

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Yaşar Yiğit KAÇMAZ

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA: ALANYA ÖRNEĞİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2014

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Yaşar Yiğit KAÇMAZ

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA: ALANYA ÖRNEĞİ

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2014

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Yaşar Yiğit KAÇMAZ'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Aydın ÇEVİRGEN (İmza)

Üye (Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER (İmza)

Üye : Öğr. Gör. Dr. Burcu PEHLİVANOĞLU (İmza)

Tez Başlığı: Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi :27/02/2014

Mezuniyet Tarihi :06/03/2014

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	v
ÖZET	vi
SUMMARY	vii
ÖNSÖZ	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK KAVRAMI

1.1 Engelliliğin Kavramsal İncelemesi	2
1.1.1 Engelli Tanımı	2
1.1.2 Engelli Modelleri	3
1.1.2.1 Medikal Model	3
1.1.2.2 Sosyal Model	4
1.1.3 Engelliliğin Sınıflandırılması	5
1.1.3.1 ICIDH (Uluslararası Bozukluk, Engellilik ve Handikap Sınıflandırması)	6
1.1.3.2 ICF (Uluslararası Fonksiyon, Engelilik ve Sağlık Sınıflandırması)	6
1.1.4 Engellilik Çeşitleri	10
1.1.4.1 Zihinsel Engelliler	10
1.1.4.2 Görme Engelliler	10
1.1.4.3 İşitme ve Konuşma Engelliler	11
1.1.4.4 Ortopedik Engelliler	11
1.1.4.5 Süreğen Engelliler (Diğer Engelliler)	11
1.1.5 Dünyada ve Türkiye’de Engelli Nüfusu ve Engelli Oranları	11
1.2 Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	14
1.2.1 Engellilik ve İnsan Hakları	14
1.2.1.1 İtibar	15
1.2.1.2 Özerklik	15
1.2.1.3 Eşitlik	16
1.2.2 Dünya Geneline Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	16
1.2.3 Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler	17

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİ

2.1	Turizm Kavramı.....	19
2.2	Turizmin Tarihçesi.....	20
2.3	Turizmin Etkileri.....	21
2.3.1	Turizmin Ekonomik Etkileri.....	21
2.3.2	Turizmin Sosyokültürel Etkileri	22
2.3.3	Turizmin Çevresel Etkileri	23
2.4	Dünyada ve Türkiye’de Turizm.....	24
2.5	Turizm Deneyimi ve Turizmde Niş Pazarlar	24
2.5.1	Turizm Deneyimi.....	24
2.5.2	Turizmde Niş Pazarlar	25
2.6	Engelsiz Turizm	26
2.6.1	Engelsiz Turizmin Tanımı ve Önemi	26
2.6.2	Engelli Bireylerin Seyahat Tercihlerini Etkileyen Faktörler	28
2.6.3	Engelsiz Turizmin Unsurları	29
2.6.3.1	Tatil Planlaması ve Rezervasyon	30
2.6.3.2	Seyahat Acentaları ve Ulaşım	31
2.6.3.3	Destinasyon.....	32
2.6.3.4	Konaklama İşletmeleri	32
2.7	Engelsiz Turizme Yönelik İstatistik Veriler	36
2.8	Engelsiz Turizm ile İlgili Yapılan Çalışmalar	36
2.8.1	Engelsiz Turizme Yönelik Yabancı Ülkelerde Yapılan Çalışmalar	36
2.8.2	Engelsiz Turizme Yönelik Türkiye’de Yapılan Çalışmalar	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: ALANYA ÖRNEĞİ

3.1	Alanya’da Turizm ve Engellilere Yönelik Uygulamalar	43
3.1.1	Alanya’da Turizm.....	44
3.1.2	Alanya’da Engellilere Yönelik Uygulamalar	45
3.2	Araştırmanın Amacı ve Önemi	48
3.3	Araştırmanın Soruları	48
3.4	Araştırmanın Yöntemi	49
3.5	Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	49

3.6	Araştırmanın Bulguları	50
3.6.1	Tesislere İlişkin Bulgular	50
3.6.2	Demografik Bulgular	51
3.6.3	Engelliliğe İlişkin Bulgular	52
3.6.4	Tatil Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	53
3.6.5	Güvenirlilik Analizi	54
3.6.6	Tanımlayıcı İstatistikler	55
3.6.7	Faktör Analizi	57
3.6.8	Toplanabilirlik Analizi	60
3.6.9	Korelasyon Analizleri.....	60
3.6.10	Regresyon Analizleri	63
3.6.11	Anova Analizi.....	65
SONUÇ		67
KAYNAKÇA.....		71
EKLER		81
EK 1 – Türkçe Anket Formu.....		81
EK 2 – İngilizce Anket Formu.....		84
EK 3 – Almanca Anket Formu.....		87
EK 4 – Rusça Anket Formu.....		90
Ö Z G E Ç M İ Ş		94

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 ICF'e Genel Bakış.....	7
Tablo 1.2 Aktiviteler ve Katılım: Bilgi Matriksi.....	8
Tablo 1.3 Türkiye'de Yaşayan Engelli Bireylerin Yaş, Eğitim Durumu, Yerleşim Yeri ve Cinsiyete Göre Dağılımı.....	13
Tablo 2.1 Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetine Katılmasını Engelleyen Faktörler	29
Tablo 3.1 Alanya Bölgesindeki Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli Tesis Sayıları	44
Tablo 3.2 Alanya Bölgesindeki Belediye Belgeli Tesis Sayıları.....	45
Tablo 3.3 Engelli Turistlerin Konakladıkları Tesisler ile İlgili Bulgular	51
Tablo 3.4 Engelli Turistler ile İlgili Demografik Bulgular	52
Tablo 3.5 Engelli Turistlerin Engellilik Durumları İle İlgili Bulgular	53
Tablo 3.6 Engelli Turistlerin Tatil Özellikleri İle İlgili Bulgular.....	54
Tablo 3.7 Engelli Bireylerin Turizm Deneyimleri Ortalaması.....	56
Tablo 3.8 Ölçeğe İlişkin Faktör Analizi	58
Tablo 3.9 Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi.....	61
Tablo 3.10 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Genel Tatil Memnuniyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi	63
Tablo 3.11 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Tekrar Gelme Niyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi	64
Tablo 3.12 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Tavsiye Etme Niyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi	64
Tablo 3.13 Faktörler ile Engellilik Çeşidi Arasındaki Farklılığı Gösteren Anova Analizleri..	66

KISALTMALAR LİSTESİ

ADA	: Americans with Disabilities Act
ALTSO	: Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
ANOVA	: Analysis of Variance
A.O.	: Aritmetik Ortalama
APGEM	: Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi
DDA	: Disability Discrimination Act
ENAT	: European Network for Accessible Tourism
EUROSTAT	: Europe Statistics Institution
ICF	: International Classification of Functioning, Disability and Health
ICIDH	: International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps
ISO	: International Organization for Standardization
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
OSSATE	: One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
S.S.	: Standart Sapma
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UNWTO	: United Nations World Tourism Organization

ÖZET

Bu tezin amacı, Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik algılarını ve memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Çalışmada veri toplamak için anket tekniği kullanılmıştır. Anketler Ekim-Aralık 2013 tarihleri arasında Alanya'daki 19 konaklama işletmesinde uygulanmıştır. Uygulama sonucunda 151 engelli turistle anket gerçekleştirilmiştir.

Engelli bireylere uygulanan anket sonucunda; engelli bireylerin Alanya'daki tatillerinden, destinasyon imkanlarından, konakladıkları tesislerden ve seyahat acentaları hizmetlerinden genel anlamda memnun oldukları belirlenmiştir. Çalışmada uygulanan faktör analizi sonucunda engelli turistlerin algı ve memnuniyetini etkileyen dört faktörün olduğu belirlenmiştir. Bu faktörler “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” olarak adlandırılmıştır. Ayrıca çalışmada engelli turistlerin Alanya destinasyonunu tekrar ziyaret etme niyetlerinin yüksek olduğu ve tatilleri sonrası diğer engellilere destinasyonu önerebilecekleri de tespit edilmiştir. Yukarıda belirtilen dört faktör ile “genel tatil memnuniyeti” ve “tavsiye etme niyeti” arasında anlamlı ilişki varken, “tekrar gelme niyeti” ile sadece “tesisin genel özellikleri” ve “tesis içi erişilebilirlik” faktörleri arasında ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca, engelli turistlerin genel tatil memnuniyeti, tavsiye etme niyeti ve tekrar gelme niyeti üzerinde “konaklama tesisinin genel özellikleri”nin öncelikli olarak etkili olduğu da tespit edilmiştir. Çalışmada, engellilik çeşidinin bu bireylerin turizm deneyimine yönelik algı ve memnuniyetinde bir farklılık yaratmadığı saptanmıştır.

Engellilere yönelik birçok uygulamaya sahip Alanya destinasyonunun yapmış olduğu yatırımların karşılığını almaya başladığı görülmektedir. Sürekli gelişen ve rekabet yoğunluğunun arttığı turizm endüstrisinde söz sahibi olmak isteyen Alanya destinasyonu ve destinasyonda yer alan turizm işletmelerinin engelli uygulamalarına önem vermesi, mevcut pazarların genişletilmesi, müşteri memnuniyeti ve kalite standartlarının arttırılmasına yardımcı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Engelsiz Turizm, Engelli Birey, Alanya, Turizm Deneyimi, Engellilik

SUMMARY
A RESEARCH ON THE PEOPLE WITH DISABILITY'S TOURISM EXPERIENCES:
THE CASE OF ALANYA

The purpose of this thesis is to determine the people with disability' perceptions and satisfaction levels towards their tourism experiences visiting Alanya destination. The questionnaire technique was used in this study to collect data. Questionnaires were applied to 19 accommodation facilities in Alanya between the dates of October 2013 and December 2013. The questionnaire was applied to 151 tourists with disability as a result of the implementation.

People with disability were determined to be happy and satisfied of their vacations in Alanya, destination facilities, accommodation facilities and services of travel agencies in general. It was determined that there are four factors that affect perception and satisfaction of tourists with disability as a result of factor analysis conducted within the study. These factors are named as "destination facilities", "overall features of the facility", "on-site accessibility" and "services of travel agency". In addition, it was determined for tourists with disability as a result of the study that they have a high revisit intention to Alanya destination and may recommend the destination to their other disabled friends after their vacations. While there is a significant relationship between the four factors mentioned above and "overall holiday satisfaction" and "intention to recommend", a relationship between "intention to revisit" and factors named "overall features of the facility" and "on-site accessibility" was also been determined. In addition, it was also determined that "overall features of the accommodation facility" has priority to be effective on overall holiday satisfaction, intention to recommend and intention to revisit of tourists with disabilities. It was determined in the study that the type of disability does not make a difference in perceptions and satisfaction of these individuals in terms of their tourism experiences.

Alanya destination seems to have started to enjoy the return of investments that have been made before due to many applications devoted to people with disability. Alanya destination and tourism facilities in the destination that want to have a voice and word in constantly developing and improving tourism industry in which competition intensity is also increasing to give importance to applications devoted to people with disabilities will contribute to expansion of existing markets and increase customer satisfaction and quality standards.

Keywords: Accessible Tourism, People with disability, Alanya, Tourism Experience, Disability

ÖNSÖZ

Yaptığım bu çalışma boyunca bilgi ve desteğini benden esirgemeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER'e, desteklerini her zaman hissettiğim aileme, tez çalışmam boyunca bana her zaman kapılarını açan Alanya Belediyesi Engelsiz Park ve Yaşam Merkezine, tez çalışmam ve anketlerin uygulanması sırasında yardımlarıyla destek olan başta Cihan YILDIRIM ve Güray UYSAL olmak üzere bütün arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Yaşar Yiğit KAÇMAZ

Antalya, 2014

GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı turizm endüstrisinde destinasyon ve turizm işletmelerinin rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi için niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Bu çerçevede turizm endüstrisi artan bir şekilde spesifik turist gruplarının bulunduğu yeni pazar segmentlerine odaklanmaktadır. Spesifik turist gruplarından bir tanesi de engelli bireylerin oluşturduğu gruptur. Bu grubun yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak adlandırılmaktadır. Dünya genelinde toplam nüfusun yaklaşık %15'ini engelli bireylerin oluşturduğu düşünüldüğünde engelsiz turizm pazarının büyüklüğü dikkat çekmektedir. Bu pazardan pay almak isteyen destinasyon ve turizm işletmeleri engelli turistlerin memnuniyetlerini sağlayabilmek için engellilere yönelik uygulamalara gitmek durumundadır. Özellikle sezonluk turizm faaliyetleri gerçekleştiren destinasyonlar için önemli bir sorun olan ve ölü sezon olarak isimlendirilen kış, sonbahar ve ilkbahar dönemlerinde de gerçekleştirilebilen bu turizm çeşidi destinasyonlar için daha da önem arz etmektedir. Yoğun rekabet ortamında engellilere yönelik uygulamalara önem veren destinasyon ve turizm işletmeleri engelsiz turizm pazarından daha büyük pay alabilecektir.

Çalışmada Alanya'yı ziyaret eden engelli bireylerin turizm deneyimlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik yapılan bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümü olan engelliliğin kavramsal incelenmesi bölümünde; engelli tanımı, engelli modelleri, engelliliğin sınıflandırılması, engellilik çeşitleri, dünyada ve Türkiye'de engelli nüfusu ve engelli oranları ve engellilere yönelik dünyada ve Türkiye'deki yasal düzenlemeler alt bölümlerinden oluşmaktadır. Çalışmada, engelli bireylerin turizm deneyimleri başlıklı ikinci bölümünde; turizm kavramı, turizmin tarihçesi, turizmin etkileri, dünyada ve Türkiye'de turizm, turizm deneyimi ve niş pazarlar, engelsiz turizm ve engelsiz turizm ile ilgili dünyada ve Türkiye'de yapılan araştırmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik Alanya'da gerçekleştirilen bir alan araştırmasının sonuçları yer almaktadır. Bu bölümde, Alanya'da turizm ve engellilere yönelik uygulamalar, araştırmanın amacı ve önemi, araştırma soruları, araştırmanın yöntemi, araştırmanın evreni ve örnekleme ve araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Çalışmanın son kısmını ise elde edilen bulgular temelinde yazılan sonuçlar ve öneriler oluşturmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK KAVRAMI

1.1 Engelliliğin Kavramsal İncelemesi

Engellilik ile ilgili bu bölümde engellilere yönelik yasal düzenlemeler ve engelsiz turizm incelenmeden önce engellilik kavramı ve bu kapsamda engelliliğe ilişkin tanımlara, literatürde yer alan engelli modellerine, engellilik sınıflarına, engelli çeşitlerine ve dünyada ve Türkiye’de engelli nüfusuna yer verilmiştir.

1.1.1 Engelli Tanımı

Engel insanın bir parçasıdır. Aynı zamanda herkes hayatının belli bir bölümünde kalıcı ya da geçici eksilmekte ve ileri yaşa kadar yaşamını sürdüren kişilerde fonksiyonlarını yerine getirmede zorluklar artmaktadır (World Health Organization, 2011_a, s.3). Engelliliğe ilişkin birçok tanımlama ve farklı görüş bulunmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü’nün 2011 yılında yayınlamış olduğu engelli raporuna göre engellilik karmaşık, dinamik, çok boyutlu şekilde tartışılabilmektedir (World Health Organization, 2011_a, s. 3). Engelli tanımlamalarını inceleyecek olursak birçok tanımlama karşımıza çıkmaktadır. Birleşmiş Milletlerin 2006 yılında yapmış olduğu engelli haklarına ilişkin sözleşmenin 1. fıkrasında engelli; çeşitli engellerle etkileşim içinde olan, diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri kapsamaktadır (United Nations, 2006). “Engelli Amerikalılar Yasası”nda [American Disability Act (ADA)] ise engelli olan birey şöyle tanımlanır; bir ya da birden çok yaşamsal aktiviteyi yapmayı kısıtlayan fiziksel ya da zihinsel engeli olan, geçmişte bu tür bir engele sahip olmuş ya da diğer insanlar tarafından bu tür bir engeli olduğu algılanan kişidir (ADA, 2009, s. 1). İngiltere’de yayınlanan “Engellilik ve Eşitlik Yasası”na [Disability Discrimination Act (DDA)] göre ise engelli; bir fiziksel veya zihinsel engeli olan kişidir. Bu engelin günlük faaliyetleri gerçekleştirmek için kendi yetenekleri üzerinde önemli ve uzun vadeli olumsuz etkileri vardır (DDA, 2010). Ülkemizde ise Resmi Gazete’de 18/12/2008 tarihinde yayınlanmış, 5825 sayılı kanun olan Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin 1. maddesinde engelli kavramı “diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişiler” olarak açıklanmıştır (Resmi Gazete, 2008). Engelli kavramını inceleyebilmemiz için öncelikle engelli modellerine ve engelli sınıflandırmalarına bakmamız gerekmektedir.

1.1.2 Engelli Modelleri

Engelli kavramını incelediğimizde farklı kuramsal yaklaşımların ortaya atıldığı görülmektedir. Bu kuramlar medikal (tıbbi) model ve sosyal model olmak üzere iki ana başlık altında toplanabilir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 23). Bu iki modeli incelemeden önce engelliliğe ilişkin en eski model olan moral modelinin (ahlaki model) incelenmesi gerekmektedir.

Moral modeli, engelliğin ilk ve en eski modelidir. Bu modele göre engellilik içsel kötülük veya ahlaksızlık bulgusu olarak algılanmakta, bireyin kendisine ve ailesine utanç vermektedir (Sachs, 2012). Mitolojik dönemler incelendiğinde batılılaşmamış toplumlarda engelli bireylerin dışlandığı, toplumdaki saklandığı, kötüye kullanıldığı ve ailedeki engelli bireylerin öldürüldüğü öne sürülmüştür (Parmenter, 2008, s. 125). Daha sonraki dönemlerde de anormal dış görünümle doğan insanlar komik ve gülünç bulunmaktadır. Bu dönemlerde birçok engelli insan üzerinde araştırmalar yapılmış ve bu insanların şeytanın ve şeytani güçlerin kökeni olduğuna inanılmıştır. Bu tip engelli fertler korku veya alay ile tedavi edilmeye çalışılmıştır (Parmenter, 2008, s. 125). Bu bakış açısı engelli bireylere yaklaşımları değiştirmiş ve farklı ülkelerde çeşitli uygulamalara neden olmuştur. Örneğin, II. Dünya Savaşı sırasında Hitler yönetimindeki Almanya'nın 240.000 engelli ölüm cülüne denemelerinde ve aç bırakmak sureti ile öldürdüğü bilinmektedir (Mitchell ve Snyder, 2003, s.859). Amerika Birleşik Devletlerinde ise bazı eyaletlerde 1960 sonlarına kadar engellilerin engellerini saklamadıkları takdirde halka açık yerlerde bulunması yasaklanmıştır (Imrie, 1996, s.15).

Moral modeli dışında, 1800'lü yılların ortalarından başlayarak 1970'li yılların başlarına kadar süregelen ve engellilere ilişkin tutumların gözlenmesi noktasında anlam kazanan bir diğer önemli yaklaşım ise medikal modeldir (Özgökçeler ve Alper, 2010, s. 37).

1.1.2.1 Medikal Model

II. Dünya savaşı sonrası medikal teknolojisinin ilerlemesi ile travmatik sakatlıklar veya ölümcül yaralar almış engelli insanların tedavisi hız kazanmıştır (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 24). Medikal avantajlar, teknoloji, sağlık sigortalarının ve genel yaşam standartlarının yükselmesi sayesinde daha önceden engelleri yüzünden hayatını kaybetmiş kişilere engellilikten kurtulma konusunda daha çok imkan ve destek sağlamıştır (Smart ve Smart, 2006, s. 29). Medikal anlamda ilerleme bilim adamlarına engellileri anlama konusunda katkılar sağlamış ve medikal model ortaya çıkmıştır. Bu model zaman içerisinde bilimsel metod olarak yer etmiş ve engelliliğin anlaşılmasına şekil vermiştir (Smart ve Smart, 2006, s. 30).

Medikal model incelendiğinde engellilik; psikolojik, fizyolojik ve anatomik yapı ve işlevin kaybı veya anormalliğidir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 24). Dünya Sağlık Örgütü'nün (2001) yayınlamış olduğu raporda medikal model; hastalık, travma veya diğer sağlık şartlarının sebep olması sonucu ortaya çıkan durumun profesyoneller tarafından bireysel tıbbi bakım sağlanmasının gerektirdiği engellilik modeli olarak tanımlanmaktadır. Engelliliğin yönetimi tedavi veya bireysel düzelme ve davranışların değişmesi ile mümkündür (Dünya Sağlık Örgütü, 2001, s. 20). Medikal model ile ilgili tanımlamalar ve araştırmalar incelendiğinde Dünya Sağlık Örgütü'nün 1980 yılında açıklamış olduğu "Uluslararası Bozukluk, Engellilik ve Handikap Sınıflandırması" [International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH)] isimli engelli bireylerin sınıflandırılmasına ilişkin grupta yakın görüşe sahip olduğu görülmektedir. Bu model engelli bireyin nedenini ilk olarak bireysel daha sonra ise fonksiyonel eksiklik veya fiziksel kayıplardan kaynaklandığını varsayarak açıklamaktadır (Oliver, 1996, s. 32). Medikal modele göre engelli bireyin bedenindedir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.26). Bu modelin odak noktasını engellilik ya da bir başka tabirle engelli insanların fiziki ve biyolojik durumu oluşturmaktadır (Patır, 2012, s.14).

Medikal model sosyal adalet konusunda sessiz kalan bir yapıya sahiptir (Smart ve Smart, 2006, s. 30). Medikal model geleneksel batı toplumunda engelli bireyi belirli normlarla tanımladığı için çağdaş bilim adamları tarafından tercih edilmemektedir (Areheart, 2008, s. 185). Medikal görüş engelli insanlara sosyal sınırlılıklar koyduğu için 1970'lerin sonunda ve 1980'lerde medikal modele eleştiri olarak sosyal model ortaya çıkmıştır (Hughes ve Paterson, 1997, s. 328, Buhalis ve Darcy, 2011, s. 22).

1.1.2.2 Sosyal Model

Geçmiş dönemlerde sosyolojinin insan vücudunu keşfetmesine rağmen yapılan çalışmalarda engelliliğin sosyolojik boyutuna yer verilmemiştir (Hughes ve Paterson, 1997, s. 326-327). Medikal egemenliğin ve biyo-fiziksel düşüncenin ön plana çıktığı epistemolojik dünyada engelli sosyolojisinin gözden kaçtığı aşikardır (Hughes ve Paterson, 1997, s. 326-327). 1970'lerin başları itibariyle engelliler için sosyal yaklaşımlar ortaya çıkmış, engelli çalışmaları olarak anılmaya başlayan bir grup sosyal yaklaşım engelli teorilerini geliştirmiştir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 22, Finkelstein, 1996, s. 1).

Sosyal model, medikal modele göre günümüz insanının engelliliğini daha iyi ve daha kapsamlı açıklamaktadır (Smart ve Smart, 2006, s. 34). Sosyal modelin açık bir şekilde dile getirdiği bakış açısı engelli insanların deneyimleriyle örtüştüğü için bu kişiler tarafından daha

çok kabul edilmiştir (Oliver, 1996, s. 31, Finkelstein, 1996, s. 1). Sosyal model, engelli bireye ait engelliliği toplumsal hayata katılımını önleyen davranışsal, sosyal ve çevresel engellerin tamamı olarak görmektedir. Bu model, engellilerin karşısında bu bariyerlerin kalkmasıyla, onlara da diğerleri gibi aynı yaşam şartlarının sunulabileceğini savunur. Bu modelin kuvvetli tarafı toplumun engellilere karşı tutumuna odaklanmasında yatmaktadır (Darcy ve Pegg, 2011, s.470). Sosyal modele ait tanımlama engelliliğin sosyal yönden inşa edilmiş doğasını ve mahrumiyetin sonuçlarını yansıtmaktadır. Mahrumiyetin derecesi, bozukluğun türü ve bireyin bütün alanlarda ihtiyaç duyduğu desteğe göre ortaya çıkmaktadır (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 27).

Sosyal model ile ilgili kuramsal çerçeve incelendiğinde sosyal modelin engelliliğin biyolojik olmayan yanını incelediği görülmektedir (Hughes ve Paterson, 1997, s. 330). Sosyal model engelliliğe sosyal boyuttan ve insanın farklılığından dolayı ortaya çıkan bozulmaları önemseyerek bakmaktadır (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 27). Sosyal modelin ana konusu engelliliğin sosyal olarak yaratılmış bir problem oluşu ve bireyin sosyal çevreye entegrasyonudur (World Health Organization, 2001, s. 20). Sosyal modelin bileşenleri incelendiğinde sosyal modelin bozukluğa sahip bireyi engelli bir bireye, engelli bir bireyi de topluma entegre olmuş bireylere dönüştürdüğü görülmektedir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 27).

Medikal ve sosyal model engelliliğe farklı bakış açılarıyla yaklaşmaktadır. Günümüzde kabul görmüş Dünya Sağlık Örgütü engelliliğinin sınıflandırılması için belirlenmiş olan “Uluslararası Fonksiyon, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması” [International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)] isimli sınıflandırmada bu iki farklı bakış açısını birleştirerek biyo-psikososyal modeli benimsemektedir. Bu model engelliliğe biyolojik, bireysel ve sosyallik gibi farklı perspektiflerden bakmaktadır (World Health Organization, 2001, s. 20).

1.1.3 Engelliliğin Sınıflandırılması

Farklı yer ve zamanlarda egemen dünya görüşü engelliliğin toplumsal bağlamdaki pozisyonunu etkilemiştir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 21). Yalnız bizim dilimizde değil diğer birçok dilde de engelli ve engellilik anlamına gelen birden fazla sözcük bulunmaktadır. Örneğin Türkçede genel düzeyde engelli, özürlü, sakat sözcükleri aslında aralarında anlam farkları olduğu halde aynı anlama gelmek üzere kullanılmaktadır (Arıcı, 2010, s. 13). Bu farklılığı anlayabilmemiz için engelli sınıflandırmalarını incelememiz gerekmektedir.

Engelli sınıflandırmalarına ilişkin literatür incelendiğinde iki sınıflandırma genel olarak kabul görmektedir. Bunlardan ilki 1980 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından

açıklanan ICIDH, ikincisi ise 2001 yılında Dünya Sağlık Örgütüne ait raporda yer alan ICF sınıflandırmasıdır. Engelliliğe ilişkin sınıflandırmalar engelli modellerini anlamamız konusunda da önemli bir noktadadır. Engelli modelleri incelendiğinde medikal modelin ICIDH sınıflandırmasına daha uygun olduğu, sosyal modelin ise ICF sınıflandırması ile ortak paydalara sahip olduğu görülmektedir. Bu bölümde dünya genelinde kabul görmüş ICIDH ve ICF sınıflandırmalarına yer verilmiştir.

1.1.3.1 ICIDH (Uluslararası Bozukluk, Engellilik ve Handikap Sınıflandırması)

1980 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan raporda ICIDH olarak literatürde yer alan uluslararası bozukluk, engellilik ve handikap sınıflandırması kuramsal çerçevede üç ana başlıkta açıklanmıştır.

- Bozukluk: Psikolojik, fizyolojik veya anatomik yapının eksik ya da anormal olmasıdır. Bozukluğun organlar düzeyinde veya sistem fonksiyonlarında meydana geldiği nitelendirilmiştir. Bozukluğun kabul edilebilmesi için mental durumun ve vücudun fiziksel fonksiyonlarının ve onun parçalarının kabul edilebilir standartların dışında olması gerekmektedir (World Health Organization, 1980, s. 14).
- Engellilik: Yeteneklerin etkin şekilde yerine getirilmesinde sınırlama ya da eksiklik (bozulma sonucu oluşan) olmasıdır. Engellilik fonksiyonel performansın veya aktivitenin ve limitlerin bireysel bütünlüğü etkilemesi olarak nitelendirilmiştir (World Health Organization, 1980, s. 14).
- Handikap: Bozukluk veya engel sonucunda normal insan davranışlarını yerine getirmede bireysel olarak dezavantajların olmasıdır. Handikap bireyin sosyal varlık oluşuna ve adapte olduğu çevre ile etkileşimine odaklanmıştır (World Health Organization, 1980, s. 15).

Bu tanımlamalar incelendiğinde bozukluk kavramı bireyin fiziksel veya kavramsal kısıtlamalarıyla ilgili olarak kayıplarına odaklanmıştır. Benzeri bir şekilde engellilik tanımının yetenek mahrumiyetine ve bu yüzden ortaya çıkan bireysel kayıplara veya onların trajedilerine odaklandığı görülmektedir (Buhalis ve Darcy, 2011, s. 22).

1.1.3.2 ICF (Uluslararası Fonksiyon, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması)

ICIDH sonrası dönemlerde Dünya Sağlık Örgütü tarafından engelliliğe ilişkin sınıflandırmalar çeşitli tarihlerde revize edilmiş, 2001 yılında Cenova'da gerçekleştirilen toplantı sonrası yayınlanan rapor ile günümüzde kullanılan halini almıştır. Raporla sınıflandırma fonksiyonellik, engellilik ve sağlık adı altında yapılmış ve ICF olarak

literatürdeki yerini almıştır. ICF insan yapısını bireysellik ve sosyallik olarak temelde iki şekilde açıklamıştır: Bunlar; “insan vücuduna ait fonksiyonlar” ve “yapı ile aktiviteler ve katılım”tır (World Health Organization, 2001, s. 3). Bunlara ek olarak raporda ikinci bir bölüme yer verilerek çevresel ve kişisel faktörlerin bağlamsal etkilerine de yer verilmiştir. Bütün bölümler incelenirken bölümlerin pozitif ve negatif görüşleri de ele alınmıştır (World Health Organization, 2001, s. 10).

