 2006).

2030 yılında tüm dünyadaki engelli nüfusunun iki katına çıkacağı öngörülmektedir (Lach, 1999: 21; Burnett ve Bender, 2001: 4; Guerra, 2003: 27). BM Engelli İstatistik Raporu’na göre insanlar yaşlandıkça hareket kabiliyetinde azalma meydana geldiği için yaşlanma ve engellilik arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 2). Bu tespitten yola çıkarak, hareket kısıtı olan yaşlıların, hamile ve bebekli kadınların, obezlerin, boyu normalden kısa olanların, kronik hastaların ve özel bakıma muhtaç kişilerin de erişilebilir hizmetlerden yararlanma ihtiyacı olabileceği göz ardı edilmemelidir. Erişilebilirlikten kastedilen, herkesin rahatlıkla kullanabileceği

yol, giriş, bina, dış mekan faaliyetleri ve özel ihtiyaçlar için tasarlanmış düzenlemelerdir (Westcott, 2004: 5).

Dünya'daki engelli nüfusun genel nüfus içerisinde önemli bir oran oluşturduğu, engellilerin tatile genellikle aile, arkadaş veya refakatçi ile çıktıkları ve erişilebilir hizmetlerden yararlanması muhtemel olan diğer kişilerin de varlığı hesaba katıldığında engelli turizm pazarının boyutunun ve ekonomik değerinin daha iyi anlaşılacağı düşünülmektedir. Bununla beraber, seyahat ve turizm endüstrisinin mevcut engelli turist potansiyelinden tam olarak yararlanamadığı söylenebilir. Çünkü birçok ulaşım faaliyetleri, seyahat acentaları ve oteller bedensel engellilerin kullanımına uygun hizmet sunmamaktadır (Vignuda, 2001: 5).

Bir hizmet sektörü olan turizmin tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya odaklandığı düşünüldüğünde, engelli müşterilerin istek ve beklentilerinin kapsamlı bir şekilde analiz edilmesi ve onların özel gereksinimlerini karşılayacak hizmet unsurlarının sunulması kaçınılmazdır. Bu bağlamda çalışma, “bedensel (ortopedik) engellilerin, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılım durumlarını belirlemeyi, bu kişilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini tespit etmeyi ve konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından uygunluğuna ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymayı” amaçlamaktadır.

Çalışmanın alt amaçları ise aşağıda yer almaktadır:

- Önemli bir niş pazar haline gelen engelli turizmine yönelik Dünya'daki ve Türkiye'deki mevcut durum ve uygulamaları ortaya koymak,
- Bedensel engelli bireylerin de diğer insanlar gibi eşit koşullara sahip olarak seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmasını sağlayacak koşulların yapılandırılması için öneriler geliştirmek,
- Türkiye'nin küresel anlamda engelli turizm pazarından daha fazla pay alabilmesi için önerilerde bulunmak ve
- Engellilere yönelik olarak yapılacak çalışmalara katkı sağlamaktır.

1.3. Önem

Engellilerin erişilebilir hizmetlere, ulaşım, seyahat ve turizm özgürlüğüne kavuşması devletler için çok önemli bir gelişmişlik göstergesidir. WTO tarafından yayınlanan “Turizmde Global Etik İlkeler” (1990) kapsamında “dinlenme hakkının herkes için gerekli temel bir hak ve turizmin insan sağlığına hizmet eden temel bir gereksinim olduğu” belirtilmektedir. Ayrıca, “dünyanın sahip olduğu değerlerin ayırım yapılmaksızın herkese açık olduğu ve engellilerin turizm hareketine katılmasının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi gerektiği” yönünde maddeler bulunmaktadır (Ünsal, Babacan ve Ateşoğlu, 2006: 815). Engelli bireylerin bu haklarından tam anlamıyla yararlanabilmesi yasal, ekonomik, sosyal ve çevresel düzenlemelerin “engelleri kaldıracak şekilde” yapılandırılmasına bağlıdır. Bu sayede, engellilerin sosyal yaşama ilişkin her türlü faaliyette daha fazla yer alması beklenebilir.

Avrupa nüfusunun yaşlanması, meslek ve trafik kazaları ile birlikte engelli sayısının artacağı öngörülmektedir. Ayrıca, erişilebilir hizmetlerin gelişmesiyle birlikte engellilerin sosyal yaşam, ulaşım, iş, eğitim ve eğlence gibi alanlara katılımının artması beklenmektedir (Guerra, 2003: 27). Daha donanımlı ulaşım araçlarına ve erişilebilir mimariye kavuşan, doğru bilgilendirilen, yasal, sosyal ve ekonomik haklara sahip olan ve toplumla bütünleşen engelli bireylerin, bu durumun doğal bir sonucu olarak seyahat ve turizm faaliyetlerine olan katılımlarının artması kaçınılmazdır. Buna ek olarak, özürsüz insanlara eşlik edecek kişiler de dikkate alındığında engelli turizm pazarının boyutları oldukça büyümektedir. Bu büyümenin nedeni, özürsüz insana sunulan her turizm olanağının aynı zamanda bu kişinin eşine, çocuklarına, ailesine ve arkadaşlarına da sunulmuş olmasıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 10).

Seyahat ve turizmin tüm insanlar için bir hak olması ve engellilerin bu hakkı kullanmakta bazı sosyal, psikolojik ve pratik engellerle karşılaşması, engelli turizmi alanındaki çalışmaların artması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Buradan yola çıkarak, Türkiye'nin engelli turizm pazarından daha fazla pay alabilmesi için engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi önem kazanmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanılarak bedensel engellilerin “beklenti, deneyim ve önerilerinin”

tespit edilmesinin engelli turizmi alanındaki araştırma boşluğuna katkı sağlaması beklenmektedir.

1.4. Varsayımlar

Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerinin tespit edilmesini amaçlayan bu çalışma, aşağıdaki varsayımlar doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

- “Daha önce konaklama işletmesinde tatil yapmış olan” katılımcıların konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi olduğu varsayılmaktadır.
- Araştırmaya katılan bedensel engellilerin, kendilerine yöneltilen soruları doğru algıladıkları ve sorulara gerçeği yansıtacak şekilde cevap verdikleri varsayılmaktadır.
- Mevzuatımızda, “Özürlüler Kanunu” ve devamında çıkarılan yönetmeliklerde “özürlü” kavramı kullanılmış olsa da eski yasal metinlerde “sakat” kavramının mevcudiyeti devam etmekte, yeni metinlerde de “engelli” terimi kullanılmaktadır. Farklı anlamlar ihtiva etse de birbirleriyle eş anlamlı olarak kullanılan “sakat, özürlü ve engelli” kelimeleri mevzuat ve uygulama bakımından da gittikçe karmaşık bir hal almaktadır (Ürker, 2010: 1). Söz konusu kavramlar arasındaki farkların günlük yaşamda değeri yoktur. Çünkü önemli olan bireylerin engellilik durumunu tanımlayan kavramlar değil, engelli bireylerin toplumdaki diğer bireylere göre farklı hizmet ve gereksinimlerinin olduğunun bilinmesidir (Şahin, 2004: 48). Bu anlamda, araştırmada geçen ve alanyazında kullanılan “sakat, özürlü ve engelli” kelimelerinin eş anlamlı olarak kullanıldığı varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırma, aşağıda yer alan sınırlılıklar kapsamında şekillendirilmiştir.

- TÜİK’in 2002 yılı genel nüfus sayımında ve TÜBİTAK’ın İleri Analiz Raporu’nda (2006) engel grupları içinde sayısal olarak en fazla olanın bedensel engelliler olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı araştırma, bedensel engelliler ile sınırlandırılmıştır.

Tablo 1. Engellilik Türü ve Cinsiyete Göre Dağılım

Engellilik Türü	Erkek		Kadın		Toplam
	%	Sayı	%	Sayı	
Bedensel	58,7	503,553	41,3	354,079	857,632
Görme	57,8	238,304	42,2	174,008	412,312
İşitme	54,6	138,534	45,4	114,275	252,809
Konuşma	62,7	164,939	37,3	98,068	263,007
Zihinsel	60,1	199,027	39,9	132,215	331,242

Kaynak: TÜBİTAK İleri Analiz Raporu, 2006: 29.

- Bedensel engellilerin konaklama sektöründen beklentilerini ve konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından eksik olan hizmetlerini tespit etmeye yönelik olan bu araştırma, zaman, maliyet ve uygulama kısıtları göz önünde bulundurularak Eskişehir ilindeki bedensel engelliler ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Tanımlar

Hizmet alanları ve yaklaşımlara bağlı olarak engellilere ilişkin geliştirilmiş pek çok tanım bulunmaktadır. Toplumda çoğu zaman “özürlülük, sakatlık ya da engellilik” kavramlarının birbirinin yerine kullanıldığı gözlenmektedir. Ancak, bilimsel kriterler dikkate alındığında bu kavramların her birinin farklı olduğu ortadadır. Çalışmanın içerisinde, “özürlü, sakat ve engelli” kavramları sıklıkla kullanıldığı için, bu kavramların bilimsel tanımlamalarının kısaca yapılmasının bilgilendirme sağlaması açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (1980), engellilikle ilgili temel kavramları üç ayrı kategoride geliştirmiştir:

Özürlülük (impairment): Kişinin fizyolojik, psikolojik, anatomik ya da işlevlerindeki herhangi bir eksiklik ya da anormalliktir.

Sakatlık (disability): Özürlülük sonucu oluşan ve normal bir insanın başarı ile sonuçlandırabileceği herhangi bir aktiviteyi gerçekleştirmede ortaya çıkan bir eksiklik ya da sınırlamadır. Sakatlıklar, “geçici” (malnütrisyon, bulaşıcı hastalık), “sürekli” (körlük, mental gerilik) ve “ilerleyen tipte” (dejeneratif hastalıklar, kalp hastalığı) olabilirler.

Engellilik (handicap): Yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel etkenlere bağlı olarak, özürlülük ve sakatlık sonucunda birey için normal olan bir işlevin yerine getirilememesi, tamamlanamaması ya da eksik kalmasıdır. Eksik kalan işlev, bir aktiviteyle sınırlı olmayıp yaşantıyı oluşturan rollerden biridir. Örneğin, fiziki bir engel vücudun belli bir kısmını ilgilendirse de etkisi o bölgeyle sınırlı kalmaz ve sonuçlarıyla o kişinin yaşamını da etkiler (Öngören vd., 2007: 8).

T.C. Özürlüler Kanunu’nda yer alan tanıma göre ise, (5378 sayılı kanun 3.Madde): “Özürlü, 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 kişidir”(www.tbmm.gov.tr).

TÜİK (2004) aynı tanımlamaya, “bağımsız hareket edebilmesi için yapılarda ve açık alanlarda özel fiziki düzenlemelere gereksinim duyan kişidir” ifadesini eklemiştir.

Bedensel (Ortopedik) Engelliler: Bedensel engelliler, engelli grupları içerisinde çoğunluğa sahip olan kesimdir. Bununla birlikte, bu engel grubunda yer alan bireylerin tanım ve sınıflandırılmalarına ilişkin bir görüş birliği olduğunu söylemek güçtür (Kars, 2008: 39). Türk Standartları Enstitüsü (TSE, 1999), bedensel engelliliği, “normal insan hareketliliğine sahip olmayan ve hareket organlarında eksiklik bulunduğundan yardımcı cihaz ve araçla hareket edebilen kişi” olarak tanımlamıştır. Bununla beraber, “tekerlekli sandalye kullanan engelli ve kullanmayan engelli” şeklinde bir ayrıma gitmiştir. Buna göre tekerlekli sandalye kullanan engelliler, “yürüme engeli olan veya

yürümesi sakıncalı olan kişiler” olarak tanımlanırken, yürüyebilen engelli ise “baston, koltuk değneği, protez gibi araçlarla hareket edebilen kişidir”.

ÖZİDA'nın (2011) tanımına göre ise:

“Doğum öncesi, doğum esnası ve doğum sonrası dönemde herhangi bir nedenle, iskelet (kemik), kas ve sinir sistemindeki bozukluklar sonucu, bedensel yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiye ortopedik engelli, buna yol açan duruma ise ortopedik engel” denir (www.ozida.gov.tr).

Genetik bozukluklar, doğum öncesi annenin geçirdiği rahatsızlıklar, doğum hataları, çocuklukta geçirilen viral hastalıklar, çocuk felci, doğal afetler (deprem, yangın, su baskını vb.), terör, trafik kazaları, iş kazaları ve yaşlanmanın normal etkileri, bedensel engelliğin nedenleri arasında sıralanan faktörlerdendir (Engelli El Kitabı, 2011: 9).

2. Alanyazın

Alanyazın incelendiğinde, engelli insanlar, seyahat ve turizm ile ilgili araştırmaların 1980’li yıllardan itibaren ortaya çıktığı görülmektedir (Woodside ve Etzel, 1980; Smith, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Crawford, Jackson ve Godbey 1991; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Muloin, 1992; Germ ve Schleien, 1997; Gleeson 1997; Turco, Stumbo ve Garncarz, 1998; Klenosky, ve Gitelson, 1998; Lach, 1999; Darcy ve Daruwalla, 1999; Vignuda, 2001; Burnett ve Bender, 2001; Stafford, Samson ve Roy, 2001; Israeli, 2002; Miller ve Kirk, 2002; Takeda ve Card, 2002; McKercher, Packer, Yau ve Lam, 2003; Guerra, 2003; Ray ve Ryder, 2003; Aitchison, 2003; Shaw ve Coles, 2004; Westcott, 2004; Gladwell ve Bedini, 2004; Yau, McKercher ve Packer, 2004; Buhalis, Eichhorn, Michopoulou ve Miller, 2005, Card, Cole ve Humphrey, 2006; Öztürk ve Yaylı, 2006; Eichhorn, Michopoulou, Miller ve Buhalis 2007; Bi, Card ve Cole, 2007 Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008; Darcy, Cameron ve Pegg, 2010; Freeman ve Selmi, 2010; Buhalis ve Michopoulou, 2010; Chang ve Chen, 2010, Buhalis ve Darcy, 2011).

Çalışmanın bu bölümünde, engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını etkileyen unsurlar ortaya konularak Dünya’da ve Türkiye’de engelli turizm pazarının bedensel engelliler açısından durumu değerlendirilecektir. Son olarak, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için yapması gereken düzenlemeler hakkında bilgi verilecektir.

2.1. Engelliler ve Turizm

Engelliler turizm endüstrisi için önemli bir niş pazar konumunda olmasına karşın, bu güne kadar üzerinde fazla durulmamıştır (İsraeli, 2002: 101). Engelli insanların da diğer insanlar gibi seyahat etmeleri ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal hakları olmasına karşın, seyahat ve turizm endüstrisi herhangi bir engeli bulunmayan kişilere yönelik olarak tasarlanmıştır (Yau vd., 2004: 948). Bu kişilerin de seyahat, turizm, alışveriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok alanında yer alabileceği düşüncesi çok az ilgi görmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7). Örneğin, bir çok işletme park yeri ve tuvalet gibi yasal gereklilikleri yerine getirirken bundan fazlasını yapmayı düşünmemekte (Darcy vd., 2010: 518) ya da ilave maliyetten ve sorunlardan korkan bazı tur operatörleri engelli müşterilerle iş yapmak

istememektedir (Guerra, 2003: 9). Dolayısıyla, turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin özürsüz insanlar tarafından kullanımı oldukça zordur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7).

Tüm insanlar yaşadıkları toplumda haklara sahip olma ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılma beklentisi içindedir. Doğal olarak bu durum, engelli tatilcileri de kapsamaktadır (Murray ve Sproats, 1990: 9). Engelli bireylerin çok yönlü sorunları ve karmaşık dünyaları ele alınacak olunursa, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmanın önemi daha iyi anlaşılabilir. Bir diğer konu ise engelli insanların özel durumlarından ötürü bakıma ve ilgiye ihtiyaç duymaları ve çoğunlukla tek başına seyahat edememeleridir. Freeman ve Selmi'nin (2010: 479) Fransa'da yaptığı bir araştırma, engelli kişilerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu ve çok nadir olarak aileleri olmadan boş zaman ve turizm aktivitelerine katıldıklarını göstermektedir. Bu durum, seyahat ve konaklama işletmeleri açısından söz konusu pazarın boyutlarının büyümesi sonucunu doğurmaktadır. Engelli pazarından pay almak isteyen hizmet sağlayıcılar ve turizm destinasyonları giderek artan bu seyahatçilerin istek ve ihtiyaçlarına hazır olmalı ve onların seyahat tecrübelerini mümkün olduğu kadar erişilebilir kılmalıdır (Card vd., 2006: 162).

Günümüzde, gelişen sosyo-ekonomik yapıya bağlı olarak engelli kişilerin seyahat ve turizm hareketlerine katılımlarının arttığı gözlemlenmektedir. Yapılan araştırmalara göre gelişmiş ülkelerdeki engelliler, turizm yatırımcılarının öncelikli hedeflerini oluşturmaktadır (Kilimci, 2008: 258). Engelli turizm pazarının boyutu ve etkilerine izleyen bölümde yer verilmiştir.

2.1.1. Dünya'da engelli turizm pazarı

Engelli kişiler turizm endüstrisi açısından hızla büyüyen bir niş pazar olarak adlandırılmaktadır (Freeman ve Selmi, 2010: 472). Dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelendirilen engelliler, seyahat ve turizm endüstrisi için oldukça önemli hale gelmiştir ve engelli pazarının potansiyel gelirinin oldukça kazançlı olması beklenmektedir (Card vd., 2006: 162). Birçok ülkede, özellikle de gelişmiş ülkelerde, engelliler için etkili yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin etkisini göstermeye başlaması ile birlikte engellilerin eskiye oranla daha çok sosyal yaşama katılabilir hale geldiği görülmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 8). Gelişmiş ülkelerdeki

engellilerin iş hayatına ve sosyal hayata katılmasının ve devletlerin bu amaçla bütçe ayırmasının turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımı arttırmasındaki payı büyüktür. Örneğin, Avrupa’da yaşayan bir engelli aylık ortalama 3 bin-10 bin Euro arasında değişen bir gelir elde etmektedir (Kilimci, 2008: 258). Bu durumda, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılabilmenin ana unsurunu oluşturan ekonomik yeterliliğe kavuşmuş olan engellilerin, bu faaliyetlere katılmada daha istekli olması beklenebilir.

Genel olarak incelendiğinde, Dünya’daki yaşlı ve engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılma nedenlerinin sağlık, dinlenme, rahatlama, özgürlük ve heyecan hissi, yeni yerleri ziyaret etme, sosyalleşme ve günlük yaşamın stresinden kurtulma amaçlı olduğu görülmektedir (Burnett ve Barker, 2001; Shaw ve Coles, 2004; Buhalis vd., 2005). Ayrıca, Kanada’da yapılan bir araştırmaya göre engellilerin %45’inin aile ve arkadaş ziyareti, %21’inin dinlenme, %7’sinin tedavi, %6’sının iş ve %6’sının spor ve kültür amaçlı seyahat ettiği belirlenmiştir (Stafford vd., 2001: 7). Bununla birlikte engelli turistlerin kolay erişim sağladıkları yerlere sıklıkla dönen, sadık müşteriler olduğu vurgulanmaktadır (Westcott, 2004: 5).

Engelli turizm endüstrisi, ekonomik değeri artarak yükselmeye devam eden bir pazar haline geldiği için turizm ve seyahat işletmelerinin ilgisini çekmektedir (Takeda ve Card 2002: 48). Günümüzde, dünya nüfusunun %15’ini teşkil eden bu büyük azınlığın yarattığı turizm potansiyelinden pay alabilmek amacıyla gelişmiş batı ülkeleri rekabet içindedir. Tüm dünyadaki engellilerin sayısının dikkat çekici biçimde yüksek olması ve engellilerin genellikle tek başlarına değil, refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde, engelliler, turizm işletmeleri bakımından önemli bir pazar anlamına gelmektedir (Ünsal vd., 2006: 828). Bu açıdan bakıldığında, pazarın potansiyel gelirinin turizm ve seyahat endüstrisi için oldukça kazançlı olacağı öngörülmektedir.

EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre (1992), Avrupa'nın yetişkin nüfusunun %11'i resmen engelli olarak tanımlanmaktadır. 15 yaşının altındaki engelli çocuklar, 4,6 milyon ileri safhada hamile kadın ve 65 yaşın üzerinde hareketlerinde zorluk yaşayan yaşlı nüfus göz önüne alındığında ise bu oran %13 olmaktadır. Söz konusu orana bağlı olarak Avrupa'nın toplam engelli nüfusunun 50 milyonu aştığı söylenebilir. Fakat bu 50 milyon nüfusun tümü sağlık nedenleri veya ekonomik nedenlerle seyahat edebilecek

durumda değildir. Engelli nüfusun önemli bir oranı ne yazık ki işsiz statüsünde bulunmaktadır. Bu unsurlar göz önüne alındığında, Avrupa’da seyahat endüstrisi için verimli olabilecek bu pazardaki nüfusun 36 milyon kişi olduğu tahmin edilmektedir (Mengüç, 2002: 78).

1993 yılında Avrupa Komisyonu'nun yaptırdığı bir araştırmaya göre Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate, 15 milyon Avrupalı engelli kendi ülkesinde seyahate ve 22 milyon engelli de kendi ülkelerinde gününbirlik gezilere çıkmaktadır. Bu arada, engellilerin büyük bölümünün en az bir refakatçi ile seyahate çıkıyor olduğu düşünüldüğünde engelli turizm pazarının önemi daha iyi anlaşılmaktadır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 9). Surrey Üniversitesi tarafından yürütülen “OSSATE” (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa’da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa’da yaklaşık olarak 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığını ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları, bu nüfusun yaklaşık %70’inin seyahat ettiğine işaret etmektedir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa’da seyahat edecek potansiyel engelli turist sayısının 130 milyon kişi ve bu kişilerin yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Euro’dan fazla olacağı tahmin edilmektedir (TÜRSAB, AR-GE Raporu, 2008).

Özetle, Dünya’daki engellilerin sayısal olarak oldukça büyük bir potansiyel oluşturduğu ve turizm endüstrisi açısından kazançlı ve gelecek vaat eden bir niş pazar haline geldiği görülmektedir. Bu pazardan daha fazla pay almayı hedefleyen ülkelerin, seyahat ve turizm endüstrisini oluşturan bileşenleri bir bütün olarak ele alması ve engellilere yönelik erişilebilir altyapı ve hizmet sunması beklenmektedir.

2.1.2. Engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurlar

Turist, kendini seyahate yönelten psikolojik, fiziksel ve sosyal nedenlerin yanı sıra destinasyonun kolaylığını, ulaşılabilirliğini, fiyatlarını ve imajını düşünerek bir karara varmaktadır (Çakıcı ve Aksu, 2007: 183). Buradan yola çıkılarak engellilerin seyahatleri üzerine yapılan araştırmalar, turizm sektörünü oluşturan ulaştırma, seyahat acentaları, konaklama tesisleri ve yeme-içme işletmelerinin engellilere sunduğu

hizmetlerdeki eksikliklerin engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Germ ve Schleien, 1997; Vignuda, 2001; Shaw ve Coles, 2003; Yau vd., 2004; Wescott, 2004; Yaylı ve Öztürk, 2006; Eichhorn vd., 2007; Öztürk vd., 2008; Buhalis ve Michopoulou, 2010; Chang ve Chen, 2010). Germ ve Schleien'e (1997) göre engellilerin turizm faaliyetlerine katılması için sosyal ve pratik çeşitli güçlüklerin üstesinden gelmeleri gerekmektedir.

Alanyazın incelendiğinde, engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurların genel olarak birbirine benzer olduğu görülmektedir. Smith (1987: 948) engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen güçlükleri üç ana başlıkta (çevresel, etkileşimli, içsel) toplamıştır. Buna göre “çevresel engeller”, davranışsal, mimari ve ekolojik unsurları içermektedir. “Etkileşimli engeller”, konuşma yeteneğinin az olmasından kaynaklanan iletişim güçlükleri ile ilgilidir. “İçsel engeller” ise bireyin fiziksel, psikolojik veya algısal durumuyla ilişkilidir. Engeli bir kişinin, engelli olmayan insanlarla iletişim kuramayacağını (etkileşimli) veya sosyal etkinlikleri yerine getirmede onlar kadar başarılı olamayacağını (içsel) düşünerek turizm faaliyetlerine katılmak istememesi bu duruma örnek olarak verilebilir.

