

Konaklama İşletmelerinde Engelliliğe Yönelik Yaklaşımın Sorumlu Turizm Bağlamında Değerlendirilmesi: Denizli Örneği

Burçin Kırlar Can^{1**} 

¹ Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Denizli, Türkiye, burcink@pau.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0819-3014

Öz

Bu çalışmanın amacı, Denizli ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin engelli bireylerin turizme erişimini sağlamak amacıyla yürüttüğü farkındalık, bilgilendirme ve uygulamaya yönelik faaliyetlerini tespit ederek sorumlu turizm bağlamında değerlendirmektir. Çalışma ayrıca engellilerin konaklama işletmelerine erişimleri noktasında tespit edilen eksikliklerin giderilmesi için çözüm önerileri sunmayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında Kültür ve Turizm Bakanlığının "Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler" listesi temel alınmıştır. Buna göre Denizli'de turizm işletmesi belgeli konaklama işletmelerine ait 33 resmî web sitesi ile 27 sosyal medya hesabındaki 10.370 paylaşım incelenmiştir. Bu kapsamda yalnızca beş otelin resmî web sitesinde engellilerle ilgili toplam 12 içerik yer aldığı ve 16 sosyal medya hesabında 58 paylaşım yapıldığı tespit edilmiştir. Engellilerle ilgili yazılı ve görsel veriler içerik analizi ve göstergebilim (semiyotik) analizi yöntemleri ile çözümlenerek yorumlanmıştır. Araştırma sonuçları konaklama işletmelerinin erişilebilirlik konusundaki düzenlemelerine ilişkin paylaşımlarının son derece sınırlı olduğunu göstermiştir. Sosyal medya hesaplarında web sitelerinden daha fazla paylaşım yapıldığı görülmüş ancak bu paylaşımların tamamına yakınının yalnızca "sosyal mesaj" verme amacı taşıdığı tespit edilmiştir. Hem algısal olarak hem de eylemsel olarak engellilik, bedensel engellilik ve tekerlekli sandalye sembolü ile bağdaştırılmaktadır. Mevcut uygulama ve paylaşımlarda engel türüne göre ayırım gözetilmemiştir. Ayrıca incelenen web sitelerinin hiçbiri görme engellilerin erişimine uygun tasarlanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Erişilebilirlik, Sorumlu Turizm, Konaklama İşletmeleri, Denizli

Evaluation of Accommodation Establishments' Approaches towards Disability Regarding Responsible Tourism: Case of Denizli

Abstract

This study aims to determine the awareness, enlightenment and practical activities of the accommodation establishments operating in Denizli in order to ensure the access of the people with disability to tourism and evaluate these activities in the context of responsible tourism. The study also intends to offer solutions to eliminate the deficiencies in the access of the people with disability to accommodation establishments. The "Tourism Management Certified Facilities" list of the Ministry of Culture and Tourism was taken as a basis within the scope of the research. Accordingly, 33 official websites and 10.370 posts in 27 social media accounts of accommodation establishments with tourism management certificates in Denizli were examined. In this regard, it was ascertained that only five hotels had a total of 12 content related to the disability on their official website, and 58 posts were shared in 16 social media accounts. Texts and visual data about the people with disability were analyzed and interpreted with content analysis and semiotic analysis methods. The results of the research indicated that the sharing of accommodation establishments regarding accessibility regulations is extremely limited. More posts are shared on social media accounts than on websites, but almost all of these shares aim to give a "social message" only. Disability, both perceptually and operationally, is associated with physical disability and the symbol of wheelchair. There is no distinction considering the type of disability in the existing practices and shares. Besides, none of the examined websites were designed for the access of the people with visual disabilities.

Keywords: Disability Tourism, Accessibility, Responsible Tourism, Accommodation Establishments, Denizli

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Kırlar-Can, B. (2022). Konaklama İşletmelerinde Engelliliğe Yönelik Yaklaşımın Sorumlu Turizm Bağlamında Değerlendirilmesi: Denizli Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 301-317.

**Sorumlu yazar e-posta: burcink@pau.edu.tr

Araştırma Makalesi

Cilt 6, Sayı 1, 2022
ss. 301-317

Gönderim : 24.01.2022
1. Düzeltme: 12.03.2022
Kabul Tarihi: 16.03.2022

Research Article

Vol 6, No 1, 2022
pp. 301-317

Received : 24.01.2022
Revision1: 12.03.2022
Accepted: 16.03.2022

GİRİŞ

Ülkemizde engellilere yönelik düzenlemeler çoğunlukla yasal zorunluluklar ile sınırlı kalmaktadır. Bu nedenle çevremizde sıklıkla yalnızca “yapılmış olmak için yapılan” eksik, hatalı ve hatta yeni sorunlara yol açabilecek uygulamalara rastlanmakta veya yasalar görmezden gelinebilmektedir (ÖZİDA, 2010; TÜİK, 2011; Çağlar, 2012; Tiyek, Eryiğit ve Baş, 2016; Engelliler ve Gençlik Derneği, 2020; Özdemir, 2020). Kamusal alanlarda bedensel engelliler için evrensel ve yasal standartlara uygun olmayan otopark alanları, park yerleri, tuvalet ve lavabolar, tekerlekli sandalye kullananlar için yapılan aşırı dik, dar ve korunaksız rampalar, görme engellilerin yol ve yön takibi için döşenen kriterlere uygun olmayan hissedilebilir yüzeyler, “sessiz” asansörler, işitme engellilere yönelik yönlendirici ve uyarıcı uygulama eksikleri, tüm engel grupları ile iletişim yetersizlikleri ve kazaları erişilebilirlik sorunlarından sadece bazılarıdır. Daha anlaşılır bir örnek vermek gerekirse, görme engelliler için yollar, kaldırımlar, merdiven ve asansör önleri, metro istasyonları, havalimanları ve alışveriş merkezleri gibi yerlerde sarı renkli kesintisiz devam eden veya noktalı işaretlemelerin olduğu hissedilebilir yüzeyler bulunur. Bu sarı şeritler kılavuz ve uyarıcı niteliğindedir. Noktalı yüzeyler, buranın ilerisinde bir engel olduğu veya yolun bittiği anlamına gelir ve bireyler buna göre durması ve etrafını kontrol etmesi gerektiğini anlarlar. Kesintisiz yüzeyler ise durmaya gerek olmadan yola devam edilebileceğini ifade eder. Ülkemizdeki uygulamalarda maalesef bir kaldırımda yürürken kesintisiz devam eden çizgiler birden yola inebilmekte veya yolun tam ortasında ağaç, levha, direk gibi bir engel çıkabilmektedir (Örnekler için bkz. Demirören Haber Ajansı, 2018; Euronews, 2018; +90, 2019; Show Ana Haber, 2019; +90, 2021). Engellilerin önündeki bu yeni engeller de bireylerin kaza geçirmesine veya hayatını tehlikeye atmasına neden olarak istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir.