Tablo 1.1 ICF’e Genel Bakış

Bileşenler	1. Bölüm Fonksiyonellik ve Engellilik		2. Bölüm Bağlamsal Faktörler	
	Vücut Fonksiyonları ve Yapıları	Aktiviteler ve Katılım	Çevresel Faktörler	Bireysel Faktörler
Alanlar	<ul style="list-style-type: none"> Vücut Fonksiyonları Vücut Yapıları 	Yaşam Alanları	Fonksiyonelliğin ve Engelliğin dış etkileri	Fonksiyonelliğin ve Engelliliğin iç etkileri
Yapıları	<ul style="list-style-type: none"> Vücut Fonksiyonlarının Değişmesi Vücut Yapısının Değişmesi 	<ul style="list-style-type: none"> Kapasite Standart çevrede görevleri yürütebilme Kendi çevresinde görevlerini yürütebilme 	Fiziksel, sosyal ve dünya tutumunun kolaylaştırması veya engellemesi	Kişisel özelliklerin etkileri
Pozitif Görüş	Fonksiyonel ve yapısal bütünlük	Aktivitelere katılım	Kolaylaştırıcılar	Uygulamanın olmaması
	Fonksiyonlar	Fonksiyonlar		
Negatif Görüş	Bozukluklar	Aktivitelerin ve katılımın kısıtlı olması	Bariyerler ve engellemeler	Uygulamanın olmaması
	Engellilik			

Kaynak: World Health Organization, 2001, s. 11

Raporda ICF’ye genel bakış Tablo 1.1’de gösterilmiştir (World Health Organization, 2001, s. 11). Tablo’nun 1. bölümü fonksiyonellik ve engellilik ile ilgili olup 2. bölümde bağlamsal faktörler ana başlıklarıyla açıklanmıştır. ICF’i daha iyi anlayabilmek için bu bölümler detaylı şekilde ele alınmalıdır. 1. bölümün ilk sınıflandırması vücut fonksiyonları ve yapılarına aittir. Raporda bahsi geçen vücut insan organizmasının bütünüdür. Bundan dolayı beyin ve fonksiyonlarını da içermektedir. Mental (veya psikolojik) fonksiyonlar bu nedenle vücut fonksiyonlarına dahil edilmiştir. Bu açıklamadan da anlaşıldığı gibi vücut fonksiyonları ve yapısı sadece organları içermemektedir (World Health Organization, 2001, s. 12). Bozukluklar toplum tarafından kabul edilen standartlarda meydana gelen sapmaları temsil etmektedir. Bozukluklar geçici olabileceği gibi kalıcı olarak ilerleyen, gerileyen veya sabit aynı zamanda kesik kesik yaşanan ve sürekli olabilir. Bozukluk bir hastalığı bireysel bir sağlık sorununu işaret etmemektedir. ICF bozulmalar ile ilgili bir kriter belirlemiştir. Bu

kritere göre bozulma; kayıt veya eksiklik, azalma, ilave veya aşırı durum ve sapma olarak sınıflandırılmıştır. Yapısal bozulmalar anormallik, hasar oluşmasına veya önemli sapmaların yaşanmasına yol açmaktadır. Çevresel faktörlerin ışık, ses, dikkat dağıtıcı uyarıcılar gibi etkileşimlerle vücut fonksiyonlarını etkilediği belirlenmiştir. 1. bölümün ikinci sınıflandırması ise aktiviteler ve katılım ile ilgilidir. Aktiviteler ve katılım ile ilgili bileşenler raporda hayatın bütün alanlarını kapsayan bir liste halinde verilmiştir (World Health Organization, 2001, s. 12-13). Aktiviteler ve katılım ile ilgili bileşenler Tablo 1.2’de sunulmuştur.

Tablo 1.2 Aktiviteler ve Katılım: Bilgi Matrisi

Başlıklar		Nitlendiriciler	
		Performans	Kapasite
D1	Bilgiyi öğrenmek ve uygulamak		
D2	Genel görevler ve talepler		
D3	İletişim		
D4	Hareketlilik		
D5	Kişisel Bakım		
D6	Yerel Yaşam		
D7	İnsanlar arası etkileşim ve ilişkiler		
D8	Başlıca yaşam alanları		
D9	Topluluk, sosyal ve sivil hayat		

Kaynak: World Health Organization, 2001, s. 14

Tablo 1.2’de nitlendiriciler başlığı altında yer alan performans bireyin şimdiki çevresinde yaptıklarını değerlendirmektedir. Çünkü şimdiki çevre toplumsal yapının şartlarını ayrıca bireyin yaşadığı gerçek şartları ifade etmektedir. Kapasite ise bireysel yeteneğin bir görev veya yeteneği yerine getirilmesini açıklamaktadır. Kapasite’de bireyin en yüksek fonksiyon seviyelerinde iken başlığı verilen zamanda yapabilirliği kastedilmektedir. Kapasite bireyin bütün yeteneğinin değişen çevre koşullarının yaratmış olduğu etkileri standart hale getirerek etkisizleştirebilmesine değer biçmektedir. Performans ve kapasite nitlendirmeleri yapılırken birey ilaveten yardımcı araç veya kişisel yardım kullanabilir veya kullanmayabilir. Ne yardımcı araç ne de kişisel yardım, bozuklukları yok etmez, belki özel konulardaki fonksiyonlar ile ilgili limitleri ortadan kaldırabilir (World Health Organization, 2001, s. 14-15).

Tablo 1.1’de yer alan 1. bölüme ait sınıflandırmaların açıklanması ICF’i anlamamız konusunda yeterli değildir. Fonksiyonellik ve engellilik faktörlerine ek olarak bu konuyu etkileyen bağlamsal faktörlerde ele alınmalıdır. Bu bağlamsal faktörler bireyin hayatının ve yaşamın perde arkası ile alakalıdır. Bağlamsal faktörler; çevresel faktörler ve bireysel faktörler olmak üzere iki ana başlık altında toplanmıştır (World Health Organization, 2001, s. 16).

Çevresel faktörler insanların yaşadığı ve yaşamlarını sürdürdükleri çevrenin fiziksel ve sosyal yapısı ile toplumun tutumsal durumundan oluşmaktadır. Bu faktörler bireyin dışı dönüklüğü ile ilgilidir. Aynı zamanda bu faktörler bireyin sosyal hayattaki performansı, bir görevi ya da hareketi yerine getirmedeki kapasitesi veya bireyin vücut fonksiyonlarının veya yapısının kapasitesine bağlı olarak olumlu ya da olumsuz etkiler bırakabilir. Çevresel faktörler bireysel ve toplum yapısı olmak üzere iki konuya odaklanmıştır. Bireysel çevre faktörleri bireyin okul, iş yaşamı ve özel hayatını içermektedir. Bu bölüm bireyin gerek yalnızken gerekse ailesi, tanıdıkları, grup üyeleri ve yabancılarlayken karşılaşmış olduğu fiziksel ve maddesel çevresel özellikler ile ilgilenmektedir. Toplumsal çevre faktörleri ise bireyin iletişim ve sosyallikteki resmi ya da resmi olmayan sosyal yapısının, verilen hizmetin ve yaklaşımların bireye etkisi ile ilgilidir. Bu bölüm bireyin iş hayatındaki ilişkileri, iletişim aktiviteleri, devlet güvenceleri, iletişim ve ulaşım hizmetleri, resmi olmayan sosyal sistem ile ilgilendiği kadar yasalar, yönetmelikler, resmi ya da resmi olmayan kurallar, tutumlar ve ideolojilerle ilgilenmektedir (World Health Organization, 2001, s. 16-17).

Bireysel faktörler ise bireyin iç dünyası ile ilgili olup bireyin hayatının, yaşamının ve sağlık durumu ile ilgili olmayan özelliklerinden oluşmaktadır. Bu faktörler cinsiyet, ırk, yaş, diğer sağlık problemleri, kondisyon, yaşam şekli, alışkanlıklar, yetişme tarzı, özendiği yaşam, sosyal altyapı, eğitim, meslek, şimdiki ve geçmişteki deneyimler, davranış ve karakter gibi konuları içermektedir (World Health Organization, 2001, s. 17).

2001 yılında Dünya Sağlık Örgütü’nün yayınlamış olduğu raporda ICF’in açıklanmasına önem verilmiştir. Raporda ICF’in bir model olmadığı bir sınıflandırma aracı olarak farklı durum ve konularda açıklayıcı bir harita özelliği taşıdığı belirtilmiştir (World Health Organization, 2001, s. 18). Bu sınıflandırmaların yapılması ile sağlıkta ve sağlığa ilişkin sınıflandırmalarda ortak bir dil ve çerçevenin kullanılmasını sağlamak amaçlanmıştır. Dünya Sağlık Örgütü’nün ICF’i belirlemesinin amacı yukarıda belirtildiği gibi sadece sağlıkta ve sağlığa ilişkin sınıflandırmalarda ortak bir dil ve çerçevenin kullanılmasını sağlamak değildir. Raporda ek olarak farklı ülkelerde sağlık disiplinini ve sağlık bilgi sistemlerini

sağlamak için sistematik bir şemanın oluşturulmasının amaçlandığı belirtilmiştir (World Health Organization, 2001, s. 5).

1.1.4 Engellilik Çeşitleri

Engellilik genel olarak bireyin herhangi fiziksel veya zihinsel bir fonksiyonunu kalıcı olarak kullanamaması olarak tanımlanmaktadır. Engellilik ile ilgili tanımlar, modeller ve sınıflandırılmalarda engellilerin kullanamadıkları işlevleri hakkında bilgi verilmemektedir. Bu açıdan engellilerin kullanamadıkları fonksiyonlarına değinilmesinde fayda vardır. Engelliği kesin ölçütlerle ayırmak her zaman mümkün olmamasına karşın engellilik farklı nedenlere bağlı olarak beş temel başlık altında toplanmıştır. Bu beş temel başlığın herhangi birinin kullanılamaması engelli bireyin farklı fonksiyonlarını kullanamamasına da neden olabilir. Engelli bireyler bu engellilik çeşitlerinden bir tanesini veya birden fazlasını aynı anda yaşayabilirler. Bu bölümde aşağıda yer alan beş temel başlık irdelenecektir. Bu başlıklar aşağıdaki gibidir (Dünya Engelliler Vakfı, 2013; Şahin, 2012, s.18-19; TUİK, 2004, s.1):

- Zihinsel Engelliler
- Görme Engelliler
- İşitme ve Konuşma Engelliler
- Ortopedik Engelliler
- Süreğen Engelliler (Diğer Engelliler)

1.1.4.1 Zihinsel Engelliler

Çeşitli derecelerde zihinsel yeterliliği olmayan bireylere zihinsel engelli denilmektedir (TUİK, 2004, s.1). Zihinsel engellilerde ortak bazı sistem bozukluklarından bahsetmek mümkündür. Bunlar insanın temel mekanizmalarından biri olarak kabul edilen duyu mekanizmasında, olayları ya da olguları algılamama ya da yavaş algılama durumu olarak gözlemlenebilir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.13).

1.1.4.2 Görme Engelliler

Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan bireylere görme engelli denilmektedir. Görme kaybı ile birlikte göz protezi kullananlar, renk veya gece körlüğü olanlar da bu gruba girmektedir (TUİK, 2004, s.1). Görme engelliliği seviyeler ile ifade edilmektedir. Hafif ve orta derecede görme kaybına sahip bir bireye az gören engelli, doğuştan ya da sonradan kaza veya hastalıklar neticesinde görme yetisini tümüyle kaybetmiş bir bireye de görme engelli denilmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.13).

1.1.4.3 İşitme ve Konuşma Engelliler

Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan bireylere işitme engelli denilmektedir (TUİK, 2004, s.1). İşitme engelliliği konusunda da görme engellilerde olduğu gibi engellilik seviyelere göre ifade edilmektedir. Bir bireyin kısmi olarak duymaması ağır işiten engelli olarak adlandırılırken, bireyin işitme fonksiyonunu tamamen yitirmesine işitme engellilik denilmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.14).

İşitme duyusundaki kayıplar doğuştan ya da çok erken yaşlarda oluşmuşsa ve belirli bir derecenin üstünde ise, bu durum bireyin konuşma yetisinde de kayıplara neden olabilmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.14). Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşma hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan bireylere konuşma engelli denilmektedir (TUİK, 2004, s.1). Bireylerin duymadıkları sesleri taklit edemedikleri veya taklit etmekte zorlandıkları bilinmektedir. Bu nedenden işitme engeli bulunan bazı bireylerin konuşma fonksiyonunu kullanamadıkları görülmektedir. Duyma eksikliğinin getirisi haricinde duyma problemi çekmeyen fakat konuşma engelli olarak kabul edilen bireyler de mevcuttur. Konuşmak için proteze ihtiyacı olanlar, kekemeler, kelimeleri yuvarlayarak hızlı konuşanlar, damak, çene ve ağız yapısında bozukluk olanlar konuşma engelli olarak kabul edilmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013, s.14).

1.1.4.4 Ortopedik Engelliler

Ortopedik engelliler; kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişilerdir (Şahin, 2012, s.19). El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serebral palsi, spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir (TUİK,2004, s.1).

1.1.4.5 Süreğen Engelliler (Diğer Engelliler)

Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli tedavi ve bakım gerektiren hastalıklara sahip bireylere süreğen engelli denilmektedir (TUİK, 2004, s.1). Kas zayıflamaları, kireçlenmeler, kalça mafsalı çıkığı, kalp hastalıkları, astım, organ yetmezlikleri, madde bağımlılıkları, şeker hastalığı, alerji gibi rahatsızlıklara sahip bireyler süreğen engelli olarak adlandırılmaktadır (Yenişehirlioğlu, 2013,s.16).

1.1.5 Dünyada ve Türkiye’de Engelli Nüfusu ve Engelli Oranları

Dünya Sağlık Örgütü’nün (2011) yayınlamış olduğu “Dünya Engelli Raporu” verilerine göre kesin sayı bilinmemekle birlikte dünya genelinde 1 milyardan fazla bireyin

engelliliğin herhangi bir çeşidi ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Oransal olarak baktığımızda ise 2010 yılı dünya nüfusunun yaklaşık %15'lik kısmını engelli bireyler oluşturmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün 1970'lerde vermiş olduğu verilerin dünya genelinde engelli oranının %10 seviyelerinde olduğu düşünüldüğünde dünya genelinde engelli sayısının her geçen gün arttığı görülmektedir. Bunun sebebi nüfusun yaşlanması ve kronik hastalıkların (diyabet, kardiyovasküler hastalıklar, mental rahatsızlıklar vb.) artmasıdır (World Health Organization, 2011_b, s.7-8). Dünya Sağlık Örgütü dışında farklı kurumlarında engelli nüfus hakkında çalışmalar yaptığı bilinmektedir. OSSATE'nin (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe) 2005 yılında yayınladığı rapora göre, Avrupa Birliği genelinde yaşlı nüfus ve gizli engelliler dahil 128 milyon'a yakın engelli birey bulunmaktadır (OSSATE, 2006, s.53). Avrupa İstatistik Kurumu (EUROSTAT) verilerine göre ise 2010 yılında Avrupa Birliği'nde engelli nüfusu toplam nüfusun %16,2'sini oluşturmaktadır (EUROSTAT, 2010, s.16). Bu oran Amerika Birleşik Devletlerinde %12,1'dir (Cornell Üniversitesi, 2012).

Dünya genelinde ve Avrupa'da engelli nüfus ve oranları sonrasında Türkiye'de de bu sayı ve oranlara bakmak gerekmektedir. Ancak, Türkiye'de engelliliğe sahip bireylerin son yıllardaki sayısı, oranı ve bunlara ilişkin sosyoekonomik nitelikler hakkında yeterli bilgi bulunmamakla birlikte engellilere ilişkin nüfus ve oranlara ait en kesin bilgi Türkiye İstatistik Kurumu (TUİK) 2002 yılında yapmış olduğu Türkiye Özürlüler Araştırmasında yer almaktadır. TUİK'e göre engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12,29'dur. Cinsiyete göre dağılıma baktığımızda toplam erkek nüfusunun %11,10'unu engelliler oluştururken bu oran kadınlarda %13,45'dir. Toplam nüfus içerisindeki %12,29'luk orana sahip engellilerin %9,70'ini ile süregelen engelliler, %2.58'ini ise diğer engelliler (zihinsel, görme, işitme ve konuşma, ortopedik) oluşturmaktadır (TUİK, 2004, s.6).

Tablo 1.3'de Türkiye'de 2002 yılında yaşayan engelli bireylerin yaş, eğitim durumu, yerleşim yeri ve cinsiyete göre dağılımlarına yer verilmiştir. Tablo 1.3'de yer alan oranlar grupların toplam nüfus içerisinde yer alan üst grupları içerisindeki yüzdelerini vermektedir. Örneğin; 70 yaş ve üzeri engelli bireylerin oranı, ülke genelinde yer alan 70 yaş ve üzeri nüfusun %43,99'unu oluşturmaktadır. Tablo 1.3 incelendiğinde Türkiye'de yaşayan nüfusun yaşlandıkça engelli oranının arttığı görülmektedir. Türkiye'de yaşayan 0-9 yaş grubu bireylerin %4,15'i engelliyken, 70 yaş ve üzeri grubun %43,99'u engellidir. Engellilerin eğitim durumları incelendiğinde ülke genelinde okuma-yazma bilmeyen nüfusun %36,37'sinin engelli olduğu görülmektedir. Tablo 1.3'de yer alan oranlar incelendiğinde Türkiye'de yaşayan engelli bireylerin çoğunluğunun ilkokul mezunu (%40,97) olduğu görülmektedir. Engelli bireylerin yerleşim yerlerine baktığımızda kentlerde yaşayan nüfusun

%12,70'si engelli iken, kırsal kesimde yaşayan nüfusun %11.67'si engellidir (TÜİK, 2004, s.6).

Tablo 1.3 Türkiye’de Yaşayan Engelli Bireylerin Yaş, Eğitim Durumu, Yerleşim Yeri ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Yaş Grubu	Erkek %	Kadın %	Toplam %
0-9	4.69	3.56	4.15
10-19	4.98	4.28	4.63
20-29	7.59	7.04	7.30
30-39	10.43	12.42	11.44
40-49	15.15	21.08	18.07
50-59	22.56	32.67	27.67
60-69	31.60	42.02	36.96
70 ve üzeri	39.77	47.77	43.99
Bilinmeyen	6.30	14.17	11.68
Toplam	11.10	13.45	12.29
Eğitim Durumu	Erkek %	Kadın %	Toplam %
Okuma-yazma bilmeyen	25.75	51.26	36.37
Okuma-yazma bilen	74.22	48.74	63.62
Okuma-yazma bilen fakat bir okul bitirmeyen	7.95	7.32	7.69
İlkokul	47.21	32.22	40.97
Ortaokul veya dengi meslek okulları	6.98	3.78	5.64
Lise veya dengi meslek okulları	8.98	3.97	6.90
Yükseköğrenim	3.10	1.45	2.42
Toplam	11.10	13.45	12.29
Yerleşim Yeri	Erkek %	Kadın %	Toplam %
Kent	11.38	13.99	12.70
Kır	10.69	12.63	11.67
Toplam	11.10	13.45	12.29

Kaynak: TÜİK, 2004, s.6

Türkiye’de engellilere yönelik son çalışma, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 2013 yılında yapılmıştır. Bu araştırmaya göre, 2012-2013 yılı verilerine bakıldığında Türkiye’de 220.649 engelli kamu ve özel kurumlarda eğitim almaktadır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2013_a, s.9). Türkiye’de 2022 Sayılı “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun” incelendiğinde; kanunen bakmakla mükellef kimsesi bulunmayan, sosyal güvenlik kuruluşlarından herhangi bir gelir veya aylık hakkından yararlanmayan, herhangi bir devamlı gelire sahip bulunmayan ve ilgili kanuna göre belirlenen muhtaçlık sınırının altında geliri olan, % 40 ve üzerinde engel oranına sahip, 18 yaşın üstündeki engelli bireylere ya da 18 yaşın altında, % 40 ve üzerinde engel oranına sahip engelli yakını olanlara maaş

bağlanmaktadır. Bu kanun uyarınca Türkiye’de maaş alan engelli sayısı 2012 yılında 668.351 kişidir (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2013_a, s.9).

1.2 Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Engellilere yönelik ilk yasal düzenlemeler Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde (1948) yer almaktadır. Sonraki dönemlerde Birleşmiş Milletler başta olmak üzere birçok devlet ve kurum tarafından çeşitli düzenlemelere gidilmiştir. Bu bölümde engellilik ve insan hakları, dünya genelinde engellilere yönelik yasal düzenlemeler ve Türkiye’de engellilere yönelik yasal düzenlemeler konularına yer verilmiştir.

1.2.1 Engellilik ve İnsan Hakları

Engellilik ile ilgili kavramsal incelemeden sonra konu ile ilgili bir diğer husus, engelliliğe ilişkin insan hakları ve bu hakların sağlanmasına yönelik faaliyetlerin incelenmesidir.

Tarih yönetenler ile yönetilenler arasında yapılan ve yönetilenlerin haklarını koruyan birçok sözleşmeye şahit olmuştur. İnsanların haklarını tanımlayan ve teminat altına almaya çalışan bu belgelerin en gelişmiş örneği, 1948 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesidir (İşeri ve Kanbur, 2008, s. 1). Birleşmiş Milletler tarafından benimsenen bu bildiri 2. Dünya Savaşında elde edilen deneyimler sonucunda ortaya çıkmıştır. 2. Dünya Savaşının bitişi ve Birleşmiş Milletlerin oluşumu ile birlikte uluslararası topluluk acımasız çatışmaların tekrar yaşanmayacağına dair ant içmiştir (United Nations_a).

İnsanlığa ait esas değerlerin, eşitliğin ve vazgeçilmezliğin tanımı özgürlüğe, adalete ve dünyada barışa dayanmaktadır. 1948 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde bütün insanların değerler ve haklar konusunda eşit ve özgür doğduğu belirtilmiştir. Bütün insanlar ayırım yapılmaksızın, ırkına, rengine, cinsiyetine, diline, dinine, politik durumuna, ulusal veya sosyal kökenine, mülkiyetine ve diğer statülerine bakılmaksızın bütün haklardan ve bütün hürriyetlerden istifade edebilir. Yaşamak, hürriyet ve kişi emniyeti her ferdin hakkıdır. Bütün insanlar yaşına, hastalıklarına, engelliliğine, yaşlı oluşuna, medeni durumuna, çalışmıyor oluşuna, geçim duruma bakılmaksızın sağlık durumu ve ailesi ile ilgili elverişli yaşam standartları konusunda eşit haklara sahiptir (United Nations, 1948).

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi engelli bireylerin haklarının korunması konusunda daha sonra çıkacak olan bildireler ve sözleşmelere zemin oluşturmuştur. Engelli bireyler sivil, politik, sosyal, ekonomik ve kültürel haklar temelinde uluslararası sözleşmeler altında eşittirler (United Nations_b). 2002 yılında Birleşmiş Milletlerin

New York ve Cenova'da yapmış olduğu toplantılar sonrası yayınlanan İnsan Hakları ve Engellilik isimli raporda engelliliğe ilişkin insan hakları konusu ele alınmıştır (United Nations, 2002).

Engellilik bir insan hakları sorunudur. İnsan haklarının görevi açık bir perspektifte engelliliğe ilişkin insan haklarının doğasını ve önemini anlamaktır (United Nations, 2002: 13). İnsan Hakları bağlamında engelliliğe ilişkin genel koşulun anlaşılması açısından dört değer (itibar, özerklik, eşitlik, dayanışma) önemlidir. Bu dört değerden dayanışma diğer üç değerin ortak paydasıdır (United Nations, 2002, s. 14).

1.2.1.1 İtibar

İnsan itibarı insan haklarının dayanak noktası sayılan normudur. İnsan itibarı ile ilgili tanımlama engelli insanlara destek olunması ve saygı gösterilmesi konusunda anımsatma yapmaktadır. Bir değer olarak itibar insan hakları perspektifinde engelliliğin açıklanmasında çok önemli bir faktördür (United Nations, 2002, s. 14).

Engelliliğe ilişkin medikal model son yıllarda çoğu kez insan hakları modeliyle karşılaştırılmıştır. Medikal model engelli bireyin medikal durumu ile ilgili bozukluklarına odaklanmıştır. İnsan hakları modeli ise insanoğlunun doğal itibarına odaklanmış, fakat sadece gerektiğinde bireyin medikal karakterini dikkate almıştır. Engellilerin problemlerine ilişkin bu model devlet ve sivil toplulukların engelli açıklamalarında yapmış oldukları ayrımlar yüzünden engelli bireyin ihtiyaçlarına cevap verilebilirlik mahrumiyeti sebebiyle ortaya çıkmıştır. Engelliliğin açıklanmasında bir başka önemli husus sosyal yapıdır. Sosyal modeli de kapsayan insan hakları modeline ilişkin ilk önerme insan farklılığının doğuştan gelmediği fakat sosyal yapılanmanın ve uygulamaların engelli etiketi aracılığıyla olduğudur. Konu ile ilgili ikinci önerme ise ilişki normlarının doğal ve ilgisiz süreç aracılığı ile değerlendirme ve etiketlenmenin seçilmediğidir. Üçüncü önerme ise çok önemlidir. İnsanlar arasında sosyal yapılarına göre ayrımcılık yapılamaz (United Nations, 2002, s. 14-15).

1.2.1.2 Özerklik

Bir değer olarak özerklik; Antik Yunan'dan gelen özerkliğe karşı sorumluluktan türemiş itibar ile ilişkilendirilmektedir. Özerklik, bireysel vicdan ve engelli yaşam tercihlerinin isteyerek yapıldığı özgür veya baskı yapılmamış yaşamın başlamasına neden olmuştur. Özerlik değeri kendi kendine yapılabilen hareket ve davranışlarının kapasitesini dikkate almaktadır (United Nations, 2002, s. 15).

Engelliliğin şekillendirilmesi bağlamında iki temel problem vardır. Bunlardan birincisi düşünsel engelliliğe ait ahlaki bağımsızlığa ait kapasite eksikliğidir. Bu varsayım bazen önyargıların rotasından çıkmasına neden olabilmektedir. İkinci sorun ise tamamen yasal yeterlilik isteyen, özerkliğe sahip engelli bireylerin toplum tarafından kabullenilmesinde başarısız olunmasıdır (United Nations, 2002, s. 15-16).

1.2.1.3 Eşitlik

En temel haklara erişimden mahrum bırakılan engelliler, tarih sahnesi içinde, önceleri, ikinci sınıf, yardıma-bakıma muhtaç, bağımsız olarak kendi yaşamını sürdüremeyen ve/veya korunmaya gereksinimi olan bireylere yönelik “patolojik” bir vaka olarak ele alınmıştır (Özgökçeler ve Alper, 2010, s. 34). Bu durum günümüzde engelli bireylerin insan hakları bağlamında eşitlik değeri göz önüne alınarak değerlendirilmesini sağlamıştır. İnsan eşitliği; kabul görmüş insan hakları yasasında yer alan basit özgürlük sistemlerinin merkezinde yer almaktadır. Eşitlik ile ilgili birçok yorum ve talep söz konusudur. Eşitliğe dair birinci yorum, parlamenterlerin yasalarda ve politikalarda zorunlu ayrımları ortaya çıkarırken tarafsız olma gerekliliğidir. Bu yasal veya hukuki eşitlik, eşitliğe ilişkin temel bilgilerin anlaşılmasında gereklidir (United Nations, 2002, s. 16).

Eşitliğe ilişkin diğer yorumlar ise eşitliğin sağladığı fırsatlar ve eşitliğin sonuçları ile ilgilidir. Eşitlik fırsatı; engelli bireye sosyal hakları, ulaşım, iletişim gibi konularda eşitlik sağlamaktadır. Bu sayede engelli birey ayrımcılığa maruz kalmamaktadır. Eşitlik sayesinde birey becerilerini sosyal hayatta sınama ve geliştirme fırsatı bulmaktadır (United Nations, 2002, s. 17-18).

1.2.2 Dünya Genelinde Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Dünya genelinde engellilere yönelik ilk yasal düzenlemeler Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde (1948) yer alsa da engellilere yönelik ilk çalışmaların 1945 yılında başladığı bilinmektedir. Birleşmiş Milletlerin engellilere yönelik yasal düzenlemeleri İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ile sınırlı değildir. Bildirge sonrası dönemlerde Birleşmiş Milletlerin konu ile ilgili yasal düzenlemeleri devam etmiştir. 1950 yılında Birleşmiş Milletler’in düzenlediği Cenova Konferansında engelli bireylerin eğitimi, tedavisi, rehabilitasyonu ve istihdamı konularında standartların belirlenmesi öngörülmüştür. 1952 yılında Birleşmiş Milletler’in düzenlemiş olduğu toplantı sonrasında bahsi geçen standartlar geliştirilmiştir. 1969 yılında Birleşmiş Milletler Genel Konseyi, Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirgesi’ni yürürlüğe koymuştur. Bu beyannamenin 19. maddesi zihinsel ve bedensel engellilerin topluma tam katılımının artırılması da dahil olmak üzere

sağlık, sosyal güvenlik ve sosyal refah önlemleri alınmasını öngörmektedir. 1971'de engellilerin haklarının uluslararası ve ulusal eylem planlarında hükümetler tarafından çerçeve olarak kullanılması amacıyla Zihinsel Engellilerin Haklarına Dair Bildirge'yi yayınlanmıştır. 1975 yılının Aralık ayında Birleşmiş Milletler Genel Konseyi tarafından Engelli Hakları Bildirgesi yayınlanmıştır. Burada tüm özürülülerin haklarının din, dil, ırk, cinsiyet, ideolojik ayırım yapılmaksızın garanti altına alındığı söylenmektedir. 1993'de Engelliler İçin Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kurallar kabul edilmiştir. Birleşmiş Milletlerin engelliler için yapmış olduğu yasal düzenlemeler bunlarla sınırlı olmayıp çeşitli konferans ve toplantılarda devam etmiştir (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Müdürlüğü, 2013b).