Murray ve Sproat'a (1990: 15) göre engelli insanlar, genel olarak seyahatleri esnasında “ekonomik” (ulaşım ve konaklama), “fiziksel” (bir aktiviteyi yerine getirememe) ve “davranışsal” (engelli turistlerle iletişim) olmak üzere üç çeşit engelle karşılaşmaktadır. Diğer insanlar gibi engelli bireylerin de yaşamlarını idame ettirmek, doğal, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayabilmek için çalışması gerekmektedir. Fakat çalışmayıp herhangi bir gelir elde edemediği için kendine bakamayan engelli, doğal olarak ailesi, yakını veya devlet maddi olarak desteklemektedir. Bu durumda kişi, kendisine sağlananla yetinmek zorunda kalacağı için çoğu zaman sosyal etkinlikler, seyahat ya da turizm faaliyetlerine katılamayabilir. Dolayısıyla ekonomik sorunların, engelli insanları diğerlerinden daha fazla etkilediği söylenebilir (Darcy ve Daruwalla, 1999: 42).

McKercher vd., (2003), turizme katılan engellilerin karşılaştığı engelleri “iç engeller” (temel ve ekonomik engeller) ve “dış engeller” (çevresel ve etkileşimli engeller) olarak ikiye ayırmıştır. Yine benzer şekilde Öztürk ve Yaylı'ya (2006a: 6) göre engellilerin

seyahat faaliyetlerini engelleyen unsurları “içsel ve dışsal faktörler” olarak iki başlık altında toplamak mümkündür (Tablo 2).

Tablo 2. Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Kişilerin Karşılaştığı Engeller

İÇ ENGELLER		DIŞ ENGELLER	
ANA ENGELLER	EKONOMİK ETKENLER	ÇEVRESEL ETKENLER	BİRBİRİNİ ETKİLEYEN ETKİLEŞİMLİ ETKENLER
Bilgi eksikliği	Ekonomik yetersizlik	Tarihi yerlere ulaşmada problemler	Yeterli beceriye sahip olmama
Sosyal beceri yetersizliği	Gelir farklılıkları	Konaklama yerlerinin ulaşılabilirliği	İletişim eksikliği, (konuşma yeteneğinin az olması)
Sağlıkla ilgili engeller	Engellilerin seyahatlerinde refakatçiye ihtiyaç duyması	Ekolojik problemler (dağlar, tepeler vb.)	Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği
Fiziksel ve psikolojik nedenler		Ulaştırma ve güvenlik	Seyahat ve konaklama işletmelerindeki çalışanların tutumu
Engelliler için seyahatin hak olarak görülüp görülmemesi		Kurallar ve yönetmelikten doğan problemler	Doğru danışmanlık eksikliği

Kaynak: Öztürk ve Yaylı (2006a: 6) tarafından derlenmiştir.

Buna göre “içsel faktörler” kendi içinde iki grupta ele alınabilir. İçsel faktörler birincil olarak, “kişilerin özürlerinden kaynaklanan esas nedenler; yeterli bilgiye sahip olamama, sosyal becerilerden yoksun olma, sağlığa bağlı nedenler, fiziksel ve psikolojik nedenlere bağlı faktörler, seyahatin bir hak olarak görülmemesi” şeklinde sıralanabilir. İkincil nedenler ise daha çok “ekonomik nedenlere” dayanmaktadır. “Seyahati karşılayabilme gücü, gelir farklılıkları ve engellilerin seyahatlerinde birilerine ihtiyaç

duymaları” bu duruma örnektir. Engellilerin seyahatlerini etkileyen “dışsal faktörler” ise özellikle “tarihi mekanlara, konaklama işletmelerine ulaşmada karşılaştıkları problemler, seyahat acentelerinin engellilere yönelik faaliyetlerinin yetersizliği, konaklama işletmelerinde çalışan personelin davranışları, çarpık mimari yapılaşma, olumsuz doğal koşullar, ekolojik çevreden kaynaklanan problemlerdir”. Bu noktadan hareketle, turizm ve konaklama endüstrisinde erişilebilirliği engelleyebilecek tüm engellerin ortadan kaldırılması ve erişilebilirliğin sağlanması çok önemlidir (Shaw ve Coles, 2004: 397). Erişilebilirlik, hangi insanlık durumunda bulunulursa bulunulsun her insanın gündelik yaşama katılması sırasında, bina iç mekanlarından kentsel dış mekanlara kadar uzanan yapılaşmış çevreye zorluk çekmeden eşit şekilde ulaşılabilmesini ifade etmektedir (Tatal, 2006: 31). Engelli kişiler diğer insanlardan farklı olarak, özel ihtiyaçlarına uyum sağlayacak elverişli ulaşım araçlarına, konaklama işletmelerine, çeşitli restoran hizmetlerine ve eğlence aktivitelerine gereksinim duymaktadır. Engellilerin diğer insanlardan ayrı nitelikte olan özellikleri dikkate alındığında, bu grubu oluşturan müşterilerin konfora, güvenliğe ve erişime gereksinim duyması kaçınılmazdır (Guerra, 2003: 24).

Engelli pazarı, homojen bir yapıya sahip değildir. Farklı engel gruplarının, çeşitli beklenti ve ihtiyaçları olduğu görülmektedir (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 1). Engellilik çok boyutlu bir olgu olduğu için her bir engel grubunun gereksinimi birbirinden farklılık göstermekte ve özel ihtiyaçlar içermektedir (Darcy vd., 2010: 516). Bu bakımdan ulaştırma, seyahat ve konaklama işletmelerinin, tüm engelli müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik, güvenli, konforlu ve engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmesine imkan sağlayacak düzenlemeler yapması beklenmektedir. Sunulan tüm bu imkanlarla beraber, işletme çalışanlarının engelli müşterilerle nasıl doğru iletişim kuracakları konusunda eğitim alması gerekmektedir. Engellilerin olumlu seyahat ve turizm deneyimleri yaşamalarını amaçlayan ve uluslararası bir örgüt olan ENAT (Engelsiz Turizm İçin Avrupa Ağı, 2010) “güvenilir bilgi, erişilebilir ulaşım, gelişmiş altyapı ve tesisler, kaliteli hizmet ve personel eğitimini” engelli turizm endüstrisinde mutlak olması gereken ana standartlar olarak belirlemiştir (<http://www.accessibletourism.org>). Bu bağlamda, seyahat ve turizm işletmelerinin, bu standartları tam ya da eksik sunmasının engelli bireylerin tatil kararlarını belirlemede oldukça önemli bir yer tutması beklenmektedir. Bu duruma, 2003 yılında Avrupa’da

engelliler üzerinde yapılan bir araştırmayı örnek vermek mümkündür. Araştırmanın sonucuna göre bir tesiste engellilere yönelik düzenleme yapıldığının duyulması bile engellilerin %50'sini o ülkeye gitmeye yöneltecek bir unsur olduğu saptanmıştır (Kilimci, 2008: 259).

Eichhorn vd., (2007) engelli insanların seyahate çıkmalarının önündeki en önemli engelin bilgi eksikliği olduğunu belirtmektedir. Bu anlamda, ulaşım faaliyetleri, seyahat acentaları ve konaklama işletmelerinin engelli müşterilere sunduğu bilginin yeterli olmasının yanında güvenilir olması da beklenmektedir. Cavinato ve Cuckovich'e (1992: 51) göre engelli bireylerin %53,5'i seyahat kararlarını verirken destinasyonların ve seyahat sağlayıcılarının reklamlarından etkilenmektedir. Seyahat acentelerinde engelli çalışanların istihdam edilmesi ve seyahat acentelerinin reklamlarında engellileri kullanmaları engellilerin seyahat planlarını bu acenteler aracılığıyla yapma olasılığını artırmaktadır (Ray ve Ryder, 2002: 66). Bu durum, seyahat acentelerinin güvenilir ve kaliteli bilgi sunmasının önemini bir kez daha vurgulamaktadır.

Bir diğer konu ise engelliler için tek başına tatil planı yapmanın oldukça zor ve karmaşık olmasıdır. Engelliler için sunulacak özel hizmetlerin (ulaşım, asansör, koridor, otel odası, vb.) ayarlamasının yapılması seyahat acentaları olmadan çok güçtür (Vignuda,2001: 5). Bu bakımdan, tatil planı yapmak isteyen engellilerin başvuracağı ilk kaynak seyahat acenteleri olmaktadır (McKercher vd., 2003: 465). Stafford vd.'nin, (2001: 15) yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre tatil planı yaparken engellilerin %28'i seyahat acentelerinden, %14'ü arkadaş ya da akrabalarından, %11'i turizm broşürlerinden ve %4'ü engelli derneklerinden yararlanmaktadır. Engellilerin tatil planlarına ilişkin kullandığı araçların araştırıldığı bir diğer araştırmanın sonucuna göre engellilerin %41,5'i seyahat acentesi, %39,9'u broşür ve rehber kitaplar kullanmaktayken, %38,1'i ise arkadaş veya aile tavsiyesi ile seyahat etmeye karar vermektedir (Ray ve Ryder, 2002: 63). Bu bağlamda, seyahat acentalarının engelliler için seyahat ürünleri satın almada en önemli bilgi kaynağı olduğu görülmektedir. Bununla beraber, engelliler seyahat acentelerini kullanarak bir tatil planlıyorlarsa bazı güçlüklerle karşılaşabilmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006b: 89). Çünkü birçok seyahat acentesi, engellilere yönelik çalışma konusunda deneyimsizdir. Bu acentalar, engellilerin ihtiyaçlarına yönelik yüzeysel bilgiye sahip olduklarından yeterli hizmet

sunamamaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50). Çoğu seyahat acentası, gidilecek destinasyonları önceden görmediği ve ikincil kaynaklardan edindikleri bilgileri engelli müşterileriyle paylaştıkları için kaliteli ve doğru bilgi verme konusunda yetersizdir (Klenosky ve Gitelson, 1998: 668). Crawford vd., (1991) ise engellilerin seyahatleri esnasında sorunlarla karşılaşma nedenlerini; turistik destinasyonun belirlenmesi, seyahat acentasının ve konaklama işletmesinin seçimi gibi konularda doğru planlama yapılmamasına bağlamaktadır.

Buhalis vd.,'nin (2005: 64) yaptığı araştırmanın sonucuna göre Avrupalı ailelerin ortalama %59'u engelli bir bireye sahiptir. Bu kişiler, aileleri veya arkadaşlarıyla birlikte her yıl ortalama birden fazla tatile katılmaktadır. Bu nedenle, seyahat acentası ve turizm işletmelerinin kitle iletişim araçları, web siteleri ve broşürleri aracılığıyla engelliler için sundukları özel hizmetlerden detaylı olarak bahsetmeleri önemlidir. Engelliler üzerinde yapılan araştırmaya göre erişilebilir internet sitelerinden yararlanan ve ayrıntılı bilgiye ulaşanların seyahate katılma isteklerinin arttığı saptanmıştır (Buhalis vd., 2005: 64). Ayrıca, engelliliğin türüne ve derecesine bağlı olarak kişilerin her zaman seyahat acentasına giderek bilgi edinmesi mümkün olmayabilir. Bu noktada, erişilebilir turizm destinasyonları ve turistik ürün sağlayıcılara ilişkin bilginin internette paylaşılması, engelli turizm pazarının yararına olmaktadır (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 6). Günümüzde internet aracılığıyla bilgiye kolay erişilmesi ve bilginin hızla yayılması, engelli turistlerin seyahatlerini daha iyi planlamaları için oldukça önemlidir (Chang ve Chen, 2010: 1).

Özetle, seyahat ve turizm endüstrisinin konuyu bir bütün olarak değerlendirmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda “bilginin doğru ve erişilebilir olarak sunulması, ulaştırmada erişilebilir araçlar kullanılması, turizm destinasyonlarında erişilebilir altyapı ve üstyapının olması ve turizm hizmet personelinin eğitimi konuları” engelli turizmi için son derece önem arz etmektedir (TÜRSAB, AR-GE Raporu, 2008). Çünkü engelli insanların birçoğu, engellerin yarattığı olumsuz durumu düşünerek seyahate çıkmayı veya turizm faaliyetine katılmayı düşünmemektedir. Bütün bu engeller ortadan kaldırıldığı ya da en aza indirildiği takdirde, engelli insanların turizm endüstrisine olan bakış açılarının değişebileceği ve bu faaliyetlere katılmak için daha istekli olabileceği beklenebilir.

Bütün bu tartışma ve açıklamalara dayanılarak aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Bedensel engellilerin turizm hareketlerine katılım sıklıkları ile ekonomik durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile tatil değerlendirmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile en son konakladıkları işletmelerin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.1.3. Dünya’da engelli turizmüne yönelik örnek uygulamalar

Dünya’nın gelişmiş ülkeleri, engellilere yönelik ulaşım, turizm ve rekreasyon olanaklarının oluşturulması konusunda olumlu gelişmeler göstermektedir. Bu ülkelerdeki bazı başarılı uygulamaların örnekleri aşağıda verilmiştir.

Amerika: Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) istihdam, ulaşım, ortak kullanım alanları, yerel ve merkezi hükümet hizmetleri, iletişim gibi alanlarda engellilere eşit imkanlar sağlayan ve ayrımcılığı yasaklayan kapsamlı bir yasadır. Bu yasa, kamu ve özel işletmeler tarafından işletilen her türlü tesisin (turistik tesisler, konaklama tesisleri, yiyecek-içecek işletmeleri, tıbbi merkezler, iş ve ticaret merkezleri, kütüphaneler, ulaştırma araçları vb.) erişilebilir standartlara sahip olmasını zorunlu kılmaktadır (<http://www.ada.gov>).

Japonya: Japonya’nın Gifu idari bölgesi içerisinde yer alan Takayama tarihi eserleri, festivalleri, doğası, nehirleri ve köprüleriyle ünlü uluslararası bir turizm şehridir. Takayama Belediyesi, şehrin özürülere yönelik olarak düzenlenmesinde özel şirketler tarafından maddi olarak desteklenmiştir. Ayrıca, Nippon seyahat acentası tarafından da danışmanlık hizmeti almıştır. Şehir, “barrier-free” olarak yeniden düzenlenmiştir. Kaldırımlar yol ile sıfırlanmış, yollarda bulunan trotuarlar kaldırılmış ve ızgara kapakları değiştirilmiş, yol asfaltı üzerinde değişik renkte ve dokuda asfalt döşemesi kullanılmış ve özürülere kolayca yönlerini bulmasını sağlamaya yönelik olarak hem

görsel hem de işitsel uyarı sistemleri kurulmuştur. Bu sayede, özürllülerin bağımsız bir biçimde hareket edebilecekleri bir ortam oluşturulmuştur. Bu çalışmalar sırasında şehrin merkezinde bulunan dükkanların tarihi değerleri korunmuş ve özürllülerin kolayca alışveriş yapabilecekleri hale getirilmiştir. Ayrıca şehrin her yerine engellilere göre düzenlenmiş 98 adet tuvalet inşa edilmiştir (www.ozida.gov.tr).

Avustralya: Sydney'deki kamu binaları ve alanlarında, ulaşım araçlarında, otel, restoran vb. turistik yerlerde tüm engel gruplarına özel düzenlemeler oldukça yaygındır. Caddeler, köprüler, tiyatrolar, sinemalar, liman ve çevresi, opera binası, restoranlar, müzeler, sanat galerileri, ulusal parklar ve botanik bahçeler engelli kişilerin bağımsız olarak hareket edebileceği şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca seyahat acentaları engellilerin de katılabileceği kruvaziyer turları, ekolojik turlar, balina izleme turları, tırmanış turları gibi çeşitli aktiviteler düzenlemektedir (www.sydneyforall.com).

TÜRSAB raporunda (2007) yer alan bazı gelişmiş Avrupa ülkelerindeki engellilere yönelik örnek uygulamalar ise şöyledir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 44-45):

Belçika: Belçika'nın Flemish bölgesindeki turizm yetkilileri, Mobility International'e üye engelli örgütlerden biri olan Mobility International Flanders ile iş birliği yapmaktadır. Bu işbirliği, turizm danışma bürolarında bulunan broşürlere engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir.

Danimarka: Kopenhag'ın kuzeyindeki Zealand sahilinde bulunan ve 1958 yılında inşa edilmiş Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski bir binayı engellilere açmanın güzel bir örneğini oluşturmaktadır. Bina, yükselen zeminlerde rampalara, tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanabileceği asansörlere sahiptir. Üstelik bunları yaparken binanın genel görünüşüne zarar verilmemiştir.

Almanya: Almanya demiryollarını engellilere açmada büyük gelişmeler kaydetmiştir. Bütün büyük garlarda ve bir çok küçük kentin istasyonunda asansörlü platformlar oluşturulmuştur. Otomobil kullanabilen engelliler için çok ucuza otomobil temin edebilecekleri bir otomobil havuzunun oluşumunu sağlayan kurumlar oluşturulmuştur.

Bir veri tabanına dayanan sistemde, belli tarihlerde otomobille tatile çıkmak isteyen engelliler tatilleri için otomobilleri paylaşabilmektedir.

Yunanistan: Özellikle Girit ve Rodos'ta, engellilere açık otel ve pansiyonların oluşturulması tren istasyonlarında engellilere uygun rampalar ve tuvaletler olması yapılan olumlu işler arasındadır. Aynı zamanda Hermes Derneği, konaklama tesislerinin engellilere uyumluluğunu denetlemek üzere bir program hazırlamaktadır.

İspanya: Tenerife Adası'ndaki The Los Christianos Mary Sol tesisi bütün engellilere açık bir tesis olarak inşa edilmiştir. Ada'da havaalanı transferleri ve kişisel yardım istemek de mümkün olmaktadır.

Fransa: Fransa'da son dönemde özellikle de müze ve kültürel cazibe merkezlerinin engellilere açılmasında olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Örneğin, Paris'teki Cite de Sciences et de l'Industrie fiziksel ve duyuşsal engelliler için uygun şartlara sahip hale getirilmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 45). Calypso Projesi kapsamında, 2011 yılı içerisinde Midi Pyrenees Bölgesinde ölü sezonda Fransa, İspanya, İtalya ve Çek Cumhuriyeti'nden turist değişimi yapılmıştır (www.ec.europa.eu).

ENAT'a göre (2007) Fransa'da, engellilerin özel ihtiyaçları gözeticilerle tasarlanmış 1219 adet yiyecek-içecek hizmeti veren kuruluş (catering), 206 adet restoran, 93 adet kamp alanı, 59 adet tarihi mekan ve 286 müze bulunmaktadır. Ayrıca, engellilere uyumlu 99 adet doğa ve spor alanı, 65 adet pedagojik amaçlı çiftlik ve hayvanat bahçesi ve 26 adet gastronomi merkezi mevcuttur (www.accessibletourism.org).

İrlanda: European Access Ödülü'nü de alan Rosslare Limanı engellilere açık bir liman örneğidir. Dublin'de bulunan şehir kırsalındaki hafif trenler engellilere açıktır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 45).

İtalya: İtalya, Herkes İçin Turizm (tourism for all: Avrupa çapında yürütölen bir kampanyanın adı) konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahiptir. Bu ölkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için bilgi sağlayan oldukça aktif bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. İtalya'daki engellilere tam olarak açık tesislerden biri,

Belluno'daki San Paolo Holiday Centre'dır. İtalya'nın tren istasyonlarında Sala Amica adında bir özel hizmet bölümü kurulmuştur ve yeni trenlerde engellilere uyum düzeyi artırılmıştır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 45).

İtalya'da bulunan Accessible Italy seyahat acentası, 1995'ten bu yana engelli bireylere oldukça geniş yelpazede hizmetler sunmaktadır. Refakatçi ve hemşire hizmeti, bireysel ya da gruplara özel turlar, müze gezileri, opera ve bale etkinliklerine katılım, tekerlekli sandalye kullanan kişilerin de katılabileceği spor turnuvaları, İtalyan yemek ve şarap tadım kursları, düğün organizasyonları, uzman doktorlar eşliğinde termal tedavi ve spa hizmetleri bunlara örnektir (www.accessibleitaly.com). Ayrıca, 2011 yılında Calypso Projesi ile İtalya Turizm Bakanlığı öncülüğünde İtalya ve Malta'nın turizm kuruluşları arasında özellikle dört hedef grubunun (yaşlı vatandaşlar, 18-30 yaş arasındaki gençler, engelliler ve dar gelirli aileler) turizm olanaklarından yararlanmaları konusunda çalışmalar yürütülmüştür (www.ec.europa.eu).

Lüksemburg: Bu ülkede hükümet ve engelli derneklerinin işbirliği ile ülkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceği Info Handicap Luxemburg adı altında bir bilgilendirme hizmeti oluşturulmuştur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 45).

Hollanda: Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. Royal Dutch Touring Derneği tesislerin ve turizm cazibe merkezlerinin denetlenmesinden, broşürlerin basımına kadar bir dizi faaliyette bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 45).

İngiltere: İngiltere'de engellilere açık olan ve İngiltere, Galler ve İskoçya Turizm Örgütlerine kayıtlı olan tüm tesis ve işletmeleri içeren bir "Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı" kurulmuştur. Bu programa göre bütün işletmeler denetlenerek uyumlulukları derecesinde kategorilere ayrılmakta, sınıflandırılmakta ve bu sınıfların sembolleri tüm turizm katalog ve broşürlerinde yayımlanmaktadır. Ticari turizm sektörü ile kar amacı gütmeyen kurumların işbirliğinin iyi bir örneği de, Oteller ve Tatil Konsorsiyumu adı altındaki konsorsiyumdur. Bu kurum otel ve tur operatörlerinin temsilcileri ile engelli derneklerinin temsilcilerini bir araya getirerek engellilere yönelik

entegre turizm faaliyetlerinin tanıtımı ve faaliyetlerin geliştirilmesi maksadıyla çalışmalar yapmaktadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 45).

İngiltere’de, sadece engellilere yönelik özel düzenlemeler ve ulaşım araçları sunan seyahat acenteleri bulunmaktadır. Her türlü engele sahip turistlerin kalabileceği şekilde düzenlenmiş konaklama işletmeleri mevcuttur. Seyahat acentesine başvuran engelli kişiye verilen formlarda özrü ile ilgili bütün detayları öğrenebilmek amacıyla sorular sorulmaktadır. Alınan yanıtlardan sonra, bu konuda eğitimli personel tarafından ne tür bir hizmet verileceği saptanmaktadır. Eğer özürlü kendi başına hareket etme yeteneğine sahip değilse bir yardımcı eşliğinde tatilini rahat bir şekilde geçirebilmektedir. Hemen hemen her konaklama işletmesinde de bölgede gezilebilecek yerleri engelliler açısından inceleyen İngilizce, Almanca ve Fransızca olmak üzere üç dilde yazılmış rehber kitaplar bulunmaktadır (Yörük, 2003: 31).

İsveç: İsveç otellerinin çoğunda özürlüler ve alerjisi olanlar için tasarlanmış özel odalar bulunmaktadır. Tatil merkezlerinde yüzme, kanoculuk, binicilik gibi aktivitelere özürlülerin de katılabilmesi için çalışmalar yapılmaktadır (Yörük, 2003: 32).

Avusturya: Avrupa Komisyonu temsilcilerinin ve uzmanların yer aldığı Avrupa Jürisi, Avusturya’nın Salzburg kentini “2012 Avrupa Erişilebilir Kent” ödülüne layık görmüştür (www.accessibletourism.org).

Finlandiya: 2011 yılında Calypso Projesi kapsamında, Finlandiya’nın Kainuu Bölgesi’nde engelli turistlerin Finlandiya ve Portekiz arasındaki karşılıklı sezon dışı turistik değişim faaliyetleri teşvik edilmiştir. Amaç, bu modeli diğer AB ülkelerine aktarabilmektir (www.ec.europa.eu).