Destinasyonlar ve turizm işletmeleri açısından engelli turizmüne ve erişilebilirliğe dair bir değerlendirme yapıldığında da benzer durumlar ve sorunlar ile karşılaşmaktadır. Konaklama ve yiyecek-içecek işletmeleri çoğunlukla sadece yasal mevzuat gereği kapasiteleri doğrultusunda gerektiği kadar düzenleme yaparken bazı işletmeler denetim eksikleri nedeniyle otopark alanı, girişler, genel kullanım alanları, odalar, tuvalet ve lavabolar, yeme-içme alanları, toplantı salonları, asansör ve merdivenler gibi birimlerde yasal mevzuata dahi uymayabilmektedir. Ayrıca engel türlerine göre düzenlemelerde ciddi bir hassasiyet de gözetilmemektedir (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012; Kırlar, 2013; Zengin ve Eryılmaz, 2013; Ayyıldız, Atay ve Yazıcı, 2014; Akın, 2019; Yılmaz, Kalpaklıoğlu ve Yılmaz, 2020). Bazı müze ve öğrenim yerlerinde bedensel ve görme engellilere yönelik yürüyüş platformları, rampalar, engelli asansörleri, sesli rehber gibi düzenlemeler olsa da seyahat işletmelerinde ve bu işletmelerin düzenledikleri turlarda ise bu düzenlemelere nadiren rastlanmaktadır (Şen, Çelik Yetim ve Bilici, 2014; Yeşilyurt, Kırlar ve Lale, 2014).

Denizli'nin Pamukkale ve Karahayıt bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri mevcut termal kaynaklar sayesinde termal turizm faaliyetleri göstermektedir. Termal suyun romatizmal rahatsızlıklar, felç, hareket bozuklukları/kısıtlılıkları ve kas, eklem ve iskelet sistemi rahatsızlıklarının tedavisinde ve dâhiliye rahatsızlıklarının da destek tedavisinde kullanıldığı (Nobel Tıp Merkezi, 2021) düşünüldüğünde özellikle bu işletmelerin potansiyel misafirleri arasında engelli turistleri göz ardı etmek mümkün değildir. Diğer yandan hem doğal hem de kültürel kaynakları sayesinde 1988 yılından beri UNESCO'nun Karma Dünya Mirası Listesinde (UNESCO, 2022) yer alan Hierapolis ve Pamukkale'nin turist çekme potansiyeli dikkate alındığında Denizli ilinde engelli bireyleri kapsayıcı bir bakış açısına ve uygulama pratiğine sahip olmak toplumsal açıdan önem arz etmektedir. Engelliler için yapılan düzenlemelerin aynı zamanda ileri yaştaki bireyleri yani üçüncü yaş turistlerini kapsayıcı niteliği de dikkate alındığında turizm işletmelerinin bu sorumluluğun bilincinde olmaları gerekmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Dünyada tahminen bir milyar insan yani dünya nüfusunun yaklaşık olarak %15'i bir tür engellilik ile hayatını sürdürmektedir. Ülkemizde ise engellilere ilişkin istatistikler net veriler sunmasa da nüfusun en az %10'unun engelli bireylerden meydana geldiği bilinmektedir (Engelliler Konfederasyonu, 2020). Engelliler günümüzde halen sağlık hizmetleri, eğitim, korunma, barınma, istihdam, siyasi hayata katılım, dinlenme ve eğlence faaliyetlerine erişim gibi temel konularda önemli engellerle karşı karşıyadır. Bununla birlikte milyonlarca engelli ulaşım araçlarını kullanma, binalara erişme ve bilgi alma noktasında sorunlar yaşamaktadır (Avrupa Komisyonu, 2021).

Araştırmacılar engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarının önündeki kısıtlamaları yapısal, kişisel ve kişilerarası (Crawford ve Godbey, 1987); ekonomik, fiziksel ve davranışsal (Murray ve Sproats, 1990); tutumsal, organizasyonel/sistemik, mimari/fiziksel, bilgi/iletişim ve teknolojik (Ontario Üniversitesi, 2013) engeller gibi çeşitli sınıflara ayırmıştır. Bu doğrultuda, erişilebilirlik ile bağlantılı yapısal, fiziksel veya mimari kısıtlar engellilerin yaşadığı en etkili sorunlar arasında görülmektedir (Bi, Card ve Cole, 2007). Öte yandan engelin türü, oranı ve yapısı (doğuştan veya sonradan engellilik gibi) da turizme katılımı engelleyen faktörler arasındadır (Yau, McKercher ve Packer, 2004).

Avrupa Komisyonu (2021) raporunda engellilerin engeli olmayan bireylere göre daha yüksek yoksulluk veya sosyal dışlanma riskine sahip olduklarını ortaya koymuştur. Öyle ki 2019 yılında engelli nüfusun çoğunluğu kişisel olarak ayrımcılığa uğradıklarını hissettiklerini ifade etmiştir. Sosyal açıdan bilinçli turizm pratikleri ile ortak hedefleri paylaşan sorumlu (responsible) turizm hareketi, destinasyonları, yöneticileri, planlama yetkililerini, turizm işletmelerini, turistleri ve yerel halkları sürdürülebilir turizmi başarmak için sorumluluk almaya ve destinasyonda yaşayan ve destinasyonu ziyaret edecek kişiler için daha iyi yerler yaratmaya teşvik etmektedir.

Bu bağlamda turizmi kapsayıcı bir sosyal deneyim haline getirmek ve özellikle savunmasız ve dezavantajlı topluluklar ve bireyler olmak üzere herkesin erişimini sağlamak sorumlu turizm için benimsenen ilkeler arasında yer almaktadır (Fabricius ve Goodwin, 2002).

Turizm işletmelerinin ev sahibi destinasyonlarda çevreye ve toplumlara karşı ahlaki sorumluluğunu vurgulayan sorumlu turizmin temel amaçlarından biri, engeli bulunan kişilere erişim sağlamaktır (Rasdi vd., 2019). Bu bağlamda, sorumlu turizm prensibini benimsemiş İngiltere merkezli bir aktivist seyahat şirketi dünya çapında farklı tur operatörlerinin düzenlediği sorumlu tatil seçeneklerini bir araya getirerek engellilere yönelik “erişilebilir turlar” sunmaktadır. Bu turlar kapsamında bedensel, görsel, işitsel veya zihinsel engel türüne göre özelleştirilebilen ve her bir engel türünün ihtiyacına cevap veren ürün ve hizmetler (ulaşım, konaklama, yeme-içme, gezi, etkinlik, eğlence vd.) bir araya getirilmektedir. Erişilebilir turlar arasında istendiği takdirde profesyonel rehber ve uzmanlar eşliğinde kısmi görme engelliler için yabancı dil öğrenme ve yürüyüş turları, paralimpik oyunlara uygun sahalarda aktivite (masa tenisi, bisiklet kiralama, yüzme, kayak, kürek çekme, ata binme vd.) turları, tekerlekli sandalyeli, işitme, görme veya zihinsel engellilerin katılabileceği kültür, safari veya kruvaziyer turları gibi örnekler yer almaktadır (Responsible Travel, 2021).