Uluslararası mevzuatlar incelendiğinde başta Avrupa Birliği olmak üzere birçok farklı kurumun engellilere yönelik farklı yasal düzenlemelere sahip olduğu görülmektedir. Bu yasal düzenlemelerin en önemlisi Avrupa Birliği tarafından 2000 yılında yayınlanan Engelliler için Engelli Avrupa Tebliği'dir. Bu tebliğ, engelliler ile ilgili Avrupa Birliği politikalarını gözden geçirerek engelli bireylerin ulaşılabilirliğini artırmaya yönelik olarak Avrupa genelinde çaba sarf edilmesini hedeflemektedir. Engelli bireyler için engelsiz Avrupa yaratmayı hedefleyen bu tebliğ ile istihdam, eğitim, mesleki eğitim, ulaşım, iç piyasa, bilgi toplumu ve yeni teknolojiler gibi konularda Avrupa düzeyinde bir sinerji yaratılmaya çalışılmıştır. Bu tebliğ 1993'de Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan Engelliler İçin Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kuralları baz alınarak hazırlanmıştır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Müdürlüğü, 2013c).

Ülkeler bazında engellilere yönelik yasal düzenlemeler incelendiğinde . Dünyada en çok uygulanan ve kabul görmüş standart, Amerika Birleşik Devletleri Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanan "Engelli Amerikalılar Yasası" (ADA) tarafından belirlenen Ulaşılabilir Dizayn ADA Standartlarıdır. Standartlar 1991 yılında belirlenmiş olup 2010 yılında revize edilmiştir. Bu standartlar çerçevesinde engelli bireylerin kullandığı bütün kamusal ve toplu kullanım alanlarının standartları belirlenmiştir (ADA, 2010).

1.2.3 Türkiye'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Türkiye'de engellilere yönelik yasal düzenlemeler incelendiğinde, 1945 yılında Birleşmiş Milletlere üye olan Türkiye'nin Birleşmiş Milletlere ait engellilere yönelik yasal düzenlemelerin tamamını kabul ettiği görülmektedir. Bu yasal düzenlemeler dışında Türkiye Cumhuriyeti Anayasasında engellilere yönelik birçok maddenin olduğu görülmektedir. Anayasanın 10. Maddesine göre; herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Bu maddeye göre engellilerin de diğer bireyler ile aynı statüde olduğu görülmektedir. Türkiye Cumhuriyeti

Anayasası bu madde ile yetinmeyip anayasanın 49., 50., 60., ve 61. maddelerinde engellilerin haklarını korumaya yönelik yasal düzenlemelere gitmiştir. Anayasanın 49. ve 50. maddeleri çalışma ile ilgilidir. 49. maddeye göre her birey çalışma hakkına sahipken, 50. maddeye göre engelli bireylerin çalışma şartları bakımından korunacağı belirtilmektedir. Anayasanın 60. ve 61. maddeleri sosyal güvenlik ile ilgilidir. Buna göre, 60. maddede herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu belirtilirken, 61. maddede engellilerin toplum hayatına uyumunu sağlayıcı tedbirlerin alınacağına yer verilmiştir (TBMM, 1982). Anayasada yer alan maddeler dışında Türkiye’de engellilere ilişkin düzenlemeler çeşitli kanunlarla desteklenmiştir. Ayrıca Türkiye’de engelliler ile ilgili yasal düzenlemeler sadece Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ile sınırlı değildir. Gerek Birleşmiş Milletler gerekse Avrupa Birliği çerçevesinde birçok bakanlığın ve kamu kuruluşunun mevzuatlarında engellilere yönelik çeşitli yasal düzenlemelerin olduğu görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİ

2.1 Turizm Kavramı

19. yüzyılın ortaları itibari ile turizmin ticarileşmesi ve organize hale gelmesi turizm endüstrisinin gelişmesine zemin hazırlamıştır (Holloway ve Taylor, 2006, s. 3). Tahminçiler ve fütüristlere göre turizm dünyanın en büyük endüstrisidir (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 4). Turizm olayı; gerek uluslararası, gerekse ulusal düzeyde kazandığı büyük boyutlarla, yatırımları ve iş hacmini geliştirici, gelir yaratıcı, döviz sağlayıcı, istihdam alanları açıcı, sosyal ve kültürel yaşantıyı olumlu yönde etkileyici niteliktedir (Akat, 2008, s. 1). Turizm; sürdürülebilir ekonomi, çevre, sosyal yaşam ve kültürel güçlerden oluşan karmaşık bir endüstridir (Weaver ve Lawton, 2006, s. 2).

Turizm kavramını incelemeyen önce turizm kelimesinin kökenini incelememizde fayda vardır. Etimolojik olarak, “Tur” kelimesi Latince “Tornare” ve Yunanca “Tornos” kelimelerinden türemiş olup çark veya çember anlamına gelmektedir. Bu anlam modern İngilizce’de bir kişinin dönüşü olarak değişmiştir. “Tur” kelimesinin sonuna eklenen “-izm” eki ise bir hareketi veya süreci ifade etmektedir. “Tur” kelimesinin sonuna eklenebilen “-ist” eki ise bir hareket veya performans gösteren anlamı vermektedir. “Tur” kelimesinin sonuna eklenebilen “-izm” ve “-ist” ekleri bir çemberin etrafında hareket etmek veya hareket eden kimse anlamında kelimeleri türetmektedir. Çemberin etrafında hareket edildiğinde aynı noktaya geri dönüleceğinden turizm kelimesi turizm kavramını açıklamakta kullanılmaktadır (Theobald, 2005, s. 9).

Turizm kavramı incelendiğinde genel olarak insanların gezme görme amaçlı yaptığı geziler, arkadaş ve akraba ziyaretleri, tatil ve iyi zaman geçirme amaçlı seyahatler aklı gelmektedir (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 4, Weaver ve Lawton, 2006, s. 2). Bir başka ifade ile boş vakitlerde bir süreliğine yapılan aktiviteleri tanımlamaktadır (Holloway ve Taylor, 2006, s. 4). Diğer bir deyişle turizm, bireyin rutin olarak yapmış olduğu yaşam ve iş aktiviteleri dışında seyahat etmesi ve seyahat ettiği bölgelerde para harcamasıdır (Davidson, 2005, s. 28). Fakat insanların evleri dışındaki bölgelere yapmış olduğu her seyahat turizm kapsamında sayılmamaktadır. Bu kişilerin evleri dışındaki bölgelere yapmış oldukları günübirlik ziyaretler turizm dahilinde değildir (Weaver ve Lawton, 2006, s. 2, Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 7). Fakat bir başka ülkeye günübirlik yapılan ve orada turistik mal ve hizmetlerden yararlanıp konaklama yapmadan ülkelerine dönen seyahatçiler günübirlikçi

olarak anılır ve turizm literatüründe exkürsiyonist olarak yer alır (Usta, 2012, s.9-10). Bu bilgiler ışında turist, bir bölgeye ziyaret amaçlı seyahat eden ve o bölgede bir geceden fazla konaklayan kişi olarak tanımlanmakta olup bu kişilerin yapmış olduğu aktiviteler turizm olarak algılanmaktadır (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 8, Holloway ve Taylor, 2006, s. 4-5).

2.2 Turizmin Tarihçesi

Seyahat etmek insanlığın varoluşuyla ortaya çıkmış bir kavramdır. İlkel insanlar yaşamlarını sürdürebilmek için yemek ve kıyafet sağlama amacı ile seyahat etmeye başlamışlardır (Theobald, 2005, s. 5). Turizmin tarihçesi incelenirken öncelikle seyahat kavramının tarihçesine bakmak gerekmektedir. Seyahat kavramı incelendiğinde Antik Mısır, Klasik Yunan ve Roma dönemlerine ait izlere rastlanmaktadır. Bilinen en eski tarihçilerden Herodotus çalışmalarında yapmış olduğu seyahatlere atıflarda bulunmuştur (Ryan, 2003, s. 1). Milattan önceki döneme ait bir başka literatür kaynağı da Gılgamış Destanı olarak gösterilmektedir (Holloway ve Taylor, 2006, s. 21). Milattan önce Antik Yunan'da düzenlenmeye başlayan Olimpiyat oyunları da düzenlenen ilk etkinlik turizmi olarak kayıtlara geçmiştir (Waver ve Lawton, 2006, s. 57). Aynı dönemlerde medeniyetin beşiği olarak bilinen Mezopotamya'da Sümerlilerin parayı buluşu ile ortaya çıkan ticaret hacmi modern anlamda seyahat kavramının ortaya çıkmasının nedeni olarak gösterilmektedir (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 41, Weaver ve Lawton, 2006, s. 56). Ortaçağ dönemi incelendiğinde ise yapılan seyahatlerin öncelikli olarak savaş ve dini amaçlı olduğu görülmektedir (Ryan, 2003, s. 2). Modern turizm anlayışı gelişene kadar bu seyahat nedenleri birincil güdü olarak önceliğini korumuştur. Birincil güdüler dışında festivaller, sağlık, eğitim, bürokrasi ve ticaret de diğer seyahat nedenleri olarak gösterilmektedir (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 45, Holloway ve Taylor, 2006, s. 21).

Modern turizmin başlangıcı Avrupa'da 15. yüzyılda başlayan Rönesans hareketi olarak gösterilmektedir. 1600'lü yılların başlarında İtalya'da Rönesans hareketinin gelişmesiyle Avrupa'da kültür standartları yükselmiştir (Waver ve Lawton, 2006, s. 61). Bu dönemde insanlar öğrenme amaçlı seyahatlere başlamışlardır (Holloway ve Taylor, 2006, s. 26). Bu dönem ve daha önceki dönemlerde ulaşım yürüyerek, at üzerinde veya basit taşıma araçlarıyla yapılmaktadır (Holloway ve Taylor, 2006, s. 25). Sonraki dönemlerde ise Birleşik Krallık ve Batı Avrupa'da Sanayi devriminin ortaya çıkışı ve ulaşımın gelişmesi turizmi olumlu yönde etkilemiştir. Büyüyen ve gelişen şehirlerde yaşayan çalışan sınıf iş dışındaki vakitlerini geçirmek için sahil kıyılarını tercih etmeye başlamış ve bu dönemde sahil turizmi gelişmeye başlamıştır. Ulaşımın gelişmesi ve tren yolu sisteminin çoklu taşıma amaçlı kullanılmaya başlanması bu gelişimi hızlandırmıştır (Waver ve Lawton, 2006, s. 62-63,

Theobald, 2005, s. 5). 1822 yılında Robert Smart'ın İngiltere'nin Bristol şehrinde kurduğu şirket ilk seyahat işletmesi olarak tarihe geçmiştir. Smart, şirketinde yolculara Bristol-Dublin arasında bilet satmaya başlamıştır. 1841 yılında da Thomas Cook İngiltere'de Leicester ve Loughborough şehirleri arasında özel tren yolculuğu düzenlemek için kurulmuştur. 1850 yılında Thomas Bennett ilk kez gezi organizasyonları düzenleyerek seyahat acentacılığına yeni bir boyut kazandırmıştır (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 55, Holloway ve Taylor, 2006, s. 34-35). Avrupa'da gerçekleşen sanayi devriminin etkileri Kuzey Amerika ve Avustralya'da da görülmeye başlamıştır. 1952 yılında Amerika'nın ünlü sahil şehri Atlantic City ile Philadelphia arasında çalışan kesimin bu bölgeye ulaşması amacı ile tren yolu sistemi kurulmuştur (Waver ve Lawton, 2006, s. 63). Bu dönemde buharlı gemilerin ulaşımda aktif şekilde kullanılmaya başlanması da turizmin gelişimine katkısı olmuştur (Holloway ve Taylor, 2006, s. 38). Bütün bu gelişmeler modern turizmin gelişmesini ve günümüzdeki şeklini almasını sağlamıştır.

Modern turizm 1800'lerin sonu, 1900'lerin başı ile birlikte şekillenmeye başlamış olup II. Dünya Savaşı sonrasında günümüzdeki şeklini almıştır (Waver ve Lawton, 2006, s. 67). Özellikle havayolu taşımacılığının II. Dünya Savaşı sonrası gelişimi turizmin gelişmesinde büyük katkı sağlamıştır (Waver ve Lawton, 2006, s. 80, Holloway ve Taylor, 2006, s. 42, Theobald, 2005, s. 1). II. Dünya Savaşı sonrası turizm ve farklı destinasyonlara olan turizm talebi artmaya başlamıştır (Holloway ve Taylor, 2006, s. 48). 1990'lar itibari ile turizm dünyanın en büyük endüstrisi ve istihdam kaynağı haline gelmiştir (Theobald, 2005, s. 1).

2.3 Turizmin Etkileri

Turizmin farklı etkileri olduğu bilinmektedir. Bu etkiler ekonomik, sosyokültürel ve çevresel olmak üzere üç ana grupta toplanmış olup bu bölümde bu etkilere yer verilmiştir.

2.3.1 Turizmin Ekonomik Etkileri

Turizmin tarihi süreci incelendiğinde dünyanın en büyük endüstrilerinden birisi oluşu turizmin, gelişmekte olan ülkeleri sadece istihdam sağlaması açısından değil, döviz girdisi sağlaması açısından da etkilediği görülmektedir (Theobald, 2005, s. 5). Turizm sadece gelir sağlayan veya istihdam imkanı yaratan bir etkiye sahip değil aynı zamanda gelişmekte olan ülkeler için yerel ve ulusal ekonomiyi geliştiren önemli bir etkiye sahiptir (Tribe, 2006, s. 323). Turizm; istihdam, döviz girdisi, gelir ve vergi geliri açısından önemli bir ekonomik güçtür (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 374). Turizmin çok yönlülüğü destinasyonlar için turizmi önemli bir ekonomik araç haline getirmektedir (Theobald, 2005, s. 8). Bir destinasyon açısından ekonomik etki, destinasyonu ziyaret eden misafirler ve onların getirilerinden oluşan

çok yönlü etkilerden oluşmaktadır (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 374). Uluslararası turizmin görülmeyen ihracat oluşu destinasyona yabancı para girişi sağlamaktadır. Bununla birlikte bu girdiler ekonomik aktivitenin sağlanması açısından önemlidir (Archer vd., 2005, s. 82).

Turizm kavramı incelendiğinde üç ana hedefi olduğu söylenebilir. Bunlar (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 379);

- Turistlerin psikolojik deneyimlerinin maksimize edilmesi,
- Turistlere hizmet ve mamül sağlayan işletmelerin karlarının maksimize edilmesi,
- Turistlerin destinasyona sağladığı direkt veya ikincil gelirlerin maksimize edilmesi.

Bu hedefler incelendiğinde; turistlerin psikolojik deneyimlerinin maksimize edilmesi çoğu zaman müşterilerin mutlu deneyimler elde etmelerini dolayısı ile tekrar aynı turizm ürününü kullanarak para harcamalarını ve aynı destinasyonu tekrar tercih etmelerini sağlayabilir (Goeldner ve Ritchie, 2006, s. 379-380). Turizmin ekonomik etkileri incelendiğinde etkilerin bütün turistlerin getirileri toplamından oluştuğu görülmektedir (Davidson, 2005, s. 29). Bununla birlikte turizmin ekonomik etkilerini azaltan ana sorunlar da mevcuttur. Bunların başında turizm endüstrisindeki çeşitliliğin ve dağılımın belirsizliği yer almaktadır. Konaklamadan seyahate, yiyecek içecek işletmelerinden turistik ürün sağlayan işletmelere kadar birçok turizm işletmesinin mevcudiyeti turistin ilgisinin bölünmesine veya bir işletmeye ilgi duymamasına neden olabilmektedir. Dahası bütün ülkeler için bu sorun, güvenilir veya inanılır şekilde turizmin katkısının hesaplanmasını zorlaştırmaktadır (Theobald, 2005, s.7-8).

2.3.2 Turizmin Sosyokültürel Etkileri

Turizm sadece ekonomistleri, ekonomiye ilgisi olanları veya devletleri ilgilendiren bir etkiye sahip değildir. Turizm, sosyal yaşam, kültür, çevre, akademik çalışmalar gibi birçok farklı konuya etki etmektedir (Davidson, 2005, s. 25). Turizmin sosyokültürel etkileri turizmin insanı etkilediği kısım ile ilgilidir. Kültür farklılıkları farklı ülkelerde meydana gelebileceği gibi bazen aynı ülke içerisinde farklı bölgelerde de meydana gelebilmektedir (Archer vd., 2005, s. 88). Sosyokültürel etkileri anlayabilmemiz için turizmin etkilediği sosyokültürel bileşenleri incelememiz gerekir. Aşağıdaki faktörlerin tamamı turizmin sosyokültürel açıdan etkilediği bileşenler olarak kabul edilmektedir. Bu bileşenleri etkileyen en önemli faktör ise ziyaretçiler ve yerel halk arasındaki ilişkidir (Mason, 2006_a, s. 43). Turizmin sosyokültürel bileşenleri aşağıdaki gibidir (Ritchie ve Zins, 1978, s. 257) :

- El sanatları,
- Dil,
- Gelenek ve görenekler,
- Gastronomi,
- Sanat ve müzik,
- Tarihi alanlar ve görsel anımsatıcı değerler,
- Yapılan işin yerel halk ile birleşimi,
- Mimari,
- Din,
- Eğitim sistemi,
- Giyim kuşam,
- Boş zaman faaliyetleri.

Turizmin sosyokültürel açıdan birçok olumlu etkileri vardır. Bunlar; fakir veya endüstrinin hiç girmedığı bölgeleri canlandırması, yerel içerikli kültürel ve sanatsal değerlerin yeniden değer kazanması, yerel halkın sosyal ve kültürel hayatının canlanması, yerel mimarının yenilenmesi ve korunan estetik ve kültürel değere sahip değerlerin tanıtımı olarak sıralanabilir (Mason, 1995'den aktaran Mason, 2006_a, s. 43). Turizmin sosyokültürel açıdan olumlu etkileri olabileceği gibi olumsuz etkileri de mevcuttur. Turizm destinasyonlarda yoğunluğa sebep olmakta ve bu durumdan yerel halk olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Turistlerin farklı kültürlerden oluşu yerel halkın özgürlüğünü ve kültürünü olumsuz yönde etkileyebileceği gibi ortaya çıkan farklı değerler yüzünden çatışmalar yaşanabilmektedir (Mason, 2006_b, s. 341).

2.3.3 Turizmin Çevresel Etkileri

İnsanoğlunun ulaştığı her bölge çevresel yıpranmaya maruz kalmakta ve zarar görmektedir. İnsan aktivitelerinin etkileri biyolojik çeşitliliği ve birçok canlının yaşamını etkileyebilmektedir (Holden, 2006, s. 359). Ekolojik ve çevresel hasarın oluşmasında turistlerin payı, insan davranışları ve turist sayısı ile alakalı olabilir (Archer vd., 2005, s. 92; Holden, 2006, s. 362). Turizmin en önemli olumsuz etkisi vahşi yaşam ve doğal çevre üzerinedir. Turizm adına doğal çevrenin yok edilmesi veya kapasitenin üzerinde turist akımları doğal çevreyi ve vahşi yaşamı yok etmektedir. Bununla birlikte, bu alanlarda yaşayan veya çalışan insanların eğitim seviyeleri de çevreyi olumsuz yönde etkileyebilir. Rehberlerin veya turizm işletmelerinde çalışan personelin eğitimsiz oluşu sebebiyle turistlerin davranışlarını yönlendirememeleri önemli bir sorundur (Holden, 2006, s. 363). Turizmin

çevreye bir diğer olumsuz etkisi de sürdürülebilirlik ile ilgilidir. Sürdürülebilirlik konusunda eğitim almamış insanların çevreye verdiği zarar kaçınılmazdır. Çevresel kıt kaynakların dengesiz kullanımı, çevresel temizliğin göz ardı edilmesi gibi sorunlar çevreyi olumsuz yönde etkilemektedir. Turizmin olumsuz çevresel etkileri dışında olumlu etkileri de vardır. Olumlu etkilerin temelinde çevresel kaynakların ekonomik değerlerine kavuşması gösterilmektedir. Turizm öncesi ekonomik anlamda kullanılmayan çevre, turizm sonrası ekonomik değerine kavuşmaktadır. Turizme açılan destinasyonlarda çevrenin ekonomik değer haline gelmesi yerel halk için alternatif imkanlar sunmaktadır (Holden, 2006, s. 363).

2.4 Dünyada ve Türkiye’de Turizm

Dünyada turizmdeki gelişmeleri anlayabilmemiz için dünya genelinde turizm verilerine bakmamız gerekmektedir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü’ne (UNWTO) göre, dünya genelinde ilk kez 2012 yılında uluslararası turizm faaliyeti içerisinde bulunan turist sayısı 1 milyarı (1.035 milyar) geçmiştir. Sayının 1 milyarı geçmesiyle 2012 yılında turizm endüstrisi gelişmekte olan ekonomilerde %4,3 oranında, ileri ekonomilerde %3,7 oranında büyümüştür. Dünya genelinde turizm pazarı 1 trilyon \$’ın üzerinde bir ekonomik hacme sahiptir. Dünya genelinde en çok ziyaretçi alan bölge Avrupa’dır. 2012 yılında dünya genelinde turizm faaliyetini gerçekleştiren turistlerin %52’si (534 milyon) Avrupa bölgesini ziyaret etmiştir. Avrupa’yı %22’lik oranla Asya-Pasifik bölgesi takip etmektedir. Avrupa bölgesinin 2012 yılında yıllık kazancı 457 milyar \$ civarındadır (Dünya Turizm Örgütü, 2013_a, s.6-7). Türkiye’ye bakıldığında ise 2012 yılında 36.776.645 turistin Türkiye’yi ziyaret ettiği görülmektedir. Bu sayının %15,8’ini Almanlar, %11,3’ünü Ruslar, %7,7’sini İngilizler, %4,7’sini Bulgarlar ve %4,4’ünü Gürcüler oluşturmaktadır. Türkiye 2012 yılında turizmden 29,351 milyar \$’dan fazla gelir elde etmiştir. Türkiye’yi ziyaret eden turistlerin kişi başına harcama miktarı ise 798 \$’dır (TUİK, 2013, s.9).

2.5 Turizm Deneyimi ve Turizmde Niş Pazarlar

Turizm deneyimlerden oluşmaktadır. Turizm deneyim ekonomisinin önde gelen örneklerinden bir tanesini oluşturmaktadır (Quan ve Wang, 2004, s. 297). Bu bölümde bireylerin turizm deneyimleri ve bu bağlamda ortaya çıkan turizmde niş pazarlara yer verilmiştir.

2.5.1 Turizm Deneyimi

Deneyim, bireyin dolaysız algıları ve etkinlikleriyle kazandığı bilgi, beceri ve tutumlarıdır. Günlük yaşamda bireyin başından geçen olaylar insan üzerinde etkiler

yaratmaktadır. Birey edindiği bu etkileri sonraki karşılaştığı olaylarda referans olarak kullanır. Bu deneyimler, birey için bir özgeçmiş sağlaması ile birlikte risk ve belirsizliklere karşı korur. Böylece birey geçmiş deneyimleri sayesinde yeni deneyimleri karşılamaya ve yorumlamaya başlar. (Rızaoğlu, 2012, s. 177). Deneyim kavramı son yıllarda deneyim ekonomisi olarak literatürde yer almaya başlamıştır. Turizm deneyim ekonomisinin önde gelen örneklerinden bir tanesini oluşturmaktadır. Sosyal bilimlerde birçok araştırmacı yanlış şekilde turizm deneyimini günlük deneyim ile karıştırmaktadır. Turist deneyimi; yeme, içme, uyuma gibi faaliyetlerden ziyade turistlerin turistik cazibe yerlerinden elde ettikleri saf, net ve doğrudan deneyimlerdir. Bu deneyimleri günlük deneyimlere ek olarak turistlerin turistik seyahatlerinde konaklama ve seyahat işletmelerinden elde ettikleri deneyimlerde oluşturmaktadır (Quan ve Wang, 2004, s. 297).

Günümüz dünyasında turizmin özünü, kendi yaşadıkları yer dışındaki diğer yerlerin doğal güzelliklerini ve kültürel farklılıklarını görmek, anlamak, o bölgenin insanların nasıl yaşadığı hakkında deneyim sahibi olmak isteyen bireylerin turizm faaliyetleri oluşturmaktadır (Ritchie vd., 2009, s.419). Birey tek tip olmadığından dolayı, farklı tipte turistler farklı turistik deneyim yaşamak arzusundadırlar (Cohen, 1979, s.183; Ryan, 2002, s.4). Gerekliliğin karşıtı olarak zevk için gerçekleştirilen turistik faaliyeti değerli kılan bireyin kendi günlük hayatının sınırlılıklarının dışına çıkmasıdır (Cohen, 1979, s.183). Turizm deneyimlerden ortaya çıkmaktadır. Bireyler yaşamış oldukları deneyimlerden yola çıkarak turizm faaliyetlerini oluşturmaktadırlar (Ryan, 2002, s.4).

Turizmde tüketici sayısının hızla artmasına karşın, turizm işletmeleri küreselleşme, teknolojik gelişme ve artan rekabet sonucunda, uluslararası turizm pazarındaki paylarını arttırmak için rekabet etmektedir. Bu rekabet nedeniyle turist davranışlarını ve bu davranışları etkileyen faktörleri belirlemek ve turist deneyimlerini dikkate almak turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerine ve satış artırma çabalarına olumlu katkı yapacağı görülmektedir (Demir ve Kozak, 2011, s.19). Bireylerin turizm deneyimlerini dikkate almak işletmelerin niş pazarları belirlemesine ve bu pazarlara girmesine yardımcı olacaktır.

2.5.2 Turizmde Niş Pazarlar

Niş; bir grubun içerisindeki alt grubu ifade etmektedir (Mucuk, 2001, s.96). Özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında azınlık pazarların artması, bireylerin yaşam tarzlarının değişmesi ve pazarlamanın gelişmesi ile büyük pazarlar bölünerek daha küçük pazarlar oluşturmaya başlamışlardır. Oluşan bu küçük ama ortak özellikli pazarlara niş pazar denilmektedir (Albayrak, 2006, s.220). Niş pazarlarda işletmeler, pazar segmentleri içindeki alt segmentlere,

küçük ama ortak özellikleri olan tüketici veya örgütlere odaklanır (Mucuk, 2001, s.96). Günümüzde her sektörde yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Bu sebeple işletmeler, bu yoğun rekabet ortamında stratejik düşünerek, yeni pazar alanları oluşturmaya, farklı pazarlama stratejileri uygulamaya yönelmektedir (Kim ve Mauborgne, 1999, s.83). Turizm sektörü içinde benzer durum geçerlidir. Yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe kitlesel turizmin olumsuzluklarından kaçınan turizm işletmeleri gerek yeni pazarlar yaratmak gerekse mevsimsel turizm sezonunu genişletmek amacı ile niş pazarlara yönelmektedirler (Bull ve Weed, 2010, s.142). Bu pazarlar çok çeşitli olup sağlık turizmi, üçüncü yaş turizmi, spor turizmi, kaplıca turizmi gibi örneklendirilebilir.

Turizm işletmelerinin yöneldiği niş pazarlardan bir tanesi engelli bireylerin oluşturduğu engelsiz turizm pazarıdır. Engelsiz turizm pazarının birçok farklı pazar ile ortak noktaları vardır. Örneğin üçüncü yaş turizmi engelsiz turizmi açısından büyük önem arz etmektedir. Avrupa ve Kuzey Amerika'nın geleneksel turist çeken ülkelerinde 2025 yılına gelindiğinde 60 yaş ve üzeri turist sayısının toplam turist sayısının üçte biri olması beklenmektedir (Cengiz, 2012, s.56). Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre, dünya genelinde yaşayan 50-59 yaş aralığındaki bireylerin %20,6'sının, 60 yaş ve üzeri yaş aralığındaki bireylerinde %38,1'inin engelli olduğu düşünüldüğünde üçüncü yaş turizmi ile engelsiz turizmi arasında bir bağ olduğu görülmektedir (World Health Organization, 2011a, s.28). Yaş ilerledikçe bireyin engelli olma riski yükselmektedir (World Health Organization, 2011b, s.8). Bu çalışmada turizm işletmelerinin yöneldiği niş pazarlardan engelli bireylerin oluşturduğu engelsiz turizm pazarı incelenmiştir.

2.6 Engelsiz Turizm

Genel olarak engelli bireylerin oluşturduğu grubun gerçekleştirdiği turizm faaliyeti olarak ifade edilen engelli turizm kavramı, son yıllarda literatürde ve uluslararası örgütlerde engelsiz turizm olarak kullanılmaya başlanmıştır (Darcy ve Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis ve Darcy, 2011; Metin, 2013; ENAT, 2013; UNWTO, 2013b). Buradan hareketle bu çalışmada da engelli bireylerin turizm faaliyetini ifade etmek için “engelsiz turizm” kavramının kullanılması tercih edilmiştir.

2.6.1 Engelsiz Turizmin Tanımı ve Önemi

Turizm; sürdürülebilir ekonomi, çevre, sosyal yaşam ve kültürel güçlerden oluşan karmaşık bir endüstridir (Weaver ve Lawton, 2006, s.2). Turizmin ekonomik olduğu kadar sosyal, kültürel, politik, çevresel gibi çok yönlü etkileri vardır. Bu etkiler çerçevesinde turizm endüstrisi artan bir şekilde spesifik turist gruplarının bulunduğu yeni pazar segmentlerine

odaklanmaktadır. Spesifik turist gruplarından bir tanesi de engelli bireylerin oluşturduğu gruptur. Engelsiz turizmin uluslararası kabul edilmiş tek bir tanımı yoktur. Çeşitli tanımlamalarda bu turizm kapsamında engelli turistlerin yanındaki refakatçiler, küçük çocukları olan aileler, yaşlı bireyler ve geçici olarak bir engele sahip olan (ayağı kırılmış vb.) bireylerin de olduğu ifade edilmektedir. Bu grupların yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak adlandırılmaktadır. Engelsiz turizm; herhangi bir engele sahip bireylerin haysiyetli, eşit ve bağımsız bir şekilde işlevlerini yerine getirmelerine imkan verecek evrensel olarak tasarlanmış turizm hizmetleri, turizm ürünleri ve turizm çevreleri oluşturmaktır (Darcy ve Dickson, 2009, s.34; Darcy ve Buhalis, 2011, s.8-10).