Avrupa Komisyonu’nun üç yıl süre ile (2009-2011) sosyal turizmi teşvik etme amaçlı girişimi olan Calypso Projesi, kısıtlı imkanlara sahip gruplara seyahat olanakları sunmuştur. Calypso, özellikle yaşlı vatandaşlar, 18-30 yaş arasındaki gençler, engelliler ve dar gelirli aileler olmak üzere dört gruba destek olmayı hedeflemiştir. Ölü sezonda sınır ötesi turizmi teşvik eden Calypso, yurtdışına tatile gitmenin zor olduğunu düşünen kişilerin bu tür seyahatlere çıkma olasılıklarını artırmıştır. İmkanları kısıtlı gruplara

ulaştırma potansiyeli ve aynı zamanda da turizm sezonunu yılın geneline dengeli bir şekilde yayma gibi olumlu sonuçlar elde edilmesini sağladığı için, Calypso'nun bütçesi 2011 yılında 1 milyon Euro'dan 1,5 milyon Euro'ya yükseltilmiştir. Avrupa Komisyonu'nun uyguladığı bu proje, turizm sektörü temsilcileri, bölgesel ve ulusal kurumlar ile Avrupa kurumlarının yanı sıra sivil toplum örgütleri ve özel kuruluşlar gibi çok sayıda yetkili kurum tarafından ilgiyle karşılanmıştır. Sosyal turizm konusunda Fransa, İspanya ve Portekiz'e göre daha az deneyimi olan bir çok Kuzey ve Doğu Avrupa ülkesinin de bu turizm türünü uygulamak konusunda oldukça istekli olduğu görülmüştür. Calypso Projesi'nin üç yıllık çalışma süreci 2011 yılında bitse de, Calypso'yla ilgili çalışmalara aynı hızla devam edilmesi planlanmaktadır. Avrupa Komisyonu, Avrupa'yı dünyanın en iyi turizm merkezi haline getirmeyi ve turizmi ekonomik ve sosyal gelişimin aracı olarak kullanmayı hedeflemektedir. Bu hedeflerin gerçekleşebilmesi için finansal araçların en iyi şekilde nasıl kullanılacağı konusundaki çalışmalar devam etmektedir (www.ec.europa.eu).

ENAT (2010), engelli turistlere yönelik kaliteli ve standartlara uygun hizmet verilmesi amacıyla turizm hizmet personeline online eğitim sağlanması ve eğitim sonunda sertifika verilmesi projesini yürütmektedir. Bu kapsamda, engelli müşterilerin erişilebilirlik ihtiyaçlarının belirlenmesi, turizm hizmet personelinin bilgi ve becerisinin geliştirilmesi ve güncel turizm ve konaklama hizmetleriyle ilgili eğitim verilmesi amaçlanmaktadır (www.accessibletourism.org).

Genel olarak örneklere bakıldığında, engelli turizminin zahmetli ve maliyetli olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebi, engelli müşterilerin ihtiyaçlarının çok çeşitli olması ve turizm işletmecilerinin engelliler için yaptıkları özel yatırımın geri dönüşünü tahmin etmekte güçlük çekmesidir. Ayrıca, turizm işletmelerindeki mevcut hizmetlerin engellilerin kullanımına uygun olarak yeniden uyarlanması ve sistemlerin değişmesi oldukça zor ve maliyetlidir (Guerra, 2003: 20). Bununla beraber, konaklama işletmelerinin engelli müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak özel hizmet ve donanımlar sunması, engelli bireylerin tesislerde konaklaması için yeterli olmayabilir. Günümüzde, artık sadece fiziksel olanaklar olarak tanımlanamayacak kadar geniş bir kavram olan erişilebilirlik, hem engellilere yönelik ayrımcılığın ortadan kaldırılması, hem de engellilerin toplumsal hayata uyumlarının sağlanması için temel bir gereksinim haline

gelmiş durumdadır. İyileştirilmiş hizmet, ulaşılabilirlik, alt yapı ve güvenilir bilgi paylaşımı olmazsa, engellilerin gereksinimleri için tasarlanmış bu özel tasarımı milyar dolarlık yatırımların boşa gitmesi kaçınılmaz hale gelebilir.

2.1.4. Türkiye’de engelli turizm pazarı

Türkiye, diğer ülkelere kıyasla geç de olsa, engellilerin yaşamını kolaylaştıracak bir takım düzenlemeleri yürürlüğe koymuştur.

Özurlüler Yasası’na (2005) göre:

“Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmi yapılar, mevcut yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapının yedi yıl içerisinde engellilerin kullanımına hazır hale getirilmesi gerekmektedir”

(www.mevzuat.adalet.gov.tr).

Bunu yaparken, fiziksel çevrenin engelliler için erişilebilir ve yaşanılabilir kılınması amacıyla imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsü’nün (TSE) engellilerle ilgili standartlarına uyulması zorunlu tutulmuştur. Fakat yedi yıllık sürenin dolmasına günler kala yasada değişiklik yapılması teklif edilmiştir. Buna göre, 7 Temmuz 2012 tarihinde dolacak yedi yıllık sürenin kamu kurumları ve belediyelerin üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmediği için 3 yıl daha uzatılması düşünülmektedir. Hazırlıkların tamamlanması için 7 Temmuz 2012 olarak belirlenen son sürenin, 7 Temmuz 2015 olarak değiştirilmesi planlanmaktadır. Türkiye’de, engellilerin yaşama katılımını sağlayacak temel düzenlemelerin “yedi sene içerisinde” gerçekleşmemiş olması insan hakları ve eşitlik konuları açısından oldukça düşündürücüdür.

Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 06.07.2000 tarihli ve 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliği, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için düzenlemeler yapmasının zorunlu olduğunu belirtmektedir. Yönetmeliğe göre:

“Toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilmelidir. Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının %1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilmelidir” (www.mevzuat.adalet.gov.tr).

Yönetmelikte diğer engel gruplarına yönelik yapılması gereken düzenlemelerle ilgili herhangi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Oysa, erişilebilir konaklama işletmelerinin inşa edilmesi zorunlu hale getirilmelidir. Herkesin eşit firsatlarda tatil yapabilmesine olanak tanınmalıdır. Ayrıca, tesis başına oda sayısının %1'i odanın bedensel engelliler için ayrılması oldukça yetersizdir. Bu sebeplerle, mevcut yasa ve düzenlemelerin bu haliyle Türkiye'nin dünyadaki engelli turizm pazarından kayda değer bir pay alabilmesi için yeterli olmadığı söylenebilir.

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından, Türkiye'nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntılarını tespit etmek ve yerli-yabancı engelli turistlerin ülkemizde “engelsiz seyahat” edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur. Komite, engellilerin İstanbul'a seyahatlerinde kullanabilecekleri “Herkes İçin Engelsiz İstanbul” konulu bir de rehber hazırlamıştır. Türkçe ve İngilizce basılmış olan ve İstanbul'un ulaşım olanakları, konaklama merkezleri, müzeleri, kültür merkezleri, cami ve kiliselerine kadar, bir engellinin ihtiyaç duyabileceği birçok konuda bilgi veren bu rehber, Dusseldorf'ta düzenlenen ve 51 bin kişi tarafından ziyaret edilen Rehacare Fuarı'nda dağıtılmıştır. Ayrıca, ENAT  yesi de olan “TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi”, engellilere yönelik turizm çalışmaları çerçevesinde Atina'da düzenlenen ENAT Uluslararası Workshop'una da katılarak ülkemizi temsil etmiştir (www.tursab.org.tr)

TÜRSAB, Türkiye'nin engelli turizm pazarında yer alması için uluslararası düzeyde yaptığı bu girişimlerin yanı sıra Türkiye'deki turistik işletmeler ve alt yapı tesislerindeki

engellerin kaldırılması için de çeşitli çalışmalar yürütmektedir. TÜRSAB'ın çalışmalarında elde ettiği bulgulara göre (2008):

“Türkiye’de engellilere yönelik yeterli düzeyde konaklama imkanı bulunmamaktadır, var olan konaklama tesisleri ise engellilere yeterli hizmet vermemektedir. Örneğin, turistik tesislerin girişi, kaldırımlar, asansörler, genel tuvaletler, yeme ve içme üniteleri, mola noktaları, parklar ve eğlence merkezlerinde bedensel engelliler ve tekerlekli sandalye kullananlar için uygun düzenlemeler ve işaretlendirmeler yeterli düzeyde değildir” (www.tursab.org.tr).

Milli Prodüktivite Merkezi’nin (MPM), 2003 yılında Sakatlar Konfederasyonu Başkanlığı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın ilgili birimleri ile görüşmeler yaparak “Türkiye’de engelli turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarını araştırdığı” çalışması, bu alanda yapılan ilk çalışma olarak önemli bir kaynak teşkil etmektedir. Bu nedenle, Türkiye’deki konaklama işletmelerinin genel durumunu ve engelli turizmüne uygunluğunu daha iyi görebilmek adına, araştırmamanın sonuçlarının paylaşılmasının mevcut çalışma için yararlı olduğu düşünülmektedir.

MPM’nin araştırması kapsamına Antalya, Muğla, Aydın, İzmir, İstanbul’da bulunan dört ve beş yıldızlı oteller alınmıştır. Bu kapsamda anket hazırlanarak, 200 otele e-mail, 30 otele de telefon açılmış ve faks çekilmiştir. Ayrıca, özellikle yabancı turistlerin geliş sayısını ve geldikleri otelleri belirlemek amacıyla, 126 turizm acentesine hazırlanan anket fakslanmış. Anketin yanı sıra, engelli turizmi için oluşturulan arz ve bu turizm türüne olan talep konusunda bilgi edinmek amacıyla, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ve Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği’ne (TÜROB) faks çekilerek ve telefon görüşmeleri yapılarak konu hakkında görüş ve önerileri sorulmuştur. Araştırmanın sonuçları şöyledir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003):

- Otellerin %17’si, tesislerine daha önce hiç engelli yabancı turist gelmediğini, %70’i 1-24 arasında ve %3’ü ise 25-74 arasında engelli turist geldiğini ifade etmiştir.
- Engelli yabancı turistlerin geldikleri ülkeler araştırıldığında, %58’inin Almanya, %18’inin İngiltere, %9’unun Kuzey Avrupa Ülkeleri, %6’sının

Orta Doğu ülkeleri ve %3'ünün Belçika, Hollanda ve Asya ülkelerinden geldiği tespit edilmiştir.

- Engelli turistlerin ortalama konaklama süresi 10,4 gün olarak hesaplanmıştır.
- Engelli turistlerin konaklama tesislerinde kalma nedenleri ise %78 tatil, %9 sağlık ve kültür gezileri ve %4 iş amaçlı olarak sıralanmaktadır.
- Ankete katılan otellerin %45'inin beş yıldızlı, %25'inin dört yıldızlı, %11'inin birinci sınıf tatil köyü ve %19'unun ise sınıfını belirtmeyen işletmeler olduğu görülmektedir.
- Engellilere yönelik düzenlenmiş oda sayısının dağılımına bakıldığında ise bir odası olanlar %32, iki odası olanlar %40, üç ve dört odası olanlar %8, beş odası olanlar %4 ve altı odası olanlar %8 oranındadır.
- Engelli odalarının %54'ünün giriş katında, %20'si birinci katta, %15'inin ikinci katta ve %10'unun diğer katlarda olduğu belirtilmiştir.
- Otel yöneticilerinin %61'inin tesislerinde engellilere yönelik hizmetin olduğunu, %31'inin ise herhangi bir hizmet olmadığını belirttiği, bununla beraber %8'inin bu soruya cevap vermediği anket sonuçlarında yer almaktadır.

Aynı araştırmadaki konaklama tesislerinin engellilerin özel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik sundukları hizmetler ve bu hizmetlerin dağılımı aşağıda yer almaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003):

- “Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı (brail) kullanılmaktadır” ve “işitme engelliler için işaret dili (gestono) bilen resepsiyonist veya turizm rehberi görevlendirilmiştir” önermelerine ankete katılan bütün otellerin hayır cevabını verdiği görülmektedir.
- “Asansörlerde sesli uyarıcı sistemler kullanılmaktadır” önermesine otellerin %82'si hayır demiştir.
- “Gerekli yerlerde ışıklı ve yazılı uyarılar bulunmaktadır” önermesine otellerin %35'i evet, %65'i hayır demiştir.
- “Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır” önermesine otellerin %71'i evet cevabı vermiştir.

- “Asansör düzenlemesi tekerlekli sandalyenin kullanımına uygundur” önermesine otellerin % 81'i uygundur ve %19'u uygun değildir demiştir.
- “Ortopedik özürllülerin havuza girişini sağlamak amacıyla lift veya diğer özel sistemler vardır” önermesine otellerin %91'i yoktur demiştir.
- “Ortopedik özürllülerin (tekerlekli sandalye) denize erişimi lift veya özel bir sistemle sağlanmaktadır” önermesine otellerin %96'sı hayır cevabını vermiştir.

MPM'nin araştırmasında engelli turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının araştırılması ile konaklama tesislerinin odalarını yasal zorunluluk olan %1 oranında engellilere ayırdıkları tespit edilmiştir. Otel yöneticileri, özürllü konukların yeterince talebinin olmaması, özürllü konukların diğer müşterilerin moralini bozmamak için konuk edilmek istenmemesi ve otellerde yer ayrılrsa bile ülke genelinde alt yapı olanaklarının çok sınırlı olmasını (örneğin, havaalanından otele gelecek aracın olmaması gibi) bu durumun nedenleri olarak göstermiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 62). Son yıllarda, Devlet Hava Meydanları İşletmeleri erişilebilir havaalanı projesini gerçekleştirerek bu konuda olumlu bir adım atmıştır (www.dhmi.gov.tr).

MPM'nin gerçekleştirmiş olduğu ve Türkiye'deki konaklama tesislerinin engelli turizmüne uygunluğunu araştıran bu araştırmadan beş sene sonra yapılmış olan Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş'ın (2008) yaptığı çalışma ise Türkiye'deki seyahat acentası ve konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli pazarına bakış açılarını ölçmeyi amaçlaması bakımından önemlidir. Çalışma kapsamında, 252 otel ve 168 seyahat acentası yöneticisine, Türk turizm endüstrisinin engelli insanların ihtiyaçlarını karşılama potansiyelinin saptanması amacıyla anket uygulanmıştır. Buna göre Türk turizm endüstrisindeki engelli kişiler için çevre, mimari yapı, ulaşım, personel, pazar payı, ilgili kuruluşlar (kamu ve sivil) ve otel imkanlarının uygunluğu incelenmiştir. Araştırma, otel ve seyahat acentası yöneticilerinin engelli müşterilere hizmet verme konusunda yeteri kadar hazır olmadıklarını ortaya koymuştur. Bununla beraber, engelli pazarı Türk turizm endüstrisi için yeni bir pazar olmasına karşın, otel ve alt sektör olan seyahat acentası yöneticilerinin bu pazar içinde yer almakta istekli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada (Öztürk vd., 2008), seyahat acentası ve konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmiyle ilgili bakış açılarının ölçülmesinin yanı sıra, oteller detaylı olarak incelenmiş ve engelli müşteriler için otellerin uygunluğu tespit edilmiştir. Buna göre engelli müşteriler açısından otellerin en uygun bölümlerinin otelin girişi, park alanları, resepsiyon ve restoran üniteleri olduğu gözlenmiştir. Öte yandan, merdiven, banyo, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı bölümlerin ise uygunluk oranının düşük olduğu saptanmıştır. Buna ilave olarak, otellerdeki yüzme havuzu, bar-disko, sauna vb. birimler, engelli olmayan müşteriler için tasarlandığından belirtilen birimlerin engelli müşteriler açısından daha az uygun olduğuna dikkat çekilmiştir. Ayrıca, engellilerin tatillerinde karşılaştıkları en önemli sorunun mimari yapının uygunsuzluğu olduğu ifade edilmiştir. Ulaşım olanakları ise seyahat eden engelliler için en önemli ikincil engel olarak görülmüştür. Bu engellerden sonra, çevre koşulları ve turizm işletmelerindeki nitelikli personel durumunun geldiği belirtilmiştir.

2008 yılında TÜRSAB'ın yapmış olduğu bir araştırmaya göre Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunduğu tespit edilmiştir. Bu odaların, 605 tanesinin Antalya'da, 159 tanesinin Muğla'da ve 147 tanesinin İstanbul'da olduğu belirtilmiştir. Bununla beraber, engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını, engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odalarda ya da konaklama işletmesinde sunulan diğer hizmetlerin kullanımında sorun çıkabildiğini ifade etmiştir. Bu olumsuz tablo, 2008 yılında Türkiye'nin ve hatta Avrupa'nın ilk büyük engelsiz konaklama işletmesi olan ACT'nin (Access Centers Turkey-Türkiye Engelliler Merkezi) faaliyete girmesi sayesinde ülkemizin engelli turizm pazarında daha etkin yer alması açısından olumlu bir başlangıç olmuştur. Marmaris'te bulunan 7 katlı, 72 odalı ve 200 yatak kapasiteli tesisin, 26 odası engellilere ve 46 odası refakatçilere ayrılmıştır. Tesis, engellilerin ve refakatçilerin tüm ihtiyaçlarını karşılayabileceği şekilde düzenlenmiştir. Engelli odalarındaki yatak başlarına ve özel hazırlanmış banyolara acil çağrı butonları yerleştirilmiştir. Acil çağrı butonlarına basıldığında resepsiyon görevlileri oda numarasını görebilmektedir. Asansörler üçer tekerlekli sandalyeliyi taşıyacak şekilde tasarlanmıştır. Otelin havuzunda havuz asansörü bulunmaktadır. Bununla beraber, tatilci engellilerin Dalaman Havalimanı'ndan tesise olan ulaşımını sağlamak amacıyla özel tasarımı bir otobüs (10 tekerlekli sandalye ve 9 normal koltuk kapasiteli) mevcuttur.

Engellilerin şehir içi turlara katılabilmesi için de yine özel tasarımlı 2 adet minibüs bulunmaktadır (www.sabah.com.tr). Konuya küresel açıdan bakıldığında, Türkiye’de bulunan erişilebilir konaklama tesisi ve engellilere uygun oda sayısının oldukça yetersiz olduğu görülmektedir. Türkiye’nin küresel anlamda engelli pazarından daha fazla pay alabilmesi için engelsiz otel sayısının ve oda kapasitesinin artırılması gerekmektedir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Özürülüler Müdürlüğü Danışmanı Yüksek Mimar Şükrü Sürmen’in belirlemiş olduğu kriterlere göre bağımsız denetim kuruluşu AND'nin denetlemeleri, misafir anketleri ile tesisin engelli (özürlü) ve engelli (özürlü) aktivitelerine yönelik yaptığı yatırımların da hesaplanması sonucu belirlenen oteller "engelli dostu tesis" olarak adlandırılmaktadır (www.etstur.com). Yakın bir gelecekte, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygulamaya konulması planlanan "Herkes İçin Erişilebilirlik Belgesi" projesinin, Türkiye engelli turizm pazarını geliştireceği ve bu pazardan alınan payı artırıcı etkisi olacağı tahmin edilmektedir. Proje kapsamında, engellilerin daha rahat konaklayabilmesi için mevzuattaki asgari şartların üzerinde “gönüllü olarak” düzenleme yapan tesislere bakanlık tarafından "Herkes İçin Erişilebilirlik Belgesi" verilmesi planlanmaktadır. Bu belgeye sahip konaklama tesislerinde, merdiven düzeneğinden havuz asansörüne kadar engellilerin tek başına tatil yapabileceği tüm koşulların sağlanması hedeflenmektedir. Bu sayede, belgeye sahip olan tesislerin tüm dünyada giderek yaygınlaşan engelsiz turizm kapsamında önemli avantaj sağlaması beklenmektedir. Uygulama kapsamında ilk olarak, Alanya'nın engelsiz turizm kenti haline gelmesi planlanmaktadır. Türkiye genelinde verilecek belgeye ilişkin değerlendirme kriterlerine ve uygulamanın nasıl olacağına dair çalışmasını sürdüren Bakanlık, uygulama ile her bireyin turizm hizmetlerine ulaşabilmesini sağlamayı, turizm tesislerindeki engelli yatak kapasitesini artırmayı, turizme yeni destinasyonlar kazandırmayı ve engellilere yönelik hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır (www.sabah.com.tr).

2.1.5. Türkiye’deki engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurlar

Türkiye Özürülüler Araştırması’na (2002) göre ülkemizde yaklaşık 8,5 milyon özürlü birey bulunduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmaya dayanılarak TÜBİTAK ve DPT

işbirliği ile hazırlanan Türkiye Özürlüler Araştırması İleri Analiz Raporu'na (2006) göre ise engelli nüfusun en yoğun olarak Marmara Bölgesi'nde yaşadığı belirtilmiştir. Marmara Bölgesi'nin, Türkiye nüfusunun yoğun olarak yaşadığı bölge olduğu düşünüldüğünde engelli nüfusun diğer bölgelere oranla burada daha fazla bulunması beklenen bir durumdur. Engelli nüfusun yoğun olarak yaşadığı yerler sıralamasında, İç Anadolu Bölgesi ikinci ve Karadeniz Bölgesi üçüncü sırada gelmektedir. Ayrıca engel türlerine bakıldığında, bedensel engellilerin tüm engel grupları arasında sayısal olarak çoğunluğa sahip olduğu raporda yer almaktadır (TÜBİTAK, 2006). Araştırmada, yaşlılık ve engellilik arasındaki bağlantıya işaret edilmektedir. Yaşlanmanın doğal etkileri sonucunda hareket kısıtlılığı meydana geleceği ve bunun da engelliliğe sebep olacağı vurgulanmaktadır. Bununla birlikte, toplumumuzun önümüzdeki dönemlerde daha da yaşlanacağı, yani yaşlıların nüfus içindeki oran ve sayılarda belirgin artışlar meydana geleceği öngörülmektedir.

TÜBİTAK'ın araştırmasında engelli bireylerin sağlık hizmeti dışında kalan hizmetlerden çok fazla yararlanmadığı ortaya çıkmıştır. Bu durumun nedenleri sorgulandığında, en önemli nedenin ekonomik yetersizlik olduğu belirtilmiştir (%57,3). Bununla birlikte, araştırmada yer alan engellilerin çalışma durumlarına bakıldığında, iş yaşamına erişimlerinin kısıtlandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Araştırmada, "hizmet alımı" sırasında ekonomik yetersizliğin en önemli engel olarak ortaya konması, Türkiye'deki engelli kitlesinin genel ekonomik profilini yansıtır niteliktedir. Araştırmada, ekonomik durumun kötü olmasının büyük bir yönüyle eğitimsizlikten kaynaklandığına vurgu yapılmıştır. Bunun için, engellilerin sahip olduğu engel türüne uygun olarak eğitim olanaklarının sunulması ve engelli bireylerin bu olanaklara kolayca erişiminin sağlanması beklenmektedir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, bedensel engellilerin eğitim düzeyinin genel olarak diğer engel gruplarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Okur-yazar olmayan bedensel engellilerin oranı (%29,5), genel olarak engelli nüfusa (%36,3) göre daha düşüktür. Bir başka deyişle, bedensel engellilerin okur-yazarlık oranı, görme, işitme, dil/konuşma ve zihinsel engellilerden daha yüksektir.

TÜBİTAK'ın uyguladığı ankete katılan engellilerin çoğu (%68) bina, cadde, sokak ve yollarda engel türlerine uygun olarak tasarlanmış düzenlemelerin neredeyse hiç

bulunmadığını ve uygun mimari yapılaşmanın çok düşük olduğunu belirtmiştir. Katılımcılar ayrıca, ulaşılabilirlik konusuyla ilgili olarak yaşadıkları çevrede yeterli düzeyde toplu taşıma hizmeti bulunmadığını ifade etmiştir. Bu hizmetin yakın çevrelerinde bulunduğunu söyleyenlerin oranı sadece %4 civarındadır. Çevrede toplu taşıma hizmetinin olmadığını gösteren oranın yüksek olması dikkat çekici bir noktadır. Bir diğer önemli konu ise engellilerin bu hizmetin varlığından haberdar olmaması durumudur. Anket sonuçlarına göre engelli bireylerin %20'si toplu taşıma hizmetinin varlığından haberdar değildir. Bu açıdan bakıldığında, ülkemizde engellilere bilgi vermedeki eksikliğin önemli bir sorun olduğu ve bu durumun engellilerin hizmet alımının önünde bir engel oluşturduğu söylenebilir. Örneğin, Artar ve Karabacakoğlu'nun (2003: 11) yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre engellilere sunulan seyahat ve konaklama hizmetlerinin tam, doğru ve güvenilir bilgiden yoksun olduğu tespit edilmiştir. Buna göre birçok seyahat dokümanında ve otel kataloğunda uluslararası tekerlekli sandalye sembolü kullanılmaktadır. Ancak, bunların pek azı donanım ve uygulamalarla ilgili detay içermektedir. Ayrıca, bu donanım ve uygulamalarla ilgili bir denetleme mekanizması veya standardizasyon bulunmamaktadır. Bununla beraber, pek çok otel kataloğu konaklama işletmelerinin verdiği bilgilere dayanmaktadır.

Sonuç itibarıyla, Özürlüler Araştırması İleri Analiz Raporu (2006), Türkiye'deki engelli bireylerin hizmet alımını engelleyen en büyük problemin ekonomik yetersizlik olduğunu ortaya koymaktadır. Turizm ve seyahat faaliyetlerine olan talebin, bireylerin kişisel harcanabilir gelir ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye'de bulunan engellilerin büyük bir kısmının ekonomik yetersizlik sebebiyle bu faaliyetlere katılmadığı açıktır.