Avrupa Komisyonu Başkanı von der Leyen tarafından da ifade edildiği gibi “Engellilerin işyerinde iyi koşullara sahip olma, bağımsız yaşama, eşit fırsatlara sahip olma, toplum yaşamına tam olarak katılma hakları vardır. Herkesin engelsiz bir yaşam hakkı vardır. Ve toplum olarak, diğerleriyle eşit koşullarda topluma tam katılımlarını sağlamak bizim yükümlülüğümüzdür.” (Avrupa Komisyonu, 2021: 4). Dolayısıyla Birleşmiş Milletlerin “Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmesi” kapsamında “Kültürel Yaşama, Dinlenme, Boş Zaman Aktiviteleri ve Spor Faaliyetlerine Katılım” (Madde 30) maddesinde belirtildiği üzere “Engellilerin spor, eğlence yerleri ile turistik alanlara erişimini sağlamak” ve “Eğlence, turistik, boş zaman aktiviteleri ve spor etkinliklerini organize edenlerin sunduğu hizmetlere engellilerin erişebilmesini sağlamak.” sözleşmeye taraf olan devletlerin yükümlülüğündedir (Birleşmiş Milletler, 2007). Bu doğrultuda Denizli ilinde hizmet veren konaklama işletmelerinin engelli bireylerin turizme erişimini sağlamak amacıyla yürüttüğü faaliyetlerin mevcut durumunu tespit ederek sorumlu turizm bağlamında ele alan bu çalışma, belirlenen eksikler doğrultusunda erişilebilirliği arttırmak ve her bireyin turizmden eşit veya mümkün olan en üst düzeyde yararlanabilmesi için çözüm önerileri sunmaktadır.

YÖNTEM

Bu çalışmada araştırmanın amacı ve soruları doğrultusunda nitel araştırma deseni benimsenmiş, bu kapsamda ikincil veriler içerik ve göstergebilim (semiyotik) analizleri ile çözümlenerek yorumlanmıştır. Engellilere yönelik yaklaşıma odaklanan bu araştırmanın sorumlu turizm çerçevesinde cevap aradığı sorular aşağıda yer almaktadır.

- Turizm işletmeleri engelli bireylere yönelik farkındalık ve bilgilendirme faaliyetleri yürütmekte midir?
- Turizm işletmeleri engelli bireylere yönelik erişilebilir düzenlemeler ve uygulamaya dönük faaliyetler sunmakta mıdır?
- Turizm işletmeleri engellilere yönelik faaliyetlerinde engellilik türünü ve buna yönelik gereksinimleri dikkate almakta mıdır?

Denizli’de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin belirlenmesinde Kültür ve Turizm Bakanlığının (KTB) 5 Ağustos 2021 tarihli “Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler” listesi (KTB, 2021) ile Denizli İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün “Turizm İşletme Belgeli Oteller” listesinden (Denizli KTB, 2021) faydalanılmıştır (Tablo 1). Denizli’de toplam 40 turizm işletmesi belgeli konaklama tesisi faaliyet göstermektedir. İl merkezinde toplam 22 otel, 1.321 oda ve 2.628 yatak; Pamukkale’de 1 otel 147 oda ve 302 yatak; Karahayıt’ta 10 otel, 1.934 oda ve 3.886 yatak; ilçelerde ise 7 otel 138 oda ve 272 yatak kapasitesine sahiptir. İl çapındaki toplam 40 konaklama işletmesinde 3.540 oda ve 7.088 yatak arzı mevcuttur (Denizli KTB, 2021).

Tablo 1. Denizli’de Faaliyet Gösteren Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli Turizm İşletmeleri

İşletmenin Konumu	Tesis Sınıfı	Sayı
Merkez	5 Yıldızlı	1
	4 Yıldızlı	4
	3 Yıldızlı	12
	2 Yıldızlı	3
	Butik	2
Pamukkale	4 Yıldızlı	1
Karahayıt*	5 Yıldızlı	7
	4 Yıldızlı	1
	3 Yıldızlı	2
İlçeler	3 Yıldızlı	2
	2 Yıldızlı	2
	Yıldızı Yok	3
		Genel toplam: 40

* Karahayıt’ta faaliyet gösteren termal otellerden yedisi Sağlık Bakanlığı onaylıdır.

Kaynak: Denizli KTB, 2021.

Denizli’de faaliyet gösteren turizm işletmesi belgeli tesisler belirlendikten sonra öncelikle tam sayım yöntemi ile işletmelerin tamamının resmî web siteleri olup olmadığı tespit edilmiştir. Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün listesinde otele ait web sitesinin linki yer almıyorsa veya yanlışsa, web sayfasını bulmak için en yaygın arama motorunun ilk beş sayfası taranmıştır. Göstergibilim analizi için en iyi görsel malzemeyi sunan sosyal medya platformu tercih edilmiştir. Ancak güvenilirliğini teyit

etmek mümkün olmadığı için sadece sosyal medya hesabına sahip olan ve resmî web sitesi bulunmayan işletmeler dikkate alınmamıştır. Buna göre yedi konaklama işletmesinin resmî web sitesine ulaşılamamıştır. Web sitesine sahip işletmelerden de altısının sosyal medya hesabına ulaşılamamıştır. Ulaşılan web sitelerinde ana sayfa ve alt menülerdeki yazılı ve görsel içeriklerin tamamı ile sosyal medya hesaplarındaki engellilerle ilgili yazı ve fotoğraf içeren tüm paylaşımlar Aralık 2021 ve Ocak 2022 tarihleri arasında analize tabi tutulmuştur.

Göstergebilim analizi ile engellilere ilişkin göstergeleri içeren paylaşımlarda verilmek istenen düz anlamlar, yan anlamlar ve saklı mesajların neler olduğu sorusuna cevap aranmıştır (Manning ve Cullum-Swan, 1994; Echtner, 1999). Göstergebilim analizi uygulanırken yalnızca görsel, metin, sembol ve grafiklerin düz anlamları incelenmemiş aynı zamanda verilmek istenen mesaj ve yan anlamları çağrıştırmada yardımcı olan renk, boyut ve konum gibi unsurlar da dikkate alınmıştır (Sel ve Aktas, 2019). Bu bağlamda görseller ve metinlerdeki özneler ve semboller erişilebilir turizm ve sorumlu turizm kavramları ile ilişkilendirilerek yorumlanmıştır.