Engelsiz turizm, ana turizm pazarları ile engelli pazarlarını birleştirici rol üstlenmektedir. Özellikle turizm faaliyetlerinde yapılan doğru pazarlama, sunum ve promosyon faaliyetleri ile birlikte destinasyonlar bu niş pazar sayesinde rekabet avantajı elde edebilmektedirler (United Nations, 2003, s.1). Engelsiz turizm engellilere ve refakatçilerine birçok fırsat sunmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992, s.46). Engelsiz turizm, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde turizm işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013, s.65). Engelsiz turizm atıl turizm pazarına hareket kazandıracak önemli bir etken olabileceği gibi, sezon yoğunluğunun düştüğü aylarda da pazarı hareketlendirecek bir büyüklüğe sahiptir (Metin, 2013).

Engelsiz turizmin sağlamış olduğu avantajlar olsa da birçok ülke engelsiz turizme sadece ekonomik olarak bakmaktadır (United Nations, 2003, s. 1). Ülkeler arasında engelliliğe ilişkin standartlar ve koşullar engelli bireylere hatırı sayılır ölçüde rahatsızlık ve sıkıntı vermektedir (Ambrose, 2012, s. 19). Engelli bireylere bütün bireylerin sahip olduğu bilgi ve yapısal dizaynlar sağlanarak seyahat ve turizm fırsatlarından faydalanma hakkı verilmeli ve bu hak garanti altına alınmalıdır (Eichhorn ve Buhalis, 2011, s. 46). Buna rağmen tüketici olarak engelli bireylerin sahip oldukları kendilerine özel değerler genellikle arzu ettikleri yeterlilikte olmamaktadır (Burnett ve Baker, 2001, s. 4). 20. yüzyılın sonlarına doğru çıkan yasalar engelli bireylerin haklarını korusa da bazı engelli bireylerin düşük gelire sahip olması tatil yapmalarına imkan vermemektedir. Bazı ülke yasaları düşük gelirli engelli bireylere tatil yapma fırsatı vermektedir. Birleşmiş Milletler verilerine göre sadece 45 ülke ayrımcılığın önlenmesine ve diğer spesifik engelli yasalarına sahiptir. Bu ülkeler vatandaşlarına engelsiz turizm imkanı ve sınırsız küresel turist olma imkanı sağlamaktadır (Veitch ve Shaw, 2011, s. 62-63).

Engelli bireylerin oluşturduğu müşteri grubu büyük önem taşımasına rağmen, bu konudaki genel uygulamalar müşterilerin arzu ettiği tatminkarlık düzeyinde değildir. Rampaların inşası, engelliye özel park alanlarının tahsisi, engelsiz yatak odalarının düzenlenmesi, gerekli teknolojinin edinilmesi gibi birçok zorunluluk yüzünden turizm işletmeleri engelli turizmine soğuk bakmaktadır (Arola vd., 2011, s. 140; Burnett ve Baker, 2001, s. 4). Turizmin talep cephesinde yer alan engellilerin, ihtiyaç duydukları temel donanımların bölgede yer alan turistik tesislerde bulunmayışı engellilerin turizm hareketliliğinden faydalanmalarının önüne geçmektedir (APGEM, 2012, s.8). Gerek turizm işletmelerinin engelli turizmine soğuk bakmaları gerekse rezervasyon, konaklama ve tur paketlerindeki yetersizlikler engelli turistlerin normal bireyler gibi turizm faaliyeti içerisine girmelerini engellemektedir (Yau ve diğ., 2004, s.947). Engelli turistlerin ilk tatil organizasyonlarında veya ilk kez gittikleri bir destinasyonda yaşadıkları deneyimler onların tekrar seyahat etme veya aynı destinasyonu tekrar tercih etmeleri açısından önemlidir (Murray ve Sproats, 1990'dan aktaran Yau ve diğ., 2004, s.948).

Dünya çapında düzenlenen etkinlikler engelli bireylerin özgürlüğe, başarılı bir yaşama ve sosyal hayatta rol almaya öncülük ettiklerini göstermektedir (Veitch ve Shaw, 2011, s. 70). Engelli bireylerin geçmişte yaşadığı fiziksel sorunlar ile birlikte sosyal deneyimleri de engelsiz turizmi açısından büyük önem taşımaktadır (Small ve Darcy, 2011, s. 73). Engelsiz turizm sayesinde engellilerin ve refakatçilerinin kabul görmeye başlaması, bu bireylerin sosyalleşmesini arttırmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992, s.46). Toplumsal açıdan turizm engellilerin sosyal adaptasyon masraflarının azaltılması, sosyal bütünleşme ve sosyal eşitliğin hayata geçirilmesi dâhil olmak üzere pek çok fayda sağlamaktadır (APGEM, 2012, s.36).

Engelsiz turizminin temelinde ulaşılabilirlik yatmaktadır. Ulaşılabilirlik, yaşamın tüm alanlarındaki hak ve hizmetlere ulaşabilmek ve bunlardan yararlanabilmek anlamına gelmektedir (Alsancak vd., 2013, s.33). Ulaşılabilirlik; herkesin, istediği yere ve her hizmete bağımsız ve güvenilir bir şekilde ulaşabilmesidir (Metin, 2013). Ulaşılabilirliğin sağlanması müşterilere ek çekicilik yarattığı gibi destinasyonlar ve turizm işletmeleri için rekabet avantajı sağlamaktadır (European Commission, 2004, s.5).

2.6.2 Engelli Bireylerin Seyahat Tercihlerini Etkileyen Faktörler

Engelli turistlerin seyahat tercihlerini etkileyen iki ana faktör vardır. Bu faktörlerden ilki destinasyon ve destinasyondaki turizm işletmelerinde yeterli spesifik imkanların olması, ikincisi ise engelliliğin şiddetidir. Bu faktörler pazarda yer alan destinasyon ve işletmelerin uygun ve arzu edilen şekilde engellilere hizmet vermesi gerektiğini göstermektedir (Cavinato

ve Cuckovich, 1992, s.49). Smith'e (1987) göre ise engellilerin turizm faaliyetini gerçekleştirmesini engelleyen üç ana faktör vardır. Bunların ilki çevresel faktörlerdir. Çevresel faktörler tutumsal, mimari ve ekolojik engeller olarak açıklanmaktadır. Tutumsal engeller destinasyon ve turizm işletmelerinin fiziki ulaşılabilirliğin sağlanması açısından tutumlarını, mimari engeller fiziki yapılardan kaynaklanan engelleri ve ekolojik engeller coğrafi nedenlerden oluşan engelleri açıklamaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini etkileyen ikinci faktör interaktif faktörlerdir. Bu faktör engelli olmayan bireylerin davranışları ve iletişim engelleri olarak açıklanmaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini engelleyen son faktör ise bireyin sahip olduğu fiziksel engellerden kaynaklanmaktadır (Smith, 1987'den aktaran Yau ve diğ., 2004, s.948).

Tablo 2.1 Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetine Katılmasını Engelleyen Faktörler

İç Faktörler		Dış Faktörler	
Bireysel	Ekonomik	Çevresel	İletişimsel
<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi eksikliği • Sosyal yaşamda başarısızlık • Sağlık sorunları • Psikolojik veya fiziksel engeller • Seyahat etmeyi uygun görme 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal güç • Gelir Eşitsizliği • Refakatçiye ihtiyaç duyma ve giderlerini karşılayabilme 	<ul style="list-style-type: none"> • Mimari • Ekolojik ve coğrafi uygunluk • Kurallar ve düzenlemeler • Güvenlik 	<ul style="list-style-type: none"> • Beceri yetersizliği veya uygunsuzluğu • İletişim Zorluğu • Katılma özendirme eksikliği • Turizm endüstrisinde çalışanların tutumları • Uygun bilgilendirme

Kaynak: McKercher ve diğ. 2003, s.468

McKercher ve diğerlerine (2003) göre ise engelli bireylerin turizm faaliyetlerini etkileyen faktörler iç ve dış faktörler olmak üzere iki ana grupta toplanmaktadır. Tablo 2.1'de bu iki ana faktöre ait alt faktörler ve bu faktörleri oluşturan bileşenlere yer verilmiştir. Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmalarını engelleyen iç faktörler bireysel ve ekonomik olmak üzere iki grupta açıklanmaktadır. Dış faktörler ise çevresel ve iletişimsel faktörler olarak açıklanmıştır (McKercher ve diğ., 2003, s. 468).

2.6.3 Engelsiz Turizmin Unsurları

Engelsiz turizm kapsamında, engelli bireylerin turizm deneyimlerine temel teşkil edecek unsurlar; tatil planlaması ve rezervasyon, seyahat acentaları ve ulaşım, destinasyon ve konaklama işletmeleri olmak üzere dört ana bölümde incelenebilir.

2.6.3.1 Tatil Planlaması ve Rezervasyon

Tatil planlaması ve rezervasyonlar için gerekli olan bilgilendirme eksikliği engelli turizmin en zayıf yanlarından biri olarak gösterilmektedir (United Nations, 2003, s. 11). VisitBritain isimli kitaptan faydalanan Veitch ve Shaw tatil planlamasının ve rezervasyon imkanlarının engelli bireyler için büyük bir sorun olduğunu vurgulamıştır. Bu kapsamda planlama ve kapsamlı bir araştırmada önce konaklama işletmesinin rezervasyon imkanlarının uygunluğuna, kullanılabilir çeşitli kaynaklara ve deneyimlere ihtiyaç vardır (VisitBritain, 2007'den aktaran Veitch ve Shaw, 2011, s. 67). Ayrıca konaklama işletmelerinin bu konudaki uygunluğu dışında destinasyonun ulaşılabilirliği, konaklama işletmesinin bütün tatil imkanlarına elverişli olması, seyahat acentalarının planlama, rezervasyon konularında bilgili ve yardımcı olması ve telefon ile iletişim kuracak engelli bireyler için çağrı merkezlerinin engelli duyarlılığı engelli bireylerin tatil planlaması ve rezervasyon konusunda önem arz etmektedir (Veitch ve Shaw, 2011, s. 67-68). Cavinato ve Cuckovich (1992) engellilerin üç farklı yöntem ile seyahatlerini organize ettiklerini söylemişlerdir. Engelli bireyler seyahatlerini seyahat acentaları aracılığı ile, tur operatörleri aracılığı ile ve bireysel olarak düzenlemektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992, s.49).

Engelsiz turizmi ele alındığında engelli bireylerin bütün turizm ürünlerine ve bilgilerine sorunsuz şekilde ulaşabilmesi gerekmektedir (Pühretmair ve Nussbaum, 2011, s. 274). Engellilere sunulacak tatil planlaması ve rezervasyon ile ilgili uygulamalarda teknolojinin önemi büyüktür. Günümüzde engelli bireyin tatil planlamasını ve rezervasyonlarını yaparken ilk başvuracağı kaynak internet haline gelmiştir. İnternetin hızlı gelişimi, insanların konaklama ve turizm hizmetleri ile ilgili bilgi araştırma yöntemlerini değiştirmiştir (Mattila, 2004, s. 450). İnternetin ortaya çıkmasıyla seyahat planlamaları (seyahat bilgilerinin araştırılması, rezervasyon vb.) insanların interneti kullanmalarında ana nedenlerden biri haline gelmiştir (Buhalis ve Jun, 2011, s. 3). Online turizm bilgilendirme servislerinin artmasından sonra internet, tüketicilerin yaptığı araştırmalarda bolca kaynağın bulunabileceği bir yer konumundadır (Berger vd. 2007, s. 75). Bu yüzden turizm ile ilgili işletmelerin internet sayfa tasarımları büyük önem taşımaktadır. Grady ve Ohlin'in 2009 yılında yapmış olduğu çalışmada engelli bireylerin destinasyon ve otel tercihlerinde akademik çalışmaları, otellerin internet sitelerini ve seyahat acentalarının anlatımlarını dikkate aldığı belirlenmiştir. Engelli bireylerin dikkat ettiği bir başka nokta ise internet sitelerinde işletmelerin personelinin engelli bireylere karşı eğitilmiş olduğunu belirtmesidir (Grady ve Ohlin, 2009, s. 167-168).

Engelli bireyler genellikle internet kullanımlarında asistan teknolojisini kullanmaktadırlar. Bu teknolojinin turizm işletmelerinin internet sayfalarına uygunluğu engelli bireylerin erişilebilirliği için büyük önem taşımaktadır. Özellikle görme engelli bireyler için görme engellilere ait breyl adı verilen yazıya uygunluk veya sesli anlatıma uygunluk gerekmektedir. Engelli bireye sunulan asistan teknolojisinin kalite standardı ISO 9999 olarak belirlenmiştir (Pühretmair ve Nussbaum, 2011, s. 277).

2.6.3.2 Seyahat Acentaları ve Ulaşım

Ulaşım, engelli bireylerin sosyal yaşamlarını ve deneyimlerini en çok kolaylaştıran faaliyettir. Bireysel iletişim dahilinde, günlük ulaşım erişimi yaya, kara yolu, tren yolu, deniz yolu gibi seçenekleri kapsamaktadır. Bu günlük ulaşım araçları genellikle yerel ulaşım imkanı olarak engelli bireylerin kolay erişimine uygun değildir. Gelişmekte olan ülkelerde ise bu ulaşım araçları en büyük sorun olarak görülmektedir. Engelsiz ulaşım imkanları geliştirmekte olan ülkelerde insan hakları antlaşmaları kapsamında standart hale gelmeye başlamaktadır (United Nations, 2003, s. 13).

Engellilerin seyahatlerini düzenlerken başvurduğu iki önemli seçenek seyahat acentaları ve tur operatörleridir. Seyahat acentaları engelli turistlerin ulaşımından konaklamasına kadar birçok farklı işlemleri yürütebilmektedir. Bazı seyahat acentaları engellilerin özel ihtiyaçlarına yönelik turlar da organize edebilmektedir. Buna karşın engellilerin seyahat acentalarını tercih etmeleri durumunda bazı zorluklarında yaşandığı görülebilmektedir. Seyahat acentaları engellilerin bütün ihtiyaçlarını karşılayan turlar düzenleyememektedir. Bunun sebebi seyahat acentalarının çalıştığı konaklama işletmeleri ve restoranlar gibi turizm işletmelerinin ulaşılır olduklarını beyan etmesine rağmen gerçekte ulaşılabilir düzeyde olmayışıdır. Seyahat acentaları ile ilgili bir diğer sorun ise seyahat acentalarının engellilik konusunda yeterli altyapı ve birikime sahip olmayışıdır. Seyahat acentaları dışında engelli turistler seyahatlerini tur operatörleri aracılığı ile de düzenleyebilmektedirler. Farklı ülkelerde sadece engellilere yönelik seyahatler düzenleyen tur operatörleri mevcuttur. Bu tur operatörleri engellilere farklı engelli çeşitliliklerine yönelik tur imkanları sunmaktadır. Engellilere yönelik seyahat düzenleyen tur operatörleri genellikle engelli bireyler tarafından kurulduğu için engellilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayacak şekilde hizmet vermektedir. Buna karşın bu tip tur operatörleri aracılığı ile seyahat organizasyonu düzenlenmesinde bazı sorunlar ile karşılaşılabilir. Özellikle tur operatörlerinin gerekli sayıya ulaşmadan tur düzenlememeleri engelli birey için planlama ve zamanlama sorunu yaşatmaktadır (Cavinato, ve Cuckovich, 1992, s.50).

Seyahat acentalarında engelli turizmüne ait kalitenin sağlanması engelliler ile kurmuş oldukları iletişim sayesinde olmaktadır. Seyahat acentaları tarafından tek yönlü iletişim yerine engelliler ile iki taraflı iletişimin sağlanması engellilerin özel ihtiyaçlarının anlaşılması açısından önem taşımaktadır (McKercher ve diğ., 2003, s.467).

2.6.3.3 Destinasyon

Engelli bireylerin destinasyon seçimlerinde altyapının ve ulaşılabilir turizm işletmelerinin mevcudiyeti önemlidir. Engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere ulaşılabilirliğe uygun işletmeleri bulamadıkları takdirde destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte veya seyahatlerini iptal edebilmektedirler (Darcy ve Pegg, 2011, s.468). Destinasyonlarda farklı engelli çeşitlerine göre ulaşılabilirliğin sağlanması gerekmektedir. Araştırmalar gittikleri destinasyonlarda iyi hizmet alan engelli turistlerin aynı destinasyonu tekrar ziyaret ettiğini göstermektedir. Engelli bireyler turizm faaliyetine katılma hevesinde olmalarına karşın, bütün destinasyonlarda aynı ulaşılabilirliğin sağlanamaması, yeterli bilgilendirmenin yapılmaması ve kötü deneyimler yüzünden turizm faaliyetini gerçekleştirememektedir. Engelli bireylerin destinasyonlarda karşılaştığı en büyük sorunlar fiziksel düzenlemelerin yapılmaması, mimari engellerin varlığı, engellilerin ihtiyaç duyduğu ekipmanların mevcut olmayışı ve gerekli servisin zamanında yapılamayışıdır. Bu durum engelli bireylerin destinasyonlar için potansiyel müşteri olmasını engellemektedir (European Commission, 2004, s.5-6).

2.6.3.4 Konaklama İşletmeleri

Turizm destinasyonları ve işletmeleri incelendiğinde engelli turizmüne yönelik uygulanan faaliyetlerin ülkeler arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Bazı ülkelerde işletmeler oluşumlarını yasalar çerçevesinde yapmaktadır. Örneğin İngiltere’de oteller fiziksel çevre düzenlemelerini DDA’yı (Engellilik ve Eşitlik Yasası) baz alarak düzenlemek zorundadırlar. Bununla birlikte bazı işletmeler sadece yasalarla yetinmeyip geçmiş müşteri tecrübelerine dayanarak fiziksel çevre düzenlemelerini yapabilmektedir (Veitch ve Shaw, 2011, s. 67).

Konaklama işletmeleri servis ve hizmet kalitesine, hedef pazarlara, karşılaştırmalı istatistiklere ve hizmet türlerine göre sınıflandırılabilir (Stutts ve Wortman, 2006, s. 7). Birçok sınıflandırma mevcut olmasına karşın bu bölümde Türkiye’de kabul görmüş, Amerika Birleşik Devletlerinde The Mobil Travel Guide tarafından hazırlanan yıldız sınıflandırılması dikkate alınmıştır. Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu tarafından derlenen ve güncellenen “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin

Yönetmelik” 21.06.2005 tarihli 25852 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmış olup 05.03.2011 tarihli 27865 sayılı Resmi Gazete’de değişiklikleri yapılmıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Yönetmeliğin 3. kısım 19. Maddesinde otel aslî fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler olarak tanımlanmıştır. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Konu gereği bu bölümde sadece engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer verilmiştir.

Yönetmelik incelendiğinde son yapılan değişiklik ile birlikte Yönetmeliğin 3. kısım 15. maddesi uyarınca doktor veya hemşire bulunmayan işletmelerin ilk yardım eğitimi almış personel çalıştırması zorunlu hale getirilmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu madde bütün işletmeler için geçerlidir. Bu madde incelendiğinde sağlık problemleri oluşabilecek engelli bireyler açısından önem arz ettiği görülmektedir.

3. kısım 16. madde incelendiğinde onaylı fiyat tarifelerinin, müşteri profiline göre belirlenerek dillerinde gerektiğinde müşteriye verilmek üzere hazır bulundurulması istenmiştir. Konaklama tesisleri, oda ve yatak fiyatlarını müşterinin kolayca görüp okuyabileceği şekilde teşhir etmelidir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu madde bütün işletmeler için geçerlidir. Bu madde dikkate alınarak engelli turistlere hizmet veren işletmelerin görme engelli bireylerin kullandığı breyl yazı diline göre fiyat tarifelerinin bulundurulması gerekmektedir.

3. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli bireyler için düzenlemelere yer verilmiştir. Tesisler, toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında engelli odasına sahip olmalıdır. Ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme içme ünitesinde, mola noktalarında düzenlemelere gidilmelidir. Temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması istenmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilmelidir. Bu madde bütün işletmeler için geçerlidir.

5. kısım 36. maddede ise temalı tesisler için düzenlemelere yer verilmiştir. Aynı maddenin e bendinde bedensel engelliler için düzenlemeler yapılması belirtilmiş olup düzenlemenin yapılacağı alanlara sadece örnekler verilir, ne tür düzenlemelerin yapılacağına dair bilgilendirme yapılmamıştır. Ayrıca 6. kısım 55. maddede düzenlenecek esaslara yer verilmiş olup j bendinde engellilere ilişkin esasların düzenleneceği belirtilmiştir (T.C. Kültür

ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu esasların belirlenebilmesi hususunda 02.12.2011 tarihinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası ve Alanya Turistik İşletmeciler Derneği arasında “Engelsiz Turizm Kenti Alanya” Uygulama ve İşbirliği Protokolü imzalanmıştır. Protokolün 5. madde c bendinde “Engellerin kaldırılması için uygulama ilkelerinin belirlenmesi ve eylem planının hazırlanması” ibaresi yer almaktadır. Protokol kapsamında bu ibarenin gerçekleştirilmesi T.C. Alanya Belediye Başkanlığına verilmiş olup, protokolün 8. madde c bendinde konu ile ilgili bilgilendirme yapılmıştır. 8. madde c bendi uyarınca T.C. Alanya Belediye Başkanlığı’nın turizm işletmelerine ait standartları belirlerken T.S.E standartlarını esas alarak ilkeleri belirlemesi istenmiştir. T.S.E. standartları yanı sıra Avrupa Birliği ve/veya Birleşmiş Milletler ve Proje Ekibi tarafından belirlenecek standartlar da esas alınabilecektir (T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, 2013_b).

Protokol kapsamında T.C. Alanya Belediye Başkanlığı dışında diğer paydaşlara da belirlenen standartların uygulanması için görevler düşmektedir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı protokolde yer alan 6. madde b bendi uyarınca belirlenecek standartları uygulayan işletmelere “Herkes İçin Erişilebilirlik Belgesi” adında prestij belgesi verilmesi için çalışmalara başlamıştır. Böylece konaklama işletmelerindeki engelli yatak kapasitesinin artırılması ve engellilere yönelik hizmet kalitesinin artırılması özendirilecektir. Bu düzenlemeleri yapacak turizm işletmelerine uygun faiz oranıyla yenileme kredisi verilmesi konusunda Bankalar Birliğiyle temas kurulacaktır. Ayrıca T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü bünyesinde yürütülmekte olan “İşbaşı Eğitimi” programı kapsamında, Alanya’da turizm sektöründe hizmet veren personele yönelik olarak ulaşılabilirlik, engellilerin gereksinimleri ve engelli farkındalığı konularında bir eğitim programı planlanacaktır (T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, 2013_b).

Türkiye’de yapılan uygulamaların ardından konuya daha objektif bakabilmemiz için Dünya genelinde kabul edilmiş standartlarında incelenmesinde fayda vardır. Turizm endüstrisinde engelli uygulamalarına yönelik çalışmalar başta Amerika Birleşik Devletleri olmak üzere Avrupa Birliği ülkelerinde yoğunluktadır. Fakat Dünya çapında kabul görmüş bir standart mevcut değildir. Dünyada en çok uygulanan ve kabul görmüş standart, Amerika Birleşik Devletleri Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanan “Engelli Amerikalılar Yasası” (ADA) tarafından belirlenen Ulaşılabilir Dizayn ADA Standartlarıdır. Standartlar 1991 yılında belirlenmiş olup 2010 yılında revize edilmiştir. Bu standartlar çerçevesinde engelli bireylerin kullandığı bütün kamusal ve toplu kullanım alanlarının standartları belirlenmiştir

(ADA, 2010). ADA'ya göre bütün konaklama işletmeleri Engelli Amerikalılar Yasasına uymak zorundadır. Bu çerçevede ADA tarafından konaklama işletmelerinin standartlara uygun hale gelebilmesi için bir ölçek hazırlanmıştır (ADA, 2001).

Avrupa Birliğine ait standartlar incelendiğinde ise karşımıza Avrupa Birliği bünyesinde faaliyet gösteren “Avrupa Birliği Engelsiz Turizm Ağı” [European Network for Accessible (ENAT)] çıkmaktadır. ENAT, Avrupa Birliğinde yer alan turistik destinasyonlara, turizm ürünlerine ve turizm servislerine turistlerin ulaşılabilirliğini sağlamak amacı ile kurulmuştur. ENAT ulaşılabilirlik konusunda geliştirici ve destekleyici bir misyona sahiptir. Avrupa Birliği tarafından ENAT'ın kurulmasına karşın bütün Avrupa Birliği ülkeleri tarafından kabul edilmiş bir ulaşılabilirlik standardı yoktur (ENAT, 2013).

Türkiye’de Konaklama İşletmelerine ait engelli uygulamalarının belirlenmesi için yapılan protokol kapsamında T.C. Alanya Belediye Başkanlığı tarafından standartlar belirlenmiştir. Bu standartlar; T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Ulaşılabilirlik Tespit Formları, TS 12340 (Şehir içi yollar- raylı taşıma sistemleri bölüm: 5 özürlüler ve yaşlılar için tesislerde tasarım kuralları), TS 122576 (Şehir içi yollar-kaldırım ve yaya geçitlerinde ulaşılabilirlik için yapısal önlemler ve işaretlemelerin tasarım kuralları), TS 9111 (Özürlüler ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri) ve TS ISO 23599 (Görme özürlü veya az görenler için yardımcı mamuller-hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri) dikkate alınarak hazırlanmıştır. Dünya’da en çok uygulanan ve kabul görmüş standart olan ADA tarafından hazırlanmış otel standartları ise ADA tarafından 1991 yılında yayınlanıp 2010 yılında revize edilmiş olan “Ulaşılabilir Dizayn ADA Standartları” dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bunun dışında Avrupa Birliği genelinde kabul gören bir standart olmamakla birlikte ülkelerin bütün toplumsal alanlar için belirlemiş olduğu standartlara konaklama işletmelerinin de uyması gerekmektedir. Konaklama işletmelerini doğrudan ilgilendiren standartlar olmadığı için Avrupa Birliği ülkelerinin bütün alanlar için uygulamış oldukları standartlar dikkate alınmamıştır. Türkiye, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği ülkeleri dışındaki ülkeler incelendiğinde de durum aynıdır. Genel engelli standartlarının konaklama işletmelerinde uygulanması istenmiştir. Ülkelerin belirlediği bu standartlar dışında başta zincir konaklama işletmeleri olmak üzere birçok işletmenin belirlediği standartlarda mevcuttur.

2.7 Engelsiz Turizme Yönelik İstatistik Veriler

Engelsiz turizme ait pazar büyüklüğünü anlayabilmemiz için engellilere ilişkin turizm verileri incelenmelidir. Bu kapsamda, dünya genelinde engelli turist verileri araştırılmış ancak dünya genelinde verilere ulaşılamamıştır. Araştırma sonucunda bölgesel veya ülkesel bazda tahmini engelli turist verilerinin mevcut olduğu görülmüştür. OSSATE'nin (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe) 2005 verilerine göre Avrupa genelinde 128 milyona yakın engelli olduğu, bu sayının %70'ine yakınının seyahat edebilecek fiziki yeterlilik ve ekonomik güçte olduğu görülmektedir. Avrupa'da yaşayan engellilerin ailesi ve yakınları ile seyahat edebilecekleri düşünüldüğünde Avrupa'ya ait engelli pazarının 80 milyar Euro'luk bir ekonomik pazar durumunda olduğu tahmin edilmektedir (OSSATE, 2006, s.7). Dünya Turizm Örgütü'nün 2013 yılında yayınlamış olduğu raporda ise Amerikalı yetişkin engellilerin harcamalarına yer verilmiştir. Buna göre Amerikalı yetişkin engelliler turizm faaliyetleri için ortalama 13,6 milyar Dolar harcamaktadır. Birleşik Krallıkta ise 2009 yılında engellilerin yıllık yaklaşık %12'sinin turizm faaliyetine katıldığı tespit edilmiştir (Dünya Turizm Örgütü, 2013b, s.2). Türkiye'de ise araştırmalar sonucunda engelli turizmüne ait verilerin kısıtlı olduğu görülmüştür. Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmaya göre Türkiye'de yaşayan bedensel engellilerin %40,7'si son 5 yıl içerisinde turizm faaliyeti gerçekleştirmiştir (Arıcı, 2010, s.59).

2.8 Engelsiz Turizm ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Literatürde engelsiz turizm ile ilgili yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda yabancı ülkelerde ve Türkiye'de daha önce yapılmış olan çalışmalara ulaşılmış olup bu çalışmaların nicel veya nitel çalışmalardan çok genellikle literatür taraması şeklinde olduğu görülmüştür. Bu bölümde ağırlıklı olarak yabancı ülkelerde ve Türkiye'de yapılmış bazı nicel ve nitel çalışmalara yer verilmiştir.