TÜRSAB Engelsiz Turizm Komitesi'nce Türkiye'de tespit edilen bazı problemler şu şekilde sıralanabilir (TÜRSAB, AR-GE Raporu, 2008):

- Engellilerin kullanabileceği yeterli toplu ulaşım araçları bulunmamaktadır.
- Kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engellilere uygun şekilde tasarlanmaması (engellilerin kullanabileceği

tuvaletlerin olmaması, rampaların uygun şekilde yapılmaması gibi), kaldırımların engellilerin kullanabileceği biçimde yapılandırılmamıştır.

- Engellilere yönelik serbest park etme imkanları ve uygun işaretlendirmeler bulunmamaktadır.
- Engellilerin kullanımına uygun telefon kulübeleri yoktur.
- Kendi arabasıyla ülkemize giriş yapan turistlerin sınır kapılarında işlemlerini kolayca yaptırabilecekleri mekansal düzenlemelerin bulunmaması nedeniyle sıkıntı yaşanmaktadır (Örneğin, pasaport kontrollerinin yapıldığı binaların girişinde birkaç basamaklı merdivenin bulunması gibi).
- Turistlere de hizmet veren hastane, sağlık ocağı, karakol gibi kamu binalarında engellilerin bu hizmetlerden faydalanmasına yönelik donanımlar yetersizdir. Hatta bina girişlerinde bile sorun yaşanabilmektedir (düzenlemeler yapılırken engellilerin yalnızca yürüme değil, görme ve işitme gibi sorunlar yaşıyor olabilecekleri de unutulmamalıdır).
- Sorun yaşayan engellinin başvurabileceği özel merci ve makamlar bulunmamaktadır.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde toplam oda kapasitesinin ancak % 1'i oranında engelli odası bulundurulması yükümlülüğü olduğundan, işletmeler bunu asgari düzeyde tutmaktadır. 300 odası olan konaklama tesisinde bile engelli oda sayısı 3'ü geçmemektedir. Bu nedenle mevcut olan engelli oda sayısı, grup halinde gelmek isteyen engelli turistleri ağırlamaya yetmediğinden, gerek yurtdışından gerekse yurtiçinden gelen taleplere olumsuz yanıt verilmek zorunda kalınmaktadır.
- Halihazırda mevcut olan engelli odalarının bir bölümünün ise engellilerin ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bulunmadığı tespit edilmiştir.
- Bahsi geçen yönetmelikte odaların yanı sıra, tesislerin girişi, genel tuvaletler, yeme-içme ünitesi, mola noktası, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde de bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler

yapılması gerektiği belirtilmişse de işletmeler ya bu hiç uyulmamakta ya da yeterli düzeyde düzenleme yapmamaktadır (www.tursab.org.tr).

ABD ve AB ülkelerinde engellilere yönelik olarak çok önemli yasal düzenlemeler yapılmış durumdadır ve bu ülkelerdeki engellilerin sosyal yaşam kalitesinin artırılması yönündeki uygulamalar aralıksız sürdürülmektedir. Ülkemizde ise özellikle AB uyum süreci kapsamında engellilere ilişkin mevzuat güncellenmektedir. Yapılacak olan yasal düzenlemelerin özürli vatandaşlarımızın yaşam kalitelerinin yükseltilmesine olumlu katkı sağlaması beklenmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 51).

2.2. Konaklama İşletmelerinde Bedensel Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Engellilerin herhangi bir konaklama tesisine gidebilmeleri ve tatillerini sorunsuz bir şekilde geçirebilmeleri için konaklama işletmelerinin uluslararası engelli standartlarına uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, dikkat edilecek konular aşağıda sıralanmıştır:

Park alanı: Otoparkların %2'lik kısmı engelli sürücülerin araçlarına ayrılmalıdır (Ulaşılabilirlik Klavuzu,1997). Otoparklarda engelliler için ayrılmış yerleri gösteren işaretler otoparkın girişinde ve park yerinin olduğu yerde kolayca görülebilecek şekilde olmalıdır. Bu park yerlerine engelli olmayan konukların park etmesine izin verilmemelidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003).

Ana Giriş: Bina girişleri, engelliler için zemin seviyesinden doğrudan erişime uygun olmalıdır. Binalara eşiksiz girilebilmelidir (Ulaşılabilirlik Klavuzu,1997). Zeminde sürekliliği kesen kot farklarından mümkün olduğunca kaçınılmalıdır. Engellilerin tesis girişinde diğer insanlardan ayrılmadan girilebilmesi için uygun rampalar oluşturulmalıdır. Zorunlu olarak kot farkı bırakılmışsa da 2 cm'yi geçen kot farklarında rampalar oluşturulmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1680).

Lobi: Otele özel araçlarla gelen misafirler için otoparktan lobiye kadar zeminde sürekliliği kesecek yükselteler bulunmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1681). Lobiler, 1200 mm uzunluğunda olmalı ve kapı kanatları için ekstra alan olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 38). Giriş hollerinde tekerlekli sandalye için yeterli hareket

alanı bulunmalıdır. Bu da genel olarak hiçbir çıkıntı ve kapı açılışı tarafından engellenmemiş 150 cm çapında bir dairedir (Ulaşılabilirlik Klavuzu,1997).

Resepsiyon: Özellikle büyük otellerin resepsiyon desklerinin yüksek oluşu engelliler için bir sorun teşkil etmektedir. Bu nedenle oturarak check-in/out işlemlerini yaptırmak isteyen engelliler için resepsiyon desklerinde özel bir alçak bölüm yapılmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 16).

Merdiven: Bedensel engelliler için tesislerde karşılaşılan sorunların en başında merdivenler gelmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17). Herhangi bir kat merdiveninde bütün basamakların alın yüksekliği ve basamak genişliği aynı olmalıdır ve trabzanlar merdivenlerin iki tarafında kesintisiz devam etmelidir (Kaplan ve Öztürk, 2004: 119).

Asansör: Bedensel engelliler, asansörün kapısına kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşılabilir olmalıdır. Ayrıca, asansörlerdeki kumanda düğmelerinin tekerlekli sandalyedeki insanın da uzanabileceği yüksekliğe konulması önemlidir. Asansörler ara katlara konulmamalıdır (Ulaşılabilirlik Klavuzu, 1997). TS (Türk Standartı) 9111'e göre engelli asansörleri tekerlekli sandalyenin kabin içine girebileceği ve manevra yapabileceği şekilde düzenlenmelidir. Asansör kapıları otomatik sürgülü olmalıdır. Kabin içinde telefon bulundurulması ve açılır-kapanır küçük bir oturma yeri bulunması tavsiye edilmektedir (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1670-1671).

Odanın Konumu: Hareket sınırlılığı olan konuklar için en ideal yer zemin katta bulunan odalardır. Engelliler için hazırlanan odalar asansörlere ve merkezi hizmetlere en yakın yerde konumlandırılmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 25).

Odanın fiziksel teçhizatı: Odaların içinde taban yüzeyinde kot farkı olmamalıdır. Zeminlerde sürekliliği kesen yükseltiler ve kasislerden kaçınılmalıdır. Zeminde kalın ve tutucu halılar ve kaygan yüzeyler bulunmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1673). Elektrik anahtarları ve kumanda düğmeleri tekerlekli sandalyeden kolayca ulaşılabilir yükseklikte bulunmalıdır. Perdelerin kolayca açılıp kapanması için de perde kolları olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 25). Ayrıca oda içindeki diğer

mobilyaların da kullanışlı olması önemlidir. Örneğin, dolap kapakları sürgülü ve dolaplar ayaksız yapılırsa dolapların kullanımı kolaylaştırılabilir. Yatağa rahat geçişi sağlamak amacı ile lift diye bilinen kaldıraçlar kullanılabilirdiği gibi duvara veya yatağa sabitlenmiş tutamaklar da olabilir (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1674).

Banyo: Banyo, tekerlekli sandalye girebilecek ve hareket edebilecek şekilde planlanmalıdır. Küvet kenarı tekerlekli sandalyeden küvet içine girmeye, küvet üzerindeki oturağa oturmaya ve hareket kabiliyetine engel olmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1678). Duş perdesi yere kadar uzanmalı ve duş kabininin içinde kalmalıdır. Duş; değişken yükseklikli ve ayarlanabilir olmalı, esnek bir hortuma bağlı bulunmalıdır (Ulaşılabilirlik Klavuzu, 1997).

Tuvalet: Klozete geçişlerde yatay ve düşey olarak tasarlanmış tutunma barları yer almalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 40). Tuvalet bölmesi düzenlemeleri sağ veya sol el kullanımına müsaade etmelidir. Taharet muslukları el ile kumandalı veya otomatik olabilir (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1677). Klozetin arkasında bir destek olmalıdır. Bastonlar için askı kancaları bulunabilir (Ulaşılabilirlik Klavuzu, 1997).

Restoran, Bar ve Diskolar: Restoranlarda, sabit masa ve oturma yerlerinin olduğu yerleşimler yapılmalıdır. Engelli bireylerin güvenliği açısından, masaların kenar ve köşeleri yuvarlatılmalıdır. Bu masaların en az %5'i tekerlekli sandalye kullanıcısının erişebileceği şekilde olmalıdır. Masaların arasındaki geçişler, restoran ve kafeterya girişiyle, oturma mekanıyla, dinlenme salonlarıyla ve self-servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır. Eğer, self-servis rafları yapılacaksa, bunların en az %50'si tekerlekli sandalyenin rahatça uzanabileceği bir mesafede olmalıdır. Barlarda ise bar görevlisinin bulunduğu zemin seviyesi düşürülebilir ya da oturma alanı yükseltilmiş bir platform üzerine yerleştirilebilir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 18-22).

Havuz, Plaj ve Güneşlenme yerleri: Havuzlardaki en büyük sorun kullanıcıların havuza giriş ve çıkışlarında yaşanmaktadır. Sorunun en kolay çözümü havuz kenarı ile havuz içinde yatay ve düşey çalışabilen asansörler (lift) kurulmasıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1679). Havuzlarda asansör yoksa yüzme yelekleri bulundurulmalı ve

özel olarak eğitilmiş personelin engellilere yardımcı olmaları sağlanmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 65). Plaja ulaşım sorunsuz bir şekilde sağlanmalıdır. Güneşlenme yerlerinde şezlongların yüksekliğinin ve tekerlekli sandalyenin manevra alanının göz önünde bulundurulması beklenmektedir.

Sauna ve Hamam: Özellikle sauna ve hamamda zeminde gereksiz yükseltilerden kaçınılmalıdır. Tekerlekli sandalyenin manevra alanı kadar boş alanlar bırakılmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1679).

Genel Alanlardaki Yürüyüş Yolları: Yaya kaldırımları üzerinde engellilerin rahat hareketini önleyebilecek bank, çiçeklik gibi eşyalar kaldırılmalı veya uygun mesafeye çekilmelidir. Çakıl veya gevşek parke taşlı döşemeler tehlike yaratabileceği için kullanılmamalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 15). Özellikle koridorlarda ve zeminde sürekliliği kesen kot farkı olmamalıdır. Mümkün olduğunca kot farkları en aza indirilmeli veya uygun yerlerde rampalar oluşturulmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1669).

Personel: Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel engelli kişilerin ihtiyaçlarını, sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde yeterli eğitim almalıdır. Personel bina planı hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Güvenlik görevlileri veya güvenlikten sorumlu personelde acil durumlarda kullanılmak üzere, engelli müşterilere ait odaların ya da bölümlerin listesi bulunmalıdır. Önbüro ve gece personelinin engelli müşterinin varlığından haberdar edilmesi gereklidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 31-32).

3. Yöntem

Bedensel engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımını engelleyen nedenleri belirlemeyi, konaklama işletmelerinden beklentilerini tespit etmeyi ve konaklama işletmelerindeki eksiklikleri ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma kapsamında alanyazın taraması yapılmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda soru formu geliştirilmiş ve uygulama çalışması yürütülmüştür. Uygulama çalışmasının modeli, evren ve örnekleme, veri toplama ve çözümleme süreci ve verilerin toplanması amacıyla kullanılan araçlara yönelik bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmanın modeli ilişki tanımlama modelidir. Bu model, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkinin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlamaktadır (Karasar, 1995: 81). Bu anlamda; bedensel engellilerin demografik özellikleri, konaklama işletmelerinden beklentileri, konaklama işletmelerinin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğu ve bedensel engellilerin yaptıkları son tatili değerlendirmeleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

Evren (population), araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. İki tür evren vardır. Birisi, genel evren ve ötekisi ise araştırma (çalışma) evrenidir. Genel evren soyut bir kavramdır. Tanımlanması kolay fakat ulaşılması güçtür. Araştırma evreni ise ulaşılabilen evrendir. Bu bakımdan somuttur (Karasar 2011: 110). Araştırma evreni bedensel engelli insanlardan oluşmakla birlikte, araştırmanın çalışma evrenini Eskişehir ilinde yaşayan bedensel engelliler oluşturmaktadır. TÜİK'in 2000 yılı sayımına göre Eskişehir'de yaşayan bedensel engelli birey sayısı 5213 kişidir (<http://tuikapp.tuik.gov.tr/nufusapp/idari.zul>).

Örneklem, evreni temsil etmek üzere çeşitli tekniklerle evren elemanlarından seçilen ve üzerinde inceleme yapılan gruptur. Örnekleme ise, bir süreç olup bir çalışmada evreni temsil edecek bireylerin belirlenmesidir (Özen ve Gül, 2007: 397). Araştırma kapsamında basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Maliyet, zaman ve erişilebilirlik kısıtlarından dolayı araştırmanın örnekleme Eskişehir ilinde yaşayan

bedensel engelliler olarak seçilmiştir. Tesadüfi örnekleme, evren veya çalışma evrenindeki her bir elemanın örnek kütlede yer almada eşit olasılığa veya şansa sahip olduğu bir örnekleme yöntemidir (Gegez, 2005:189). Araştırma verileri Eskişehir Sakatlar Derneği, Eskişehir Valiliği Engelliler Koordinasyon Merkezi ve Osmangazi Üniversitesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı ile Ortopedi ve Travmatoloji Anabilim Dalı'nda tedavi gören bedensel engellilerden toplandığından araştırmaya katılan bedensel (ortopedik) engellilerin tesadüfi olduğu varsayılmış ve ankete katılanlar tesadüfi olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmadaki örneklem tesadüfi bir örneklem olarak değerlendirilmiş, buna bağlı olarak da çıkarsamalarda ve genellemelerde bulunularak istatistiksel tekniklere başvurulmuştur.

Anketler, yukarıda anılan kurumlardan hizmet alan bedensel engellilere kurum yetkilileri tarafından uygulanmıştır. İzin alınan bu kurumlara, 13.03.2012 tarihinde toplamda 300 adet anket formu bırakılmış ve 29.05.2012 tarihine kadar 264 adet form geri dönmüştür. Yapılan incelemeler sonucunda, 17 adet anket formunun bir kısmının eksik doldurulması ve diğer bir kısmının da başka engel gruplarına ait kişiler tarafından doldurulmuş olması sebebiyle geçersiz olduğu tespit edilmiştir. Böylece, 247 adet kullanılabilir anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Genel bir kural olarak, alınacak örneklem büyüklüğünün değişken sayısının en az 5 katı olmak kaydıyla 10 katı civarında alınabileceği (Tavşancıl, 2002: 51) varsayıldığında örneklem sayısının evreni temsil etme yeteneğine sahip olduğu görülmektedir.

3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Bedensel engellilerin, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarının önündeki engellerin belirlenmesi, konaklama işletmelerinden beklentileri ve konaklama işletmelerinin bedensel engelli müşterilere uygunluğunun tespit edilmesi amaçları kapsamında alanyazın taraması yapılmıştır. Alanyazın taraması sonucunda, veri toplama aracı olarak anket tekniği tercih edilmiş ve verilerin toplanması amacıyla üç sayfadan oluşan bir soru formu oluşturulmuştur.

Kavramsal bir tutarsızlık oluşmaması ve anketin yüzeysel geçerliliğinin test edilmesi amacıyla Eskişehir Sakatlar Derneği üyelerinden 30 kişiye pilot test uygulanmıştır. Pilot

testin sonucunda, bedensel engellilerin anket sorularıyla ilgili görüşleri değerlendirilmiştir. Bedensel engellilerin önerisi doğrultusunda, konaklama işletmelerinde bulunan bölümlerin uygunluğunun ölçüldüğü kısma eklemeler yapılmıştır. Ayrıca, bedensel engellilerin soru formu dışında kalan beklenti ve düşüncelerini kendi kelime ve cümleleriyle ifade etmesini mümkün kılmak amacıyla soru formunun son kısmına açık uçlu soru eklenmesi uygun görülmüştür.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket soru formunun birinci bölümünde, bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini ölçmeye yönelik sekiz adet Likert tipi soru yer almaktadır. İkinci bölümde, bedensel engellilerin demografik özelliklerini belirlemeye ve ankete katılanların son beş yılda tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığı ve bu süre içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapmayan katılımcıların gitmeme nedenlerini saptamaya ilişkin sorular bulunmaktadır. Araştırmanın son bölümü olan üçüncü bölümde ise daha önce konaklama işletmesinde tatil yapmış katılımcıların en son konaklamış oldukları işletmelerdeki çeşitli bölümlerin ve işletme özelliklerinin bedensel engelliler için uygunluğunun ölçülmesi amaçlanmıştır. Yine üçüncü bölümün son sorusunda, daha önce konaklama işletmesinde tatil yapmış olan katılımcıların en son konaklamış oldukları işletmedeki tatilleriyle ilgili genel değerlendirmeleri Likert ölçeği kullanılarak öğrenilmeye çalışılmıştır. Anket, beşli Likert ölçeğine göre (1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum) ve (1. Çok Uygundu, 2. Uygundu, 3. Kısmen Uygundu, 4. Uygun Değildi, 5. Hiç Uygun Değildi) şeklinde düzenlenmiştir.

Anket geliştirilirken kapsamlı bir alanyazın taraması yapılmıştır. Alanyazın taraması sonucunda, engelli turizm sektörünün bütününe (seyahat acentası, ulaşım faaliyetleri, konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri) yönelik olan ifadeler, araştırmanın amaç ve kapsamı göz önünde bulundurularak yalnızca konaklama işletmeleri için uyarlanmış ve soru formuna dönüştürülmüştür. Soru formunun birinci bölümünde yer alan “bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine” ait ifadeler oluşturulurken, Klenosky ve Gitelson, 1998; Darcy ve Daruwalla, 1999; Vignuda, 2001; Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Guerra, 2003; Shaw ve Coles, 2004; Öztürk ve Yaylı,

2006; Card vd., 2006; Eichhorn vd., 2007; Öztürk vd., 2008; TURSAB AR-GE Raporu, 2008; ENAT, 2010; Buhalis ve Michopoulou, 2010; Freeman ve Selmi, 2010 ve Darcy vd., 2010 çalışmalarından yararlanılmıştır. Soru formunun ikinci bölümünde yer alan “tatil amaçlı olarak turistik bir yere gitmeme nedenleri” incelendiğinde alanyazında öne çıkan nedenler “ekonomik yetersizlik (Smith, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Darcy, 1998) çevresel ve mimari engeller (Guerra, 2003; Ray ve Ryder, 2003; Mc Kercher vd., 2003; Shaw ve Coles, 2003; Yau vd., 2004; Wescott, 2004) bilgi yetersizliği (Eichhorn vd., 2007; Chang ve Chen, 2010) sağlık problemleri, ulaşım araçlarının ve konaklama işletmelerinin erişilebilir donanımına sahip olmaması (Öztürk vd., 2008; Buhalis ve Michopoulou, 2010; ENAT, 2010; Buhalis ve Darcy, 2011) ve psikolojik nedenler (Öztürk ve Yaylı 2006; Mc Kercher vd., 2003) olarak sıralanmaktadır. Veri toplama aracı olan anketin son bölümünde, “konaklama işletmesinde tatil yapmış katılımcıların en son konaklamış oldukları işletmenin çeşitli bölümlerinin ve özelliklerinin uygunluğunu” ölçmek amacıyla Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk ve Yaylı, 2006 ve Öztürk vd., 2008 araştırmalarında yer alan bölüm ve özelliklerden yararlanılarak eklemeler yapılmıştır.

3.4. Veri Analizi

Eskişehir ilinde yaşayan bedensel engellileri kapsayan ve 247 katılımcıdan anket yöntemiyle elde edilen veriler, sosyal bilimlerde veri analizi için kullanılan SPSS 15.0 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen verilerin öncelikle frekans dağılımları çıkarılmış ve sonrasında araştırma amaçları doğrultusunda faktör analizi, kümeleme analizi ve uyum analizi yapılmıştır.

3.4.1. Faktör analizi

Faktör analizi (factor analysis) birbirleriyle ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni veri yapılarına dönüştürmek, bir oluşumu ya da olayı açıkladıkları varsayılan değişkenleri gruplayarak ortak faktörleri ortaya koymak, bir oluşumu etkileyen değişkenleri gruplamak, major ve minor faktörleri tanımlamak için kullanılan bir yöntemdir (Özdamar, 2004: 235). Etkin bir faktör analizinin toplam veri setini en iyi şekilde temsil etmesi, çözümünün mümkün olduğunca az sayıda faktörden oluşması ve analiz sonucunun basit ve yorumlanabilir olması arzu edilmektedir

(Altunışık vd., 2005: 212). Araştırmada, faktör analizinin gerçekleştirilmesinde temel bileşenler yöntemi (principal components analysis) tercih edilmiştir. Bu yöntem değişkenleri, her faktörde yer alan maddeler arası korelasyon en çok ve faktör arası korelasyon sıfıra yakın bir değer olacak şekilde sınıflandırmaktadır (Nakip, 2003: 410).

Araştırmada faktör analizi yapılmadan önce verilerin faktör analizine uygunluğu çeşitli aşamalarla kontrol edilmiştir. İlk olarak, maddeler arası korelasyon ilişkisine bakılmıştır. Bu aşamada korelasyon matrisi oluşturulmuştur. Bir değişkenler setine faktör analizinin uygulanabilmesi için değişkenler arasındaki korelasyonlardan büyük çoğunluğunun yüksek olması gerekmektedir. Başka bir deyişle, eğer bütün değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları küçük ise bu veri setine faktör analizi uygulamak uygun olmayacaktır. Bu bağlamda, basit bir kural olarak tabloda yer alan korelasyonların önemli kısmının 0,30'dan büyük değere sahip olması gerekmektedir (Altunışık vd., 2005: 219-220). Bu kuralı sağlamayan maddeler analize dahil edilmemiştir.

Araştırmanın ikinci aşamasında, faktör analizinin uygulanabilirliğinin ölçümü için, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett testlerinin sonuçlarına bakılmıştır. KMO, gözlenen korelasyon büyüklüğü katsayıları ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir indekstir. KMO değerinin 0,5'in üzerinde olması gerekmektedir (Kalaycı, 2010: 322). Bartlett küresellik testi (Bartlett's Test of Sphericity), korelasyon matrisinde yer alan tüm korelasyonların genel anlamlılıklarını gösteren istatistiksel bir testtir. Bu test ile evrende bulunan değişkenler arasında ilişkinin olmadığı hipotezi test edilir. Her değişken kendisiyle mükemmel bir ilişkiye sahip iken, değişkenler arasındaki korelasyon ise sıfırdır (Altunışık vd., 2005: 216). Bu testin sonucunun anlamlı olması, veriler arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, çalışmada ele alınan örneklem büyüklüklerinin faktör analizi yapmak için uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Faktör sayısının belirlenmesinde Kaiser ölçütü kullanılmıştır. Bu ölçüte göre özdeğeri 1'den büyük olan faktörler temel alınarak, yapının kaç faktörlü olduğu saptanmaktadır (Özdamar, 2004: 247). Araştırmada dikey (ortogonal) döndürme yöntemlerinden biri

olan varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Varimax döndürme yöntemi, faktörlerin isimlendirilmesinde (yorumlanmasında) sağladığı kolaylık sebebiyle en yaygın kullanılan yöntemdir (Altunışık vd., 2005: 227). Öte yandan, az değişkenle faktör varyanslarının en çok olmasını sağlayacak şekilde döndürme yapabilmesinden (Tavşancıl, 2006: 50) dolayı varimax döndürme yöntemi tercih edilmiştir.