Araştırmanın geçerliği ve güvenilirliği kapsamında inandırıcılığı sağlamak amacıyla analizler konusunda bağımsız bir araştırmacıdan uzman görüşü alınmış ve bulgular literatürle karşılaştırılmıştır. Bunun yanında aktarılabilirliği ve tutarlılığı sağlamak için yöntem kapsamında analize dahil edilen işletmeler, veri toplama ve diğer tüm süreçler hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Doğrulanabilirliği sağlamak için ise bulgular yorumlanırken işletmeler tarafından yapılan paylaşımlardan alıntılar yapılmış ve sonuçta çalışmanın sınırlılıkları ortaya konmuştur (Shenton, 2004).

BULGULAR

Araştırma kapsamında Denizli ilinde faaliyet gösteren turizm işletmesi belgeli konaklama işletmelerine ait toplam 33 resmî web sitesi ile 27 sosyal medya hesabında yapılan 10.370 paylaşım incelenmiştir. Bu doğrultuda yalnızca beş otelin resmî web sitesinde engellilerle ilgili toplam 12 içerik yer aldığı ve 16 sosyal medya hesabında toplam 58 paylaşım yapıldığı tespit edilmiştir. Resmî web sitesinde engellilere yönelik bilgi veya görsel sunan otellerin tamamı aynı zamanda sosyal medya hesaplarından da engelliler ile ilgili paylaşım yapmıştır. Buna rağmen sosyal medya hesaplarında resmî web sitelerinden daha fazla paylaşım yapıldığı görülmüş ancak bu paylaşımların tamamına yakınının “sosyal mesaj” verme amacı taşıdığı tespit edilmiştir. Elde edilen göstergeler Tablo 2’de yer almaktadır. Bu bağlamda araştırma bulguları “erişilebilirlik düzenlemeleri” ve “engellilere yönelik sosyal mesajlar” temaları altında toplanmıştır.

Tablo 2. Analizlerde Elde Edilen Göstergeler

Özneler	Anlam ve semboller
Tekerlekli sandalyeli yetişkinler / çocuklar	Otel atmosferi (odalar, ortak alanlar, otel binası)
Down sendromlu çocuklar / bebekler	Sembolik öğeler (Tekerlekli sandalye, erişilebilirlik sembolü, işaret dili alfabesi, kanser kurdelesesi)
Gülen / mutlu çocuklar	Birliktelik ve destek mesajları
Engellilerin yanında yer alan diğer bireyler (ebeveynler, refakatçiler, yakınlar, arkadaşlar vd.)	Kalp, çiçek, gülen yüz sembolleri
	Renkli fon ve temalar

Erişilebilirlik Düzenlemeleri

Konaklama işletmelerinin engellilere yönelik bilgilendirmeleri oda düzenlemeleri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu işletmeler genellikle sahip oldukları toplam oda sayısı ile engelli oda sayısı hakkında bilgi vermektedir. Bu oteller arasında yasal olarak zorunluluğu bulunmamasına rağmen engelli odası bulunan veya yasal sınırın üzerinde engelli odasına sahip oteller olması sevindiricidir. Ancak bir otel dışında bu odalarda hangi düzenlemeler yapıldığına dair detay yer almamaktadır. Bu otel kullandığı görsellerde özellikle oda banyosunda bedensel engellilerle ilgili yaptığı düzenlemelere (katlanabilir oturak, tutunma barları, eşiksiz zemin vb.) vurgu yapmıştır. Öte yandan otellerin tamamının bedensel engelliler için erişilebilirlik sağladığı, farklı engel türlerine yönelik bir ayırım gözetilmediği anlaşılmaktadır:

Otel 1: Sekiz katta toplam 126 odasıyla 5 yıldızlı otel kategorisindedir. Bu odalardan iki tanesi engelli misafirlerimiz rahat edecek şekilde düzenlenmiştir.

Otel 5: Günümüz teknolojisine uygun tüm donanıma sahip; toplam 95 odamız (69 standart, 24 executive köşe oda, 1 bedensel engelli oda ile 1 başkanlık dairesi), lüks ve konforlu bir konaklama için en ince ayrıntısına kadar düşünülmüş yüksek teknolojik ekipman ve donanıma sahip genel sosyal alanlar, toplantı salonlarımız, güler yüzlü ve profesyonel kadromuzla hedefimiz; geleneksel Türk misafirperverliğini ilke edinerek, her bir misafirin konforu ve memnuniyeti için kişiye özel yaklaşımlar sunabilmemizdir.

Otel 10: Misafirlerimizin rahat, konforlu ve huzurlu bir konaklama geçirmesi için tam donanıma sahip toplam 56 odamız (2 roof suit, 2 fiziksel engelli) bulunmaktadır.

Otel 20: Engelli konuklarımızın rahatı için kapısından banyo ve dolaplarına kadar özenle tasarlanan engelli odalarımız standart odaların konforlu yaşam alanını ve aynı zamanda birer standart oda ile bağlantılı olmanın kolaylığını sunuyor.

Otel 25: 6 Doublex, 2 Connection, 2 King Suit, 160 Non smoking, 2 Engelli odası; Toplam 270 oda, 570 yatak bulunmaktadır.

Ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığının “Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği” gereğince “Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan tesisler ile dört ve beş yıldızlı otellerde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, asansörler, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme içme ünitesinde, gününbirlik tesisler, mola noktaları ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde erişilebilirlik düzenlemeleri yapılır. Bu düzenlemeler özel işaretlerle belirtilir.” (Resmî Gazete, 2019a) hükümlerinin yerine getirilmesi gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinin yerine getirmekle yükümlü oldukları erişilebilirlik düzenlemelerine ilişkin esaslar Türk Standardları Enstitüsü tarafından uluslararası standartlar da dikkate alınarak belirlenmiş olup Kültür ve Turizm Bakanlığının “Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ” (Resmî Gazete, 2019b) kapsamında açıkça belirtilmektedir. Dolayısıyla engellilere yönelik herhangi bir bilgilendirme yapmayan ancak yönetmelik kapsamına giren konaklama işletmelerinin yasal olarak erişilebilirlik düzenlemeleri yapmakla ve kapasitelerine oranla engelli odası bulundurmamakla yükümlü oldukları ancak araştırmada bu konuda yeterli bilgiye ulaşamadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

Araştırma kapsamındaki otel web sitelerinin hiçbirinde odalar dışındaki alanlara yönelik erişilebilirlik düzenlemelerine ilişkin açıklama bulunmamaktadır. Yalnızca herhangi bir bilgilendirme yapılmasa da bir otelin resmî web sitesinde bedensel engellilerin termal havuzu kullanımı için düzenlenen bir engelli asansörü (lift) göze çarpmaktadır. Bir başka otelin de sosyal medya hesabında termal havuzda engelli asansörünün yer aldığı görsellere rastlanmıştır ancak buradaki paylaşımların amacının engellilere yönelik bu düzenlemeyi öne çıkartmak değil genel görsel paylaşımı yapmak olduğu anlaşılmıştır.