2.8.1 Engelsiz Turizme Yönelik Yabancı Ülkelerde Yapılan Çalışmalar

Burnett ve Baker'ın (2001) çalışmasında 312 engelli turiste destinasyon tercihleri sorulmuş olup, engelli turistlerin destinasyon tercihlerinde en çok çevre ve erişilebilirlik faktörlerine önem verdiği belirlenmiştir. Engelli bireyler destinasyon seçimlerinde daha sakin ve huzur buldukları yerleri tercih ettiklerini, bu yerlerin daha özgür ve kolay erişilebilirlikte olduğunu belirtmişlerdir. Engelli bireylerin destinasyon tercihlerindeki bir diğer önemli nokta ise destinasyonun ekonomik boyutu ile ilgilidir. Engelli bireyler daha önce kazanmış oldukları deneyimlere göre tercih yapmakta olup daha uygun fiyata buldukları fakat daha düşük hizmete sahip destinasyonlar olmasına rağmen daha pahalı destinasyonları tercih edebilmektedirler. Çalışmada engelli bireylerin ulaşım tercihlerini genellikle kara veya hava

yolu ile yaptıkları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada engelli bireylerin sadece fiziksel ihtiyaçları karşılamaya yönelik yapıya önem vermedikleri aynı zamanda sosyal ihtiyaçların da karşılanmasını bekledikleri belirtilmiştir. Engelli bireylere işletmeler tarafından yalnızca rampaların yapılması, park alanlarının düzenlenmesi, handicap odalarının bulunması gibi faaliyetlerin gerçekleştirilmesi yeterli olmayıp yalnızca fiziksel çevrenin hazırlanması yapılan en büyük hatalardan biridir. Engelli bireylerin işletmeye aşinalığı da önemli bir husustur (Burnett ve Baker, 2001, s. 4-10).

Israili (2002)'nin yapmış olduğu çalışmada İsrail'de yaşayan ve rastgele seçilen 50 engelliye turistik yerlerde kullanım alanlarının ulaşılabilirliği ile ilgili sorular sorulmuştur. Çalışmada engelli turistlerin en çok asansörlerin, park alanlarının ve tuvaletlerin uygunluğuna önem verdiği görülmüştür (Israili, 2002, s. 103).

Fleischer ve Pizam (2002)'in yapmış olduğu çalışmada İsrail'de yaşayan, 55 yaş üzeri 400 engelliye tatil bilgileri sorulmuştur. Buna göre çalışmaya katılan engellilerin %51'inin bir önceki yıl tatil yaptıkları belirlenmiştir. Çalışma sonucuna göre çalışmaya katılan 55 yaş ve üzeri engelliler ekonomik ve fiziksel açıdan kendilerini tatil yapabilecek yeterlilikte görmektedirler (Fleischer ve Pizam, 2002, s.115-120).

Avis'in (2003) yapmış olduğu çalışmada Amerika Birleşik Devletlerinde St. Louis şehrinde yaşayan ve daha önce en az bir gün seyahat etmiş 168 fiziksel, işitme ve görme engelliye turizm faaliyetleri sırasında karşılaşmış oldukları fiziksel ve tutumsal engellere yönelik sorular sorulmuş olup konaklama, ulaşım ve yeme-içme işletmeleri ile birlikte destinasyona ait çekim merkezlerini değerlendirmeleri istenmiştir. Çalışmanın ana sonucu engelli turistlerin turizm faaliyetleri sırasında engellerle karşılaşılıyor olmalarıdır. Karşılaşılan engelin boyutu engellilerin turizme yönelik bakışını etkilemektedir. Buna karşın çalışmada engelliler işletmeler ve çekim merkezlerini iyi olarak değerlendirmişlerdir (Avis, 2003, s.25-66).

Bi ve arkadaşlarının (2007) yapmış olduğu çalışmada Çin'de 1 yıl içerisinde en az 1 gün herhangi bir konaklama işletmesinde konaklamış, 18 yaşından büyük 217 bedensel engelliye destinasyonun, konaklama işletmelerinin, restoranların ve ulaşım imkanlarının fiziksel ve tutumsal ulaşılabilirlikleri sorulmuştur. Buna göre; bedensel engellilerin buldukları destinasyonlarda yer alan açık alanların ve ulaşım araçlarının konaklama işletmeleri ve restoranlara göre daha çok fiziksel ve tutumsal engele sahip olduğu belirlenmiştir (Bi vd., 2007, s.212).

Rummel'in (2008) Amerika Birleşik Devletleri'nin Orta Batı eyaletlerinde yapmış olduğu çalışmada engelli turistlere tatil özellikleri, tatil planlamaları ve tavsiye etme niyetleri hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Buna göre; orta batı eyaletlerine seyahat eden engelli turistlerden seyahat öncesinde gidecekleri destinasyon hakkında bilgi sahibi olanların olmayanlara göre turizme yönelik algılarının daha olumlu olduğu görülmüştür. Bu durum uluslararası seyahatler için geçerli değildir. Uluslararası seyahatlerde engelli turistlerin destinasyon hakkında bilgi sahibi olması veya olmaması algılamayı etkilememektedir (Rummel, 2008, s.27-110).

Richards ve arkadaşlarının (2010) yapmış olduğu çalışmada 27 görme engelliye turizm faaliyetlerindeki beklentileri sorulmuştur. Buna göre; çalışmaya katılan görme engelliler turizm işletmelerinde çalışanların engellik konusunda eğitilmiş olmalarını ve işletmelerin görme engelliler için fiziksel yeterlilikte olmasını talep etmektedir. Bu ihtiyaçların karşılanmaması engelli bireyi turizm faaliyetlerinin dışına itmektir (Richards ve diğ., 2010, s.1103-1111).

Darcy'in (2010) yapmış olduğu çalışmada Avustralya'yı 2007 yılında ziyaret etmiş 566 engelli turiste konaklama işletmeleri hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Buna göre, turistlerin konaklama işletmeleri hakkındaki görüşlerini etkileyen faktörler sırası ile hareketliliğin sağlanması, işleme ve görmeye ilişkin iletişimin sağlanması, tesis içinde yer alan fiziki elemanların uygun oluşu, servisin ve acil durum servislerinin yeterliliği, tesis içinde konforu ve rekreasyon faaliyetlerini kolaylaştırıcı düzenlemeler, tamamlayıcı hizmetlere ulaşılabilirlik olarak belirlenmiştir.

Poria ve arkadaşlarının 2011 yılında İsrail'de yapmış olduğu görme engellilerin turizm deneyimleri isimli çalışmada evren olarak sadece görme engelli bireyleri kapsamına karşın çıkan sonuçlar bütün engelli bireyler için benzerlik göstermektedir. Çalışma 15 engelli ile mülakat yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ilk olarak görme engelli bireylerin ulaşılabilirlik deneyimleri ele alınmış olup havayollarına ait deneyimleri incelenmiştir. Görme engelli bireyler havayolu firmalarından her zaman samimiyet ve destek hizmeti beklemektedir. Çalışmada havayolu firmalarının prosedürlere uydukları belirlenmiştir. Havayolu firmaları özel araçların tahsisi, pasaport kontrolünde öncelik, bagaj desteği gibi konularda engelli bireylere çeşitli hizmetler sunmaktadır. Görme engelli bireyler havayolu firmaları hakkında pozitif deneyimlere sahiptirler. Çalışmada görme engelli bireylerin uçak içerisinde kabin görevlileri tarafından verilen güvenlik bilgilendirmelerinin yetersizliğinden veya bu bilgilendirmelerin filmlerle yapılmasından hoşnut olmadıkları belirtilmiştir. Ayrıca çalışmada görme engelli bireylerin konaklama işletmeleri ve tesislerde yer alan restoranlar

hakkındaki deneyimleri de ele alınmıştır. Çalışmada görme engelli bireylerin en çok önem verdiği konunun konaklama işletmelerinin odalarının iç dizaynının özgür hareket etmeye uygun oluşu ve mobilyaların konumlandırılmasıdır. Kat hizmetleri oda temizliği ziyaretlerinde mobilyaların konumlandırılmalarını orijinal haline getirmelidir. Görme engelli bireyler ile ilgili bir diğer görev de otel görevlilerine düşmektedir. Çalışmada otel görevlilerin görme engelli bireylerin eşyaların yerleri hakkında bilgilendirmenin yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Görme engelli bireylerin karşılaştığı bir diğer sorun ise elektronik anahtarların düzenlenmesi ile ilgilidir. Yanlış düzenlenen anahtarlar görme engelli bireylerin odalarını bulamamalarına veya yanlış odaya girmelerine neden olabilmektedir. Görme engelli bireylerin karşılaştığı problemler sadece engelsiz yatak odaları ile ilgili değildir. Bazı konaklama işletmelerinde engelli bireyin lobiye ve diğer ortak kullanım alanlarına ulaşmaları neredeyse imkansızdır. Ortak kullanım alanları engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmelidir. Handikap odaları ile ortak kullanım alanları arasında hiçbir engel bulunmaması gerekmektedir. Görme engelli bireylerin asansörleri kullanabilmeleri için asansör ile ilgili yazıların breyl adı verilen görme engellilere ait yazı ile de yazılması gerekmektedir. Çalışmanın restoranlar ile ilgili bölümünde ise servis personelinin menünün okunmasında, görme engelli bireyin oturacağı masayı tarifinde ve servisin yapılmasında bir sorun yaşanmadığı takdirde herhangi olumsuz bir deneyim belirtilmemiştir. Ayrıca çalışmada görme engelli bireylere personelin davranışları hakkında deneyimleri sorulmuştur. Çalışmada görme engelli bireylerin aldıkları hizmete ait deneyimleri olumsuzdur. Aşırı derecede yardımsever ve koruyucu personelin ısrarı engelli bireyin gerçek ihtiyaçlarının kaybolmasına ve engelli bireyin sık sık diğer müşteriler tarafından izlenmesine neden olmaktadır. Bu durumda görme engelli birey bazı müşteriler tarafından alay edilmeye ve özel hayata saldırıya maruz kalabilmektedir. Görme engelli bireylerin karşılaştığı bir diğer problem de personelin yeterli eğitime sahip olmamasından dolayı ne yapacağını bilmemesidir (Poria vd., 2011, s. 152-154).

2.8.2 Engelsiz Turizme Yönelik Türkiye’de Yapılan Çalışmalar

Düger ve Kayıhan’ın (2001) yaptığı çalışmada Ankara’da bulunan 8 konaklama işletmesinin engelli uygulamalarına sahip olup olmadıkları incelenmiştir. Buna göre, çalışmaya katılan tesislerin hiç birisinde engelliler için otopark düzenlemesine gidilmediği, tesislerin tamamında zemininin %100’ünün, tesislerde bulunan kapıların %75’inin, asansörlerin %62’sinin, girişlerin %50’sinin engellilerin kullanımına uygun olduğu, buna karşın tesislerin %87’sinde engelsiz yatak odalarının bulunmadığı ve tesislerin %75’inde tesis içi ulaşılabilirliğin sağlanamadığı görülmüştür (Düger ve Kayıhan, 2001, s.30-33).

Artar ve Karabacakoglu'nun (2003) yaptığı çalışmada İstanbul, İzmir, Antalya, Muğla ve Aydın'da bulunan konaklama işletmelerinin engelli uygulamaları incelenmiştir. Buna göre çalışmaya katılan tesislerin %61'inde engelliler için çeşitli uygulamaların bulunduğu, tesislerde yer alan asansörlerin %81'inin bedensel engellilerin kullanımına uygun olduğu ve tesislerin sadece mevzuat gereği yükümlülüğü olan %1'lik oda kapasitesini engellilerin kullanımına sundukları belirlenmiştir (Artar ve Karabacakoglu, 2003, s.27-29).

Yaylı ve Öztürk'ün (2006) yaptığı çalışmada Türkiye genelinde 252 konaklama işletmesi yöneticisine engelli turizmi hakkındaki görüşleri ve işletmelerinin uygunluğu hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Çalışma sonucunda tesislerin yıldız sayısı arttıkça yöneticilerin engelli turizm pazarına daha olumlu baktıkları belirlenmiş olup buna karşın tesislerini engelli uygulamaları açısından yeterli görmedikleri belirlenmiştir (Yaylı ve Öztürk, 2006, s.96).

Atak'ın (2008) yaptığı çalışmada Marmaris'te otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakış açılarını incelemiştir. Bu bağlamda Marmaris'te bulunan 5, 4 ve 3 yıldızlı konaklama işletmelerinde toplam 57 yönetici ve çalışana anket uygulanmıştır. Otel yöneticileri ve çalışanları tesislerinin engelli uygulamalarını genel anlamda bedensel engellilerin kullanımına uygun olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca tesislerin girişinin, banyoların, restoranların ve çevresel düzenlemelerin uygunluğu tesisin yıldız durumuna bağlı olarak ve engelli müşteriye hizmet verilmesi tesisin hizmet yılına bağlı olarak değişmektedir (Atak, 2008, s.53).

Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmada İstanbul, Ankara, İzmir ve Trabzon'da yaşayan 415 bedensel engelli bireye engelli turizmi hakkında görüşleri sorulmuştur. Çalışmaya katılan engellilerin %40,7'i son beş yıl içerisinde turizm faaliyeti gerçekleştirmişlerdir. Çalışmaya katılan ve turizm faaliyeti gerçekleştiren bedensel engelli bireylerin sadece %22,9'unun seyahat acentası ile tatil yaptıkları, %43,7'sinin de konaklama işletmelerinde konakladıkları tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan bedensel engelliler en çok tatil, sağlık ve eğlence amaçlı turizm faaliyetini gerçekleştirmektedir. Çalışma sonuçlarına göre bedensel engelli bireyler seyahat acentalarının engellilere sunmuş olduğu imkanlardan memnun değillerdir. Seyahat acentaları ile ilgili yaşanan başlıca sorunlar, acentaların engellilere yönelik tur ve gezi olanakları sunmamaları, acentaya ait ulaşım araçlarının ulaşılabilir olmadığı ve acentaların paket tur kapsamında engellilerin eğlenebileceği organizasyonlar düzenlemediği olarak belirtilmiştir. Çalışmaya katılan bedensel engellilere konakladıkları işletmeler hakkında sorular sorulmuştur. Buna göre, konaklama işletmelerinin park alanlarının girişlerinin, resepsiyonlarının, asansörlerinin, odalarının, banyolarının,

tuvaletlerinin, restoranlarının, bar-diskolarının ve güneşlenme yerlerinin bedensel engellilerin erişimine uygun olduğu, diğer alanların ise uygun olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada son olarak destinasyon ile ilgili sorular sorulmuştur. Buna göre, turistik bölgelerde engellilere yönelik sunulan hizmetlerde ulaşım araçlarının, üst geçitlerin ve kaldırımların bedensel engellilerin erişimine uygunluğuna ilişkin algıların olumsuz olduğu belirlenmiştir (Arıcı, 2010, s.48-90).

APGEM (2012) tarafından yapılan araştırmaya İstanbul, İzmir ve Ankara'da 239 engelli katılmış olup, engellilerin %76,47'sinin tatil yapma imkanına sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışmaya katılan 239 engellinin %71,13'ü bilgisayar kullanabilirken, engellilerin %85,26'sı cep telefonu kullanabilmektedir. Çalışmaya katılan engellilerin %76,47'si turizm faaliyetini gerçekleştirebilecek fiziki ve ekonomik yeterliliğe sahiptir. Çalışmanın sonuçlarına göre, engelliler destinasyona ait şehir içi ulaşım kolaylığı, eğlence olanakları ve engellilere yönelik kolaylaştırıcı düzenlemelerin varlığı konularında düşük memnuniyete sahiptirler. Çalışma sonucunda engellilerin isteklerinden öne çıkanlar aşağıdaki gibidir (APGEM, 2012, s.42-66):

- Araç park alanlarında engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması,
- Tesis içi kullanım alanlarının asansörle erişilebilir olması,
- Restoranlarda bedensel engelli erişimine yönelik düzenlemeler yapılması,
- Odalar refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olması,
- Fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılması,
- Oda ve bazı fiziksel alanların tekerlekli sandalye kullanıma uygun olması,
- Rampaların uygun eğim ve genişliğe sahip olması,
- Yüzme havuzuna engelli asansörü yerleştirilmesi,
- Sesli uyarı sistemlerinin olması,
- Personelin yeterince bilgilendirilmiş olması,
- Genel kullanım alanlarında hissedilebilir yüzey uygulamaları olması,
- Odalarda tehlike ve ihtiyaç anında kullanılacak ışıklı alarm düzenekleri olması,
- Genel kullanım alanlarında yazılı yönlendirmeler olması.

Şahin'in (2012) Ankara'da konaklayan 202 engelli birey ile yaptığı çalışmada engellilere konakladıkları tesis hakkında görüşleri sorulmuştur. Çalışmaya katılan engelli bireylerin tesislerden beklentileri bir hayli yüksektir. Buna karşın engelliler konakladıkları tesislerden memnun kalmadıklarını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan ortopedik engelliler fiziksel imkanların yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini belirtirken çalışmaya

katılan görme engelli bireyler ise sesli uyarı sistemlerinin yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir (Şahin, 2012, s.112-113).

Pehlivanoğlu'nun (2012) Antalya'da yer alan 5 yıldızlı otellerde yaptığı çalışmada ise engelsiz yatak odalarının otel planlanırken proje dahilinde yer almadığı belirlenmiştir. Bu çerçevede, engelsiz yatak odalarının diğer odalara göre daha büyük dizayn edilmesi gerekmektedir. Çalışmaya katılan tesislerde engelsiz yatak odalarının diğer odalar ile aynı ebatlarda olduğu görülmektedir. Pehlivanoğlu'na göre konaklama işletmelerinde engelli uygulamaları yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibidir (Pehlivanoğlu, 2012, s.33):

- Engellilere yönelik tasarlanmış odalarda koridorlar geniş tutulmalı, banyo kapıları koridora doğru açılmalı, mekan eşiklerden arındırılmış olmalı ve balkon çıkışlarında yükselti veya eşik varsa geçici rampalarla desteklenmelidir.
- Oturma yüksekliğindeki kişilerin erişebileceği yükseklikte göz deliği, elektrik düğmesi, kapı kolu, giysi askısı ve raf tasarlanmalıdır. Oda içindeki mobilya ve yatak tekerlekli sandalye ile yanaşılacak biçimde programlanmalıdır. Banyo hacminde tekerlekli sandalyenin dönebileceği kadar ortada boşluk bulunmalı, lavabo ve klozet erişim yüksekliğinde olmalıdır. Küvet hiç uygun bir çözüm olmamakla birlikte duş bölümü de eşiksiz tasarlanmalıdır.
- Engelli bireyler sadece tekerlekli sandalye kullanıcıları olarak düşünülmemeli görme, işitme ve hareket zorluğu çeken bireyler de yapılan bu tasarımdan faydalanabilmelidir. Örneğin duyma güçlüğü çeken bireyler için altyazılı TV sistemi önerilebilir.

Zengin ve Eryılmaz'ın (2013) Bodrum'da yapmış oldukları çalışmada 5 ve 4 yıldızlı oteller ve tatil köyleri yöneticilerinin çalıştıkları işletmelerde yer alan engelli uygulamalarına ait görüşlerine yer verilmiştir. Çalışmada ilk olarak tesislerin engelsiz yatak odası sayılarına bakılmıştır. Buna göre, tesislerin mevzuat gereği zorunlu olan sayıda engelsiz yatak odasına sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç işletmelerin engelli turistlere hizmet verme konusunda hazır ve istekli olmadıkları yönünde ipucu vermektedir. Verilen cevaplardan, tesiste yer alan engelsiz yatak odalarının ve tesis içerisinde yer alan engelli uygulamalarının yetersizliği sonucu çıkmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013, s.69).

Yenişehirlioğlu'nun (2013) İstanbul ve Antalyada 5 ve 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde 36 yönetici ile yaptığı araştırmaya göre ise tesis yöneticileri işletmelerini engellilerin kullanımına uygun görürken tesislerin engelliliğe tam anlamıyla uygun olmadığı görülmüştür (Yenişehirlioğlu, 2013, s.78).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: ALANYA ÖRNEĞİ

3.1 Alanya’da Turizm ve Engellilere Yönelik Uygulamalar

Alanya, Akdeniz Bölgesi’nin Antalya İli sınırları içinde aynı adı taşıyan körfezin doğu kısmında yer alır. Alanya’nın güneyinde Akdeniz, doğusunda Gazipaşa ilçesi, batısında Manavgat ilçesi ve kuzeyinde ise yüksek dağlık ve platoluk sahalar yer almaktadır. Alanya’nın kuzeyindeki kütleyi, Batı Torosların kıyı silsileleri oluşturmaktadır (Yetkin, 1990, s.5-6). Alanya’nın yüz ölçümü 175.658 hektar olup, 248.286 nüfusa sahiptir. Alanya bölgesinde 17 belediye ve 68 köy bulunmaktadır (ALTSO, 2013, s.16).

Alanya’daki yerleşim geçmiş çağlara kadar uzanmaktadır. Alanya tarihin çok eski dönemlerinden beri çeşitli kavimlere ev sahipliği yapmıştır. Alanya hakkında tarih öncesi dönemlere ait belge sayısı çok azdır. Alanya’nın bilinen ilk adı Coracesium’dur. Coracesium “Batıdan Kilikia’ya girerken karşılaşılan ilk kent” anlamına gelmektedir. Alanya bölgesi bazı kaynaklarda Kilikia bölgesinde bazı kaynaklarda ise Pamfilya bölgesinde gösterilmektedir. Daha sonraki dönemlerde Corasesium şehri Roma İmparatorluğu tarafından fethedilmiş olup M.S. 395 yılında Roma İmparatorluğunun bölünmesi sonucu Bizans İmparatorluğu sınırları içerisinde kalmıştır. Bizanslılar bu şehre Kalonoros adını vermişlerdir. Zamanla Kalonoros ve çevresindeki kaleler Bizans ile irtibatlarını kaybederek müstakil birer beylik haline gelmişlerdir (Yardım, 2002, s. 5).

Selçuklu Devletinin 1071 yılında Anadolu’ya girmesi ile Selçuklular hızlı bir şekilde Anadolu’yu fethetmişlerdir. 1219 yılında tahta geçen Alaeddin Keykubat Akdeniz’e tam hakim olabilmek için 1221 yılında Kalonoros’u kuşatmış ve fethetmiştir. Alaeddin Keykubat Kalonoros’un adını Alaiye olarak değiştirmiştir. Alaiye şehri Selçuklular döneminde, önce Sultan’a bağlı beylikler, daha sonra da Karamanoğullarına bağlı beyliklerle yönetilmiştir. İstanbul’un fethinin ardından Fatih Sultan Mehmet döneminde, 1471 yılında Alaiye şehri Osmanlı İmparatorluğu tarafından fethedilmiştir. Cumhuriyetin kuruluşuna kadar olan sürede Osmanlı İmparatorluğu topraklarında yer alan Alaiye şehri 20 Nisan 1923 tarihinde çıkarılan bir kanunla Antalya iline bağlı bir kaza statüsüne kavuşmuş olup 1933 yılında Mustafa Kemal Atatürk’ün emri ile Alanya adını almıştır (Yardım, 2002, s. 6-8).

3.1.1 Alanya’da Turizm

Sahip olduğu doğal ve kültürel çekicilikleriyle birlikte özellikle 1980’li yıllardan sonra yörede gerçekleştirilen turizm yatırımları ve hız kazanan turistik hareketler sonucunda Alanya, aldığı yerli ve yabancı göçü ile birlikte hızlı bir kentleşme sürecine girmiştir. Türkiye’nin en büyük turizm merkezlerinden biri olan Alanya, Akdeniz çanağında yer alan diğer ülkelerdeki turistik destinasyonlar içinde de önemli bir yere sahiptir. 1950’li yıllarda Damлатаş Mağarası’nın şifalı havası nedeniyle sağlık amaçlı iç turizm hareketlerinin ortaya çıkması ve yine bu yıllarda Almanların yöreye gelmeye başlamasıyla Alanya turizmle tanışmıştır. Bireysel olarak seyahat eden turistlerin Alanya’yı ziyaret etmeleri 1970’li yıllarda ilçede ev pansiyonculuğunun gelişmesine yol açmıştır. 1982 yılında Turizmi Teşvik Kanunu’nun çıkarılmasıyla Alanya’nın doğu ve batısı turizm merkezi olarak ilan edilmiş ve bu durum ilçede turistik yatırımlara hız kazandırmıştır. Başta konaklama tesisleri olmak üzere gerçekleştirilen turistik yatırımlarla o yıllarda başlayan kitlesel turistik hareketler bölgede yoğunluk kazanmış ve Alanya Türkiye’de kitle turizminin başladığı ilk yöre olmuştur (ALTSO, 2013, s.96-97).

Tablo 3.1 Alanya Bölgesindeki Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli Tesis Sayıları

Tesis Çeşitleri	Tesis Sayıları
5 Yıldızlı Otel	53
4 Yıldızlı Otel	91
3 Yıldızlı Otel	63
2 Yıldızlı Otel	27
1 Yıldızlı Otel	5
Apart Otel	36
Butik Otel	3
5 Yıldızlı Tatil Köyü	4
4 Yıldızlı Tatil Köyü	2
Yatırım Halindeki Tesisler	26
Toplam	311

Kaynak: ALTSO,2013, s.101

Alanya’da turizmi anlayabilmemiz için Alanya bölgesine ait istatistik verilerin incelenmesi gerekir. Alanya bölgesinde turizme ait istatistik veriler incelendiğinde; 2012 yılında Alanya’yı 3.617.884 turist ziyaret etmiştir. Bu sayı Türkiye’yi ziyaret eden turistlerin %11,3’ünü oluşturmaktadır. Alanya bölgeyi ziyaret eden turistlerden 2012 yılında 2.887.071.432 \$ toplam gelir elde etmiştir (ALTSO, 2013, s.99-100).

Tablo 3.2 Alanya Bölgesindeki Belediye Belgeli Tesis Sayıları

Tesis Çeşitleri	Tesis Sayıları
Otel	164
Pansiyon	27
Apart Otel	174
Apart Pansiyon	9
Kamping	3
Toplam	377

Kaynak: ALTSO,2013, s.101

Alanya’da Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli 311 tesis mevcut olup, bu işletmeler 51.987 oda ve 110.394 yatak kapasitesine sahiptir. Tablo 3.1’de Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli tesis sayıları ve dağılımlarına yer verilmiştir. 311 tesisin 53 tanesi beş, 91 tanesi dört, 63 tanesi üç, 27 tanesi iki, 5 tanesi bir yıldızlı otel olup, 36 tanesi apart otel, 3 tanesi butik otel, 4 tanesi beş yıldızlı tatil köyü ve 2 tanesi dört yıldızlı tatil köyü olarak hizmet vermektedir. 26 tesis yatırım halindedir. Alanya bölgesinde Belediye Belgeli otellerin sayısı ise 31.07.2012 tarihinde 377 olup, bu oteller 21.413 oda ve 53.707 yatak kapasitesine sahiptir. Tablo 3.2’de Alanya bölgesindeki Belediye Belgeli tesis sayıları ve dağılımlarına yer verilmiştir. 377 tesisin 164 tanesi otel, 27 tanesi pansiyon, 174 tanesi apart otel, 9 tanesi apart pansiyon ve 3 tanesi kamping olarak hizmet vermektedir. (ALTSO, 2013, s.101).

Alanya için bir diğer önemli işletme grubu da seyahat işletmeleridir. Alanya genelinde 276 tane seyahat acentası bulunmaktadır. Bu acentaların 128’i Alanya merkezli iken, 143 tanesi şube olarak faaliyet göstermektedir. 276 seyahat acentası içerisinde 271 tanesi A grubu seyahat acentasıdır (ALTSO, 2013, s.101).

3.1.2 Alanya’da Engellilere Yönelik Uygulamalar

Alanya destinasyonunda engellilere yönelik çalışmalar uzun süredir devam etmekte olup ilk yasal uygulamalar 20 Haziran 2003 tarihinde T.C. Alanya Belediyesi Başkanlığı tarafından alınan meclis kararları ile başlamıştır. Meclisin 18/a nolu kararı ile engelli turistlere ait yaptırımlar uygulanmaya başlanmıştır. Bu karara göre; bedensel engelliler için Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte belirtilen şartlara uygun gerekli düzenlemeler yapılacaktır. Meclis bu kararı ile Belediye Belgeli turizm işletmelerine engellilere yönelik düzenlemeler getirmiştir. T.C. Alanya Belediye Başkanlığı 2003 yılında aldığı kararla engellilere yönelik düzenlemelere başlamış olup kararlarına 2004 yılında da devam etmiştir. Belediye Meclisinin 2004 yılında almış olduğu karar ile Alanya destinasyonunda yeni açılacak bütün işletmelere engelli tuvaleti yapma zorunluluğu

getirilmiştir. Bu karar ile engellilere yönelik çalışmalar bütün destinasyona yayılmıştır. Alanya Belediyesi sonraki dönemlerde bütün destinasyonda ulaşılabilirliğin sağlanması için destinasyon genelinde çeşitli uygulamalara gitmiştir (T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, 2013_a)

T.C. Alanya Belediyesi 2010 yılında almış olduğu karar ile “Alanya Belediyesi Engellilere Yönelik Yönetmeliği” kabul etmiştir. Bu yönetmelik ile engelliler ve yaşlıların (güçsüzlerin) sağlıklı insanlar gibi zorlanmadan yaşamlarını sürdürebilmeleri, fiziksel çevrenin engelliler için ulaşılabilir ve yaşanılabilir kılınması için, kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda gerekli düzenlemelerin yapılmasını amaçlamaktadır. T.C. Alanya Belediyesi Başkanlığının engelliler için vermiş olduğu hizmetler aşağıdaki gibidir (T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, 2013_a) :

- Engelli bireyler ve yanlarındaki refakatçiler Alanya Belediyesi tarafından kontrol edilen Kızılkule, Damlataş mağarası gibi ören yerlerinden ücretsiz olarak istifade edebilmektedirler.
- Alanya İlçesi içerisinde ikamet eden Engelli bireyler Alanya Belediye Meclisinin aldığı karar ile toplu taşıma hizmetlerinden indirimli olarak yararlanmaktadırlar.
- %40 ve üzeri engeli bulunan veya aynı ikamet adresinde engelli birey yaşayan konutlara Alanya Belediye Meclisinin aldığı karar ile %30 su indirimi yapılmaktadır.
- Alanya Belediyesi Olimpik Yüzme Havuzundan engelli bireyler ve beraberindeki refakatçileri belirlenen günlerde ücretsiz olarak istifade edebilmektedirler.
- Damlataş bölgesinde bulunan Kleopatra Engelsiz Halk Plajının tüm imkânlarından engelli bireyler ve beraberindeki refakatçileri ücretsiz olarak istifade edebilmektedirler.
- Engelli bireylerin ihtiyaçları halinde resmi başvurularına istinaden Encümen kararı neticesinde nakdi, gıda, medikal malzeme veya benzeri yardımları yapabilmektedir.
- Engelli bireyin ikamet ettiği konutun girişinde ulaşılabilirlik sorunu mevcut ise resmi başvurularına istinaden Encümen kararı neticesinde söz konusu alana rampa veya asansör yapılabilir.
- Engelsiz Park ve Yaşam Merkezi bünyesinde görev yapan Türk İşaret Dili Tercümanı, Alanya’da yaşayan veya Alanya’ya misafir olarak gelen işitme engelli vatandaşların kaymakamlık, belediyeler, adliye, hastane, noter, tapu vs. gibi tüm resmi kurumlardaki işlemlerinde ücretsiz işaret dili tercümanlık hizmet vermektedir.
- Engelsiz Park ve Yaşam Merkezinde görev yapmakta olan psikolog engelli birey ve ailelerine psikolojik danışmanlık hizmeti vermekte, gelen talepler doğrultusunda engelli farkındalığını artırıcı eğitim ve seminerler düzenlemektedir.