3.4.2. Kümeleme analizi

Kümeleme analizi (cluster analysis), gruplandırılmış verileri benzerliklerine göre sınırlandırmada kullanılan çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir. Diğer bir ifadeyle gruplanmamış verileri benzerliklerine göre gruplandırarak araştırmacıya özetleyici bilgiler sunmaktır. Kümeleme analizinin amacı, bireylerin/nesnelerin temel özelliklerini dikkate alarak onları gruplandırmaktır. Kümeleme analizi, önceden belirlenen seçme kriterine göre birbirine çok benzeyen bireyleri/nesneleri aynı küme içinde sınıflandırır. Analiz sonucunda oluşan kümelerin kendi içindeki türdeşlik (homojenlik) ve kümeler arasındaki heterojenliği çok yüksektir. Yani bir kümeyi oluşturan bireyler/nesneler birbiriyle benzeşirken diğer kümelerin bireyleriyle/nesneleriyle benzeşmeyecektir (Kalaycı, 2010: 349). Bu tür analizlere “benzerlik ölçüleri veya yakınlık ölçüleri” isimleri verilmektedir. Küme analizinde, diğer benzer analizlerde olduğu gibi kaç küme alınıp kaçının alınmayacağı kararı verilmelidir (Erdoğan, 2007: 349).

Kümeleme analizi, pazar araştırmalarında, müşterilerin bölümlere ayrılmasında, aynı satın alma davranışına sahip müşterileri gruplamada vb. konularda kullanılan bir analizdir (Gegez, 2005: 292). Bu araştırma kapsamında, bedensel engelli katılımcıların belirlenen faktörler (beklenti, işletme uygunluğu, tatilin olumlu/olumsuz değerlendirmesi) itibariyle kümelenme eğilimlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. En uygun küme sayısının belirlenmesi amacıyla K-means (K-ortalamlar) tekniği uygulanmıştır. Belirlenen faktörlerden elde edilen puanlar, kategorik bir değişken olarak dönüştürülmüştür. İlişkili ölçüm setlerine ait ortalama puanların karşılaştırılması yapılırken t-testi ve F testinden yararlanılmıştır.

3.4.3. Uyum analizi

Uyum analizi (correspondence analysis), kategorik verilerin sıra ve sütunlarının birlikte değişimlerin, daha az boyutlu bir uzayda grafiksel olarak göstermeyi amaçlayan çok değişkenli analiz yöntemidir (Özdamar, 2004: 461). Bu teknikle hem değişkenler arasında hem de değişkenlerin seviyeleri arasında mevcut olan ilişkilerin daha ayrıntılı bir biçimde ortaya çıkartılabilmesi ve elde edilen sonuçların görsel olarak sunulabilmesi mümkün olmaktadır (Aktürk, 2003: 218). Araştırmada, bedensel engellilerin demografik özellikleri ile tatile gitme sıklıkları arasındaki ilişkilerin incelenmesinde ve beklenti faktörü ile diğer alt faktörler (olumlu/olumsuz tatil değerlendirmesi ve işletmeye uygunluk) arasındaki ilişkilerin incelenmesinde çoklu uyum analizi tekniğinden (multiple correspondence analysis technique) yararlanılmıştır.

4. Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu bölümünde, bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler açısından uygunluğunu ve bedensel engellilerin tatillerine ilişkin değerlendirmelerini tespit etmek amacıyla uygulanan anket sonucunda elde edilen verilerin analizlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete katılan bedensel engellilerin demografik özellikleri ile ilgili verilerin analizinde yüzde ve frekans analizinden yararlanılmıştır (Tablo 3). Buna göre katılımcıların % 42,1'i kadın ve %57,9'u erkektir. Medeni durumlarına bakıldığında, %37,2'sinin evli ve % 62,8'inin bekar olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayan bedensel engellilerin yaş dağılımları 18-25 (%23,1), 26-30 (%22,7), 31-35 (%16,2), 36-40 (%13,8) ve son olarak 41 ve üzeri (%24,3) yaş grubunda yoğunlaşmaktadır. Eğitim durumu incelendiğinde, %55,1 ile lise mezunu olan katılımcıların en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. Bunu, %34,8 ile ilköğretim ve %10,1 ile üniversite mezunları izlemektedir. Katılımcılar arasında lisansüstü eğitim yapan kimse bulunmamaktadır. Söz konusu bedensel engellilerin ekonomik durumuna bakıldığında, özürlü aylığı dışında düzenli bir gelir elde edenlerin (çalışıyorum veya emekliyim) oranının % 50,6 ve özürlü aylığı ve/veya yardımlar dışında düzenli gelir elde etmeyenlerin (işsizim, çalışacak durumda değilim veya öğrenciyim) oranının ise %49,4 olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların haneye giren aylık gelir miktarı değerlendirildiğinde, büyük çoğunluğunun gelirinin 800 TL'den az olduğu (%35,6) gözlenmektedir. Bu oranı, 801-1200 TL arası (%32,8), 1601-2000 TL arası (%15), 1601-2000 TL arası (%11,7) ve 2000 TL'den fazla (%4,9) gelire sahip olan bedensel engelliler takip etmektedir.

Tablo 3. Bedensel Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı (n=247)

Cinsiyet	n	%
Kadın	104	42,1
Erkek	143	57,9
Toplam	247	100
Yaş		
Yaş	n	%
18-25	57	23,1
26-30	56	22,7
31-35	40	16,2
36-40	34	13,8
41 ve üzeri	60	24,3
Toplam	247	100
Medeni Durum		
Medeni Durum	n	%
Evli	92	37,2
Bekâr	155	62,8
Toplam	247	100
Eğitim Durumu		
Eğitim Durumu	n	%
İlköğretim	86	34,8
Lise	136	55,1
Üniversite	25	10,1
Toplam	247	100
Çalışma Durumu		
Çalışma Durumu	n	%
Çalışıyorum	99	40,1
İşsizim	80	32,4
Çalışacak durumda değilim	27	10,9
Emekliyim	26	10,5
Öğrenciyim	15	6,1
Toplam	247	100
Gelir		
Gelir	n	%
800 TL'den az	88	35,6
801-1200 TL arası	81	32,8
1201-1600 TL arası	37	15,0
1601-2000 TL arası	29	11,7
2000 TL'den fazla	12	4,9
Toplam	247	100

4.2. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Turizm Hareketlerine Katılımına İlişkin Bulgular

Tablo 4. Son Beş Yıl İçerisinde Tatile Gitmiş ve Gitmemiş Olan Bedensel Engellilerin Frekans ve Yüzde Dağılımı (n= 247)

Tatile gitme durumu	n	%
Tatile gitmiş olanlar	133	53,8
Tatile gitmemiş olanlar	114	46,2
Toplam	247	100

Tablo 4'e bakıldığında, anketi cevaplayan 247 bedensel engellinin, 133'ünün (%53,8) son beş yıl içerisinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip turizm hareketine katıldığı ve 114'ünün (%46,2) ise son beş yıl içerisinde hiç turizm hareketine katılmadığı tespit edilmiştir. Son beş yıl içerisinde tatile giden katılımcıların (n=133), %19,5'ini bir kez gitmiş olanlar, %24,8'ini iki kez gitmiş olanlar, %21,1'ini üç kez gitmiş olanlar, %12'sini dört kez gitmiş olanlar ve %22,6'sını ise her yıl düzenli tatile gitmiş olan bedensel engelliler oluşturmaktadır (Tablo 5).

Tablo 5. Bedensel Engellilerin Tatile Gitme Sıklığına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı (n=133)

Son 5 Yılda Tatile gitme sıklığı	n	%
Bir kez gittim	26	19,5
İki kez gittim	33	24,8
Üç kez gittim	28	21,1
Dört kez gittim	16	12,0
Her yıl düzenli giderim	30	22,6
Toplam	133	100

Ankete katılan bedensel engellilerin tatile gitmeme nedenleri araştırılırken, birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Tablo 6'da, tatile gitmeyen 114 bedensel engellinin gitmeme nedenleri yer almaktadır. Buna göre, bedensel engellilerin tatile gitmeme nedenleri sırasıyla; ekonomik yetersizlik (%88,5), konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olduğunu düşünmemeleri (%43,8), sağlıkla ilgili nedenler (%40,3), ulaşım araçlarının uygun olmaması (%28,9), aktivitelere katılmada cesaret eksikliği (%25,4) ve son olarak ailevi nedenlerdir (15,7).

Tablo 6. Bedensel Engellilerin Tatile Gitmeme Nedenlerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı (n=114)

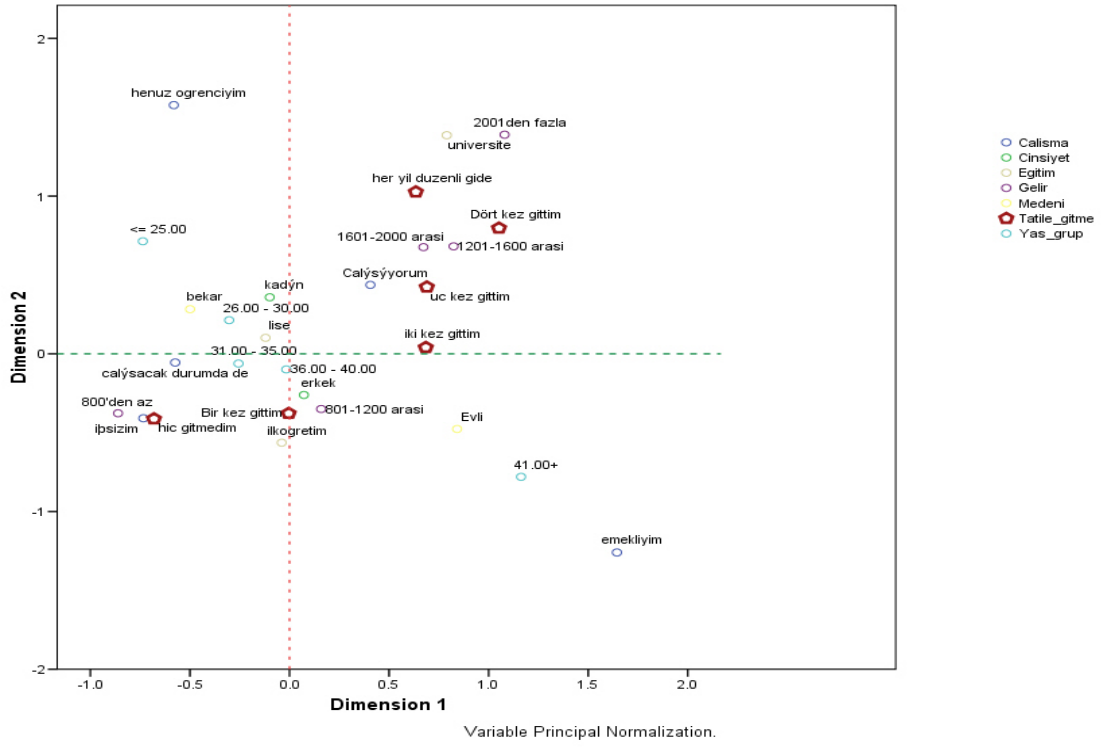
Tatile gitmeme nedenleri	n	%
Ekonomik yetersizlik	101	88,5
Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olduğunu düşünmüyorum	50	43,8
Sağlıkla ilgili nedenler	46	40,3
Ulaşım araçlarının uygun olmaması	33	28,9
Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği	29	25,4
Ailevi nedenler	18	15,7

Ankete katılan bedensel engellilerin demografik özellikleri ile tatile gitme sıklığı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla çoklu uyum analizi (multiple correspondence analysis), yapılmıştır. Çoklu uyum analizine ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

Tablo 7. Bedensel Engellilerin Demografik Özellikleri ile Tatile Gitme Sıklığı Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizi

Boyut	Cronbach's Alpha	Boyutların Toplam Değişimi Açıklama Oranları		
	Toplam (Eigenvalue)	Inertia (Değişim)	% of Variance	Toplam (Eigenvalue)
1	0,700	2,500	0,357	35,72
2	0,538	1,857	0,265	26,52
Ortalama	0,631	2,179	0,311	31,12

Uyum analizinde ele alınan değişkenlerin her bir boyuttaki ağırlıkları Tablo 7’de yer almaktadır. Tablodan da görülebileceği gibi değişken seviyelerinin 2 boyutlu bir uzay oluşturduğu görülmektedir. Buna göre birinci boyut en yüksek açıklama oranına sahiptir (%35,72). İkinci boyutun açıklama oranı ise %26,52’dir.



Şekil 1: Bedensel Engellilerin Demografik Özellikleri ile Tatile Gitme Sıklığı Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizine İlişkin Grafik

Şekil 1 incelendiğinde; son beş yıl içerisinde hiç tatile gitmemiş olanların 31-35 yaş aralığında ve ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Ayrıca bu grubu oluşturan bedensel engellilerin işsiz veya çalışacak durumda olmadıkları ve haneye giren aylık gelirlerinin 800 TL'den az olduğu gözlenmektedir. Yine, son beş yıl içerisinde bir kez tatile gitmiş olan katılımcıların hiç tatile gitmemiş olanlarla benzer özellikler taşıdıkları görülmektedir. Grafik incelendiğinde, bu gruptaki kişilerin 36 yaş ve üstü, çoğunluğu erkek ve emeklilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. Haneye giren gelir miktarı bazında bakıldığında bu kişilerin aylık 801-1200 TL gelire sahip oldukları grafikte yer almaktadır. Son beş yıl içerisinde tatile iki kez ve üstü gitmiş olan bedensel engellilerin demografik özellikleri incelendiğinde, her yıl düzenli olarak tatile gitmiş katılımcıların üniversite mezunu olduğu ve aylık 2000 TL ve üzeri gelire sahip oldukları anlaşılmaktadır. Son beş yıl içerisinde iki, üç ve dört kez tatile gitmiş olan katılımcıların ise çalışan ve aylık 1201-2000 arasında değişen bir gelire sahip olduğu görülmektedir. Grafikte, henüz öğrenci olduklarını belirten katılımcıların tatile gitme sıklıklarının her kümeye uzak olduğu gözlenmektedir. Anketi cevaplayan katılımcılar arasında henüz öğrenci olanların oldukça az sayıda olmasının ve kendilerine ait gelirlerinin

olmamasının bu durumun sebebi olduğu söylenebilir. Uyum analizinden çıkan bu sonuçlar ve noktaların birbirine yakınlığından dolayı “bedensel engellilerin turizm hareketlerine katılım sıklıkları ile ekonomik durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu” görülmektedir. Buna göre Hipotez 1 kabul edilmiştir. Yani, bedensel engellilerin turizm hareketlerine katılım sıklıkları ile ekonomik durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.3. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Bulgular

Tablo 8. Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma (n=247)

Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin İfadeler		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma
		n	%	n	%	n		
Konaklama işletmeleri bedensel engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.	n	198	35	12	1	1	4,73	0,606
	%	80,2	14,2	4,9	0,4	0,4		
Konaklama işletmelerinde bedensel engellilere uygun oda kapasitesi artırılmalıdır.	n	184	48	14	0,4	-	4,68	0,597
	%	74,5	19,4	5,7	0,4	-		
Konaklama işletmelerinin genel kullanım alanları bedensel engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır.	n	178	59	8	1	1	4,66	0,600
	%	72,1	23,9	3,2	0,4	0,4		
Konaklama işletmeleri çalışanları bedensel engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır.	n	146	88	8	4	1	4,63	0,559
	%	59,1	35,6	3,2	1,6	0,4		
Konaklama işletmeleri bedensel engellileri sundukları hizmetler hakkında doğru bilgilendirmelidir.	n	146	93	5	2	1	4,54	0,622
	%	59,1	37,7	2	0,8	0,4		
Konaklama işletmeleri bedensel engellilere yönelik hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır.	n	144	96	5	1	1	4,54	0,602
	%	58,3	38,9	2	0,4	0,4		
Konaklama işletmeleri çalışanları bedensel engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır.	n	146	88	8	4	1	4,51	0,679
	%	59,1	35,6	3,2	1,6	0,4		
Konaklama işletmesinde çalışan personel bedensel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel bir eğitim almalıdır.	n	128	105	10	4	-	4,44	0,653
	%	51,8	42,5	4	1,6	-		

Not: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 8’de araştırmaya katılan bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine yönelik her bir ifadeye verdikleri cevaplara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapmalar yer almaktadır. Bu bağlamda, anketi cevaplayanların katılım gösterdikleri ifadeler sırasıyla; ‘‘Konaklama işletmeleri bedensel engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır’’ ($\bar{X}=4,73$), ‘‘Konaklama işletmelerinde bedensel engellilere uygun oda kapasitesi artırılmalıdır’’ ($\bar{X}=4,68$), ‘‘Konaklama işletmelerinin genel kullanım alanları bedensel engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır’’ ($\bar{X}=4,66$), ‘‘Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için tasarlanmış odaları standartlara uygun olmalıdır’’ ($\bar{X}=4,63$), ‘‘Konaklama işletmeleri bedensel engellileri sundukları hizmetler hakkında doğru bilgilendirmelidir’’ ($\bar{X}=4,54$), ‘‘Konaklama işletmeleri bedensel engellilere yönelik hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır.’’ ($\bar{X}=4,54$), ‘‘Konaklama işletmeleri çalışanları bedensel engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır’’ ($\bar{X}=4,51$), ‘‘Konaklama işletmesinde çalışan personel bedensel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel bir eğitim almalıdır’’ ($\bar{X}=4,44$) şeklindedir.

4.4. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin En Son Tatil Yaptıkları Konaklama İşletmesinin Bölüm ve zelliklerinin Uygunluğuna İlişkin Bulgular

Tablo 9’da araştırmaya katılan bedensel engellilerin en son tatil yaptıkları konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerinin değerlendirmelerine yönelik her bir ifadeye verdikleri cevaplara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapmalar yer almaktadır.

Tablo 9. Bedensel Engellilerin En Son Tatil Yaptıkları Konaklama İşletmesinin Bölüm ve Özelliklerinin Uygunluğuna İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma (n=133)

Konaklama İşletmesinin Bölüm ve Özellikleri		Çok Uygundu	Uygundu	Kısmen Uygundu	Uygun Değildi	Hiç Uygun Değildi	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma
		n	%	n	%	n		
Personelin genel tutumu	n	13	58	46	13	3	3,48	0,884
	%	9,8	43,6	34,6	9,8	2,3		
Lobi	n	4	58	56	11	4	3,35	0,799
	%	3,0	43,6	42,1	8,3	3,0		
Asansörler	n	3	60	50	14	6	3,30	0,861
	%	2,3	45,1	37,6	10,5	4,5		
Resepsiyon	n	3	59	48	17	6	3,27	0,880
	%	2,3	44,4	36,1	12,8	4,5		
Konaklama işletmesinin girişi	n	4	51	57	15	6	3,24	0,862
	%	3,0	38,3	42,9	11,3	4,5		
Park alanı	n	5	44	65	11	8	3,20	0,876
	%	3,8	33,1	48,9	8,3	6,0		
Tuvalet	n	4	51	40	31	7	3,10	0,971
	%	3	38,3	30,1	23,3	5,3		
Odanın fiziksel teçhizatı	n	3	34	68	22	6	3,04	0,833
	%	2,3	25,6	51,1	16,5	4,5		
Odanın konumu	n	3	39	62	18	11	3,03	0,924
	%	2,3	29,3	46,6	13,5	8,3		
Restoranlar	n	2	30	73	21	7	2,99	0,811
	%	1,5	22,6	54,9	15,8	5,3		
Genel alanlardaki yürüyüş yolları	n	4	29	68	24	8	2,97	0,874
	%	3,0	21,8	51,1	18,0	6,0		
Banyo	n	4	23	63	35	8	2,84	0,883
	%	3,0	17,3	47,4	26,3	6,0		
Merdivenler	n	3	23	61	36	10	2,79	0,894
	%	2,3	17,3	45,9	27,1	7,5		
Plaj ve güneşlenme yerleri	n	5	17	53	45	13	2,66	0,951
	%	3,8	12,8	39,8	33,8	9,8		
Bar ve diskolar	n	2	18	55	48	10	2,65	0,862
	%	1,5	13,5	41,4	36,1	7,5		
Havuz	n	2	17	57	43	14	2,62	0,892
	%	1,5	12,8	42,9	32,3	10,5		
Genel alanlardaki tuvaletler	n	4	20	36	50	23	2,48	1,041
	%	3,0	15,0	27,1	37,6	17,3		
Sauna / Hamam	n	3	17	40	52	21	2,46	0,981
	%	2,3	12,8	30,1	39,1	15,8		

Not: 1: Hiç Uygun Değildi, 5: Çok Uygundu.

Bedensel engellilerin söz konusu tabloda yer alan en son tatil yaptıkları konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerine ilişkin ifadelerle gösterdikleri katılım oranları yüksekten düşüğe doğru; “Personelin genel tutumu” ($\bar{X}=3,48$), “Lobi” ($\bar{X}=3,35$), “Asansörler” ($\bar{X}=3,30$), “Resepsiyon” ($\bar{X}=3,27$), “Konaklama işletmesinin girişi” ($\bar{X}=3,24$), “Park alanı” ($\bar{X}=3,20$), “Tuvalet” ($\bar{X}=3,10$), “Odanın fiziksel teçhizatı” ($\bar{X}=3,04$), “Odanın konumu” ($\bar{X}=3,03$), “Restoranlar” ($\bar{X}=2,99$), “Genel alanlardaki yürüyüş yolları” ($\bar{X}=2,97$), “Banyo” ($\bar{X}=2,84$), “Merdivenler” ($\bar{X}=2,79$), “Plaj ve güneşlenme yerleri” ($\bar{X}=2,66$), “Bar ve diskolar” ($\bar{X}=2,65$), “Havuz” ($\bar{X}=2,62$), “Genel alanlardaki tuvaletler” ($\bar{X}=2,48$), “Sauna / Hamam” ($\bar{X}=2,46$) biçiminde sıralanmıştır. Konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler için uygunluğunun ölçüldüğü bu bölümde, genel olarak katılımcıların tüm bölümler için “kısmen uygundu” seçeneğini işaretledikleri gözlenmektedir (Tablo 9).

4.5. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Bulgular

Tablo 10. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma (n=133)

Maddeler		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Aritmetik Ortalama \bar{X}	Standart Sapma
Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum.	n	35	67	22	7	2	3,94	0,881
	%	26,3	50,4	16,5	5,3	1,5		
Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm.	n	19	63	42	6	3	3,66	0,859
	%	14,3	47,4	31,6	4,5	2,3		
Konaklama işletmesinde zorlanmadım.	n	13	62	35	18	5	3,45	0,972
	%	9,8	46,6	26,3	13,5	3,8		
Bana refakat edenler zorlandı.	n	11	52	29	32	9	2,81	1,099
	%	8,3	39,1	21,8	24,1	6,8		
Tatile gitme isteğim azaldı.	n	16	66	28	20	3	2,45	0,965
	%	12,0	49,6	21,1	15,0	2,3		

Not: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 10’da araştırmaya katılan bedensel engellilerin en son yaptıkları tatilin değerlendirmesine yönelik her bir ifadeye verdikleri cevaplara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapmalar yer almaktadır.

Söz konusu tabloya göre bedensel engellilerin en son yaptıkları tatilin değerlendirmesine yönelik olarak verilen ifadelere gösterdikleri katılım oranları; ‘‘Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum’’ ($\bar{X}=3,94$), ‘‘Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm’’ ($\bar{X}=3,66$), ‘‘Konaklama işletmesinde zorlanmadım’’ ($\bar{X}=3,45$), ‘‘Bana refakat edenler zorlandı’’ ($\bar{X}=2,81$), ‘‘Tatile gitme isteğim azaldı’’ ($\bar{X}=2,45$) şeklinde sıralanmaktadır. Bu bölümde katılımcıların verdiği yanıtların ‘‘Katılıyorum ve Kararsızım’’ seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

4.6. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

4.6.1. Beklentilere ilişkin faktör analizi bulguları

Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini ölçmek için hazırlanmış olan Likert türü soruda, katılımcıların vermiş oldukları yanıtların gruplandırılması amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 11’de KMO ve Bartlett küresellik testinin sonuçları yer almaktadır. Buna göre bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin sekiz maddenin KMO oranının (0,868) istenilen düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testi sonucunda ise anlamlılık değeri $p<0,000$ olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlar, araştırmada ele alınan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 11. Araştırmaya Katılan Bedensel Engellilerin KMO ve Bartlett’s Testi sonuçları (n=247)

KMO ve Bartlett’s Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,868
Bartlett's Test of Sphericity	Approx Chi-Square	1442.376
	Df	28
	Sig.	,000

Tablo 12’de öncelikle faktör analizi sonucunda toplam açıklanan ortak varyans (communality) değerine bakılmıştır. Pratikte açıklanan ortak varyans seviyesinin % 60’tan daha az olmaması arzu edilmektedir. Bazı araştırmacılara göre ise asgari varyans açıklama oranı %50’dir (Altunışık vd., 2005: 223). Buna göre, araştırmada hesaplanan ortak varyans değerinin (%65,935) istenilen düzeyi sağladığı görülmektedir.