Konaklama işletmelerinin sosyal medya paylaşımlarında da resmî web sitesinde açıklama yapan aynı otellerin benzer paylaşımları yer almaktadır. Yalnızca bir otel web sitesinde hiç bahsetmemesine rağmen sosyal medya hesabından engelli odası ve banyosundan görseller paylaşmıştır. Dolayısıyla sosyal medya görsellerinde yine bedensel engelliliğin ön planda olduğu ortaya çıkmıştır. Otel girişi ve genel alanlardaki erişilebilirliğe dair küçük bir detay veren bir otel dışında yapılan paylaşımların tamamı erişilebilir oda düzenlemelerine yöneliktir:

Otel 1: *Otel 1 olarak engelli vatandaşlarımızın rahatını sağlamak için birçok uygulamaya sahibiz. Otelimizin girişinde rampa, engelli vatandaşlarımız için oda ve genel alanda tekerlekli sandalye bulunuyor.*

Otel 10: *Fiziksel engelli misafirlerimize özel dizayn edilmiş odalarımızla, hizmette bir adım öndeyiz.*

Engellilere Yönelik Sosyal Mesajlar

Konaklama işletmelerinin sosyal medya paylaşımlarının tamamına yakını engellilere ilişkin özel gün ve haftalarda sosyal mesaj verme amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda 3 Aralık Dünya Engelliler Günü yıllar içinde en fazla paylaşım yapılan tarih olmuştur. Bunun dışında 10 – 16 Mayıs Engelliler Haftası, 21 Mart Dünya Down Sendromu Günü, 2 Nisan Dünya Otizm Farkındalık Günü ile 1 – 7 Nisan Kanser Haftası ve 4 Şubat Dünya Kanser Günü farkındalık ve destek amacıyla paylaşım yapılan özel gün ve haftalar arasındadır. Engellilere özel günlerde düzenli olarak paylaşım yapan otellerin her yıl aynı veya benzer görsel ve mesajları paylaşmayı tercih ettiği görülmüştür. Ancak genel olarak paylaşımlar konusunda kurumsal ve sürdürülebilir bir yaklaşım benimsenmediği anlaşılmıştır.

Paylaşımlardaki göstergeler incelendiğinde engellilik ile en çok bedensel engelliliğin bağdaştırıldığı ve en fazla erişilebilirlik sembolü olan tekerlekli sandalyenin ve tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin ön plana çıkarıldığı görülmüştür. Bu paylaşımların bir kısmında otel atmosferindeki (otel odası, otel önü/içi vb.) özneler veya nesnelere ait görseller tercih edilmişken kalan görseller bedensel engellilere ilişkin afiş formatında genel tasarımlar içermektedir. Bu grafiklerin bir kısmında tekerlekli sandalyedeki bireylerin bedenleri karanlıkta, arka planda belirsiz şekilde, yarım (omuzdan yukarısı görünmeyecek şekilde); arka fonları ise aydınlık, güneşli veya renkli tasarlanmış durumdadır, bir kısmında ise ebeveynleri veya arkadaşları/yakınları engelli bireylere destek olmaktadır.

Paylaşımlardaki yazılı içerik ve başlıklarda destek, sevgi, birliktelik ve farkındalık amacı taşıyan mesajlar verilmiştir. Bunlar arasında *“Hayatı Paylaşmak İçin Engel Yok”*, *“Engel Değil Destek Olalım”*, *“Sevgi Varsa, Engel Yoktur!”*, *“Engel, Engel Değildir Aşıldığında”*, *“Engelleri Kaldıralım”*, *“Engelleri Beraber Aşıyoruz”*, *“Her İnsan Bir Engelli Adayıdır”*, *“Farkında Ol, Fark Et! Çünkü Biz Birlikte Güçlüyüz”*, *“Çünkü Yaşama Sevinci Hiçbir Zaman Engelli Olmadı”*, *“Tüm Kardeşlerimiz İçin Engelsiz Bir Dünya Diliyoruz”* ve *“Engelleri Kaldıralım, Destek Olalım, Topluma Kazandıralım”* gibi sloganlar kullanılmıştır. Özellikle erişilebilirliğin sağlanması için temennilerde bulunduğu göze çarpmasına rağmen otellerin bu konudaki uygulama ve düzenlemelerine ilişkin çok nadir paylaşım bulunmaktadır (Bkz. Erişilebilirlik Düzenlemeleri).

Sosyal medyada konaklama işletmeleri tarafından bedensel engel dışında en fazla paylaşım yapılan konu *“Down Sendromu”* olmuştur. Göstergeler incelendiğinde Down sendromunun rengârenk fon ve temalar ile gülen çocuk ve bebeklerle ilişkilendirildiği ortaya çıkmıştır. Genellikle sevgi ve destek ağırlıklı mesajlarda bu genetik farklılığın nedeni olan fazladan bir kromozoma vurgu yapılmıştır: *“Gerçek Dostlar, Kromozom Saymaz”*, *“Onları +1 Farkla Çok Seviyoruz”*, *“+1 Farkla Daha Güzel”*, *“Onlar Bizden +1 Fazla”*, *“Eksik Değil Aksine +1 Fazla”* ve *“Tıpkı Sizin Gibiyiz +1 Farkla”*. Bu paylaşımların tamamının genel sosyal mesaj içerdiği ve konaklama işletmelerine özel içerik bulunmadığı görülmüştür.