- Engelsiz Park ve Yaşam Merkezinde görev yapmakta olan çocuk gelişim uzmanları, modern eğitim salonunda engelli çocuklara günlük yaşam, öz bakım, bilişsel, psikomotor, dil gelişimi ve toplumsal yaşam becerilerinin oyun yoluyla kazandırılması için faaliyetler yürütmektedirler.
- Engelsiz Park ve Yaşam Merkezinde görev yapmakta olan fizyoterapist; bedensel engelli bireylerin kas iskelet sistemi, kas kuvvet, uzunluk, esneklik, günlük yaşam aktivitelerindeki bağımsızlık düzeyi değerlendirmelerini yaparak durumlarına uygun terapötik ev egzersizleri vermekte ve düzenli takiplerini sağlamaktadır.
- Engelsiz Park ve Yaşam merkezinde görev yapan el sanatları öğretmeni tarafından, Engelli birey ve yakınlarına günlük yaşamlarını sosyal amaçlı faaliyetlerle geçirmeleri amaç edinilerek, çeşitli sanatsal faaliyetler yürütülmektedir. Engelli birey ve yakınlarının yatkın oldukları herhangi bir sanatsal faaliyetteki becerileri baz alınarak, yaratıcı düşünebilme becerisi, el-göz koordinasyonunu geliştirici beceriler, başarabilme duygusunu oluşturabilecek faaliyetler yürütülmektedir.

T.C. Alanya Belediye Başkanlığının engellilere yönelik faaliyetleri bunlarla sınırlı değildir. Alanya Belediyesi engelli turizm pazarında etkin olmak amacı ile “Engelsiz Turizm Kenti Alanya” Uygulama ve İşbirliği Protokolünü imzalamıştır. Bu protokolün tarafları; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası ve Alanya Turistik İşletmeciler Derneği’dir. Bu protokolün konusu; Alanya Belediyesinin ilçe sorumluluk alanı içinde bulunan kentsel yerleşim alanında “Engelsiz Turizm Kenti Alanya Projesi” kapsamında yapılacak olan faaliyetlere ilişkin tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. Bu protokole konu olan “Engelsiz Turizm Kenti Alanya Projesi” Alanya İlçesi kentsel yerleşim alanında; herkes için ulaşılabilirliğin sağlanması ve engelsiz turizmin geliştirilmesine yönelik olarak yapılacak projelerin hazırlanabilmesi ve uygulanabilmesi için gerekli teknik, kurumsal, ulusal ve uluslararası tanıtım, pazarlama ve finansal işbirliğinin sağlanmasını amaçlamaktadır (T.C. Alanya Belediye Başkanlığı, 2013_b).

Son olarak Alanya 2013 yılında Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı’na (ENAT) katılmıştır. Alanya Türkiye’deki ENAT üyesi ilk şehirdir. Alanya’nın ENAT üyesi olması örnek engelsiz turizm destinasyonu olması yolunda attığı en büyük adım olarak değerlendirilmektedir (Tourismforall, 2013).

3.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu tezin amacı, Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli bireylerin turizme yönelik deneyimlerini tespit etmektir. Yoğun rekabete sahip turizm endüstrisinde rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için başta destinasyonlar olmak üzere destinasyonda yer alan konaklama işletmeleri, seyahat acentaları ve diğer turizm işletmelerinin niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Niş pazarlara ulaşabilmek için destinasyon genelinde kalite ve memnuniyet sağlanmalıdır. Bu kapsamda ulaşılabilecek niş pazarlardan biri engelli turistlerin bulunduğu engelsiz turizm pazarıdır. Bu yüzden destinasyon ve destinasyona ait bütün turizm işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalara gitmesi uygun olacaktır. Destinasyon ve turizm işletmelerinin yaptığı veya yapacağı engellilere yönelik uygulamalar engelli turistlerin memnuniyetini arttıracak olup bu sayede engelli turizm pazarına ulaşmak daha kolay olacaktır. Engelli turistler için büyük önem arz eden engelli uygulamalarının sağlanması mevsimsel sezona sahip Alanya destinasyonunun yeni pazarlara ulaşması, sezon sürelerini genişletebilmesi ve rekabet üstünlüğünü sağlanması açısından önemlidir.

3.3 Araştırmanın Soruları

Konunun amacı ve elde edilen literatür bulguları doğrultusunda aşağıda yer alan araştırma sorularına cevap aranmaktadır:

- Soru 1 : Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler nelerdir?
- Soru 2 : Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile genel tatil memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- Soru 3: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile tekrar gelme niyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- Soru 4: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile tavsiye etme niyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- Soru 5: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?
- Soru 6: Engelli bireylerin genel tatil memnuniyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?
- Soru 7 : Engelli bireylerin tekrar gelme niyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?
- Soru 8 : Engelli bireylerin tavsiye etme niyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?

3.4 Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır (uygulama anket ek-1'dedir). Anketin ilk bölümü 2'si açık uçlu, 13'ü kapalı uçlu olmak üzere toplam 15 sorudan oluşmaktadır. Bu bölüm engelli turistlerin demografik özellikleri, engellilikleri ile ilgili soruları ve tatil organizasyonlarına yönelik soruları içermektedir. Bu bölümdeki soruların oluşturulmasında Şahin'in (2012) yapmış olduğu tez çalışmasından faydalanılmış olup çalışmada yer alan sorulara ek olarak literatür taraması sırasında tespit edilen önemli bazı konularda eklenmiştir. Anketin ikinci bölümü 29 önermeden oluşmaktadır. Bu bölümdeki önermeler literatürün incelenmesinin ardından "Engelsiz Turizm Kenti Alanya Uygulama ve İşbirliği Protokolü" kapsamında hazırlanan "Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu" dikkate alınarak hazırlanmıştır (Tourismforall, 2013). Önermelerin oluşturulmasının ardından önermelerin yanlış algılanmaması ve yüzey geçerliliğini arttırmak amacıyla Alanya Belediyesi Engelsiz Yaşam Merkezi ile görüşme gerçekleştirilmiş ve bu görüşme sonrasında önermelerde gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Oluşturulan ölçekte engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin yanıtlar aranmıştır. Bu amaçla engelli turistlere destinasyonda ve destinasyonda yer alan konaklama ve seyahat işletmelerinde engelli uygulamalarını nasıl algıladıkları ve bu uygulamalara yönelik memnuniyetleri sorulmuş olup; önermeler "1. Tamamen Katılmıyorum", "2. Katılmıyorum", "3. Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum", "4. Katılıyorum" ve "5. Tamamen Katılıyorum" olacak biçimde, 5'li ölçek üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekte yer alan 24 önerme bağımsız değişkenlerle ilgili olup, 3 önerme 3 farklı bağımlı değişkenle ilgili, 2 önerme ise bilgi edinme amaçlı oluşturulmuştur. Bağımlı değişkenlerin ölçülmesinde tek önerme kullanılmasının nedeni birden fazla önerme kullanılan ölçeklere oranla konuyu daha doğru, sağlam ve sağlıklı biçimde ölçebilmesidir (Toker, 2006, s.207; Wanous ve Hudy, 2001, s.361).

Anketler, Alanya destinasyonunu ziyaret eden turistlerin çoğunlukla geldikleri ülkeler baz alınarak Alanya Belediyesi Engelsiz Yaşam Merkezi aracılığı ile Almanca, Rusça ve İngilizce olmak üzere üç farklı dile çevrilmiştir. Araştırmada dağılımın normal olduğu varsayılmış olup elde edilen veriler; frekans dağılımları, yüzdeler, aritmetik ortalamalar, faktör analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi ve Anova analizi yardımıyla analiz edilip yorumlanmıştır. Analizlerin yapılmasında SPSS 16.0 programı kullanılmıştır.

3.5 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Alanya'nın seçilme nedeni Alanya'nın Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı'na (ENAT) katılmış olmasıdır. Alanya Türkiye'deki ENAT üyesi ilk şehirdir. Araştırmanın evreninin belirlenmesi amacı ile

önceki yıllarda Alanya'yı ziyaret etmiş engelli turist sayısı belirlenmeye çalışılmış olup hiçbir kurumda bu tür bir istatistikî veriye ulaşılamamıştır. Bu nedenle evrenin belirlenemediği durumlarda genel bir kural olarak minimum gözlem sayısının değişken sayısının beş katından fazla olması genel kuralı uygulanmıştır. Genel kabul gören değişken/gözlem oranının en az 1/3 veya 1/4 olduğu ve 1/5 değişken/gözlem oranının “ideal” ölçüleri temsil ettiği belirtilmektedir (Nakip, 2003, s.407'den aktaran Cengiz, 2012, s.93). Bu kuraldan hareketle araştırmanın örneklem büyüklüğü “ $5 \times 29 = 145$ ” olarak belirlenmiştir.

Anketlerin uygulanması amacı ile Alanya destinasyonunda yer alan ve tüm sezon açık olan oteller belirlenmiş olup yapılan görüşmeler sonucunda 19 konaklama işletmesinde anketin uygulanabileceği tespit edilmiştir. Anketler Ekim-Aralık 2013 tarihleri arasında 19 konaklama işletmesinde, işletmede yer alan misafir ilişkileri, halka ilişkiler veya ön büro departmanları aracılığı ile uygulanmıştır. Uygulama yapılmadan önce işletmelerde yer alan bu departmanlar ile görüşülmüş, anketin nasıl uygulanacağı ve engelli turist kimleri kapsadığı hakkında bilgi verilmiştir. Uygulama sonucundan tespit edilen örneklem büyüklüğünün üzerine çıkılarak toplam 151 engelli turistle anket gerçekleştirilmiştir.

3.6 Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde araştırmadan elde edilen verilerden hareketle gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen tesislere ilişkin bulgular, demografik bulgular, engelliliğe ilişkin bulgular, tatil özelliklerine ilişkin bulgular, güvenilirlik analizi, ölçeğe ilişkin ortalama, standart sapma gibi bulgular, toplanabilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon analizleri, regresyon analizleri, Anova analizi yer almaktadır.

3.6.1 Tesislere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan engelli turistlerin konakladıkları tesisler ile ilgili bulgular tablo 3.3'de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engellilerin 5 yıldızlı otel, 4 yıldızlı otel, 3 yıldızlı otel ve apart otel türlerinde 19 farklı tesiste konakladıkları görülmektedir. Bu tesislerin %31,6'sı 5 yıldızlı otel, %42,1'i 4 yıldızlı otel, %10,5'i 3 yıldızlı otel ve %15,8'i apart otel türündedir. Tablo 2.1 incelendiğinde tesislerde çalışmaya katılan engelli turist sayılarına ilişkin verilerde görülmektedir. Buna göre; çalışmaya katılan 151 engelli turist %46,4'ü 5 yıldızlı otellerde, %34,4'ü 4 yıldızlı otellerde, %4'ü 3 yıldızlı otellerde ve %15,2'si apart otellerde konaklamaktadır.

Tablo 3.3 Engelli Turistlerin Konakladıkları Tesisler ile İlgili Bulgular

Tesis Türü	Tesis Sayısı		Tesislerde Çalışmaya Katılan Engelli Turist Sayısı	
	Sayı	Yüzde (%)	Sayı	Yüzde (%)
5 Yıldızlı Otel	6	31,6	70	46,4
4 Yıldızlı Otel	8	42,1	52	34,4
3 Yıldızlı Otel	2	10,5	6	4
Apart Otel	3	15,8	23	15,2
Toplam	19	100	151	100

3.6.2 Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan engelli turistler ile ilgili demografik bulgular tablo 3.4’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engellilerin %54,3’ünün Almanya, %18,5’inin Norveç, %6’sının Rusya, %7,3’ünün Hollanda ve %13,9’unun diğer ülke (Belçika, İsveç, Avusturya, Danimarka, Letonya, İngiltere, Amerika, İran, Türkiye) vatandaşı oldukları görülmektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine baktığımızda %56,2 ile erkeklerin, %43,8 olan kadınların oranından fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları; %10,1’i 18-24 yaş, %14,1’i 25-34 yaş, %12,8’i 35-44 yaş, %18,8’i 45-54 yaş, %21,5’i 55-64 yaş ve %22,8’i 65 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %59,3 ile evlilerin, %40,7 olan bekarların oranından daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna baktığımızda %4,7’si ilkokul, %39,4’ü lise, %51,2’si üniversite ve %4,7’si lisansüstü mezunudur. Katılımcıların mesleklerine baktığımızda ise %22,5’inin özel sektör çalışanı, %2,8’inin öğrenci, %16,2’sinin kamu sektörü çalışanı, %39,4’ünün emekli olduğu ve %19’unun diğer (part-time, çalışmıyor) grubu işaretlediği görülmektedir.

Tablo 3.4 Engelli Turistler ile İlgili Demografik Bulgular

Demografik Özellikler	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Millet			
Almanya	82	54,3	54,3
Norveç	28	18,5	72,8
Rusya	9	6	78,8
Hollanda	11	7,3	86,1
Diğer	21	13,9	100
Toplam	151	100	
Cinsiyet			
Kadın	63	43,8	43,8
Erkek	81	56,2	100
Toplam	144	100	
Yaş			
18-24	15	10,1	10,1
25-34	21	14,1	24,2
35-44	19	12,8	36,9
45-54	28	18,8	55,7
55-64	32	21,5	77,2
65 yaş ve üzeri	34	22,8	100
Toplam	149	100	
Medeni Durum			
Bekar	59	40,7	40,7
Evli	86	59,3	100
Toplam	145	100	
Eğitim Durumu			
İlkokul	6	4,7	4,7
Lise	50	39,4	44,1
Üniversite	65	51,2	95,3
Lisansüstü	6	4,7	100
Toplam	127	100	
Meslek			
Özel Sektör	32	22,5	22,5
Öğrenci	4	2,8	25,4
Kamu Sektörü	23	16,2	41,5
Emekli	56	39,4	81
Diğer	27	19	100
Toplam	142	100	

3.6.3 Engelliliğe İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan engelli turistlerin engellilik durumları ile ilgili bulgular tablo 3.5’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engelli turistlerin %60,8’inin fiziksel, %8,8’inin işitme, %10,1’inin görme ve %20,3’ünün zihinsel engelli olduğu görülmektedir. Katılımcıların kullanmış oldukları medikal malzemelere baktığımızda ise engelli turistlerin %22,5’inin tekerlekli sandalye, %28,2’sinin koltuk değneği, %5,6’sının

protez, %9,9'unun işitme cihazı, %10,6'sının gözlük / büyüteç, %7'sinin diğer çeşit malzemeler kullandığı, %16,2'sinin herhangi bir malzeme kullanmadığı görülmektedir.

Tablo 3.5 Engelli Turistlerin Engellilik Durumları İle İlgili Bulgular

Engellilik Durumları	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Engellilik Çeşidi			
Fiziksel	90	60,8	60,8
İşitme	13	8,8	69,6
Görme	15	10,1	79,7
Zihinsel (Refakatçi)	30	20,3	100
Toplam	148	100	
Kullanılan Malzeme			
Tekerlekli Sandalye	32	22,5	22,5
Koltuk Değneği	40	28,2	50,7
Protez	8	5,6	56,3
İşitme Cihazı	14	9,9	66,2
Gözlük / Büyüteç	15	10,6	76,8
Kullanmıyorum	23	16,2	93
Diğer	10	7	100
Toplam	142	100	

3.6.4 Tatil Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan engelli turistlerin tatil özellikleri ile ilgili bulgular tablo 3.6'da yer almaktadır. Tablo incelendiğinde engelli turistlerin tatil organizasyonlarını yaparken %30'unun seyahat acentalarını, %8,7'sinin gazete ve dergileri, %4'ünün televizyonları, %18,7'sinin eş dost tavsiyelerini, %8'inin broşür ve katalogları, %26'sının interneti ve %4,7'sinin diğer (engellilere yönelik dernek ve kuruluşlar) bilgi kaynaklarını kullandıkları görülmektedir. Engelli turistlerin %26,2'si bireysel, %62,4'ü seyahat acentası aracılığı ile ve %11,4'ü diğer (dernekler ve kuruluşlar) şekilde tatillerini organize etmektedir. Katılımcıların %17,2'si yalnız, %53'ü eşi ya da ailesi, %21,2'si arkadaş ya da arkadaşları, %2,6'sı refakatçisi ve %6'sı diğerleri (dernek ve kuruluşlar) ile tatil yapmaktadır. Çalışmaya katılan engelli turistlerin %26,8'i 1-7 gün, %16,8'i 8-10 gün, %16,8'i 11-14 gün ve %39,6'sı 15 gün ve üzeri sürelerde tatil yapmaktadır. Katılımcıların %30,7'si Alanya'ya ilk kez, %14'ü ikinci kez, %17,3'ü üçüncü kez, %38'i daha fazla gelmiştir. Engelli turistlerin Alanya'yı tercih etme nedenleri ise %31,8 ile "daha önce yapmış olduğu seyahatler ile ilgili deneyimler", %25 ile "daha önce kaldıkları işletmede konaklayanların deneyimleri", %4,7 ile "işletmenin engelliler için uygun oluşu", %23,6 ile "tur operatörü veya seyahat acentasının önerileri" ve %14,9 ile diğer (internet yorumları, dernek veya kuruluş önerileri) şeklindedir.

Tablo 3.6 Engelli Turistlerin Tatil Özellikleri İle İlgili Bulgular

Tatil Özellikleri	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Bilgi Kaynağı			
Seyahat Acentası	45	30	30
Gazete / Dergi	13	8,7	38,7
Televizyon	6	4	42,7
Eş Dost Tavsiyesi	28	18,7	61,3
Broşür / Katalog	12	8	69,3
İnternet	39	26	95,3
Diğer	7	4,7	100
Toplam	150	100	
Tatil Organizasyonu			
Bireysel	39	26,2	26,2
Seyahat Acentası	93	62,4	88,6
Diğer	17	11,4	100
Toplam	149	100	
Tatile Çıkan Kimse / Kimseler			
Yalnız	26	17,2	17,2
Eşim ya da Ailem	80	53	70,2
Arkadaş / Arkadaşlar	32	21,2	91,4
Refakatçi	4	2,6	94
Diğer	9	6	100
Toplam	151	100	
Tatil Süresi			
1-7 gün	40	26,8	26,8
8-10 gün	25	16,8	43,6
11-14 gün	25	16,8	60,4
15 gün ve üzeri	59	39,6	100
Toplam	149	100	
Geliş Sayısı			
Birinci	46	30,7	30,7
İkinci	21	14	44,7
Üçüncü	26	17,3	62
Diğer	57	38	100
Tercih Etme Nedeni			
Daha önce yapmış olduğu seyahatler ile ilgili deneyimler	47	31,8	31,8
Daha önce kaldıkları işletmede konaklayanların deneyimleri	37	25	56,8
İşletmenin engelliler için uygun oluşu	7	4,7	61,5
Tur operatörü / seyahat acentasının önerisi	35	23,6	85,1
Diğer	22	14,9	100
Toplam	148	100	

3.6.5 Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik kavramı ölçekte yer alan önermelerin birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne kadar yansıttığını ifade eder. Bu nedenle çalışmada

kullanılan ölçeğe güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Analizde Cronbach's Alpha yöntemi kullanılmıştır. Katılımcıların engelli turizm algısı ve memnuniyetini ölçme amacı ile oluşturulan ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı (Cronbach's alpha) 0,89 bulunmuştur. Güvenilirlik kat sayısının $0,00 \leq \alpha < 0,40$ olması ölçek güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ olması ölçeğin güvenilirliği düşük, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ olması güvenilir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu anlamına gelmektedir (Kalaycı, 2010, s.403-405). Buna göre, çalışmada kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

3.6.6 Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan engelli bireylerin turizm algısını ölçmek amaçlı düzenlenen ölçekte 29 önerme yer almakta olup katılımcıların önermelere “1. Tamamen Katılmıyorum”, “2. Katılmıyorum”, “3. Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum”, “4. Katılıyorum” ve “5. Tamamen Katılıyorum” olacak biçimde cevap vermesi istenmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde “Alanya tatilimden genel olarak memnunum” (A.O.: 4,3716, S.S.:0,75083) önermesine en yüksek cevabı verdikleri, “Seyahat acentam engelli turistlerin karşılaşabileceği problemler için çözümler üretebilmektedir” (A.O.: 3,2920, S.S.: 0,94630) önermesine ise en düşük cevabı verdikleri görülmektedir.

Tablo 3.7 Engelli Bireylerin Turizm Deneyimleri Ortalaması

Önermeler	Ortalama (Mean)	Standart Sapma
Alanya'da ulaşım imkânları (toplu taşıma araçları, taksiler vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	3,4362	1,03487
Alanya'da kamuya açık alanlar (yol, kaldırım, park, kamu binaları vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	3,6225	0,90732
Alanya'da tarihi ve turistik çekim noktaları (şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plajlar vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	3,3557	0,98708
Alanya'da turist bilgilendirme imkânları yeterlidir.	3,6149	0,96280
Alanya halkı ve esnafı engelli turizm bilincindedir.	3,6197	0,87736
Alanya'da gezi imkânları yeterlidir.	3,6054	0,96304
Seyahat acentam tarafından yapılan Alanya'da yer alan engelli uygulamalarına ait bilgilendirmeler yeterlidir.	3,2908	0,92764
Seyahat acentam tarafından engelli turistlerin erişimine uygun yerel turlar düzenlenmektedir.	3,3188	1,01315
Seyahat acentam engelli turistlerin karşılaşılabileceği problemler için çözümler üretebilmektedir.	3,2920	0,94630
Seyahat acentamda çalışan personel engelli turistlere hizmet verebilecek yeterliliğe sahiptir.	3,4357	0,96063
Seyahat acentam tarafından hazırlanan paket turlar engelli turistlerin alım gücüne uygundur.	3,3233	0,90590
Seyahat acentam tarafından sağlanan ulaşım araçları engelli turistler için uygundur.	3,5286	0,94123
Konakladığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirim.	3,9728	0,87136
Konakladığım işletmede yer alan yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,9574	0,86311
Konakladığım işletmede yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,0345	0,81987
Konakladığım işletmede yer alan havuz / plajlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,5563	0,90572
Konakladığım işletmede yer alan yeme-içme üniteleri (restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,9720	0,73886
Konakladığım işletmede yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,6716	0,87007
Konakladığım işletmede yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,8828	0,89817
Konakladığım işletmede yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,7103	0,93036
Konakladığım işletmede yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.	3,8163	0,84869
Konakladığım işletmede çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir.	3,9932	0,78737
Konakladığım işletme engelsiz turizm bilincindedir.	3,8483	0,88190
Konakladığım işletme tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	4,0141	0,74821
Alanya'ya tatil için tekrar gelmek isterim.	4,2819	0,76664
Alanya'da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim.	4,2617	0,80329
Alanya tatilinden genel olarak memnunum	4,3716	0,75083
Seyahat acentamdan genel olarak memnunum	3,9931	0,96951
Konakladığım işletmeden genel olarak memnunum	4,3133	0,75839

3.6.7 Faktör Analizi

Faktör analizi, veriler arasındaki ilişkilere dayanarak verilerin daha anlamlı ve özet bir biçimde sunulmasını sağlayan çok değişkenli istatistiksel bir analiz türüdür (Kurtuluş, 2006, s.398). Bu analiz, birbiriyle ilişkisi olduğu düşünülen çok sayıdaki değişkenler arasındaki ilişkinin yapısına ilişkin ipuçları sağlamak amacıyla kullanılmaktadır (Altunışık ve diğ., 2010, s. 261). Araştırmaya katılan engelli bireylerin turizm deneyimlerini ölçmek amacıyla oluşturulan boyutları belirlemek amacıyla ölçekte yer alan bağımsız değişkenler ile ilgili 24 önerme faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizi neticesinde ölçekte yer alan 24 önermenin 4 faktör altında toplandığı görülmüştür. Ancak, oluşan faktörlerin karmaşık olduğu ve bazı önermelerin birden fazla faktöre dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında “Alanya halkı ve esnafı engelli turizm bilincindedir”, “Seyahat acentam tarafından yapılan Alanya’da yer alan engelli uygulamalarına ait bilgilendirmeler yeterlidir”, “Seyahat acentam tarafından engelli turistlerin erişimine uygun yerel turlar düzenlenmektedir”, “Seyahat acentam engelli turistlerin karşılaşılabileceği problemler için çözümler üretebilmektedir”, “Seyahat acentamda çalışan personel engelli turistlere hizmet verebilecek yeterliliğe sahiptir”, “Konakladığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirim”, “Konakladığım işletmede yer alan havuz / plajlar engelli turistlerin kullanımına uygundur”, “Konakladığım işletmede yer alan yeme-içme üniteleri (restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur”, “Konakladığım işletmede yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur” ve “Konakladığım işletmede yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur” çıkartılarak önerme sayısı 14’e düşürülmüştür. Faktör analizi sonucu elde edilen boyutları yorumlamada güçlük ile karşılaşıldığı için döndürme işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada faktörlerin yorumunu basitleştirebilmek amacıyla varimax döndürme yönteminden yararlanılmıştır.

Tablo 3.8 Ölçeğe İlişkin Faktör Analizi

Faktörler	1	2	3	4
Öz değerler	4,154	2,626	1,217	1,068
Varyansı Açıklama Oranı %	29,668	18,755	8,695	7,630
Güvenirlilik Katsayısı	0,838	0,750	0,688	0,726
Destinasyon İmkânları				
Alanya'da ulaşım imkânları (toplu taşıma araçları, taksiler vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	,854			
Alanya'da kamuya açık alanlar (yol, kaldırım, park, kamu binaları vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	,834			
Alanya'da tarihi ve turistik çekim noktaları (şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plajlar vb.) engellilerin kullanımına uygundur.	,816			
Alanya'da gezi imkânları yeterlidir.	,641			
Alanya'da turist bilgilendirme imkânları yeterlidir.	,615			
Tesisin Genel Özellikleri				
Konakladığım işletmede yer alan yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur.		,803		
Konakladığım işletmede yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur.		,802		
Konakladığım işletme engelsiz turizm bilincindedir.		,626		
Konakladığım işletme tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.		,622		
Tesis İçi Erişilebilirlik				
Konakladığım işletmede yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.			,821	
Konakladığım işletmede yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.			,739	
Konakladığım işletmede çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir.			,711	
Seyahat Acentası Hizmetleri				
Seyahat acentam tarafından hazırlanan paket turlar engelli turistlerin alım gücüne uygundur.				,826
Seyahat acentam tarafından sağlanan ulaşım araçları engelli turistler için uygundur.				,772
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy		0,779		
Bartlett's Test of Sphericity		743,139 p = 0,000		
Toplam varyansı açıklama oranı %		64,748		
Güvenirlilik katsayısı (Cronbach's Alpha)		0,814		

Tablo 3.8'de faktör analizi sonucu elde edilen dört faktör ve bunlara ilişkin öz değerler ve varyansı açıklama oranları ile birlikte ölçekte yer alan her bir maddenin hangi faktörle ilişkili olduğunu belirten faktör yük değerleri gösterilmiştir. Araştırma verilerine faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri 0,779 düzeylerinde oldukça güvenilir bir değer olarak hesaplanmıştır. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler veya değişkenler çıkarılabileceğini gösteren küresellik derecesi de (Bartlett's Test of Sphericity) 743,139 olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer 0,0001 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucu elde edilen dört faktörün toplam varyansı açıklama oranı da % 64,748 düzeylerinde gerçekleşmiştir. Faktör analizi uygulanan önermelerin güvenirlilik katsayısı

(Cronbach's Alpha) ise %81,4 olup; yüksek derecede güvenilir düzeydedir (Kalaycı, 2010, s.405).