Tablo 12. Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine İlişkin Maddelerin Faktör Analizi (n=247)

Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Ortak Varyans %	Cronbach’s Alpha
Faktör : Beklenti			
Konaklama işletmeleri bedensel engellilere yönelik hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır.	0,801	65,935	0,925
Konaklama işletmeleri bedensel engellileri sundukları hizmetler hakkında doğru bilgilendirmelidir.	0,861		
Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için tasarlanmış odaları standartlara uygun olmalıdır.	0,835		
Konaklama işletmelerinin genel kullanım alanları bedensel engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır.	0,858		
Konaklama işletmeleri çalışanları bedensel engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır.	0,831		
Konaklama işletmelerinde bedensel engellilere uygun oda kapasitesi artırılmalıdır.	0,752		
Konaklama işletmeleri bedensel engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.	0,758		
Konaklama işletmesinde çalışan personel bedensel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel bir eğitim almalıdır.	0,793		
Toplam Açıklanan Varyans			

Not: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum.

Ölçeğin içsel tutarlılığını test etmek için Cronbach Alfa testi uygulanmıştır. Cronbach Alfa, iç tutarlılık hesaplamaları sırasında en çok kullanılan yöntemdir. İç tutarlılık düzeyinin ideal kabul edilebilmesi için genellikle istenilen kritik Alpha değeri 0,70 ve üzeri olmalıdır (Akbulut, 2010: 79-80). Ancak, bazı araştırmacılar bu değerin 0,50’ye

kadar makul kabul edilebileceğini ifade etmektedir (Altunışık vd., 2005: 116). Analiz sonucunda beklentiye ilişkin tek faktörün Cronbach Alfa değerinin 0,925 olduğu tespit edilmiştir (Tablo 12). Bu değere göre ölçeğin yapı geçerliliğinin ideal kabul düzeyinin üzerinde olduğu görülmektedir.

Faktör analizinin uygulanmasında tüm maddelerin yalnızca bir faktör üzerine yük vermesi kuralı yani “simple structure” kuralı (Büyüköztürk, 2005: 125) uygulandığında bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin sekiz maddenin tek faktörde toplandığı tespit edilmiştir. Maddelerin faktör yüklerinin 0,752-0,861 aralığında toplandığı görülmektedir. Bütün bu değerler, ölçeğin tek faktör olan “beklentiyi” ölçmek açısından geçerli olduğunu göstermektedir (Tablo 12).

4.6.2. Tatil değerlendirmesine ilişkin faktör analizi bulguları

Bedensel engellilerin en son tatillerine ilişkin değerlendirmelerini ölçmek için hazırlanmış olan Likert türü soruda, katılımcıların vermiş oldukları yanıtların gruplandırılması amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 13’te KMO ve Bartlett küresellik testinin sonuçları yer almaktadır. Buna göre bedensel engellilerin en son yaptıkları tatilin değerlendirmesine ilişkin maddelerin KMO oranının (0,540) ve Bartlett küresellik testi sonucunun faktör analizi uygulamak için yeterli olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin KMO ve Bartlett’s Testi sonuçları

KMO ve Bartlett’s Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,540
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	174,676
	Df	6
	Sig.	,000

Tablo 14 incelendiğinde, faktör analizi sonucunda toplam açıklanan ortak varyans değeri (%83,291) ve Cronbach Alfa değeri (0,661) olarak hesaplanmıştır. Bu değerlere

göre ölçeğin yapı geçerliliğinin istenen düzeyde olduğu görülmektedir. “Konaklama işletmesinde zorlanmadım” maddesi 0,30’dan daha az faktör yüküne sahip olduğundan analize dahil edilmemiştir. Veri setine faktör analizi uygulandığında, bedensel engellilerin en son yaptıkları tatilin değerlendirmesine ilişkin dört maddenin iki faktörde toplandığı tespit edilmiştir. Buna göre, “Faktör 1: Olumlu değerlendirme” (Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm ve Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum) ve “Faktör 2: Olumsuz değerlendirme” (Bana refakat edenler zorlandı ve Tatile gitme isteğim azaldı) olarak sınıflandırılmıştır.

Tablo 14. Bedensel Engellilerin En Son Yaptıkları Tatilin Değerlendirmesine İlişkin Maddelerin Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yükü	Açıklanan Ortak Varyans %	Cronbach's Alpha
Faktör 1: Olumlu Değerlendirme			0,661
Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm.	0,938	44,714	
Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum.	0,934		
Faktör 2: Olumsuz Değerlendirme			
Bana refakat edenler zorlandı.	0,891	38,576	
Tatile gitme isteğim azaldı.	0,853		
Toplam Açıklanan Varyans		83,291	

Not: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum.

4.6.3. Konaklama işletmelerinin bedensel engellilere uygunluğuna ilişkin faktör analizi bulguları

Bedensel engellilerin tatil yaptıkları konaklama işletmelerinin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğuna ilişkin değerlendirmelerini ölçmek için hazırlanmış olan Likert türü soruda, katılımcıların vermiş oldukları yanıtların gruplandırılması amacıyla faktör analizi uygulanmıştır

Tablo 15’te KMO ve Bartlett küresellik testinin sonuçları yer almaktadır. Buna göre bedensel engellilerin konaklama işletmelerinin bölüm ve özelliklerinin uygunluğuna

ilişkin maddelerin KMO oranının (0,887) ve Bartlett küresellik testi sonucunun faktör analizi uygulamak için yeterli olduğu görülmektedir

Tablo 15. Konaklama İşletmelerinin Bölüm ve Özelliklerinin Bedensel Engelliler Açısından Uygunluğuna İlişkin KMO ve Bartlett's Testi sonuçları

KMO ve Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,887
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1,800,650
	Df	105
	Sig.	,000

Tablo 16'da toplam açıklanan ortak varyans değerinin (%69,203) olduğu görülmektedir. “Merdivenler, restoran ve personel” maddeleri 0,30'dan daha az faktör yüküne sahip olduğundan analize dahil edilmemiştir. Ölçeğe faktör analizi uygulandığında iki ayrı bileşenin ortaya çıktığı görülmektedir. Bu bileşenlerden birincisi “konaklama işletmelerindeki standart yapı ve diğeri konaklama işletmelerindeki opsiyonel (isteğe bağlı) yapı” olarak tanımlanabilir. Ancak, bu iki bileşenin aralarında yüksek korelasyon olması (0,621) nedeniyle konaklama işletmesinin standart yapısı ve opsiyonel (isteğe bağlı) yapısının bir bütünlük sağladığı sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda, bedensel engellilerin konaklama işletmelerinin bölüm ve özelliklerine ilişkin değerlendirmesi tek faktör olarak ele alınmıştır. Tek faktörün Cronbach Alfa değeri 0,948 olarak hesaplanmış ve işletme (konaklama) uygunluğu olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 16. Konaklama İşletmelerinin Bölüm ve Özelliklerinin Bedensel Engellilere Uygunluğuna İlişkin Maddelerin Faktör Analizi sonuçları

Maddeler	Faktör Yükü		Açıklanan Ortak Varyans %	Cronbach's Alpha
	1	2		
Faktör : İşletmeye Uygunluk	1	2		
Lobi	0,879		40,140	0,948
Resepsiyon	0,863			
Konaklama İşletmesinin Girişi	0,842			
Asansörler	0,805			
Odanın Konumu	0,766			
Odanın Fiziksel Teçhizatı	0,721			
Park Alanı	0,663			
Tuvalet	0,638			
Genel Alanlardaki Yürüyüş Yolları	0,598			
Banyo	0,562			
Sauna/Hamam		0,907		
Genel Alanlardaki Tuvaletler		0,812		
Havuz		0,785		
Plaj ve Güneşlenme Yerleri		0,764		
Bar ve Diskolar		0,737		
Toplam Açıklanan Varyans			69,203	

Not: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum.

4.7. Kümeleme Analizine İlişkin Bulgular

4.7.1. Beklenti faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları

Sekiz maddeden oluşan beklenti ölçeğindeki faktör analizi sonucunda tek boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu tek boyutlu yapıyı oluşturan sekiz maddeden elde edilen puanlar K-means (K-ortalamlar) kümeleme tekniği ile “yüksek, orta ve düşük” olarak üç kümeye bölünmüştür. Böylece beklenti faktöründen elde edilen puan, kategorik bir değişken olarak dönüştürülmüştür.

Tablo 17. Beklenti Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları (n=247)

Her Kümeye İsabet Eden Gözlem Sayısı		
Beklenti	1 Yüksek	147
	2 Orta	88
	3 Düşük	12
Geçerli veri		247
Kayıp veri		0

Tablo 17’de, 247 katılımcının beklenti faktörüne ait sekiz değişkene vermiş olduğu yanıtların sınıflandırıldığı ve bunun sonucunda “yüksek, orta ve düşük” olarak üç ayrı küme elde edildiği görülmektedir. Buna göre 147 katılımcı yüksek nitelendirilen kümede, 88 katılımcı orta nitelendirilen kümede ve 12 katılımcı ise düşük nitelendirilen kümede yer almaktadır.

Tablo 18. Beklenti Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları (n=247)

	Kümeler		
	Yüksek	Orta	Düşük
Beklenti puan	39,35	34,16	24,25

Tablo 18’de ankete katılan 247 bedensel engellinin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin verdiği yanıtlar puana dönüştürülmüş ve “yüksek, orta ve düşük” şeklinde sınıflandırılmıştır. Buna göre yüksek nitelendirilen kümenin puanı 39,35, orta nitelendirilen kümenin puanı 34,16 ve düşük olarak nitelendirilen kümenin puanının 24.25 olduğu görülmektedir.

Tablo 19. Beklenti Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi (n=247)

	Küme		Hata		F	Sig.
	Mean Square	Df	Mean Square	df	Mean Square	df
Beklenti puan	1,728,526	2	1,907	244	906,370	,00001

İkiden fazla grubun karşılaştırılması yapıldığında F testi kullanılmaktadır. Tablo 18’de K-means (K-ortalamlar) tekniğiyle elde edilen üç kümenin ortalamalarının F testi sonucunda birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($p=0,00001<0,05$). Bu bağlamda, birbirinden ayrı üç homojen küme elde edilmiştir.

4.7.2. Değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları

4.7.2.1. Olumlu değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları

Tablo 20. Olumlu Değerlendirme Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları (n=133)

Her Kümeye İsalet Eden Gözlem Sayısı		
Olumlu değerlendirme	1 Yüksek	84
	2 Orta	41
	3 Düşük	8
Geçerli veri		133
Kayıp veri		114

Tablo 20’de, son beş yıl içerisinde tatile gitmiş olan 133 katılımcının tatillerinin değerlendirmesine ilişkin dört değişken, faktör analizi sonucunda olumlu değerlendirme ve olumsuz değerlendirme olarak iki bileşene ayrılmıştır. Olumlu değerlendirme faktörünün 2 değişkenine ilişkin 133 katılımcının vermiş olduğu yanıtlarla ‘‘yüksek, orta ve düşük’’ olarak küme elde edilmiştir. Buna göre 84 katılımcı yüksek nitelendirilen kümede, 41 katılımcı orta nitelendirilen kümede ve 8 katılımcı ise düşük nitelendirilen kümede yer almaktadır.

Tablo 21. Olumlu Değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları (n=133)

	Kümeler		
	Yüksek	Orta	Düşük
Olumlu değerlendirme	8,60	6,44	3,38

Tablo 21’de son beş yıl içerisinde tatile gitmiş olan 133 bedensel engellinin tatillerine ilişkin olumlu değerlendirmelerine ilişkin verdiği yanıtlar puana dönüştürülmüş ve “yüksek, orta ve düşük” şeklinde sınıflandırılmıştır. Buna göre yüksek nitelendirilen kümenin puanı 8,60, orta nitelendirilen kümenin puanı 6,44 ve düşük olarak nitelendirilen kümenin puanının 3,38 olduğu görülmektedir.

Tablo 22. Olumlu Değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi (n=133)

	Küme		Hata		F	Sig.
	Mean Square	Df	Mean Square	df	Mean Square	df
Olumlu değerlendirme	140,616	2	0,571	130	246,328	0,00001

İkiden fazla grubun karşılaştırılması yapıldığında F testi kullanılmaktadır. Tablo 22’de K-means (K-ortalamlar) tekniğiyle elde edilen üç kümenin ortalamalarının F testi sonucunda birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($p=0,00001<0,05$). Bu bağlamda, birbirinden ayrı üç homojen küme elde edilmiştir.

4.7.2.2. Olumsuz değerlendirme faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları

Tablo 23. Olumsuz Değerlendirme Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları (n=133)

Her Kümeye İsbet Eden Gözlem Sayısı		
Olumsuz değerlendirme	1 Yüksek	58
	2 Orta	57
	3 Düşük	18
Geçerli veri		133
Kayıp veri		0

Olumsuz değerlendirme faktörünün 2 değişkenine ilişkin 133 katılımcının vermiş olduğu yanıtlarla “yüksek, orta ve düşük” olarak 3 küme elde edilmiştir. Buna göre 58 katılımcı yüksek nitelendirilen kümede, 57 katılımcı orta nitelendirilen kümede ve 18 katılımcı ise düşük nitelendirilen kümede yer almaktadır (Tablo 23).

Tablo 24. Olumsuz Değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları (n=133)

	Kümeler		
	Yüksek	Orta	Düşük
Olumsuz değerlendirme	39,35	34,16	24,25

Tablo 24’te son beş yıl içerisinde tatile gitmiş olan 133 bedensel engellinin tatillerine ilişkin olumsuz değerlendirmelerine ilişkin verdiği yanıtlar puana dönüştürülmüş ve “yüksek, orta ve düşük” şeklinde sınıflandırılmıştır. Buna göre yüksek nitelendirilen kümenin puanı 39,35 orta nitelendirilen kümenin puanı 34,16 ve düşük olarak nitelendirilen kümenin puanının 24.25 olduğu görülmektedir.

Tablo 25. Olumsuz Değerlendirme Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin F Testi (n=133)

	Küme		Hata		F	Sig.
	Mean Square	Df	Mean Square	Df	Mean Square	df
Olumsuz değerlendirme	1,728,526	2	1,907	244	906,370	,00001

İkiden fazla grubun karşılaştırılması yapıldığında F testi kullanılmaktadır. Tablo 25’te K-means (K-ortalamlar) tekniğiyle elde edilen üç kümenin ortalamalarının F testi sonucunda birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($p=0,00001<0,05$). Bu bağlamda, birbirinden ayrı üç homojen küme elde edilmiştir.

4.7.3. İşletmeye uygunluk faktörüne ilişkin kümeleme analizi bulguları

Tablo 26. İşletmeye Uygunluk Faktörüne İlişkin Maddelerin Küme sayıları (n=133)

Her Kümeye İsalet Eden Gözlem Sayısı		
İşletmeye Uygunluk	1. Uygun	69
	2. Uygun Değil	64
Geçerli veri		133
Kayıp veri		0

Tablo 26’da son beş yıl içerisinde tatile gitmiş olan 133 katılımcının işletmeye uygunluk faktörüne ait on beş değişkene vermiş olduğu yanıtların sınıflandırılması görülmektedir. Bu bağlamda, konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerinin engelliler açısından değerlendirmesi “uygun ve uygun değil” olarak iki kümeye ayrılmıştır. Buna göre 69 katılımcı uygun olarak nitelendirilen kümede ve 64 katılımcı uygun değil olarak nitelendirilen kümede yer almaktadır.

Tablo 27. İşletmeye Uygunluk Faktörüne Ait Maddelerin Kümeleme Analizine İlişkin Puanları (n=133)

	Kümeler	
	Uygun	Uygun Değil
Tatil puan	55,45	39,50

Tablo 27’de son beş yıl içerisinde tatile gitmiş olan 133 katılımcının konakladıkları işletmenin bölüm ve özelliklerinin bedensel engellilere uygunluğuna ilişkin verdiği yanıtlar puana dönüştürülmüştür. İki grup arasındaki farklılıkların incelenmesi için t-testi kullanılmıştır. Verilen yanıtlara t-testi uygulanması sonucunda küme ortalamaları birbirinden farklı iki küme oluştuğu gözlenmiştir ($p=0,0001<0,05$). Elde edilen kümeler “uygun ve uygun değil” şeklinde isimlendirilmiştir. Uygun nitelendirilen kümenin puanının 55,45 ve uygun değil olarak nitelendirilen kümenin puanının 39,50 olduğu görülmektedir.

4.8. Beklenti Faktörüne İlişkin Uyum Analizi Bulguları

Beklenti faktörü ile diğer alt faktörler (olumlu değerlendirme, olumsuz değerlendirme ve işletmeye uygunluk) arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla çoklu uyum analizi (multiple correspondence analysis) yapılmıştır. Çoklu uyum analizine ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

Tablo 28. Beklenti Faktörü ile Diğer Faktörlerin İlişisini Gösteren Uyum Analizine İlişkin Bulgular

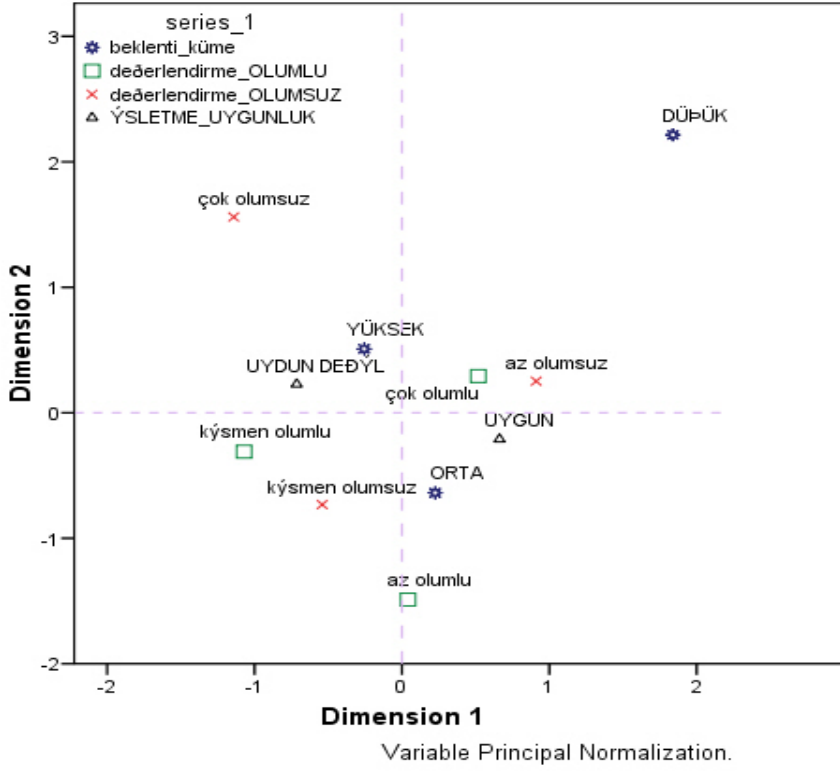
Boyut	Cronbach's Alpha	Boyutların Toplam Değişimi Açıklama Oranları		
	Toplam (Eigenvalue)	Inertia (Değişim)	% of Variance	Toplam (Eigenvalue)
1	0,577	1,763	0,441	44,078
2	0,269	1,253	0,313	31,326
Ortalama	0,449	1,508	0,377	37,702

Tablo 28’de değişkenlerin her bir boyuttaki ağırlıkları yer almaktadır. Ele alınan değişkenlerin seviyelerinin 2 boyutlu bir uzay oluşturduğu görülmektedir. Birinci boyut en yüksek açıklama oranına sahiptir (%44,078). İkinci boyutun açıklama oranı ise %31,326’dır.

Tablo 29. Uyum Analizinde Yer Alan Faktörlerin Boyutlarına İlişkin Bulgular

Faktörler	Birinci Boyut	İkinci Boyut
Beklenti	0,109	0,398
Olumlu Değerlendirme	0,523	0,217
Olumsuz Değerlendirme	0,659	0,590
İşletmeye Uygunluk	0,473	0,048
Toplam varyans	44,078	31,326

Tablo 29’da uyum analizinde yer alan faktörlerin boyutlarına ilişkin açıklamalar bulunmaktadır. Buna göre “olumlu değerlendirme”, “olumsuz değerlendirme” ve “işletmeye uygunluk” faktörleri birinci boyutta ve “beklenti” faktörü ikinci boyutta yer almaktadır.



Şekil 2: Beklenti Faktörü ile Diğer Faktörlerin Arasındaki İlişkiyi Gösteren Uyum Analizine İlişkin Grafik

Şekil 2’de beklenti faktörü ile diğer alt faktörler arasındaki ilişkinin incelenmesini gösteren çoklu uyum analizi grafiği yer almaktadır. Grafik incelendiğinde tatil beklentisi düşük olan katılımcıların tatillerini çok olumlu değerlendirdiği ve konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerini bedensel engelliler açısından uygun buldukları gözlenmektedir. Bununla beraber, tatil beklentisi yüksek olan katılımcıların tatillerini çok olumsuz değerlendirdikleri ve konakladıkları işletmenin bölüm ve özelliklerini bedensel engelliler açısından uygun bulmadıkları görülmektedir. Beklentisi orta düzeyde olan katılımcılar ise tatillerini ve konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerini kısmen olumlu ve kısmen olumsuz olarak değerlendirmiştir. Uyum analizinden çıkan sonuçlar ve noktaların birbirine yakınlığından da anlaşıldığı üzere “bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile tatil değerlendirmeleri (hipotez 2) arasında ve bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile en son konakladıkları işletmelerin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğu (hipotez 3) arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu” görülmektedir. Buna göre Hipotez 2 ve Hipotez 3 kabul edilmiştir.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Çağdaş toplumlarda bütün bireylerin bağımsız olarak hayatlarını sürdürebilmesi ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılabilmesi beklenmektedir. Bununla beraber, engelliler yaşam içerisinde pek çok güçlükle karşılaşmaktadır. Bu çalışma, herkes için temel bir hak olan seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımı bedensel engellilerin karşılaştığı sorunları tespit etmeyi, bedensel engellilerin konaklama sektörü hakkındaki beklentilerini araştırmayı ve Türkiye'nin küresel anlamda engelli turizm pazarından daha fazla pay alabilmesi için önerilerde bulunmayı amaçlamıştır. Bu bağlamda, bedensel engelli müşterilerin konaklama işletmelerine ilişkin istek, beklenti ve değerlendirmelerinin tespitinin oldukça önemli olduğu düşünülmüştür. Araştırma kapsamında engelli turizmiyle ilgili kapsamlı bir alanyazın taraması yapılmıştır. Bunun sonucunda oluşturulan soru formu çalışmanın örneklemini oluşturan Eskişehir ilindeki bedensel engellilere uygulanmıştır.

Alanyazın incelendiğinde engelli turizmiyle ilgili çalışmaların sayısının fazla olmadığı görülmüştür. Bu anlamda tez çalışmasının sonuçlarının, bu alandaki boşluğa katkı sağlaması beklenmektedir. Bedensel engellilerin demografik özellikleri ile ilgili vurgulanması gereken sonuçlar şöyledir: Araştırmaya katılan bedensel engelliler içerisinde erkeklerin rakamsal olarak daha fazla olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, Türkiye Özürlüler Araştırması İleri Analiz Raporu'nda (2006) da bedensel engelli erkeklerin sayısının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan, anket çalışmasının örneklemini oluşturan bedensel engellilerin cinsiyet oranı ile İleri Analiz Raporu'nda (2006) ortaya konan cinsiyet oranının paralellik gösterdiği görülmektedir. Medeni durum bakımından bekar bedensel engellilerin (%62,8) sayısının daha fazla olmasının sebebinin, genel olarak ekonomik durumla veya sağlıkla ilgili nedenlerle ilişkili olduğu düşünülebilir.