Bedensel ve zihinsel engel dışında işaret dili harfleriyle gösterilen “sevgi” temalı az sayıda paylaşım ile renkli “kurdele” öğelerinin kullanıldığı kansere yönelik farkındalığa işaret eden birkaç paylaşım yapılmıştır. Kurdele simgesi, kanser başta olmak üzere çeşitli hastalıklara yakalanmış veya sağlıklı kişiler tarafından hastalıkla mücadele etmek, hastalık hakkında bilinçlendirmek ve kanser hastalarına destek göstermek için kullanılmaktadır. Farklı sembolik renklere sahip çok çeşitli kanser kurdeleleri vardır. Örneğin, araştırma dahilindeki konaklama işletmeleri tarafından yapılan paylaşımlarda da kullanılan pembe kurdele, meme kanseri ile mücadele ve erken teşhis ve tedavi için farkındalık yaratmak amacıyla kullanılmaktadır (Özdoğan, 2020). Son olarak, konaklama işletmeleri tarafından otizm ile ilgili Down sendromuna benzer niteliklerde birkaç tane farkındalık paylaşımı da yapılmıştır.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Denizli ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin erişilebilirlik konusundaki düzenlemelerine ilişkin paylaşımları son derece sınırlıdır. Paylaşım yapan otellerin engelliliği tamamen bedensel engellilik ile ilişkilendirdiği ve tüm düzenlemelerini bu doğrultuda yaptıkları görülmüştür. Diğer engel gruplarına uygun erişilebilirlik düzenlemelerine dair herhangi bir bilgiye ulaşamamıştır. Konaklama işletmelerinde engellilere yönelik yapılan diğer araştırmalarda da oldukça benzer sonuçlar elde edilmiştir (Tozlu vd., 2012; Zengin ve Eryılmaz, 2013; Ayyıldız vd., 2014; Yılmaz vd., 2020). Bu durumun bedensel engellilerin diğer engelliler içindeki oranının daha fazla olmasından kaynaklandığı düşünülse (Yaylı ve Öztürk, 2006) de engelli bireylerin toplum hayatı içinde farklı engel türlerinden kaynaklanan erişim sorunları yaşadıkları bilinmektedir. Bedensel engelliler açısından engelin hangi uzuv/uzuvlarda olduğuna bağlı olarak farklı erişilebilirlik sorunları yaşanabilmektedir. Bu bağlamda tekerlekli sandalyeli bir bedensel engelli ile koltuk değneği kullanan veya eller ve kollarında engeli olan misafirlerin ihtiyaçları farklılaşmaktadır. Bu nedenle erişilebilirliğin bütüncül bir yaklaşımla konaklama işletmelerinin her bir biriminde sağlanması gerekmektedir.

Bir engel türünün neden olduğu erişim sorunu ile diğeri aynı olmadığı için engel gruplarının arasındaki ayrımın bilincinde olunması gerekir. Örneğin, görme engelliler duyma ve dokunma, işitme engelliler görme ve hissetme, konuşma engelliler yazma ve işaret dili, zihinsel engelliler refakatçi veya doğru iletişim desteğine yönelik düzenlemelere ihtiyaç duyabilir. Bu nedenle sesli uyarı sistemleri, kabartmalı (Braille alfabesi ile yazılan) veya kontrast yüzeyler ile büyük puntolu yazılar görme engelliler için elzem iken işitme engelliler için görsel ve harekete/titreşime dayalı uyarı sistemleri gerekebilmektedir. Dahası aynı engel türü içinde engelin oranı veya yapısı bile bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini değiştirebilmektedir (Yau vd., 2004; Poria, Reichel ve Brandt, 2009; Small, Darcy ve Packer, 2012; Yeşilyurt vd., 2014). Örneğin, kısmi görme engelliler daha büyük puntolu yazılara veya kontrast tema ve görsellere, tamamen görme engelliler ise sesli okuyuculara ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda bir

başka örnek vermek gerekirse, bu araştırmanın odağını oluşturan web sitelerinin de özellikle bilgiye erişim noktasında bu hususlara göre hazırlanması veya mevcut altyapıların görme engellilere uygun hale getirilmesi önem arz etmektedir (Çağlar, 2012; Kırklar, 2013). Ancak çalışma kapsamında böyle bir işletmeye rastlanmamıştır.

Konaklama işletmeleri tarafından bedensel engellilikten sonra sosyal medyada en fazla zihinsel engellere neden olan Down sendromunun farkındalık ve destek verme amacıyla vurgulandığı görülmüştür. Ancak elbette bahsedildiği üzere bedensel engeli olan bir birey ile zihinsel engelli birinin gereksinimleri de bir olmayacaktır. Öte yandan süregelen hastalıklar (kanserler, diyabet, astım, organ yetmezlikleri, hormonal bozukluklar vd.) gibi fiziksel olarak gözlenemeyen ancak bireylerin sağlığını, yaşam kalitesini ve günlük faaliyetlerini sınırlandıran pek çok engel türü bulunmaktadır (Devlet İstatistik Enstitüsü, 2004). Tüm bu nedenlerden ötürü turizmde tüm bireyleri kapsayıcı bir erişilebilirliğe ulaşmak isteniyorsa bütüncül bakış açısına sahip olmak ve her bir ihtiyaca yönelik detaylı incelemeler yaparak eksikleri gidermek ve buna göre faaliyetleri şekillendirmek gerekmektedir (Yılmaz vd., 2020). Konaklama işletmeleri her ne kadar kâr amacı gütmeye amacıyla kurulmuş işletmeler olsa da turizmin özünde taşıdığı sorumluluğun bilincinde olarak faaliyetlerini sürdürmelidir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Konaklama işletmelerinde yalnızca misafir odalarını engellilere uygun hale getirmek yeterli değildir. Bir misafirden otele geldiği zaman odasına kapanıp tatili bittiğinde evine dönmesi beklenemeyeceğine göre işletmenin tüm olanaklarından yararlanabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması ve engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Otelin ana giriş kapısından ortak yeme-içme, eğlence ve dinlenme alanlarına kadar engeli olmayan her bireyin rahatlıkla kullanabildiği tüm alanların engelsiz ve erişilebilir hale getirilmesi için özen gösterilmelidir. Örneğin, hareket zorluğu çeken veya tekerlekli sandalye kullananların havuza girebilmeleri için gereken engelli asansörü, rampalar veya görme engelliler için havuz etrafına döşenecek hissedilebilir yüzeyler ve tutunma barları gibi düzenlemeler göz ardı edilmemelidir (Kırklar, 2013; Akın, 2019). Özellikle Denizli'deki gibi sağlık ve tedavi amacı ile tercih edilen termal otellerin engelli misafir potansiyeli düşünüldüğünde gerekli standartları sağlaması oldukça mühimdir.

Turizm işletmelerinin kapsayıcı bir anlayışla engellilere yönelik birincil sorumluluğu fiziksel kısıtları ortadan kaldırmaktır. Diğer yandan yapılan araştırmalarda ortada bulunduğu üzere (Avrupa Komisyonu, 2021), "dışlanmışlık" hissini ortadan kaldırmak amacıyla engelliler için yapılan erişilebilirlik düzenlemeleri ilgili mecralarda açıkça ortaya konmalıdır. Böylelikle turizm işletmeleri engellilerin önündeki kişisel ve kişilerarası kısıtların azaltılmasında da önemli bir rol üstlenir (Yau vd., 2004; Poria vd., 2009). Bu çalışmada tespit edilen bazı örneklerde olduğu gibi havuz kenarındaki engelli asansörünü gören bir misafir otele geldiğinde yardım almadan kendi başına tatilini geçirebileceğini düşünebilir. Ancak bu düzenlemeden haberi olmayan bir