Tablo 3.8 incelendiğinde birinci faktörün öz değerinin 4,154 ve varyansı açıklama oranının da %29,668 düzeyinde olduğu görülmektedir. Birinci faktör ile ilişkili ölçek maddeleri sırası ile “Alanya’da ulaşım imkânları (toplu taşıma araçları, taksiler vb.) engellilerin kullanımına uygundur”, “Alanya’da kamuya açık alanlar (yol, kaldırım, park, kamu binaları vb.) engellilerin kullanımına uygundur”, “Alanya’da tarihi ve turistik çekim noktaları (şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plajlar vb.) engellilerin kullanımına uygundur”, “Alanya’da gezi imkânları yeterlidir” ve “Alanya’da turist bilgilendirme imkânları yeterlidir” önermeleridir. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0,838 olarak hesaplanmıştır. Bu faktöre ait aritmetik ortalama 3,5270 olup standart sapma 0,75689’dur. Bu faktör “Destinasyon İmkanları” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3.8’de yer alan ikinci faktörün öz değeri 2,626 ve varyansı açıklama oranının da %18,755 düzeyinde olduğu görülmektedir. İkinci faktör ile ilişkili ölçek maddeleri sırası ile “Konakladığım işletmede yer alan yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur”, “Konakladığım işletmede yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur”, “Konakladığım işletme engelsiz turizm bilincindedir” ve “Konakladığım işletme tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur” önermeleridir. Bu faktörün güvenilirlik kat sayısı 0,750 olarak hesaplanmıştır. Bu faktöre ait aritmetik ortalama 3,9636 olup standart sapma 0,62734’dür. Bu faktör “Tesisin Genel Özellikleri” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3.8’de yer alan üçüncü faktörün öz değeri 1,217 ve varyansı açıklama oranının da %8,695 düzeyinde olduğu görülmektedir. Üçüncü faktör ile ilişkili ölçek maddeleri sırası ile “Konakladığım işletmede yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur”, “Konakladığım işletmede yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur” ve “Konakladığım işletmede çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir” önermeleridir. Bu faktörün güvenilirlik kat sayısı 0,688 olarak hesaplanmıştır. Bu faktöre ait aritmetik ortalama 3,8399 olup standart sapma 0,67290’dır. Bu faktör “Tesis İçi Erişilebilirlik” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3.8’de yer alan dördüncü faktörün öz değeri 1,068 ve varyansı açıklama oranının %7,630 düzeyinde olduğu görülmektedir. Dördüncü faktör ile ilişkili ölçek maddeleri sırası ile “Seyahat acentam tarafından hazırlanan paket turlar engelli turistlerin alım gücüne uygundur” ve “Seyahat acentam tarafından sağlanan ulaşım araçları engelli turistler

için uygundur” önermeleridir. Bu faktörün güvenilirlik kat sayısı 0,726 olarak hesaplanmıştır. Bu faktöre ait aritmetik ortalama 3,4229 olup standart sapma 0,81842’dir. Bu faktör “Seyahat Acentası Hizmetleri” olarak adlandırılmıştır.

3.6.8 Toplanabilirlik Analizi

Toplanabilirlik analizi, bir ölçeğin toplanabilir ölçek tipine uygun olup olmadığını belirlemek için kullanılır (Kalaycı, 2010, s.404). Buna göre, faktör analizinde kullanılan 14 önermeye toplanabilirlik analizi uygulanmış olup $F=14,601$ ve $p= 0,000$ sonucu elde edilmiştir. Bu bulgular doğrultusunda kullanılan ölçek toplanabilir özelliktedir.

3.6.9 Korelasyon Analizleri

Bu bölümde, engelli turistlerin engelli turizm algısı ve memnuniyetine ilişkin ortaya çıkan faktörler arasındaki doğrusal ilişkiyi analiz etmek amacıyla elde edilen faktörlere korelasyon analizi uygulanmıştır. Bu analizler sırasında “Alanya tatilinden genel olarak memnunum”, “Alanya’ya tatil için tekrar gelmek isterim” ve “Alanya’da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim” önermeleri ayrı ayrı bağımlı değişkenler olarak ele alınmış olup “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “Tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörleri bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. “Alanya tatilinden genel olarak memnunum” önermesi “genel tatil memnuniyeti”, “Alanya’ya tatil için tekrar gelmek isterim” önermesi “tekrar gelme niyeti” ve “Alanya’da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim” önermesi “tavsiye etme niyeti” olarak adlandırılmıştır. Bu bilgiler dışında bütün değişkenlerin arasında korelasyon analizleri yapılmıştır. Tablo 3.9’da değişkenler arasında korelasyon analizleri sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.9 Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

Değişkenler		Destinasyon İmkanları	Tesisin Genel Özellikleri	Tesis İçi Erişilebilirlik	Seyahat Acentası Hizmetleri	Genel Memnuniyet	Yeniden Gelme Niyeti	Tavsiye Etme Niyeti
Destinasyon İmkanları	Pearson Correlation	1	0,123	0,190*	0,499*	0,209*	0,127	0,167*
	Sig. (2-tailed)	,	0,132	0,020	0,000	0,010	0,122	0,040
Tesisin Genel Özellikleri	Pearson Correlation	0,123	1	0,450*	0,208*	0,547*	0,486*	0,577*
	Sig. (2-tailed)	0,132	,	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000
Tesis İçi Erişilebilirlik	Pearson Correlation	0,190*	0,450*	1	0,229*	0,345*	0,325*	0,337*
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,000	,	0,005	0,000	0,000	0,000
Seyahat Acentası Hizmetleri	Pearson Correlation	0,499*	0,208*	0,229*	1	0,189*	0,125	0,221*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,010	0,005	,	0,020	0,055	0,007
Genel Memnuniyet	Pearson Correlation	0,209*	0,547*	0,345*	0,189*	1	0,684*	0,697*
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,000	0,000	0,020	,	0,000	0,000
Yeniden Gelme Niyeti	Pearson Correlation	0,127	0,486*	0,325*	0,125	0,684*	1	0,759*
	Sig. (2-tailed)	0,122	0,000	0,000	0,055	0,000	,	0,000
Tavsiye Etme Niyeti	Pearson Correlation	0,167*	0,577*	0,337*	0,221*	0,697*	0,759*	1
	Sig. (2-tailed)	0,040	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	,

*Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde bir ilişki vardır

“Destinasyon imkanları” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,010$ olduğu için “destinasyon” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Destinasyon imkanları” faktörü ile “yeniden gelme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,122 > 0,050$ olduğu için “destinasyon imkanları” faktörü ile “yeniden gelme” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki yoktur. “Destinasyon imkanları” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,040 < 0,050$ olduğu için “destinasyon imkanları” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır.

“Tesisin genel özellikleri” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000$ olduğu için “tesisin genel özellikleri” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Tesisin genel özellikleri” faktörü ile “yeniden gelme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000$ olduğu için “tesisin genel özellikleri” faktörü ile “yeniden gelme” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Tesisin genel özellikleri” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000 < 0,050$ olduğu için “tesisin genel özellikleri” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır.

“Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000$ olduğu için “Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “yeniden gelme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000$ olduğu için “Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “yeniden gelme” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,000$ olduğu için “Tesis içi erişilebilirlik” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.9’da “seyahat acentası” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti arasındaki ilişki incelendiğinde $p= 0,020$ olduğu için “seyahat acentası hizmetleri” faktörü ile “genel tatil memnuniyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır. “Seyahat acentası hizmetleri” faktörü ile “yeniden gelme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde $p=0,055$ olduğu için “seyahat acentası hizmetleri” faktörü ile “yeniden gelme niyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki yoktur. “Seyahat acentası hizmetleri” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasındaki ilişki incelendiğinde

$p=0,007$ olduğu için “seyahat acentası” faktörü ile “tavsiye etme niyeti” arasında istatistiksel olarak %95 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir ilişki vardır.

3.6.10 Regresyon Analizleri

Bu bölümde, korelasyon analizinde belirlenen değişkenler dikkate alınarak, “genel memnuniyet”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” bağımlı değişkenleri ile “destinasyon”, “tesisin genel özellikleri”, “Tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası” bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Her bir bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler ile ilişkini ölçmek amacı ile ayrı ayrı regresyon analizleri uygulanmıştır.

Tablo 3.10’da “destinasyon”, “tesisin genel özellikleri”, “Tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası” faktörleri ile “genel tatil memnuniyeti” faktörü arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “tesisin genel özellikleri” faktörünün $p=0,000$ olmasından dolayı bu faktörün “genel tatil memnuniyeti”nin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Tesisin genel özellikleri” faktörünün “genel tatil memnuniyeti” üzerinde %32,8’lik bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. “destinasyon imkanları” ($p=0,101$), “Tesis içi erişilebilirlik” ($p=0,191$) ve “seyahat acentası hizmetleri” ($p=0,998$) faktörlerinin p değerlerinin 0,05’den büyük olmasından dolayı bu faktörlerin “genel tatil memnuniyeti”nin açıklanmasında etkili olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.10 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Genel Tatil Memnuniyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon imkanları	,130	1,650	0,101
Tesisin genel özellikleri	,486	6,346	0,000
Tesis içi erişilebilirlik	,101	1,314	0,191
Seyahat acentası hizmetleri	,000	-0,003	0,998
R²	Düzeltilmiş R²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
0,328	0,309	17,801	0,0001

Tablo 3.11’de “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “Tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörleri ile “tekrar gelme niyeti” arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “tesisin genel özellikleri” faktörünün $p=0,000$ olmasından dolayı bu faktörün “tekrar gelme niyeti”nin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Tesisin genel özellikleri” faktörünün “tekrar gelme niyeti”

üzerinde %25,3'lük bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. “Destinasyon imkanları” ($p=0,620$), “Tesis içi erişilebilirlik” ($p=0,135$) ve “seyahat acentası hizmetleri” ($p=0,809$) faktörlerinin p değerlerinin 0,05'den büyük olmasından dolayı bu faktörlerin “tekrar gelme niyeti”ni açıklanmasında etkili olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.11 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Tekrar Gelme Niyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon imkanları		,041	0,497	0,620
Tesisin genel özellikleri		,422	5,224	0,000
Tesis içi erişilebilirlik		,122	1,504	0,135
Seyahat acentası hizmetleri		,020	0,242	0,809
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi	
0,253	0,233	12,361	0,0001	

Tablo 3.12'de “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “Tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörleri ile “tavsiye etme niyeti” arasındaki ilişkiyi gösteren regresyon analizine yer verilmiştir. Buna göre, “tesisin genel özellikleri” faktörünün $p=0,000$ olmasından dolayı bu faktörün “tekrar gelme niyeti”nin açıklanmasında etkili olduğu görülmektedir. “Tesisin genel özellikleri” faktörünün “tekrar gelme niyeti” üzerinde %35,1'lik bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. “Destinasyon imkanları” ($p=0,478$), “Tesis içi erişilebilirlik” ($p=0,319$) ve “seyahat acentası hizmetleri” ($p=0,393$) faktörlerinin p değerlerinin 0,05'den büyük olmasından dolayı bu faktörlerin “tekrar gelme niyeti” faktörünün açıklanmasında etkili olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.12 Destinasyon İmkanları, Tesisin Genel Özellikleri, Tesis İçi Erişilebilirlik ve Seyahat Acentası Hizmetleri ile Tavsiye Etme Niyeti Arasındaki İlişkiyi Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon imkanları		,055	0,712	0,478
Tesisin genel özellikleri		,522	6,945	0,000
Tesis içi erişilebilirlik		,076	0,999	0,319
Seyahat acentası hizmetleri		,067	0,856	0,393
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi	
0,351	0,333	19,744	0,0001	

3.6.11 Anova Analizi

“Destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri” “tesis içi erişilebilirlik”, “seyahat acentası hizmetleri”, “genel tatil memnuniyeti”, “yeniden gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” değişkelerinin algılanmasında engelli turistlerin engellilik türüne göre farklılık olup olmadığı Anova analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 3.13’de çalışmaya katılan engelli turistlerin engellilik çeşidine göre “genel memnuniyet”, “tekrar gelme niyeti”, “tavsiye etme niyeti”, “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörlerinin Anova analizlerine yer verilmiştir. Buna göre; “genel memnuniyet” ($p=0,603$), “tekrar gelme niyeti” ($p=0,897$), “tavsiye etme niyeti” ($p=0,706$), “destinasyon imkanları” ($p=0,078$), “tesisin genel özellikleri” ($p=0,596$), “tesisi içi erişilebilirlik” ($p=0,897$) ve “seyahat acentası hizmetleri” ($p=0,928$) faktörlerine ait p değerlerinin 0,05’den büyük olmasından dolayı bu faktörlerin algılanmasında engelli turistlerin engellilik çeşitleri bakımından anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.13 Faktörler ile Engellilik Çeşidi Arasındaki Farklılığı Gösteren Anova Analizleri

Faktörler	Engellilik Türü	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Memnuniyet	Fiziksel	4,3152	0,80164	0,620	0,603
	İşitme	4,3363	0,74543		
	Görme	4,6000	0,50709		
	Zihinsel	4,3791	0,71505		
	Toplam	4,3589	0,75301		
Tekrar Gelme Niyeti	Fiziksel	4,2618	0,77161	0,199	0,897
	İşitme	4,1538	0,98710		
	Görme	4,3333	0,61721		
	Zihinsel	4,3333	0,75810		
	Toplam	4,2741	0,76949		
Tavsiye Etme Niyeti	Fiziksel	4,2474	0,79720	0,467	0,706
	İşitme	4,3846	0,76795		
	Görme	4,4000	0,50709		
	Zihinsel	4,1421	0,97314		
	Toplam	4,2535	0,80654		
Destinasyon İmkanları	Fiziksel	3,5676	0,76826	2,315	0,078
	İşitme	3,3538	0,52379		
	Görme	3,8772	0,61831		
	Zihinsel	3,3044	0,80830		
	Toplam	3,5268	0,75586		
Tesisin Genel Özellikleri	Fiziksel	3,9901	0,63453	0,631	0,596
	İşitme	3,7498	0,53033		
	Görme	3,8780	0,32374		
	Zihinsel	3,9657	0,75091		
	Toplam	3,9527	0,62693		
Tesis İçi Erişilebilirlik	Fiziksel	3,8382	0,69483	0,199	0,897
	İşitme	3,9744	0,73864		
	Görme	3,8613	0,33325		
	Zihinsel	3,8047	0,72262		
	Toplam	3,8457	0,67253		
Seyahat Acentası Hizmetleri	Fiziksel	3,4253	0,87961	0,153	0,928
	İşitme	3,4762	0,50445		
	Görme	3,5117	0,71019		
	Zihinsel	3,3505	0,81905		
	Toplam	3,4233	0,81959		

SONUÇ

Yoğun rekabetin yaşandığı turizm endüstrisinde rekabet üstünlüğünün sağlanması için destinasyonların ve turizm işletmelerinin farklı niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Ulaşılabilecek niş pazarlardan bir tanesi de dünya nüfusunun %15'ini oluşturan engellilerin oluşturduğu engelli turizm pazarıdır. Bu yüzden destinasyon ve destinasyona ait bütün turizm işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalara gitmesi rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir. Destinasyon ve turizm işletmelerinin yaptığı veya yapacağı engellilere yönelik uygulamalar engelli turistlerin memnuniyetini arttıracak olup bu sayede engelli turizm pazarına ulaşmak daha kolay olacaktır. Engelli turistler için büyük önem arz eden engelli uygulamalarının sağlanması mevsimsel sezona sahip Alanya destinasyonunun yeni pazarlara ulaşması, sezon sürelerini genişletebilmesi ve rekabet üstünlüğünün sağlanabilmesi açısından önemlidir. Bu tez çalışmasında, Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli turistlerin engelsiz turizme yönelik algılarını ve memnuniyetlerini tespit etmek amaçlanmıştır.

Katılımcıların turizm deneyimlerine yönelik algısı ve memnuniyetini ölçme amacı ile oluşturulan ölçeğin güvenilirlik kat sayısı (cronbach's alpha) 0,89 bulunmuştur. Buna göre; çalışmada kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan engelli turistler ile ilgili bulgular incelendiğinde araştırmaya 19 konaklama işletmesinde %56,2'si erkek ve %43,8'i kadın olmak üzere toplam 151 engelli turist katıldığı görülmektedir. Katılımcıların konakladıkları tesisler incelendiğinde engelli turistlerin genellikle 5 yıldızlı (%46,4) ve 4 yıldızlı (%34,4) tesisleri tercih ettiği görülmektedir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların Alman (%54,3) ve Norveç (%18,5) ağırlıklı olduğu görülmektedir. Engelsiz turizmüne yatırım yapacak işletmelerin bu ülke pazarlarına yönelmeleri gerektiği söylenebilir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde büyük bir bölümünün 45 yaş ve üzerinde (%63,1) olduğu görülmektedir. Bu sonuç, engelsiz turizmin üçüncü yaş turizmi ile bir bağı olduğunu da göstermektedir. Böylece engelsiz turizm için yapılacak yatırımların üçüncü yaş turizmini de etkileyeceği söylenebilir.

Katılımcıların engellilik özellikleri incelendiğinde, Alanya destinasyonunu en çok fiziksel engelli turistlerin (%60,8) tercih ettiği gözlenmiştir. Fiziksel engelli turistleri zihinsel engelli turistler (%20,3) takip etmektedir. Katılımcıların engelliliklerinden dolayı kullanmış oldukları malzemeler incelendiğinde ise fiziksel engelli turist sayısının fazla olmasıyla paralel olarak engelli turistlerin en çok tekerlekli sandalye (%22,5) ve koltuk değneği (%28,2)

kullandıkları görülmektedir. Bu nedenle, engelli uygulamalarına yatırım yapacak olan destinasyon ve işletmelerin öncelikle fiziksel engellilere yönelik uygulamaları yapmaları gerektiği söylenebilir.

Katılımcıların tatil özellikleri incelendiğinde, tatil organizasyonlarını yaparken bilgi kaynağı olarak en çok seyahat acentalarını (%30), interneti (%26) ve eş dost tavsiyelerini (%18,7) tercih ettikleri gözlenmektedir. Katılımcılar tatil organizasyonlarını en çok seyahat acentası (%62,4) aracılığı ile yapmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda, seyahat acentalarının destinasyonlarda ve konaklama işletmelerinde yer alan engelli uygulamalarına ait bilgilendirmeleri arttırmaları ve engelli uygulamalarına sahip destinasyon ve işletmelerin interneti daha aktif kullanmaları gerektiği söylenebilir. Katılımcıların tatile çıktıkları kimse veya kimseler incelendiğinde engelli turistlerin genellikle yalnız tatile çıkmadıkları (%82,8) görülmektedir. Bu sonuç engelsiz turizm pazarının sadece engelli turistlerle kısıtlı olmadığını da göstermektedir. Katılımcıların tatil süreleri ve Alanya destinasyonuna geliş sayıları incelendiğinde, genellikle 1 haftadan uzun sürelerde tatil yaptıkları (%73,2) ve katılımcıların büyük çoğunluğunun (%69,3) Alanya destinasyonunu birden çok defa ziyaret ettiği görülmektedir. Bu sonuç, engelli turistlerin memnuniyeti sağlandığı takdirde Alanya destinasyonunu tekrar ziyaret edebileceği şeklinde yorumlanabilir. Katılımcıların Alanya destinasyonunu tercih etme nedenleri incelendiğinde engelli turistlerin daha önce Alanya'ya yapmış olduğu seyahatlerden elde ettikleri deneyimlerin (%31,8) ve tur operatörü veya seyahat acentalarının önerilerini (%23,6) dikkate aldığı görülmektedir.

Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde engelli turistlerin Alanya tatilinden (A.O.:4,37), konakladıkları işletmeden (A.O.:4,31) ve seyahat acentasından (A.O.:3,99) “genel olarak” memnun oldukları görülmüştür. Alınan sonuçlardan Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli turistlerin Alanya'ya tekrar gelebileceği (A.O.:4,28) ve arkadaş veya tanıdık engellilere tavsiye edebileceği de (A.O.:4,26) görülmüştür.

Araştırma sorularında yer alan ilk soru ile ilgili yapılan faktör analizine göre, engelli turistlerin turizm deneyimlerini oluşturan dört faktörün olduğu saptanmıştır. Bu faktörler engelli turistlerin turizm deneyimlerinin büyük kısmını (%64,74) açıklamaktadır. Bu faktörler “destinasyon imkanları” (A.O.:3,52), “tesislerin genel özellikleri” (A.O.:3,96), “tesis içi erişilebilirlik” (A.O.:3,83) ve “seyahat acentası hizmetleri” (A.O.:3,42) olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan faktör analizinde ortaya çıkan bu dört faktör bağımsız değişken, “Alanya tatilinden genel olarak memnunum”, “Alanya'ya tatil için tekrar gelmek isterim” ve “Alanya'da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim” önermeleri bağımlı değişken olarak değerlendirilmiş olup bağımsız ve bağımlı değişkenlerin arasındaki ilişkileri ölçme ve

değişkenlerin engellilik çeşitliliğine göre nasıl algılandığını ölçme amaçlı korelasyon, regresyon, anova analizleri yapılmıştır.

Çalışmada yer alan temel araştırma sorularını test etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. “Genel tatil memnuniyeti” ile “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli turistlerin genel tatil memnuniyeti ile faktör analizi sonucu ortaya çıkan bütün faktörler ilişkilidir. “Yeniden gelme niyeti” ile engelli turistlerin deneyimleri ile ilgili faktörlerin ilişkileri incelendiğinde; “tesisin genel özellikleri” ve “tesis içi erişilebilirlik” ile “yeniden gelme niyeti” arasında ilişki olduğu, “destinasyon imkanları” ve “seyahat acentası hizmetleri” ile “yeniden gelme niyeti” arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Buna göre; Alanya’yı tercih eden engelli turistlerin tekrar gelme niyetlerini konaklama işletmelerindeki engelli uygulamalarına göre belirledikleri söylenebilir. Korelasyon analizi ile ilgili son bulgular “tavsiye etme niyeti” ile ilgilidir. “Tavsiye etme niyeti” ile “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, Alanya’ya gelen engelli turistlerin turizm deneyimlerini oluşturan tüm faktörlerden etkilenerek arkadaş ya da tanıdık engellilere Alanya destinasyonunu tavsiye edebileceği söylenebilir.

Çalışmadaki diğer araştırma soruları olan, engelli turistlerin sözkonusu değişkenleri engellilik çeşitlerine göre farklı algılayıp algılamadıkları Anova analizi ile test edilmiştir. Alınan sonuçlar değerlendirildiğinde engelli turistlerin hangi engellilik çeşidine sahip olursa olsun değişkenleri aynı algıladıkları ya da farklı algılamadıkları görülmüştür. Buna göre, engellilik çeşidinin bireylerin turizm deneyimine yönelik algı ve memnuniyetlerinde farklılık yaratmadığı söylenebilir.

Araştırma soruları içinde yer almayan fakat bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerinde etkisini göstermesi bakımından önem arz eden bir diğer analiz de regresyon analizidir. Bu analizle “genel tatil memnuniyeti”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” bağımlı değişkenlerinin algılanmasında bağımsız değişkenlerin etkisi incelenmek istenmiştir. Yapılan regresyon analizleri sonucunda bağımsız değişkenlerin algılanmasında sadece “tesisin genel özellikleri” faktörünün etkili olduğu görülmüştür. “Tesisin genel özellikleri” faktörü, “genel tatil memnuniyeti”nin açıklamasında %32,8, “tekrar gelme niyeti”nin açıklamasında %25,3 ve “tavsiye etme niyeti”nin açıklanmasında ise %35,1 etkilidir. Bu sonuca göre, Alanya’yı tercih eden engelli turistlerin turizm deneyimlerinden

memnuniyetlerinde konaklama işletmelerine ait genel özelliklerin öncelikli olarak etkili olduğu söylenebilir.

Çalışma sonuçları incelendiğinde engelli turistlerin turizm deneyimlerine yönelik algı ve memnuniyetlerinin olumlu olduğu söylenebilir. Engelli turistlerin bu algı ve memnuniyetlerinin artmasında en önemli görev konaklama işletmelerine ve daha sonra destinasyona düşmektedir. Engelsiz turizm pazarının büyüklüğü düşünüldüğünde, destinasyonda ve konaklama işletmelerinde yapılacak engelli uygulamalarına yönelik yatırımların engelli turistlerin turizm deneyimlerinden memnuniyetini arttıracığı söylenebilir. Bu artış engelli turistlerin Alanya'yı tekrar ziyaret etmesini sağlayabileceği gibi, tatil sonrası diğer engellilere tavsiye etme olasılığını da arttıracığı söylenebilir. Rekabetin yoğun olduğu turizm endüstrisinde niş bir pazar olan engelli pazarına ulaşmak büyük önem arz etmektedir. Alanya destinasyonunun ve destinasyonda yer alan işletmelerin müşteri çeşitliliğini arttırmak, daha geniş pazarlara ulaşabilmek ve sezon sürelerini uzatmaları için engelli turizm pazarına hitap etmeleri gerektiği bir gerçektir.

Çalışmada elde edilen diğer önemli bir bulgu ise seyahat acentaları ile ilgilidir. Seyahat acentalarına ait sonuçlar incelendiğinde, destinasyon ve konaklama işletmelerine nazaran daha düşük genel memnuniyetin olduğu görülmektedir. Korelasyon analizinde seyahat acentaları ile genel tatil memnuniyeti arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sonuç, seyahat acentalarının engellilere yönelik uygulamaları hayata geçirmeleri ve mevcut hizmet kalitelerini yükseltmeleri halinde engelli bireylerin genel memnuniyetinin ve Alanya destinasyonunu ziyaret etmek isteyen engelli turist sayısının artacağı biçiminde yorumlanabilir.

KAYNAKÇA

- ADA. ADA Checklist for New Lodging Facilities, 2001, <http://www.ada.gov/hsurvey.htm> . (12.04.2013).
- ADA. A Guide to Disability Rights Law. Department of Justice Civil Rights Division, Pennsylvania, 2009.
- ADA. 2010 ADA Standards for Accesible Design, 2010, http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf. (12.04.2013).
- Akat, Ö., Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2008.
- Albayrak, T. “Niş Pazarlama Prensipleri ve Ortopedik Destek Ürünleri Pazarı Örneği”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi. No:11. (2006). 219-235.
- Alsancak, H., Tomruk, H., Çatana, N., Türkekul, A. ve Dolamaç, N. Engelli Hakları Başucu Kitabı, Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, Ankara, 2013.
- ALTSO. Alanya Ekonomik Rapor 2012, Alara Matbaası, Alanya, 2013.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2010.
- Ambrose, I, “European Policies for Accessible Tourism”, In Best Practice in Accessible Tourism, Eds: Buhalis, D., Darcy, S. and Ambrose, I., 19-34, Channel View Publications, Bristol, 2012.
- APGEM. Antalya’da Engelli Turizmin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Yiğitler Grup Reklam Matbaa, Antalya, 2012.
- Archer, B., Cooper, C. and Ruhanen L., “The Positive and Negative Impacts of Tourism”, In Global Tourism, Ed.: Theobald, W. F., 78-102, Elsevier Publications, USA, 2005.
- Areheart, B. A., When Disability Isn’t “Just Right”: The Entrenchment of the Medical Model of Disability and the Goldilocks Dilemma, Selected Works. Knoxville, 2008.

- Arıcı, S., Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Çalışma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.
- Arola, E., Cooper, C. and Cooper, R., “Encounters of Disabled Customers on the Tourism Stage”, In Accessible Tourism Concepts and Issues., Eds: Buhalis, D. and Darcy S. 139-147, Channel View Publications, Bristol, 2011.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara:2003.
- Atak, V. Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, 2008.
- Avis, A. H. Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered in Sectors of Travel and Tourism by Travelers Who Have Disabilities. M.A. Thesis, Missouri-Columbia University, USA, 2003.
- Berger, H., Dittenbach, M., Merkl, D., Bogdanovych, A., Simoff, S. and Sierra, C., Opening “New Dimensions for E- Tourism”, *Virtual Reality*, No: 11, (2007), 75- 87.
- Bi, Y., Card, J. A. and Cole S. T. “Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities”, *International Journal of Tourism Research*, No:9, (2007), 205-216.
- Buhalis, D. and Darcy, S., “Indroduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism”, In Accessible Tourism Concepts and Issues, Eds: Buhalis, D. and Darcy S., 1-42, Channel View Publications, Bristol, 2011.
- Buhalis, D. and Jun, S. H., *E- Tourism, Contemporary Tourism Reviews* Goodfellow Publishers, Oxford, 2011.
- Bull, C. and Weed M. “Niche Markets and Small Island Tourism: the Development of Sports Tourism in Malta”. *Managing Leisure*. No:4 (3). 2010. 142-155.
- Burnett, J. J. and Baker, H. B., “Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer”, *Journal of Travel Research*, No:40, 2001, 4-11.