Araştırmaya katılan bedensel engellilerin eğitim durumları incelendiğinde, çoğunluğun lise mezunu olduğu (%55,1) ve ilköğretim mezunlarının (%34,8) ikinci sırada yer aldığı görülmektedir. İleri Analiz Raporu'nda (2006), okur-yazar olmayan bedensel engellilerin oranının, genel olarak engelli nüfusa göre daha düşük olduğu ve bedensel engellilerin okur-yazarlık oranının diğer engel gruplarından (görme, işitme, dil/konuşma

ve zihinsel engelliler) daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda, elde edilen sonucun İleri Analiz Raporu (2006) eğitim durumu verileri ile örtüştüğü görülmektedir.

Turizm hareketlerine katılım için en önemli öncelik olan ekonomik durum incelendiğinde, haneye giren aylık gelir miktarı 800 TL'den az olan katılımcıların %35,6 oran ile çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Bunu 801-1200 TL arası (%32,8), 1601-2000 TL arası (%15), 1601-2000 TL arası (%11,7) ve 2000 TL'den fazla (%4,9) gelire sahip olan bedensel engelliler takip etmektedir. Büyük çoğunluğun ekonomik durumuna bakıldığında bedensel engellilerin ailelerinin, çevrelerinin ve/veya çeşitli kurumların desteği olmaksızın sosyal yaşama katılabilesinin ve bağımsız yaşam sürdürebilesinin pek olanaklı olmadığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan bedensel engellilerin demografik özellikleri ve tatile gitme sıklığı arasındaki ilişkileri gösteren uyum analizi sonucu şöyledir: Son beş yıl içerisinde hiç tatile gitmemiş katılımcılar 31-35 yaş aralığında ve ilköğretim mezunudur. Bununla birlikte bu kişilerin işsiz veya çalışacak durumda olmadıkları ve haneye giren aylık gelirlerinin 800 TL'den az olduğu görülmektedir. Son beş yıl içerisinde bir kez tatile gitmiş olan katılımcılar ile hiç tatile gitmemiş olan katılımcıların benzer özellikler taşıdıkları anlaşılmaktadır. Son beş yıl içerisinde iki, üç ve dört kez tatile gitmiş olan katılımcıların ise çalışan ve aylık 1201-2000 arasında değişen bir gelire sahip olduğu görülmektedir. Her yıl düzenli olarak tatile gitmiş katılımcıların üniversite mezunu olduğu ve aylık 2000 TL ve üzeri gelire sahip oldukları tespit edilmiştir.

Uyum analizinden de görüldüğü üzere seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımında en önemli itici güç olan ekonomik durumun bedensel engellilerin tatile gitme durumunu ve tatile gitme sıklığını büyük ölçüde etkileyen bir unsur olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca, ankete katılan bedensel engellilerden eğitim düzeyi yüksek ve ekonomik durumu iyi olanların sosyal ve bireysel bir ihtiyaç olan seyahat, turizm ve dinlenme faaliyetlerine katılım oranlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu sonucun eğitim düzeyi yükseldikçe daha fazla gelir ve toplumsal statü sağlayan mesleklerde çalışma olasılığı artan bireylerin beklentilerinin arttığı ve bu kişilerin eğitim düzeyi düşük kesime oranla daha fazla seyahat etme alışkanlığına sahip olduğu (Kozak, Kozak ve Kozak, 2010: 70) görüşü ile paralellik gösterdiği görülmüştür.

Zira eğitim, meslek ve gelir düzeyi arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bir kimsenin eğitim düzeyi yüksek ise elde edeceği meslek ve gelir düzeyinin de buna paralel olacağı varsayılmaktadır (Kozak vd., 2010: 71). Bu durum, turizm talebini de etkileyecektir. Sonuç olarak, bedensel engellilere eğitim ve istihdam alanında fırsat eşitliği yaratılması ve düzenli bir gelir elde etme fırsatı sağlanması halinde, bu kişilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarının artacağı öngörülebilir. Araştırmaya katılan bedensel engellilerin demografik özellikleri ve tatile gitme sıklığı arasındaki ilişkileri gösteren uyum analizinden elde edilen sonuca göre “bedensel engellilerin turizm hareketlerine katılım sıklıkları ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlandığı” görülmüştür.

Son beş yıl içerisinde tatile gitmeyen bedensel engellilerin tatile gitmeme nedenleri ise şu şekilde ifade edilebilir: Araştırmaya katılan bedensel engellilerin büyük çoğunluğunun (%88,5) gitmeme sebebi olarak ekonomik yetersizliği göstermesi alanyazınla paralellik göstermektedir. Engellilerin genellikle daha düşük gelirle hayatlarını sürdürdükleri ve ekonomik yetersizliğin engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımını etkileyen önemli bir faktör olduğu alanyazında ve yapılan çeşitli araştırmalarda yer almaktadır (Smith, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Muloin, 1992; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Darcy, 1998; Darcy ve Daruwalla, 1999; McKercher ve diğ., 2003; Öztürk ve Yaylı, 2006; Bi, Card ve Cole, 2007; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008). Ekonomik yetersizlikten sonra gelen ikinci gitmeme nedeninin konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olmadığı düşünülmesi (%43,8) ise oldukça çarpıcı bir sonuç olarak görülmektedir. Benzer şekilde, 2003 yılında Avrupa’da engellilere yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, bir tesiste engellilere yönelik düzenleme yapıldığının duyulması bile engellilerin %50’sini o ülkeye gitmeye yönelten bir unsur olarak tespit edilmiştir (Kilimci, 2008: 259). Bu bağlamda, ekonomik bağımsızlığını elde eden engellilerin, erişilebilir hizmet ve standartlar sunduğunu garanti eden konaklama işletmeleri mevcut olduğu sürece tatile katılımlarının artacağı öngörülebilir.

Çalışmaya katılanların tatile gitmeme nedenleri incelendiğinde, sağlık sorunlarını öncelikli neden olarak görmedikleri tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle, konaklama işletmelerinde erişilebilir standartlar olması ve hareket kısıtının ortadan kalkması

halinde bedensel engellilerin çoğunluğunun, fizyolojik durumlarını tatile katılımında bir engel olarak görmediği anlaşılabilir. Araştırmaya katılanlar ulaşım araçlarının engelliler için uygun olmamasını (%28,9), tatile gitmeme nedenleri arasında dördüncü sırada belirtmiştir. Ulaşım araçlarının uygun olmamasının, tatile gitmeme nedenleri arasında son sıralarda yer alması şaşırtıcı bir sonuç olarak görülmüştür. Zira turizm faaliyetlerine katılım ulaşım araçları ile başlamakta ve yine ulaşım araçları ile sonlanmaktadır. Bu sonuç, konaklama işletmelerinin erişilebilir standartlar sunması halinde, bedensel engellilerin ulaşım araçlarının uygunluğunu göz ardı edilebileceği şeklinde yorumlanabilir. Katılımcıların %25,4'ünün tatile gitmeme nedeni olarak aktivitelere katılmada cesaret eksikliğini göstermesi ise içsel (psikolojik) unsurların tatile katılım önünde önemli bir rol oynadığını göstermektedir. İçsel unsurların tatile gitmeme nedenleri arasında önemli bir orana sahip olduğunun tespit edilmesinin, bedensel engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarının önündeki psikolojik unsurların da ayrıntılı olarak incelenmesi gerekliliğini ortaya çıkardığı düşünülmektedir.

Alanyazın incelendiğinde, engellilerin sosyal faaliyetlere çoğunlukla en az bir refakatçi ile katıldığı yer almaktadır. Stafford vd., (2001) tarafından Kanada'da yürütülen araştırmanın sonucuna göre, bedensel engellilerin %82'sinin seyahatlerine eşleriyle, aile üyesiyle veya arkadaşlarıyla çıkma eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Freeman ve Selmi'nin 2010 yılında Fransa'da yaptığı bir araştırma, engelli kişilerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu ve çok nadir olarak aileleri olmadan boş zaman ve turizm aktivitelerine katıldıklarını göstermektedir. Bu bakımdan bedensel engellilerin tatile gitmeme nedenleri arasında, ailevi nedenleri son sırada belirtmesinin alanyazını desteklediği görülmektedir. Diğer tatile gitmeme nedenlerinin araştırılması için sorulan açık uçlu soruya ise katılımcıların zaman yetersizliği, özgüven eksikliği, utanma ve moral bozukluğu gibi cevaplar verdiği gözlenmiştir.

Son beş yıl içerisinde turistik amaçlı olarak bir yere gidip tatil yapmış bedensel engellilerin tatile katılım sıklığı ile ilgili bilgiler şöyledir: Araştırmaya katılan 247 bedensel engelliden son beş yıl içerisinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapan bedensel engellilerin (%53,8) oranının gitmeyenlerden daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, seyahat ve konaklama sektöründeki eksiklikler ve bedensel

engelliler için uygun olmayan standartların varlığına rağmen bedensel engellilerin tatil yapma isteğinin daha ağır bastığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ortak düzeyde benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ankete katılan bedensel engellilerin konaklama sektörüne ilişkin yaşadığı güçlüklerin ve beklentilerin örtüştüğü söylenebilir. Alanyazın incelendiğinde; konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli müşterileri diğer müşterilerin moralini bozmamak için konuk etmek istemedikleri, birçok otel kataloğunun konaklama işletmesinin verdiği bilgilere dayandığı, bu bilgilerin çok azının donanım ve uygulamaların detaylarını içerdiği ve ayrıca donanımla ilgili bir standardizasyonu olmadığı (Artar ve Karabacakoğlu 2003) görülmektedir. Bununla birlikte, konaklama işletmelerinin bedensel engellilere yönelik donanımının sınırlı olduğu (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk ve Yaylı, 2006 ve Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008), konaklama işletmelerindeki fiziksel teçhizatın engelliler tarafından kullanımının oldukça güç olduğu (TÜRSAB, 2008) ve bedensel engellilerin ve refakatçilerinin kullanımına uygun yeterli sayıda oda bulunmadığı (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk ve Yaylı, 2006) alanyazında yer almaktadır. Ayrıca, devlet ve özel sektörün katkılarıyla engellilerin tatile çıkmasını teşvik etmek için bir fon oluşturabileceği (Öztürk ve Yaylı, 2006) ve konaklama işletmelerinin çalışanlarını engellilere hizmet vermeye yönelik eğitmeleri gerektiği (Vignuda, 2001; Öztürk ve Yaylı, 2006; TÜRSAB, 2008) belirtilmektedir.

Katılımcıların en son tatil yaptıkları konaklama işletmesinin bedensel engellilerin kullanımı açısından uygunluğunu değerlendirmelerine ilişkin sonuçlar şöyledir: Konaklama işletmelerinin en uygun bölümlerinin “lobi, asansörler, resepsiyon, konaklama işletmesinin girişi ve park alanı” olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için en uygun olmayan bölümlerinin ise “sauna/hamam, genel alanlardaki tuvaletler, havuz, bar/diskolar ile plaj ve güneşlenme yerleri” olduğu görülmektedir. Öztürk ve Yaylı’nın (2006b: 92) konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açılarını ölçmek için yaptığı araştırmada, konaklama işletmesi yöneticilerinin verdiği cevaplar doğrultusunda

otellerin en uygun bölümlerinin “otelin girişi (%90,5), park alanları (%84,1), resepsiyon (%85,7) ve restoran (%90,5)” olduğu ve engelli müşteriler için uygunluk oranı düşük olan bölümlerin ise “sauna (%38,1), bar/disko (%47,6), merdivenler (%46,0) ve havuz (%50,8)” olduğu saptanmıştır. Buradan hareketle, araştırma sonuçlarının büyük ölçüde Öztürk ve Yaylı'nın (2006b: 92) sonuçlarıyla örtüştüğü görülmektedir. Öztürk ve Yaylı'nın (2006b: 92) araştırma sonuçlarında merdivenin daha düşük uygunlukta olması veya restoranın daha yüksek uygunlukta olması gibi araştırmamızla farklılık gösteren birkaç değerlendirmenin anket uygulanan örneklemin farklılığından kaynaklandığı ve konaklama işletmesi yöneticilerinin otelin sunduğu hizmetleri bedensel engellilerin gözüyle değerlendirememesi ile ilgili olduğu söylenebilir.

Ayrıca, anketin sonunda yer alan açık uçlu soruda görüş ve beklentilerini belirten katılımcılar, “konaklama işletmelerinde havuza girmenin güç olduğunu ve havuz asansörü kullanılmasının gerektiğini, tekerlekli sandalye ile plaja giremedikleri için kum alandan başlayarak denize kadar uzanan tahta yollara ihtiyaç olduğunu, restoranlarda büfeye yakın masaların bedensel engelliler için ayrılması gerektiğini, banyo ve tuvaletlerin düz ayak olması ve kaygan olmayan malzemedan yapılmasını istediklerini” belirtmiştir. Bununla beraber, araştırmada bedensel engellilerin konaklama işletmesinde çalışan personelin hizmet durumunu çok olumlu değerlendirmesinin alanyazını desteklemediği görülmüştür. Bu sonuç, araştırmaya katılan bedensel engellilerin konaklama işletmesinin fiziki unsurlarını eğitimsiz personel sorunundan daha fazla önemseydiği şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan bedensel engellilerin en son yaptıkları tatilin değerlendirmesine yönelik algıların tespit edilmeye çalışılmasıyla şu sonuçlara ulaşılmıştır: Değerlendirmeler incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip olan ifadenin “Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum” yanıtı olması ve en düşük ortalamaya sahip olan ifadenin “Tatile gitme isteğim azaldı” yanıtı olmasının ankete katılan bedensel engellilerin seyahatlerinde ve konaklama işletmelerinde geçirdikleri süre boyunca karşılaştıkları engellere karşın, tatile katılma isteklerinin daha güçlü olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Öte yandan, analizde ters kodlama yapıldığı için “Konaklama işletmesinde

zorlanmadım” ifadesinin katılımcılar tarafından olumlu algılanmış olabileceği ve bu yüzden çok düşük bir değer almadığı düşünülebilir.

Kümeleme analizi sonucunda, bedensel engellilerin beklenti faktörü ve tatil değerlendirmesi faktörüne göre üç kümede (yüksek, orta ve düşük) sınıflanabileceği anlaşılmıştır. Buna göre; ankete katılan bedensel engelliler konaklama işletmelerinden beklentileri açısından sınıflandırıldığında çoğunluğun beklentilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, son gittikleri tatilin değerlendirmesini yapan katılımcıların çoğunluğunun tatillerini olumlu olarak (yüksek nitelendirilen küme) nitelendirdikleri görülmektedir. İşletmeye uygunluk açısından ise bedensel engellilerin verdiği yanıtlar doğrultusunda iki ayrı küme (uygun ve uygun değil) oluştuğu sonucuna varılmıştır. Buna göre en son konakladıkları işletmenin bölüm ve özelliklerini bedensel engelliler açısından uygun bulanların oluşturduğu kümede yer alan katılımcıların çoğunluğu oluşturduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan bedensel engellilerin beklenti faktörü ile diğer alt faktörler arasındaki ilişkiyi inceleyen uyum analizi sonucu şu şekilde özetlenebilir: Tatil beklentisi düşük olan katılımcılar, tatillerini çok olumlu değerlendirmişlerdir. Ayrıca, bu grubu oluşturanların en son konakladıkları konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerini bedensel engelliler açısından uygun buldukları tespit edilmiştir. Tatil beklentisi yüksek olan katılımcıların tatillerini çok olumsuz değerlendirdikleri ve en son konakladıkları işletmenin bölüm ve özelliklerini bedensel engelliler açısından uygun bulmadıkları görülmektedir. Beklentisi orta düzeyde olan katılımcılar ise tatillerini ve konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerini kısmen olumlu ve kısmen olumsuz olarak değerlendirdikleri gözlenmiştir. Sonuç olarak, beklenti düzeyleri düşük ve orta olan bedensel engellilerin hem konaklama işletmesinin bölüm ve özelliklerini hem de en son yaptıkları tatili genel olarak olumlu değerlendirdikleri yorumu yapılabilir. Uyum analizinden elde edilen bu sonuçlar, “bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile tatil değerlendirmeleri arasında” ve “bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile en son konakladıkları işletmelerin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğu arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu” göstermektedir. Bu sonuçlara göre Hipotez 2 ve Hipotez 3 kabul edilmiştir.

Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini, konaklama işletmelerine ve tatil algılarına ilişkin değerlendirmelerini araştırmayı amaçlayan bu çalışma kapsamında elde edilen sonuçlardan hareket edilerek Türkiye’de engelli turizm pazarının gelişmesi için öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler şöyledir:

- Bölgesel turizm sektörü ile dolaylı ya da dolaysız ilişkisi olan her birey kaliteli hizmetin sunulmasında, turistin tatil deneyiminin oluşmasında ve sonuçta bölgeyi ziyaret eden turistin tatmin düzeyinde ya da turistin tekrar aynı bölgeyi ziyaret etme/etmeme eğiliminde mutlaka bir şekilde rol oynamaktadır. Bu bağlamda, turizm ürününün oluşturulmasında katkı yapan birimler arasında etkili bir eşgüdüm ve işbirliği olması gerekmektedir (Kozak vd., 2010: 45). Bu bağlamda, günümüzde yükselen bir pazar dilimini meydana getiren engelli turizminin Türkiye’de geliştirilmesi için devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve yerel halkın birlikte ve etkin bir şekilde hareket etmesi gerekmektedir.
- Eğitim kurumları ve medya aracılığıyla, gerek turizm sektöründe çalışan hizmet personelinin gerekse yerel halkın engellilik olgusuyla ilgili bilinç ve eğitim düzeyinin artırılması gerekmektedir.
- Gerek seyahat acentalarının gerekse yerel yönetimlerin toplu taşıma araçlarını bedensel engellilerin sorun yaşamadan seyahat edebileceği şekilde tasarlaması gerekmektedir.
- Turistik destinasyonlardaki caddelerin, kaldırımların, üst geçitlerin, terminallerin, tarihi mekanların, müzelerin, parkların ve alışveriş merkezi gibi alanların bedensel engellilerin erişimine uygun olarak yeniden tasarlanması gerekmektedir.
- Devletin, yerel yönetimlerin ve turistik hizmet sağlayıcıların, bedensel engellilerin konaklayabileceği erişilebilir otelleri, ziyaret edebileceği erişilebilir turistik mekanları ve katılabilecekleri aktiviteleri web siteleri aracılığıyla bu kişilerin bilgisine sunmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından bedensel engelliler için farklı dillerde yazılmış ve erişilebilir turizm mekanlarını tanıtan bilgilendirme kitapçıklarının basılması gerekmektedir. Erişilebilir ulaşım, alt yapı ve bilgi paylaşımı

sağlanırsa, turizm hareketlerine katılacak bedensel engellilerin sayısının artması beklenebilir.

- Seyahat acentaları ve konaklama işletmelerinin gerek kataloglarında gerekse web sitelerinde engelliler için sundukları hizmetlerle ilgili bilgilendirmenin güvenilirliğinin devlet tarafından denetlenmesinin ve yanlış bilgi veren işletmelere yaptırım uygulanmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.
- Türkiye, dört mevsimin bir arada yaşanabildiği iklimi, yeşil ormanları, zengin bitki örtüsü, akarsuları, denizleri, kumsalları, termal kaynakları, tarihi, kültürü, konuksever insanı ve dünyaca tanınmış mutfağı ile ayrıcalıklı bir ülkedir. Ülkemizin sahip olduğu kaynakların çeşitliliği alternatif turizm ve özel ilgi turizmine fazlasıyla cevap verebilecek kapasitededir. Bu anlamda, seyahat acentalarının bedensel engellilere yönelik ürün çeşitlendirmelerine (kültür, sağlık, macera, doğa turizmi vb.) gitmesinin ve bedensel engelliler için özel turlar düzenlemesinin turizm faaliyetlerine olan katılımı arttıracığı düşünülmektedir.
- Dünyada tur operatörleri ve seyahat acentaları daha etkin bir biçimde çalışabilmek amacıyla entegrasyona gitme eğilimindedir (Kozak vd., 2010: 60). Türkiye’de engelli turizm pazarının gelişmesi için Türk acentalarının bedensel engelliler için tur düzenleyen yurt dışı acentalarla işbirliği yapılmasının gerektiği düşünülmektedir.
- Atıl kapasitedeki kamu binalarının engelli bireylerin gereksinimlerine göre yeniden düzenlemesi ve rekreasyon amaçlı olarak hizmete açılmasının bedensel engellilerin sosyal yaşama katılımlarını arttıracak yönde bir girişim olabileceği ve bunun da boş zaman değerlendirme bilinci yaratabileceği düşünülmektedir.
- Bedensel engellilerin tatile katılımlarını teşvik etmek amacıyla devlet tarafından fon oluşturulması veya ekonomik tatil kredisi imkanı sunulmasının turizm faaliyetlerine katılımı arttırabileceği düşünülmektedir.
- Yerel yönetimler tarafından bedensel engellilerin sağlam yeteneklerini kullanacakları meslek edindirme kursları açılması ve yetiştirilen bedensel engelliler için istihdam olanaklarının yaratılması gerekmektedir. Böylece, bedensel engelli bireylerin devlete ve topluma olan bağlılıklarının artması ve kendilerine duydukları güven duygusunun gelişmesi beklenebilir. Eşit fırsatlara

sahip, mutlu ve ekonomik güç elde etmiş bedensel engellilerin sosyal bir ihtiyaç olan seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımının artabileceği düşünülmektedir.

- Dünya'daki mevcut ve potansiyel engelli turist sayısı dikkate alınarak, konaklama işletmelerindeki engelli oda kapasitesinin artırılması gerekmektedir.
- Engellilerin turizm hareketlerine en az bir refakatçi ile katıldıkları varsayıldığında, konaklama işletmelerinin engelli odalarını refakatçilerin de rahatça konaklayabileceği şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.
- Konaklama işletmesi personelinin, bedensel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmet verme ve engelli psikolojisi konularında eğitilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca, konaklama işletmeleri tarafından bedensel engelliler için ücretli refakatçi hizmeti sunulması düşünülebilir. Böylece, refakatçisi olmadığı için tatile gitmeyen bedensel engelliler için özendirici bir hizmet sunulmuş olacaktır.
- Yeni inşa edilecek olan konaklama işletmelerinin bütün hizmet alanlarının bedensel engellilerin kullanımına uygun şekilde ve standartlarda inşa edilmesi gerekmektedir.
- Mevcut konaklama işletmelerinin ise fiziksel yapısını bedensel engellilerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak yeniden tasarlaması gerekmektedir.
- Sağlık turizmi kapsamında engellilerin hem rehabilitasyon görebilecekleri hem de tatil yapabilecekleri konaklama tesisleri yapılmasının Türkiye'yi dünya engelli turizm pazarında önemli bir aktör haline getirebileceği düşünülmektedir.

Bu çalışma sonuçları Eskişehir ilinde yaşayan bedensel engellilerle kısıtlıdır. Bundan sonraki çalışmalarda diğer kentlerden ve bölgelerden veri toplanması, resmin genelini anlaşılması açısından faydalı olacaktır. Öte yandan, diğer engel gruplarına ilişkin benzer çalışmalar yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Ekler

Ek 1. Araştırmada Uygulanan Anket Formu.....	80
Ek 2. Ankette yer alan Açık Uçlu Soruya Belirtilen Görüş ve Öneriler.....	83
Ek 3. Anket Uygulanan Kamu Kurumlarından alınan İzin Belgeleri.....	87

Ek 1. Araştırmada Uygulanan Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, Eskişehir’deki bedensel engellilerin tatil amaçlı konaklamalarına ilişkin beklentilerini ve deneyimlerini değerlendirmeye yöneliktir. Araştırma sonuçları sizlerin vereceği yanıtlar ile oluşacağından doğru ve içten bir şekilde anketi yanıtlamanız rica edilmektedir. Toplanan veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. İstedığınız takdirde çalışmanın sonucu tarafınızla paylaşılacaktır.

Saygılarımızla,

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Medet YOLAL

E-posta: myolal@anadolu.edu.tr

Tel: +90 (222) 335 0580 / 2122

Yüksek Lisans Öğrencisi

Sıla KARACAOĞLU

E-posta: skaracaoglu@anadolu.edu.tr

BÖLÜM 1

Aşağıdaki tabloda, **bedensel engellilerin** konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifade için görüşünüzü en doğru temsil eden seçeneği işaretleyiniz.

BEDENSEL ENGELLİLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN BEKLENTİLERİ	KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1.Konaklama işletmeleri bedensel engellilere yönelik hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır.					
2. Konaklama işletmeleri bedensel engellileri sundukları hizmetler hakkında doğru bilgilendirmelidir.					
3. Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için tasarlanmış odaları standartlara uygun olmalıdır.					
4.Konaklama işletmelerinin genel kullanım alanları bedensel engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır.					
5.Konaklama işletmeleri çalışanları bedensel engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır.					
6. Konaklama işletmelerinde bedensel engellilere uygun oda kapasitesi artırılmalıdır.					
7. Konaklama işletmeleri bedensel engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.					
8. Konaklama işletmesinde çalışan personel bedensel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel bir eğitim almalıdır.					