misafir işletmeyi arama cesareti bile göstermeden tatil kararından vazgeçebilir. Elbette turizm işletmelerinde istihdam edilen personelin profesyonelliği ve Türk konukseverliği gereği yardım isteyen her misafirin talebi geri çevrilmemektedir. Ancak burada önemli olan toplum içinde ayrımcılığa neden olmayacak şekilde engelli misafirlere erişilebilir olanaklar sunmaktır. O nedenle tüm turizm işletmelerinin önce fiziksel engelleri ortadan kaldırıp ardından kişisel ve kişilerarası engellerin en aza indirilmesinde sorumluluk alması önem teşkil etmektedir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda konaklama işletmeleri öncülüğünde tüm turizm işletmelerinin engelli bireylerin turizme erişimini sağlama ve arttırma sorumluluğu kapsamında benimsemesi önerilen hususlar aşağıda yer almaktadır. Elbette bazı öneriler turizm işletmelerinin ve hatta yerel yönetimlerin tek başına gerçekleştirebileceği boyutları aşmaktadır. Bu nedenle en öncelikli öneri il çapındaki tüm paydaşların ortaklaşa ve koordineli bir şekilde kendi üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmesidir (ÖZİDA, 2010; Çağlar, 2012; Engelliler ve Gençlik Derneği, 2020; Özdemir, 2020; Yılmaz vd., 2020).

- Turizm işletmelerinin engellilere yönelik mevcut düzenleme ve uygulamalarının yasal mevzuat ve standartlar doğrultusunda yerel yönetimler tarafından tespit edilmesi, eksik ve yanlış uygulamaların giderilmesi için bir takvim oluşturularak süre sonunda ve sonrasında belirlenen aralıklarla düzenli denetimler yapılması,
- Yeni turizm yatırımları için kuruluş izni ve ruhsat alımı sırasında engellilere yönelik erişilebilirlik standartları getirilmesi,
- Yasal zorunluluk dışında engel türlerine göre yapılması gerekenler (bedensel, görsel, işitsel ve duyuşsal düzenlemeler, özellikle acil durumlar için uyarı sistemleri, diyet menüleri, işaret dili bilen personel istihdamı, engellilerle iletişim konusunda eğitimler vb.) uzman desteği ile belirlenerek işletme kapasitesi doğrultusunda uygulanabilirliği olan düzenlemelerin faaliyete geçirilmesi,
- Finansal olarak maliyet kontrolü açısından özellikle küçük ölçekli turizm işletmelerinde sürdürülebilirliği sorun yaratacağı için engelli misafirlerin rezervasyonları sırasında talepleri alınarak bu taleplerin karşılanması için çaba gösterilmesi (engel türüne uygun oda blokajı ve düzenlemesi, diyet menü, betimsel anlatım, sesli rehber, işaret dili bilen turist rehberi vb.),
- Erişilebilir uygulamalar için işletmelere teşvikler verilmesi (yeşil yıldız alan konaklama işletmelerine yapılan indirimler gibi),
- İl çapında engellilere yönelik standartları yerine getiren turizm işletmelerinin belgelendirilerek “Erişilebilir Turizm İşletmeleri” veya “Engelli Dostu Turizm İşletmeleri” haritası çıkarılması, yerel yönetimler tarafından bu işletmelerin tanıtımlarının yapılarak yeni işletmelerin teşvik edilmesi,

- Düşük sezonda turizm işletmelerinin bünyesinde (konaklama, yeme-içme, gezi, eğlence ve diğer hizmetler) engellilere yönelik indirimler ve uygun fiyatlı kampanyalar düzenlenmesi,
- Dünya Engelliler Günü ve Haftası, Down Sendromu Günü, Otizm Farkındalık Günü gibi özel gün ve dönemlerde yerel yönetimlerin öncülüğünde ve turizm işletmelerinin bünyelerinde etkinlikler düzenlenerek engellilerin ücretsiz olarak bu etkinliklere katılmasının sağlanması (Böylelikle belki de hayatında hiç otele gitmemiş, hiç uçağa binmemiş veya Pamukkale'yi görmemiş bir engelli ile varsa bu engellinin bakımını üstlenen bireyler turizm ekosistemi ile tanışma fırsatı bulabilir.),
- Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, eğitim kurumları ve turizm işletmelerinin ortaklığında engelli bireylerin gereksinimleri hakkında toplumu bilgilendirmek ve sorunları çözmek için il çapında seminerler verilmesi, özellikle misafirlerle doğrudan iletişim halinde olan turizm yöneticileri ve çalışanlarının bu seminerlere katılımının zorunlu tutulması,
- İlgili paydaşlar tarafından turizm sektörü personeline ücretsiz olarak işaret dili eğitimlerinin verilmesi ve başarılı personelin sertifikalandırılması,
- Farkındalığı arttırmak için tüm turizm paydaşlarının özellikle sosyal medya paylaşımlarında engellilerin sorunlarına ve engellilere yönelik uygulamalarına yer vermesi önerilmektedir.

Bu çalışma, odaklandığı araştırma konusu çerçevesinde mevcut durumun tespiti için ikincil verilerden yararlanmıştır. Turizm işletmeleri engellilere yönelik sorumlu bir misyon benimsiyor olsa dahi gerçekleştirilen düzenleme ve faaliyetler konusunda tanıtım ve duyuru yapılmadığı müddetçe bu bilgiye erişmek mümkün olmamıştır. Dolayısıyla mevcut veriler, paylaşımlar üzerinden çözümlendiği için işletmelerin tamamen erişilebilir olduğu veya olmadığı anlamına gelmez. Ancak bu durumun aynı zamanda engelli bireylerin bilgiye erişimlerini kısıtlayarak turizm işletmelerine ve etkinliklerine katılmalarının önüne geçtiği göz önünde bulundurulmalıdır.

Çalışma kapsamında Denizli'nin turizm sektöründe yer alan tüm paydaşlar ele alınmak istense de özellikle seyahat acentalarının unvanları ile ticari unvanlarının farklılık göstermesi ve kurum ve kuruluşların çoğunlukla resmî web sitelerinin bulunmaması, şubelerin web sitelerinin tek bir çatı altından yürütülmesi gibi nedenlerden dolayı yeterli ve doğru bilgilere ulaşamamıştır. Bu bağlamda gelecek çalışmalarda turizm sektörünün tüm paydaşları ile yüz yüze görüşmeler ve yerinde incelemeler yapılması sorumlu turizm bakış açısının bütüncül ve sürdürülebilir olarak benimsenme durumunun ortaya konması bakımından önem taşımaktadır. Böylece tespit edilen sorunlara yönelik daha somut çözüm önerileri getirilmesi mümkün olacaktır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Teşekkür: Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederim.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Çalışma kamuya açık ikincil verilerin kullanılmasıyla oluşturulmuştur.