- Cavinato, J. L. and Cuckovich, M. L. "Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment", *Transportation Journal*. No:3 (31), (1992), 46-53.
- Cengiz, F. Üçüncü Yaş Turistlere Yönelik Turistik Ürün Analizi: Alanya Uygulaması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2012.
- Cohen, E. "A Phenomenology of Tourism Experiences", 1979, http://www.travel-studies.com/sites/default/files/Phenomenology_of_Tourist_Experiences.pdf (04.03.2014)
- Cornell University. 2011 Disability Report United States, 2012, <http://www.disabilitystatistics.org/> (04.01.2014).
- Darcy, S. "Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences". *Tourism Management*. No:31. (2010). 816-826.
- Darcy, S. and Dickson, T. J. "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences", *Journal of Hospitality and Tourism Management*. No:16. (2009). 32-44.
- Darcy, S. and Pegg, S. "Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers", *International Journal of Hospitality Management*. No:30, (2011), 468-476.
- DDA. Equality Act 2010, 2010, <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/6> (14.10.2012).
- Davidson, T. L., "What Are Travel and Tourism:Are They Really an Industry?". In *Global Tourism*. Ed: Theobald, W. F. 25-31., Elsevier Publication, USA, 2005.
- Demir, Ş. Ş. ve Kozak, M. "Turizmde Tüketici Davranışları Modellerini Oluşturan Aşamalar Arasındaki İlişki", *Anatolia: Turim Araştırmaları Dergisi*. No:1 (22), (2001). 19-34.
- Düger, T. ve Kayıhan H. "Tekerlekli Sandalye Kullanan Kişiler için Çevresel Mimari Engellerin İncelenmesi". *Ufku Ötesi Dergisi*. No:1 (1), (2001). 23-35.
- Dünya Engelliler Vakfı. Engelsiz Şehir Tasarım Raporu, 2013 <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Sehir-Planlamasi/Engelsiz-Sehir-Tasarim-Raporu/?phpMyAdmin=rljdgPQ20IOfLk3PkJ1V2hi3ya> (04.01.2014)

- Eichhorn, V. and Buhalis D., “Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry”, In Accessible Tourism Concepts and Issues, Eds: Buhalis, D. and Darcy S., 46-59, Channel View Publications, Bristol, 2011.
- ENAT, European Network for Accessible Tourism, 2013, http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement (12.04.2013).
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Engelli Bireylere İlişkin İstatistiki Bilgiler, 2013_a, http://www.eyh.gov.tr/upload/Node/7936/files/Engelli_Bireylere_Yonelik_Ististik_Bulteni_Mayis_2013.pdf (04.01.2014).
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ulusal Mevzuat, 2013_b, <http://www.eyh.gov.tr/tr/8136/Ulusal-Mevzuat> (04.01.2014).
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Uluslararası Mevzuat, 2013_c, <http://www.eyh.gov.tr/tr/8137/Uluslararası-Mevzuat> (04.01.2014).
- European Commission, Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People, Enterprise Publication, Luxembourg, 2004.
- EUROSAT. The European Social Fund and Disability. White Chlorine-free Paper. Belgium, 2010).
- Finkelstein, V., “Modelling Disability”, 1996, <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/finkelstein-The-Social-Model-of-Disability-and-the-Disability-Movement.pdf> (04.03.2014).
- Fleischer, A. and Pizam, A. “Tourism Constraints Among Israeli Seniors”, Annals of Tourism Research h. No:1 (29), (2002), 106-123.
- Goeldner, C. R. and Ritchie, J. R. B., Tourism Principles, Practices, Philosophies, Gopaljee Enterprises, New Delhi, 2006.
- Grady, J. and Ohlin, J. B., “Equal Access to Hospitality Services for Guests with Mobility Impairments Under the Americans with Disabilities Act: Implications for The Hospitality
- Holden, A., “Managing Environmental Impact of Tourism”, In The Business of Tourism Management, Eds: Beech, J. and Chadwick, s. 359-375, Pearson Education Limited, Spain, 2006.

- Holloway, J. C. and Taylor, N., *The Business of Tourism*, Pearson Education Limited, Harlow, 2006.
- Hughes, B. and Paterson, K., *The Social Model of Disability and The Disappearing Body: Towards a Sociology of Impairment*. *Disability & Society*, No:12(3), (1997), 325-340.
- Imrie, R. *Disability and The City*, Baskerville Press, London, 1996.
- Israili, A. A., "A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accesibility Factors of Disabled Tourists", *Journal of Travel Research*, No:41, (2002), 101-104.
- İşeri, H. E. ve Kanbur Y., "İnsan Hakları ve Özgürlükleri Bağlamında Engelliler ve Örgütlenmesi", *Birikim Dergisi*, No:229, (2008), 1.
- Kalaycı, Ş., *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 2010.
- Kim, W. C. and Maurborgne R. "Creating New Market Space", *Harvard Business Review*, 1999. 83-93.
- Kurtuluş, K., *Pazarlama Araştırmaları*, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2006.
- Mason, P., *Tourism: Environment and Development Perspectives*, World Wide Fund for Nature, Godalming, 1995.
- Mason, P., *Tourism Impacts, Planning and Management*, Elsevier Ltd, Oxford, 2006_a.
- Mason, P., "Managing Sociocultural Impact of Tourism", In *The Business of Tourism Management*, Eds: Beech, J. and Chadwick, S. 339-356, Pearson Education Limited, İspanya, 2006_b.
- Mattila, A. S., "Consumer Behavior Research In Hospitality and Tourism Journals", *International Journal of Hospitality Management*. No:23, (2004), 449-457.
- McKercher, B., Packer, T., Yau M. K. and Lam, P. "Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Percations of People with Disabilities", *Tourism Management*. No:24, (2003), 465-474.
- Metin, A., *Engelsiz Turizmde Ulaşılabilirliğin Önemi ve Ulaşılabilirlik Kriterleri*, 2013, http://worldhealthand3rdagetourism.org/PDFs/Ayhan_METIN.pdf (06.01.2014).

- Mitchell, D. and Snyder S. "The Eugenic Atlantic: Race, Disability, and The Making of an International Eugenic Science, 1800–1945", *Disability & Society*. No:18(7), 2003, 843-864.
- Mucuk, İ. Pazarlama İlkeleri. Türkmen Kitapevi. İstanbul. 2001.
- Murray M. and Sproats J. "The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia", *Journal of Tourism Studies*. No:1, (1990), 9-14.
- Nakip, M., Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.
- Oliver, M., *Understanding Disability: From Theory to Practice*, St. Martin's Press, New York, 1996.
- OSSATE. *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. OSSATE/University of Surrey. Guildford. 2006.
- Özgökçeler, S. ve Alper, Y., "Özürllüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi", *Business and Economics Research Journal*. No:1(1), (2010), 33-54.
- Öztaş, K. ve Karabulut, T., *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.
- Parmenter, T., "The Present, Past and Future of The Study of Intellectual Disability: Challenges in Developing Countries", *Salud Publica Mex*. No:50(2), (2008), 124-131.
- Patır, Ç. *Özürllülük Olgusunun Tarihsel Sürecinde 1980 Sonrası Söylem ve Politikaların Küreselleşme Ortamında Hayata Geçirilebilirliği Üzerine Bir Tartışma: Türkiye Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul. 2012.
- Pehlivanoğlu, B. "Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi". *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*. No:4(2). (2012). 27-35.
- Poria, Y., Reichel A. and Brandt, Y., "Blind People's Tourism Experiences: An Exploratory Study", In *Accessible Tourism Concepts and Issues*. Eds: Buhalis, D. and Darcy S. 149-158, Channel View Publications, Bristol, 2011.

- Pühretmair, F. and Nussbaum, “Web Design, Assistive Technologies and Accessible Tourism”, In Accessible Tourism Concepts and Issues, Eds: Buhalis, D. and Darcy S. 274-285, Channel View Publications, Bristol, 2011.
- Quan, S. and Wang, N. “Towards a Structural Model of the Tourist Experience: an Illustration from Food Experiences in Tourism”. *Tourism Management*, No:25. (2004).297-305
- Resmi Gazete, Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, 2008, http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=686:engeller-haklarina-k-slee&catid=6:uluslararasıylge&Itemid=36 . (14.10.2012).
- Richards, V., Pritchard, A. and Morgan, N. “Envisioning Tourism and Visual Impairment”, *Annals of Tourism Research*, No:4 (37). (2010). 1103-1111.
- Ritchie, J. R. B., Tung, V. W. S. and Ritchie, R. J. B. “Tourism Experience Management Research Emergence, Evolution and Future Directions”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, No:4 (23). (2011). 419-438.
- Ritchie, J. R. B. and Zins, M., “Culture as Determinant of The Attractiveness of a Tourism Region”, *Annals of Tourism Research*, No:2. (1978). 252-267.
- Rızaoğlu, B., *Turizm Davranışı*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012.
- Rummel, A. M. *Travel by People with Physical Disabilities: A Diffusion Study Focused on Opinion Leadership*. Doktora Tezi. Michigan State Üniversitesi, USA, 2008.
- Ryan, C. *The Tourist Experience*. Thomson Learning, England, 2002.
- Ryan, C., *Recreational Tourism: Demand and Impacts*. Channel View Publications, Australia, 2003.
- Sachs, R., *Disability Studies*, 2012, <http://www.montgomerycollege.edu/dss/diversity.htm> . (16.10.2012).
- Small, J. and Darcy S., “Understanding Tourism Experiences Through Embodiment: The Contribution of Critical Tourism and Disability Studies”, In Accessible Tourism Concepts and Issues. Eds: Buhalis, D. and Darcy S. 73-94, Channel View Publications, Bristol, 2011.

- Smart, J. F. and Smart, D. W., “Models of Disability: Implications for the Counseling Profession”, *Journal of Counseling & Development*, No:84, (2006), 29-40.
- Smith, R. “Leisure of Tourist with a Disability: Barriers of Travel”, *Annals of Tourism Research*. No:14, (1987), 376-389.
- Stutts, A. T. and Wortman, J. F., *Hotel and Lodging Management*, John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, 2006.
- Şahin, H. Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara. 2012.
- TBMM. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982, <http://www.tbmm.gov.tr/anayasa.htm> (04.01.2014).
- T.C. Alanya Belediye Başkanlığı. Alanya Belediyesi Engelsiz Hizmetleri, 2013_a, <http://www.herkesicinalanya.org/Sayfa-Wide/Engelsiz-Hizmetler/4> (04.01.2014).
- T.C. Alanya Belediye Başkanlığı. “Engelsiz Turizm Kenti Alanya” Uygulama ve İşbirliği Protokolü, 2013_b, <http://www.tourismforall.org.tr/Sayfa-Wide/Hakk%C4%B1m%C4%B1zda/24> (04.01.2014).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine Yönelik Yönetmelik., 2011, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> . (20.03.2013).
- Theobald, W. F., *Global Tourism*, Elsevier Publication, USA, 2005.
- Toker, B. Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir. 2006.
- Tourismforall, 2013, http://www.tourismforall.org.tr/Haberler-Duyurular/Alanya_City_is_a_Member_of_E-N-A-T_now/49 (04.01.2014).
- Tribe, J., “The Economic Impact of Tourism”. In *The Business of Tourism Management*, Eds: Beech, J. and Chadwick, S. 323-338, Prearson Education Limited, Spain, 2006.

- TUIK. 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması, 2004, <http://www.eyh.gov.tr/tr/8240/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-2002> (04.01.2014).
- TUIK, Turizm İstatistikleri. Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara, 2013.
- United Nations, The Current Use and Future Potential of United Nations Human Rights Instruments in The Context of Disability, United Nations Secretariat, Newyork and Genova, 2002.
- United Nations, Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in The Asian and Pasific Region, United Nations Secretariat, New York, 2003.
- United Nations, Optional Protocol to the Convention, 2006, <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexte.htm#convtext> (14.10.2012).
- United Nationsa. The Universal Declaration of Human Rights. <http://www.un.org/en/documents/udhr/history.shtml> (02.11.2012).
- United Nationsb. Human Rights and Persons With Disability. <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/humanrights.htm> (02.11.2012).
- United Nations. The Universal Declaration of Human Rights, 1948, <http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml> (02.11.2012).
- UNWTO, Annual Report. The World Tourism Organization. Spain. 2013a.
- UNWTO, Accessible Tourism for All, 2013b, <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/updateofthe2005unwtogeneralassemblyrecommendationsonaccessibletourismforall.pdf> (06.01.2014).
- Usta, Ö., Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012.
- Veitch, C. . and Shaw, G. “Disability Legistation and Empowerment of Tourists with Disability: The UK Case”, In Accessible Tourism Concepts and Issues. Eds: Buhalis, D. . and Darcy S. 62-71, Channel View Publications, Bristol, 2011.
- VisitBritain, Access Consumer Research, VisitBritain, London, 2007.
- Wanous, J. P. . and Hudy, M. J. “Single – Item Reliability: A Replication and Extension”, Organizational Research Methods, No:4 (4), (2001), 361-375.

- Weaver, D. and Lawton, L., *Tourism Management*, Wiley Australia Tourism Series, Australia, 2006.
- World Health Organization, *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, Geneva, 1980.
- World Health Organization, *International Classification of Functioning, Disability and Health*, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, Geneva, 2001.
- World Health Organization, *World Report of Disability*, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data., Malta, 2011a.
- World Health Organization, *World Report of Disability Summary*, WHO Library Cataloguing-in-Publication Data., Malta, 2011b.
- Yardı, A., *Alanya Kitabeleri*, İstanbul Fetih Cemiyeti, İstanbul, 2002.
- Yau, M. K., McKercher, B. . and Packer, T. L. “Travelling with Disability More than an Access Issue”, *Annals of Tourism Research*, No:4 (31), (2004), 946-960.
- Yaylı, A. ve Öztürk Y. “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma”. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. No:1 (17). (2006), 87-97.
- Yenişehirlioğlu, E. *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya. 2013.
- Yetkin, H., *Dünden Bugüne Alanya, Yetkin Color Kartpostal ve Dağıtım*, Alanya, 1990.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B., “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”, *International Journal of Economics and Administrative Studies*. No:11, (2013), 51-74.
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D. E. ve Bingöl P., *Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme*, İstanbul Kalkınma Ajansı, İstanbul, 2012.

EKLER

EK 1 – Türkçe Anket Formu

Engelsiz Turizm Tespit ve Değerlendirme Anketi

- Oteliniz?** :
- Uyruğunuz?** :
- Cinsiyetiniz?** : () Kadın () Erkek
- Yaşınız?** : () 18-24 () 25-34 () 35- 44
() 45-54 () 55-64 () 65 ve üzeri
- Medeni Durumunuz** : () Bekar () Evli
- Eğitim Durumunuz** : () İlköğretim () Lise () Üniversite
() Lisansüstü
- Mesleğiniz** : () Özel Sektör () Öğrenci () Kamu Sektörü
() Emekli () Diğer:

1. Engel Durumunuz nedir?

- () Fiziksel () İşitme () Görme () Zihinsel (Refakatçi)

2.Engelinizden dolayı herhangi medikal malzeme kullanmakta mısınız?

- () Tekerlekli sandalye () Koltuk Değneği () Protez () İşitme Cihazı
() Gözlük/büyüteç () Kullanmıyorum () Diğer:

3. Alanya ile ilgili bilgi kaynaklarına nereden ulaştınız?

- () Seyahat Acentaları () Gazete / Dergi () Televizyon () Eş dost tavsiyesi
() Fuar / Festival () Broşür / Katalog () İnternet () Diğer:

4. Tatilinizi organize etme biçiminiz nedir?

- () Bireysel () Seyahat Acentesi () Diğer:

5. Tatile kiminle çıktınız?

- Yalnız
 Eşim ya da ailemle
 Arkadaş / arkadaşlar ile
 Refakatçim ile
 Diğer:

6. Alanya'daki tatil süreniz kaç gündür?

- 1-7 8-10 11-14 15 ve üzeri

7. Alanya'ya kaçınıcı gelişiniz?

- Birinci İkinci Üçüncü Diğer:

8. Konakladığınız işletmeyi tercih etme nedeniniz nedir?

- Daha önce yapmış olduğum seyahatler ile ilgili deneyimler
 Daha önce bu işletmede konaklayanların deneyimleri
 İşletmenin engelliler için uygun oluşu
 Tur operatörü/seyahat acentasının önerisi
 Diğer:

Aşağıda <u>engellilik</u> ile ilgili yer alan sorulara size en yakın cevabı işaretleyiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
Alanya'da ulaşım imkânları (toplu taşıma araçları, taksiler vb.) engellilerin kullanımına uygundur.					
Alanya'da kamuya açık alanlar (yol, kaldırım, park, kamu binaları vb.) engellilerin kullanımına uygundur.					
Alanya'da tarihi ve turistik çekim noktaları (şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plajlar vb.) engellilerin kullanımına uygundur.					
Alanya'da turist bilgilendirme imkânları yeterlidir.					
Alanya halkı ve esnafı engelli turizm bilincindedir.					
Alanya'da gezi imkânları yeterlidir.					
Seyahat acentam tarafından yapılan Alanya'da yer alan engelli uygulamalarına ait bilgilendirmeler yeterlidir.					

Seyahat acentam tarafından engelli turistlerin erişimine uygun yerel turlar düzenlenmektedir.					
Seyahat acentam engelli turistlerin karşılaşılabileceği problemler için çözümler üretebilmektedir.					
Seyahat acentamda çalışan personel engelli turistlere hizmet verebilecek yeterliliğe sahiptir.					
Seyahat acentam tarafından hazırlanan paket turlar engelli turistlerin alım gücüne uygundur.					
Seyahat acentam tarafından sağlanan ulaşım araçları engelli turistler için uygundur.					
Konakladığım işletme içerisinde rahatlıkla hareket edebilirim.					
Konakladığım işletmede yer alan yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan lobi ve resepsiyon bölümü engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan havuz / plajlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan yeme-içme üniteleri (restoran, barlar vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan otopark alanları engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan genel tuvaletler engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan dikey ulaşım imkânları (asansörler, merdivenler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede yer alan açık alanlar engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Konakladığım işletmede çalışan personel engelli turistlere uygun hizmet vermektedir.					
Konakladığım işletme engelsiz turizm bilincindedir.					
Konakladığım işletme tarafından verilen hizmetler (hobi imkânları, sağlık hizmetleri, oda servisler vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.					
Alanya'ya tatil için tekrar gelmek isterim.					
Alanya'da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim.					
Alanya Tatilimden genel olarak memnunum.					
Seyahat Acentamdan genel olarak memnunum.					
Konakladığım işletmeden genel olarak memnunum.					

EK 2 – İngilizce Anket Formu**Accessible Tourism Detection and Assessment Survey**

Hotel Accommodated? : **Nationality?** :

Gender? : Female Male

Age? : 18-24 25-34 35- 44
 45-54 55-64 65 and over

Marital Status : Single Married

Education : Primary Education High School
 University Postgraduate

Occupation : Private Sector Student Public Sector
 Retired Other:

1. What is your disability?

Physical Deafness Blindness Mental (Attendant)

2. Do you use any medical stuff because of your disability?

Wheelchair Crutches Prothesis Hearing Aid
 Glasses/Reading Glass I don't use any Other:

3. Where have you accessed the sources of information about Alanya from?

Travel Agents Newspaper/ Magazine Television Friend's Advice
 Fair / Festival Brochure / Catalogue Internet Other:

4. How do you organize your holiday?

Individually By travel agent Other:

5. Who did you have the holiday with?

Alone
 My wife or my family
 Friend/ Friends

My Attendant

Other:

6. How long are you in Alanya for holiday?

1-7

8-10

11-14

15 and more

7. How many times have you been to Alanya?

Once

Twice

Three times

Other:

8. Why have you chosen the hotel you stay?

Because of the experiences I got from my previous holidays

Because of the experiences of the people who have stayed here before

Because the hotel is suitable for people with disabilities

Because of the recommendation of tour operator/travel agent

Other:

<p>Tick the most suitable option to the statements about disability below.</p>	<p>I completely agree</p>	<p>I agree</p>	<p>I stay neutral</p>	<p>I disagree</p>	<p>I completely disagree</p>
Public transport in Alanya (buses, taxis etc.) is suitable for the use of people with disabilities.					
Public places in Alanya (road, pavement, park, public buildings etc.) are suitable for the use of people with disabilities.					
Historical and touristic attractions in Alanya (city center, historical areas, natural beauties, beaches etc.) are suitable for the use of people with disabilities.					
Tourist information facilities are adequate in Alanya.					
Citizens and shopkeepers of Alanya have conscience about tourism.					
Possibilities of travelling in Alanya are adequate.					
The information given by my travel agent about the applications for people with disabilities in Alanya is adequate.					

Local exhibitions in which people with disabilities can take part are organized by my travel agent.					
My travel agent can produce solutions for problems which people with disabilities may encounter.					
The staff working for my travel agent has enough qualifications to inform people with disabilities.					
Package tours organized by my travel agent are affordable by people with disabilities.					
The means of transport which are supplied by my travel agent are suitable for people with disabilities.					
I can move comfortably in the hotel I stay.					
The bedrooms in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
Lobby and reception in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
Pools/beaches in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
The units to dine and drink in the hotel I stay (restaurants, bars etc.) are suitable for the use of people with disabilities.					
The parking lots in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
The toilettes for common use in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
The vertical means of transport in the hotel I stay (elevators, stairs etc.) are suitable for the use of people with disabilities.					
The open spaces in the hotel I stay are suitable for the use of people with disabilities.					
The staff of the hotel I stay give convenient service for people with disabilities.					
The hotel I stay is conscious about accessible tourism.					
The services given by the hotel I stay (leisure activities, health services, room services etc.) are suitable for the use of people with disabilities.					
I would like to come back to Alanya for holiday again.					
I recommend holiday in Alanya to acquaintances/friends.					
I'm pleased with my holiday in Alanya in general.					
I'm pleased with my travel agent in general.					
I'm pleased with the hotel I stay in general.					

EK 3 – Almanca Anket Formu**Erkennung und Beurteilung Umfrage für Behinderten im Tourismus**

Hotel? : **Staatsangehörigkeit?** :

Geschlecht ? : weiblich männlich

Alter ? : 18-24 25-34 35- 44
 45-54 55-64 65 ve üzeri

Familienstand : ledig verheiratet

Bildungsstand : Premierstufe Sekundar Universität
 Graduate

Beruf : Privat Student/in Beamter/in
 Rentner/in andere :

1. Was ist Ihre Behinderung?

Körperlich taub Blind Mental (Begleiter)

2. Welche medizinische Materiale benutzen Sie?

Rollstuhl Krücke Prothese Hörgerät
 Brille keins andere :

3. Wie haben Sie sich über Alanya informiert ?

Reiseagentur Zeitung / Zeitschrift Fernseher von Freunden
 Messe / Festival Broschüre / Katalog İnternet andere:

4. Wie organisieren Sie Ihren Urlaub?

individuell Reisebüro andere :

5. Mit Wem sind Sie im Urlaub?

alleine
 mit der Familie
 Freund/in - Freunde
 Begleiter
 andere :

6. Wie lange bleiben Sie in Alanya?

- 1-7 8-10 11-14 15 und über

7. Zum wie vielen mal sind Sie in Alanya?

- zum ersten mal zum zweiten mal zum dritten mal andere:

8. Was ist der Grund für die Wahl Ihres Hotels?

- Referenze meiner vorhigen reisen
 Referenze der vorhigen Gästen
 Das Unternehmen ist für Behinderte geeignet
 Durch Empfehlung von der Reisebüro
 andere:

Bitte kreuzen Sie an	Bitte kreuzen Sie an	Einverstanden	Teilweise	Nicht einverstanden	Vollkommen Nicht einverstanden
Die Verkehrsmitteln in Alanya (öffentliche Verkehrsmittel, Taxis, etc.)sind für Menschen mit Behinderungen geeignet.					
Die öffentliche Plätze (Straßen, Gehwege, Parks, öffentliche Gebäude, etc.) sind Geeignet für Menschen mit Behinderungen geeignet.					
Historische und touristische Attraktionen von Alanya (Stadtzentrum, historische Stätten, Naturschönheiten, Strände, etc.)sind für Menschen mit Behinderungen geeignet.					
Ausreichend Die Möglichkeiten für touristische Informationen in Alanya sind ausreichend.					
Die Einwohner sind bewusst von Menschen mit Behinderungen					
Die Möglichkeiten der Ausflüge sind in Alanya ausreichend.					
Die Informationen von meinem Reisebüro über die Anwendungen für Behinderten in Alanya war ausreichend.					

Ausflüge für Behinderte Touristen in die Umgebung von Reisebüro werden organisiert .					
Meine Reiseagentur kann die meine probleme lösen.					
Das Personal der Agentur hat die Kapazität um die Touristen mit Behinderungen zu dienen.					
Die Pauschalreisen für Behinderte sind günstig.					
Transportmitteln vom Reisebüro sind geeignet für Touristen mit Behinderungen .					
Ich kann mich innerhalb der Unternehmung frei bewegen.					
Das Zimmer der Unternehmung ist für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Die Reception und Lobby der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Der Strand und Pool der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Die Lebensmittel-und Getränkeeinheiten (Restaurants, Bars, etc.) der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Autopark der Unternehmung ist für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Die Toiletten der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Die hügeligen Gebieten der Unternehmung ist für Touristen mit Behinderungen geeignet.					
Die öffentliche Gebiete der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet					
Personal der Unternehmung können den Touristen mit Behinderungen guten Service bieten.					
Meine Unternehmung hat genug bewusst über Tourismus für Touristen mit Behinderungen					
Die Dienstleistungen der Unternehmung sind für Touristen mit Behinderungen geeignet (Freizeiteinrichtungen, Gesundheitswesen, Zimmerservice, etc)					
Ich würde gerne wieder für den Urlaub nach Alanya reisen.					
Ich werde gerne Alanya meinen Freunden empfehlen.					
Generell bin ich zufrieden.					
Ich bin mit meinem Reisebüro zufrieden					
Generell bin ich mit meiner Unternehmung zufrieden					

ЕК 4 – Rusça Anket Formu**Анкета Об Определении и Оценки Доступности Туризма**

Ваш Отель? : **Гражданство?** :

Пол ? : Женщина Мужчина

Возраст ? : 18-24 25-34 35- 44
 45-54 55-64 65 и выше

Гражданское

Положение : Неженатый/Не замужем Женат/Замужем

Образование : Начальное Образование Лицей Университет
 Докторанатура

Профессия : Частный Сектор Студент Государственный

Сектор Пенсионер Другое :

1. Вид Инвалидности?

Физическая Инвалидность Инвалидность По Слуху Инвалидность По Зрению

Умственные Отклонения (Нянка)

2. Пользуетесь ли вы, каким либо медицинским материалом?

Инвалидный Стул На Колёсах Костыль Протез Слуховой Аппарат

Очки/Лупа Не Использую Другое:

3. Откуда вы получили информацию об Алании?

- Туристические Агенства Газета/ Журнал Телевизор Рекомендация Друзей
 Ярмарка/ Фестиваль Брошюра/Каталог Интернет Другое:

4. Каким образом вы хотите организовать свой отдых?

- Индивидуальным Образом Через Туристическое Агенство Другое:

5. С Кем Вы Поехали На Отдых ?

- Один/Одна
 С Супругом/ой Или С Семьёй
 С Другом/Друзьями /
 С Нянькой
 Другое:

6. Сколько Дней Отпуска Вы Проведёте В Алании?

- 1-7 8-10 11-14 15 и выше

7. В Который Раз Вы Приезжаете в Аланию ?

- В Первый Раз Во Второй Раз В Третий Раз Другое :

8. Что Является Причиной Выбора Вашего Отеля?

- Опыт, связанный с ранее осуществлёнными поездками
 Опыт посетителей, ранее посетившие данный отель
 Соответствие отеля для людей имеющие какую – либо инвалидность
 Рекомендация Туроператор/Туристического Агенства
 Другое :

<p align="center">Укажите Пожалуйста Ответы На Вопросы, Связанные с <u>Положением Инвалидности</u></p>	<p align="center">Абсолютно Согласен</p>	<p align="center">Согласен</p>	<p align="center">Согласен и Не согласен</p>	<p align="center">Не Согласен</p>	<p align="center">Категорически Не Согласен</p>
<p>Транспортное средство, действующее в городе Алания является подходящим для людей, страдающие инвалидностью (общественный транспорт, такси итд).</p>					
<p>Общественные места, расположенные в городе Алания являются подходящими для людей, страдающие инвалидностью (дорога, тротуар, парк, общественные здания итд).</p>					
<p>Исторические и туристические достопримечательности города Алания являются подходящими для людей, страдающие инвалидностью (центр города, исторические места, природная красота, пляж итд).</p>					
<p>В городе Алания достаточно возможностей для предоставления туристической информации</p>					
<p>Народ и лавочники, проживающие в городе Алания, осознают положение инвалидности.</p>					
<p>В городе Алания присутствует много мест для походов.</p>					
<p>Информация о инвалидности, предоставленная со стороны Туристического Агенства города Алания является достаточной.</p>					
<p>Со стороны Туристического Агенства, для туристов страдающие инвалидностью организуются местные экскурсии.</p>					
<p>Со стороны Туристического Агенства, для туристов страдающие инвалидностью предоставляются разрешения всех возникших проблем.</p>					
<p>Рабочий персонал, работающий в Туристическом Агенстве является достаточным в отношении предоставления услуг для туристов, страдающие инвалидностью.</p>					
<p>Экскурсии, организованные со стороны Туристического Агенства являются доступными для туристов страдающие инвалидностью.</p>					
<p>Транспортные средства, предоставленные со стороны Туристического Агенства являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.</p>					

Я могу свободно перемещаться в отеле, где проживаю.					
Спальные комнаты, находящиеся в отеле, где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Лобби и справочная, находящиеся в отеле, где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Бассейны и пляжи, находящиеся в отеле где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Продукты питания и напитки (ресторан, бар итд), находящиеся в отеле, где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Автостоянки, находящиеся в отеле, где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Общие туалеты, находящиеся в отеле где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Объекты (лифты, лестницы итд), находящиеся в отеле, где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Открытые места, находящиеся в отеле где я проживаю являются подходящими для туристов страдающие инвалидностью.					
Рабочий персонал, работающий в отеле, где я проживаю предоставляют подходящие услуги для туристов, страдающие инвалидностью.					
Отель, где я проживаю придаёт большое значение туристам, страдающие инвалидностью.					
Услуги предоставляемые в отеле, где проживаю являются подходящими для туристов, страдающие инвалидностью (хобби, медицинское обслуживание, обслуживание в номерах итд).					
Я ещё раз хочу приехать на отдых в город Алания.					
Отдых в городе Алания я советую провести друзьям/знакомым и людям, страдающие инвалидностью.					
В целом, я доволен отпуском, проведённый в городе Алания.					
В целом, я доволен Туристическим Агенством					
В целом, я доволен отелем, где проживал во время отпуска.					

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve Soyadı : Yaşar Yiğit KAÇMAZ
Doğum Tarihi ve Yeri : 20.08.1985 – Alanya / Antalya

Eğitim Durumu

Lise Diploması : Alanya Ayşe Melahat Erkin Anadolu Lisesi, Alanya / Antalya, 2003
Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Antalya, 2009
Yüksek Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya, 2014
Tez Konusu : Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği
Yabancı Dil : İngilizce

İş Deneyimi

- Turkish Plastic Company, İsmailiye – Mısır, Pazarlama Departmanı (2008-2010)
- Royal Turk Consulting Company, Kahire – Mısır, Pazarlama Departmanı (2010-2011)

E – Posta : yykacmaz@hotmail.com