BÖLÜM 2

1. Cinsiyetinizi belirtiniz.

- Kadın
 Erkek

2. Yaşınızı belirtiniz. (lütfen yazınız)

.....

3. Medeni durumunuzu belirtiniz.

- Evli
 Bekar

4. En son bitirdiğiniz okulu belirtiniz.

- İlköğretim
 Lise
 Üniversite
 Yüksek lisans/doktora

5. Çalışma durumunuzu belirtiniz.

- Çalışıyorum
 Çalışacak durumda değilim
 İşsizim
 Emekliyim
 Öğrenciyim

6. Haneye giren aylık gelir miktarınızı belirtiniz

- 800 TL'den az
 1601-2000 TL arası
 801-1200 TL arası
 1201-1600 TL arası
 2000 TL'den fazla

7. Son **beş** içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığınız nedir?

- Bir kez gittim.
 İki kez gittim
 Üç kez gittim
 Dört kez gittim
 Her yıl düzenli giderim.

(8. Sorudan devam ediniz.)

Hiç gitmedim. *Gitmeme nedenlerinizi lütfen işaretleyiniz (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz).*

- Ekonomik yetersizlik
 Sağlıkla ilgili nedenler
 Ulaşım araçlarının uygun olmaması
 Ailevi nedenler
 Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği
 Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olduğunu düşünmüyorum.
 Diğer (Lütfen belirtiniz).....

HİÇ TATİLE GİTMEDİM DİYENLER İÇİN ANKET BURADA BİTMİŞTİR.

TEŞEKKÜR EDERİZ.

BÖLÜM 3

AŞAĞIDAKİ SORULARI DAHA ÖNCE KONAKLAMA İŞLETMESİNDE TATİL YAPMIŞ OLANLAR YANITLAYACAKTIR.

8. En son konaklamış olduğunuz işletmenin aşağıdaki bölüm ve özelliklerinin **bedensel engellilerin** kullanımına uygunluğunu değerlendiriniz.

	Çok uygundu	Uygundu	Kısmen uygundu	Uygun Değildi	Hiç Uygun Değildi
1. Park alanı					
2. Konaklama işletmesinin girişi					
3. Lobi					
4. Resepsiyon					
5. Merdivenler					
6. Asansörler					
7. Odanın konumu					
8. Odanın fiziksel teçhizatı					
9. Banyo					
10. Tuvalet					
11. Restoranlar					
12. Bar ve diskolar					
13. Havuz					
14. Plaj ve güneşlenme yerleri					
15. Sauna / Hamam					
16. Genel alanlardaki tuvaletler					
17. Genel alanlardaki yürüyüş yolları					
18. Personelin genel tutumu					

9. En son tatilinizi genel olarak değerlendirecek olursanız:

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1. Konaklama işletmesinde zorlanmadım.					
2. Tatile gitme isteğim azaldı.					
3. Bana refakat edenler zorlandı.					
4. Diğer engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm.					
5. Gelecekte yine tatile gitmek istiyorum.					

10. Yukarıdaki bilgilere ek olarak farklı görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

.....
ANKET BURADA BİTMİŞTİR. GÖSTERDİĞİNİZ SABIR VE İLGİ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

Ek 2. Ankette yer alan Açık Uçlu Soruya Belirtilen Görüş ve Öneriler

“Tatil herkesin hakkı, bizim de. İşletmelerden daha çok özveri bekliyorum”.

“Engelliler için yapılan oda sayısı artırılmalıdır. Restoranlarda büfeye yakın masalar engelliler için ayrılmalıdır. Engelli odaları otelin hizmetlerine yakın bir yerde olmalıdır. Banyolar engelliye uygun olmalıdır. En son tatilimde görme engelli arkadaşımınla birçok sıkıntı yaşadık”.

“Engel durumum çok ağır olmadığı için gittiğim yerlerde hiçbir zorluk yaşamadım. Fakat tekerlekli sandalye kullanan ve durumu daha ağır kişiler için duyarlı olunursa gülen yüzler çoğalır. İlginiz ve düşünceniz için ben teşekkür ederim. Saygılar”.

“Yaptığımız anket çalışması bedensel engelliler için çok iyi düşünülmüş bir iş. Türkiye’deki mimari yapı Avrupa seviyesine gelirse seviniriz”.

“Ulaşım araçları bedensel engelliler için uygun değil. Pek çok mola yerinde giriş-çıkışlar ve tuvaletler standartlara uygun yapılmamış”.

“Ailemle iki defa tatile gittim. Maalesef ikisi de bedensel engelli için uygun değildi. Ailem benimle ilgilenmekten doğru düzgün tatil yapamadı. Bu yüzden, bizler için tam teçhizatlı oteller yapılması gerekmektedir”.

“Tatile gitmeyi çok sevdiğim halde zorluk çekiyorum. Otellerin hepsi problemlidir. Yat turuna çıkmak istediğimde gemiye kadar sandalyemle gidemedim. Çünkü ne rampa ne tutamak vardı. Mecburen arkadaşım beni kucağında taşıyarak gemiye bindirdi. Hiçbir sorun yaşamadan insanca tatil yapmak istiyorum”.

“Dinlenme tesislerindeki tuvaletler uygun değil. Merdivenle tuvalete çıkılıyor. Oysa, tuvalete giriş düz ayak olmalı. Her otelde akülü araba ya da tekerlekli sandalye bulunursa, tatil daha az sorunlu geçebilir. Ayrıca engelli odasında acil durum butonu bulunmalı”.

“Herkes gibi ben de bir kez bile olsa tatile gitmek isterdim. Ama cesaretim yok. Yeterli maddi gelirim yok”.

“Otobüslerde rampa olmadığından rahatça binemiyorum. Seyahat ettiğimde bazı dinlenme tesislerinde rampa ve engelli tuvaletinin olmadığını görüyorum”.

“Bilhassa banyolar düzayak olmalıdır. Kuvete girip çıkmak çok zor oluyor”.

“Otellerde engellilere daha iyi davranmalarını istiyorum. Banyolar standartlara uygun olmalı. Restoranlarda büfeye yakın masalar engelliler için ayrılmalı”.

“Ben 17 senedir diyalize giriyorum. Bu süreçte tatil yaptığım otellerde çok zorlandım. Otellerin bu tür hastaları da göz önünde bulunduracak deneyimli sağlık personeli olmalıdır. Teşekkürler”.

“Resepsiyon ve lobinin zemini kaygandı. Merdiven basamakları yüksekti. Ayrıca, tatil köyü içerisinde fazla merdiven olması dolaşmaya engeldi”.

“Ben tekerlekli sandalyeliyim. Yüzmeyi seviyorum. Sandalyeme binerken el ve ayaklarımın kaymaması için havuz kenarındaki bazı bölümlerin lastikli paspas ile döşenmesini istiyorum. Böylece hareket kabiliyetim kolaylaşabilir”.

“Sahile inen yollar bedensel engelliler için (özellikle tekerlekli sandalyeliler için) uygun olmalı. Plajdaki duş kabinleri tekerlekli sandalyelilerinde rahatça hareket edebileceği şekilde düzenlenmeli”.

“Tekerlekli sandalyeli engelliler, sandalyeleri ile kumsaldan denize kadar ilerleyemiyor. Bunun için sahilden denize inen tahta yollar yapılabilir. Biz bedensel engellilerin de denize girme hakkı engellenmesin”.

“Benim engel durumum tatile gitmeme engel değil. Fakat diğer engelli arkadaşlarım için fiyatlar, ulaşım ve otelin fiziksel uygunluğu çok önemli”.

“Bizim için zaten dışarıdaki hayat çok zor. İş yerine nasıl ulaşırım diye düşünürken tatile gitmek büyük bir lüks. Kaliteli bir tatil bu zorluklarla mümkün gözüküyor”.

“Engelli arkadaşlarıma tatile gitmelerini öneririm. Fakat benden daha ağır engeli olan arkadaşlarım için otellerin donanımı hiç uygun değil. Bu yüzden, bence engelliler için ayrı düzenlenmiş oteller yapılmalı. Böylece tüm engel gruplarının ihtiyaçlarını bütünüyle karşılayabilecek tam donanımlı oteller olur. Ayrıca, bu otellerde engelliler kendilerini daha rahat ve iyi hisseder. Çünkü bir engellinin halini, en iyi yine bir engelli anlayabilir. Kim ne derse desin”..

“Bence otellerdeki engelli odaları çoğaltılmalı. Engellilerin daha rahat seyahat edebilmesi için otobüslerde asansör sistemi olmalı”.

“Türkiye’deki oteller, bir bedensel engelinin tek başına zorlanmadan tatil yapmasına asla uygun değil. Bir sağlıklı birey tek başına nasıl tatile çıkabiliyorsa engelli de çıkabilmeli. Bu, otellerin her açıdan engelliye uygun olmasıyla mümkündür. Ayrıca, kaç yıldızlı olursa olsun her otelde doktor mutlaka bulunmalı. Otel çalışanları engelli müşterilerine empati kurarak hizmet vermeli”.

“Böyle bir anketin yapılması beni sevindirdi. Yılın her günü yorulan bir insan tatil yaptığı zaman ruhen çok rahatlıyor. İnşallah her yıl ailecek tatile gidebilirim”.

“Böyle durumlarda sadece otel ve benzeri işletmelerin yanı sıra, devletin de yapması gereken şeyler vardır. İnsanı yaşat ki, devlet yaşasın”..

“Tatilimde ben çok zorlanmadım. Kendi işimi halledebiliyorum. Daha ağır engelli arkadaşlar sorun yaşıyor. Örneğin, her odada buzdolabı olmalı. İlaç kullanmak zorunda kalan arkadaşlar odada buzdolabı olmadığı için zorluk çekiyor”.

“Engelli otoparkına engelli olmayan insanlar park ediyor. Tuvalet ve banyolarda tutamak olmalı”.

“İnsanlar eşit haklara sahipse, insan olarak bizlere değer verilmesi ve her işletmede engellilere uygun şartların bulunması gerekli. Engellileri yok saymak çözüm değildir. Yaşamak, çalışmak, tatile gitmek bizim de hakkımız (uygun şartlar sağlanırsa) ”.

“Kalça çıkıklığı problemim var. Yürürken zorluk çekiyorum. Konakladığım oteldeki merdivenler çok dik ve yüksekti. Havuz kenarındaki barda sandalyelerin oturma seviyesi uygun değildi. Oteller bizleri de düşünülerek inşa edilmeli”.

“Tuvaletlerde tutunma barı ve tekerlekli sandalyenin hareketine engel olmayacak alan olmalı. Banyo ve tuvaletlerin girişinde eşik olmamalı ve zemin kaygan olmayan malzmeden yapılmalı”.

“Engellilerin turizmle ilgili beklenti ve görüşlerinin öğrenilmesi çok güzel bir hareket. Bu konuda daha fazla araştırma yapılırsa, engelsiz turizm gelecekte mümkün hale gelebilir. Türkiye’deki oteller maalesef uluslararası kriterlere uygun değil. Bunun için bakanlık denetleme kurulu kurulmalıdır”.

“Otele tekerlekli sandalye ile gelen bir engelinin havuza girişi çok zor. Havuza, bana refakat edenlerle birlikte girebiliyorum. Havuza giriş kolaylaştırılmalı. Bunun için havuza asansör sistemi kurulabilir”.

“Otellerde her geçen yıl engellilerle ilgili daha olumlu şartların sađlandđını düşünüyorum”.

“İnsanların acıyarak bakmaları ve bazı olumsuz davranışlar tatile gitmemi engelliyor. Bu da beni mutsuz ediyor. Ailem de rahat edemiyor. Kendimi kötü hissediyorum. Bu yüzden, sadece engelliler için inşa edilmiş olan oteller olsun istiyorum”.

“Bedensel engellileri için otel şartları yeterli değil. Bu şartlar daha iyileştirilmeli”.

“Biliyoruz ki, özörlölerin çalışma durumları çok fazla mümkün olmuyor. Ekonomik olarak zor yaşamını sürdürüyor. Bunun için, özörlölerin tatile çıkması ekonomik olarak devletçe desteklenmeli. Böyle bir anket hazırlayıp bizlerin sorunlarıyla ilgilendiğiniz için teşekkür ederiz”.

Ek 3. Anket Uygulanan Kamu Kurumlarından Alınan İzin Belgeleri

TÜRKİYE SAKATLAR DERNEĞİ

ESKİŞEHİR

13.03.2012

SAYIN: SILA KARACAOĞLU

Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini araştırdığımız anket çalışmanızı derneğimiz üyelerine uygulama talebiniz Eskişehir Sakatlar Derneği yönetimince uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize Arz Ederim.



T.C.
ESKİŞEHİR VALİLİĞİ
ENGELLİLER KOORDİNASYON MERKEZİ

ESKİŞEHİR

19.03.2012

Sayın: Sıla KARACAOĞLU

“Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini” araştırdığımız tez çalışmanıza ait anketin kurumumuz bünyesinde hizmet alan bedensel engellilere uygulanması talebi kabul edilmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

Nazan GÜLERYÜZ DEMİR
Engelliler Koordinasyon Merkezi
Merkez Sorumlusu

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
SAĞLIK, UYGULAMA VE ARAŞTIRMA HASTANESİ

SAYI : B.30.2.OGÜ.0.BZ.00.00-900.99- 3151
KONU :

ESKİŞEHİR

06 Nisan 2012

Sayın: Sıla KARACAOĞLU

İlgi: Bedensel Engellilerin Turizm faaliyetlerine katılımı ile ilgili anket çalışma talebiniz.

İlgi dilekçeniz gereği; Hastanemiz Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı ile Ortopedi ve Travmatoloji Anabilim Dalındaki hastalara “Bedensel Engellilerin Turizm faaliyetlerine katılımı” konulu anket uygulama talebiniz, Başhekimliğimizce uygun bulunmuştur Bilgilerinizi rica ederim.

Yrd.Doç.Dr.Mehmet ÖZDEMİR
Başhekim e.
Başhekim Yardımcısı



Kaynakça

- Aitchison, C. (2003). From leisure and disability to disability leisure: Developing data definitions and discourses, *Disability and Society*, 18 (7), 955-969.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal bilimlerde SPSS uygulamaları (1. Basım)*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Aktürk, D. (2004). Çoklu uyum analizi tekniğinin sosyal bilim araştırmalarında kullanımı, *Tarım Bilimleri Dergisi*, 10 (2), 218-221.
- Altunışık R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2005). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, SPSS uygulamalı (4. Basım)*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye’de özürülüler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının araştırılması (Basılmamış Uzmanlık Tezi). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Bi, Y., Card, J.A. ve Cole, S.T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by chinese travellers with physical disabilities. *International Journal Of Tourism Research*, (9), 205–216.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve Miller, G. (2005). *OSSATE accessibility market and stakeholder analysis*. UK: University of Surrey.
- Buhalis, D. ve Michopoulou, E. (2010). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, (1–24).
- Buhalis, D. ve Darcy S. (2011). *Accessible tourism: Concepts and Issues*. UK: Channel View Publications.
- Burnett, J. ve Bender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, 40 (4), 4-11.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı (5. Basım)*. Ankara: Pegem Yayınevi.
- Card, A. J., Cole T. S. ve Humphrey A. H. (2006). A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 (2), 161-175.

- Cavinato, J.L. ve Cuckovich, M.L. (1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. *Transportation Journal*, 31 (3), 46-53.
- Chang, Y. ve Chen F. (2010). Identifying mobility service needs for disabled air passengers. *Tourism Management*, (1-4).
- Çakıcı A.C. ve Aksu M. (2007). Çekim yeri seçiminde grup etkisi: Yerli turistler üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2), 183-194.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of disabled new south wales people with a physical disability tourism*. Sydney: New South Wales.
- Darcy, S. ve Daruwalla, P.S. (1999). The trouble with travel: people with disabilities and tourism. *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.
- Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515–537.
- Eichhorn, V., Michopoulou E., Miller G. ve Buhalis D. (2007). Enabling disabled tourists? Accessibility tourism information schemes. UK: University of Surrey.
- Erdoğan, İ. (2007). *Pozitivist metodoloji, bilimsel araştırma tasarımı, istatistiksel yöntemler, analiz ve yorum, (2. Basım)*. Ankara: Erk Yayınları.
- Ergün, M. (2005). Ayrımcılık ve özürllüler. *Öz-Veri Dergisi*, 3 (2).
- Freeman I. ve Selmi N. (2010). French versus Canadian tourism: Response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.
- Gegez, E, A. (2005). *Pazarlama araştırmaları*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Germ, P. ve Schleien, S. (1997). Inclusive community leisure services: responsibilities of key players. *Therapeutic Recreation Journal*, 31 (1), 22-37.
- Giresunlu G. ve Akıncı V. (2011). *Engellinin el kitabı*. İstanbul: Destek Yayınevi.
- Gladwell, L.J. ve Bedini L.A. (2004). In search of lost leisure: The impact of caregiving on leisure travel. *Tourism Management*, 25 (6), 685- 693.
- Gleeson, B.J. (1997). Disability studies: a historical materialist view. *Disability and Society*, 12 (2), 179-202.

- Guerra, S. L. (2002/2003). *Tourism For All: Organising trips for physically disabled customers*. UK: Bournemouth University.
- Israeli, A.A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101–104.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Karasar, N. (1995). *Bilimsel araştırma yöntemi (7. Basım)*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemi (22. Basım)*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kars, M.M. (2008). Tekerlekli sandalye kullanan engellilere yönelik ıslak mekân düzenlemelerinde uyarılar. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.
- Kaplan, H. ve Öztürk, M. (2004). Engelliler, kamu mekanı ve engelsiz tasarım: Ankara metrosu HRS istasyonlarında bir inceleme, *Planlama Dergisi*, (3), 113-128.
- Kilimci, S. (2008). Turizm engel tanımaz. *Gastronomi Dergisi*, (5), 257-261.
- Klenosky, D.B. ve Gitelson, R.E. (1998). Travel agents destination recommendations. *Annals of Tourism Research*, 25(3), 661–674.
- Kozak, N., Kozak A.M. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm, ilkeler ve kavramlar (9.Basım)* Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lach, J. (1999). Disability – Liability. *American Demographics*, (2), 21-22.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. ve Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities, *Tourism Management*, 24 (4), 465–474.
- Mengüç, A. F. (2002). Turizm, seyahat ve özürülüler. *Bilim ve aklın aydınlığında eğitim dergisi*, 29, (3).
- Miller, G.A. ve Kirk, E. (2002). The disability discrimination act: time for the stick? *Journal of Sustainable Tourism*, 10 (1), 82–88.
- Muloin, S. (1992). Wilderness access for person with disability. *Ecotourism*, 20-25, Canberra: Australian Bureau of Tourism Research.

- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2011). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Öz-Veri Dergisi* 7 (2), 1663-1684.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama araştırmaları, teknikler ve uygulamalar (SPSS Destekli)*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Öngören, B., Atalay A. ve Tan, Ö. (2007). *Muğla özürlü programı, 2007*. Muğla: İl Sağlık Müdürlüğü Yayını.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi 2 / Çok değişkenli analizler, (5. Basım)*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu, *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), .394-422.
- Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006a). Bedensel engelliler seyahat pazarının yöneticiler açısından değerlendirilmesi üzerine bir alan araştırması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi (SOİD)*, 3 (2), 5-14.
- Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006b). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 87-97.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for disabled customers' Market? The views of hotel and travel agency manager. *Tourism Management*, 29 (2), 382-389.
- Ray, N. ve Ryder, M. (2003). Eibilities tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-77.
- Shaw, G. ve Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*, 25(3), 397-403.
- Smith, R. (1987). Leisure of disabled tourists: barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14, 376-389.
- Stafford, J., Samson, M. ve Roy, C. (2001). *A growth market: Behaviours of tourists with restricted physical abilities in Canada*. Canada: Kéroul (Association).

- Şahin, H., (2004). Engellilik kimin sorunu? Bireyin mi toplumun mu? *Öz-Veri Dergisi*, 1 (1), 48-59.
- Takeda, K. ve Card, J.A. (2002). U.S tour operators and travel agencies: barriers encountered when providing package tours to people who have difficulty walking. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12 (1), 47-60.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi (3. Basım)*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Turco, D.M., Stumbo, N. ve Garncarz, J. (1998). Tourism constraints: For people with disabilities. *Parks and recreation*, 33(9), 78-85.
- Tural, O. (2006). Turizm Yapılarına Ulaşılabilirlik ve Kullanılabilirlik. *Turizm ve Mimarlık*, Antalya.
- Türk Standardı: (1999). *TS 12576 Şehir içi yollar-özürlü ve yaşlılar için sokak, cadde, meydan ve yollarda yapısal önlemler ve işaretlemelerin tasarım kuralları*, Nisan, Ankara.
- Tübitak, (2006). *Türkiye engelliler araştırması ileri analiz raporu*. Ankara: Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Grubu.
- Ulaşılabilirlik Klavuzu, (1997). *Mimari projelerde engelli ve yaşlılarla ilgili olarak uyulması gereken temel kurallar*, İzmir Mimarlar Odası.
- Ünsal, B.S., Babacan, E. ve Ateşoğlu L. (2006). Gelişmekte olan bir turizm pazarı: Engelli turizm. Çanakkale: III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi.
- Ürker, Ş. (2010). Türk mevzuatında özürlülük terminolojisi. *Öz-Veri Dergisi*, (7), 1.
- Vignuda, J.L. (2001). Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the asian and pacific region. Suva, Fiji (Presented at seminar on sustainable development of ecotourism in Pacific Island Countries).
- Westcott, J. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Italy: European Commission.

- Woodside, A. G. ve Etzel, M. J. (1980). Impact of physical and mental handicaps on vacation travel behaviour. *Journal of Travel Research* , 18 (3) 9-11.
- Yau, M. K., Mckercher, B. ve Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability: more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yörük, K., Ü. (2003). Turizm yapılarının tasarımında özürlü etmenin irdelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi.

İnternet Kaynakçası

- <http://www.accessibleitaly.com> (erişim tarihi: 30.12.2011).
- http://www.accessibletourism.org/resources/enat_congress/pres_en/tulliez_full2_en.doc (erişim tarihi: 05.01.2012).
- http://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010_final.pdf (erişim tarihi: 10.03.2012).
- http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.700 (erişim tarihi: 15.03.2012).
- <http://www.ada.gov/cguide.htm> (erişim tarihi: 28.11.2011).
- http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/docs/calypso/leaflets/2011/calypso-2011-a5_tr.pdf (erişim tarihi: 19.03.2012).
- http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database (erişim tarihi: 09.10.2011).
- <http://www.etstur.com/Engelli-Otelleri-Bilgileri> (erişim tarihi: 10.05.2012).
- <http://www.dhmi.gov.tr/> (erişim tarihi: 18.04.2012).
- <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-43951/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> (erişim tarihi: 27.12.2011).
- <http://www.mevzuat.gov.tr/Yonetmelikler.aspx> (erişim tarihi: 12.04.2012).

<http://www.ozida.gov.tr/raporlar/uluslararası/bmsistemindeozurluluk.htm> (erişim tarihi: 25.09.2011).

<http://www.ozida.gov.tr/sura/11.htm> (erişim tarihi: 29.09.2011).

<http://www.ozida.gov.tr/yenimevzuat/2-2.htm> (erişim tarihi: 19.10.2011).

<http://www.ozida.gov.tr/default20.aspx?menu=raporlar&sayfa=japonya/takayama> (26.04.2012).

<http://www.sabah.com.tr/Turizm/2012/04/05/engelli-dostu-otellere-ozel-belge> (erişim tarihi: 13.05.2012).

http://www.sabah.com.tr/fotohaber/ekonomi/avrupanın_en_buyuk_turk_yapilari?tc=15&albumId=29483&page=9 (erişim tarihi: 10.05.2012).

<http://www.sydneyforall.com/ThingsToDo.html> (erişim tarihi: 22.04.2012).

<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5378.html> (erişim tarihi: 03.02.2011).

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=5 (erişim tarihi: 27.10.2011).

<http://tuikapp.tuik.gov.tr/nufusapp/idari.zul> (erişim tarihi: 27.02.2012).

http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/komite-haberleri/avrupa-komisyonu-engelsiz-turizm-semineri_494.html (erişim tarihi: 17.12.2011).

http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html (erişim tarihi: 02.02.2012).