Veri Kullanılabilirlik Beyanı: Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

KAYNAKÇA

- +90 (2019, 29 Kasım). *Türkiye'de Engelli Olmak: Toplumun Yarattığı Engeller | "Yollar Mayın Tarlası Gibi"*. [URL: <https://youtu.be/YvBfGRKMiss>] (Erişim Tarihi: 13 Mart 2022).
- +90 (2021, 11 Haziran). *Türkiye'de Sağır Olmak: "İşaret Dili Kolay Aslında, Aramızda Engel Yok"*. [URL: <https://youtu.be/WexYYtB6APs>] (Erişim Tarihi: 13 Mart 2022).
- Akın, A. (2019). Otel işletmelerinin engelli turistlere yönelik uygulamalarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 2082-2103.
- Avrupa Komisyonu (2021). *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. Lüksemburg: Avrupa Birliği.
- Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.
- Bi, Y., Card, J. A. ve Cole, S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9, 205-216.
- Birleşmiş Milletler (2007, 24 Ocak). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities [A/RES/61/106]*. New York: Birleşmiş Milletler.
- Crawford, D. W. ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Çağlar, S. (2012). Engellilerin erişebilirlik hakkı ve Türkiye'de erişebilirlikleri. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.
- Demirören Haber Ajansı (2018, 27 Kasım). *Engelli Değil Eziyet Rampaları?* [URL: https://youtu.be/Tpo_HfCdSTM] (Erişim Tarihi: 13 Mart 2022).
- Denizli KTB (2021). *Turizm İşletme Belgeli Oteller*. [URL: <https://denizli.ktb.gov.tr/TR-250538/turizm-isletme-belgeli-oteller.html>] (Erişim Tarihi: 8 Aralık 2021).
- Devlet İstatistik Enstitüsü (2004). *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü.

- Echtner, C. M. (1999). The semiotic paradigm: Implications for tourism research. *Tourism Management*, 20(1), 47-57.
- Engelliler Konfederasyonu (2020). *2020'nin Engelli Hakları Açısından Değerlendirilmesi*. [URL: <https://www.engellilerkonfederasyonu.org.tr/engelliler-konfederasyonu-2020-yili-genel-degerlendirme/>] (Erişim Tarihi: 18 Aralık 2021).
- Engelliler ve Gençlik Derneği (2020). *Erişilebilir Kentler için Araştırıyor İzliyoruz!* Ankara: ENGENÇDER.
- Euronews (2018, 4 Aralık). *Türkiye'de Engelli Bir Vatandaşın Yaşam Savaşı: 'Asıl Engel Sizsiniz'*. [URL: <https://youtu.be/mMqAXe4jvO8>] (Erişim Tarihi: 13 Mart 2022).
- Fabricius, M. ve Goodwin, H. (2002). *The Cape Town Declaration*. Cape Town: International Conference on Responsible Tourism in Destinations.
- Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- KTB (2021). *Turizm Tesisleri*. [URL: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html>] (Erişim Tarihi: 8 Aralık 2021).
- Manning, P. K. ve Callum-Swan, B. (1994). Narrative, content, and semiotic analysis. N. K. Denzin ve Y. S. Lincoln (Ed.), içinde *Handbook of Qualitative Research* (s. 463-478). Thousand Oaks, Kaliforniya: Sage.
- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Nobel Tıp Merkezi (2021). *Tedavi Ettiğimiz Hastalıklar*. [URL: <https://www.pamthermal.com/index-tr.html#pam-thermal>] (Erişim Tarihi: 18 Aralık 2021).
- Ontario Üniversitesi (2013). *Understanding Barriers to Accessibility*. [URL: <https://www.uottawa.ca/respect/sites/www.uottawa.ca.respect/files/accessibility-cou-understanding-barriers-2013-06.pdf>] (Erişim Tarihi: 17 Aralık 2021).
- Özdemir, A. (2020). Kamu hizmet alanının fiziksel erişilebilirlik açısından değerlendirilmesi: Pamukkale Belediyesi örneği. *Artium*, 8(2), 118-127.
- Özdoğan, M. (2020, 7 Kasım). *Kanser Kurdelesini Renkleri – Hangi Renk Hangi Kanseri Temsil Ediyor?* [URL: <https://www.drozdogan.com/kanser-kurdelesini-renkleri-rehberi/>] (Erişim Tarihi: 18 Aralık 2021).
- ÖZİDA (2010). *Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılığın Ölçülmesi Araştırması*. Ankara: Özürlüler İdaresi Başkanlığı.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2009). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117-129. Doi: 10.1080/17438730802366508

- Rasdi, A. L. M., Som, A. P. M., Usolludin, H. H. ve Nurhaiza N. (2019). Responsible tourism and quality of life: Perspective of local community. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 4(13), 49-56.
- Resmî Gazete (2019a, 1 Haziran). *Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*. Sayı: 30791.
- Resmî Gazete (2019b, 27 Kasım). *Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2019/1)*. Sayı : 30961.
- Responsible Travel (2021). *Accessible Holidays*. [URL: <https://www.responsibletravel.com/holidays/accessible>] (Erişim Tarihi: 28 Aralık 2021).
- Sel, Z. G. ve Aktas, G. (2019). Advertising events: Content and semiotic analyses of Cannes Film Festival posters. *Event Management*, 23, 207-221.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22, 63-75.
- Show Ana Haber (2019, 29 Ocak). *Bunlar Nasıl Engelli Rampası?* [URL: https://youtu.be/noWwl_eOckM] (Erişim Tarihi: 13 Mart 2022).
- Small, J., Darcy, S. ve Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33, 941-950.
- Şen, N., Çelik Yetim, A. ve Bilici, N. (2014). Kültür varlıkları ve müzelerin engelli turist ziyaretine uygunluğunu belirlemeye yönelik bir araştırma. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 1-16.
- Tiyek, R., Eryiğit, B. H. ve Baş, E. (2016). Engellilerin erişilebilirlik sorunu ve TSE standartları çerçevesinde bir araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12, 225-261.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O. ve Atay, L. (2012). Çanakkale'nin engelli turizmüne ilişkin durumunun belirlenmesine ve planlanmasına yönelik bir çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1), 1-16.
- TÜİK (2011). *Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması 2010*. Ankara: TÜİK.
- UNESCO (2022). *Hierapolis-Pamukkale*. [URL: <https://whc.unesco.org/en/list/485>] (Erişim Tarihi: 6 Aralık 2021).
- Yau, M. K., McKercher, B. ve Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability - More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960. Doi: 10.1016/j.annals.2004.03.007
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yeşilyurt, H., Kırlar, B. ve Lale, C. (2014). Müzelerin sessiz ve karanlık dünyası: "Herkes İçin Müzeler" mümkün mü? *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 1-19.

- Yılmaz, A., Kalpaklıoğlu, N. Ü. ve Yılmaz, S. (2020). Engelli bireylerin turizme katılımına yönelik konaklama işletmelerinden beklentileri ve mevcut durum tespitine ilişkin bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2821-2839.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(11), 51-73.