



ENGELLİ TURİZMİNE YÖNELİK UYGULAMALARIN YETERLİLİĞİ: KAPADOKYA'DAKİ KONAKLAMA TESİSLERİ VE ENGELLİ TURİSTLER ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Burcu Gülsevil BELBER¹ Ceyda ÖZTAN²

Öz

Tüm insanların ihtiyaçları doğrultusunda yaptıkları turistik faaliyetleri, engelli bireylerin de zorlanmadan yapabilmesi önemlidir. Bu bağlamda turistik işletmelerden biri olan konaklama işletmelerinin, engelli bireylerin tatil yapabilmesini sağlamak ve teşvik etmek için çeşitli düzenlemeler yapmaları gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı; hâlihazırda engelli turizmüne yönelik uygulamaların neler olduğunun ortaya konulması ve neler yapılması gerektiğinin belirlenmesidir. Bu bağlamda Kapadokya'daki konaklama tesisleri üzerine bir araştırma yapılmış, eksikliklerin tespiti ve giderilmesi için önerilerde bulunulmuştur. Çalışmada nitel araştırma deseni kullanılmış hem 15 konaklama işletmesinin yöneticisine hem de 15 engelli turiste yarı yapılandırılmış görüşme soruları yöneltilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; özellikle görme engelliler, yanlarında refakat edebilecek kişilere ihtiyaç duyduklarını, işitme engelliler ise kendilerine bilgi verebilecek ve iletişim kurabilecek işaret dili bilen çalışanlara ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca engelli bireylerin tatil yapmalarını sağlayabilmek amacıyla devletin, STK'ların ve turizm işletmelerinin bir araya gelerek engelli bireylerin turistik faaliyetlerini sübvansetmelerinde fayda bulunmaktadır. Konaklama işletmelerinin ise otel içi ve dışındaki alanları engellilere göre düzenlenmesi gerektiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Engelliler, Engelli Turizmi, Kapadokya, Konaklama Tesisleri.

JEL Sınıflandırması: M1, Y9, Z3

ADEQUACY OF APPLICATIONS FOR DISABLED TOURISM: A STUDY ON ACCOMMODATION FACILITIES AND DISABLED TOURISTS IN CAPPADOCIA

Abstract

It is important that individuals with disabilities are able to participate in tourism activities, just like everyone else, without facing difficulties. In this context, accommodation establishments—which are among the key tourism enterprises that must implement arrangements for people with disabilities—need to make various modifications to enable and encourage individuals with disabilities to go on vacation. The purpose of this study is to reveal the current practices for disabled tourism and to determine what needs to be done. Within this scope, a study was conducted on accommodation facilities in the Cappadocia region, and suggestions were made to identify and address existing shortcomings. A qualitative research design was employed in the study. Semi-structured interview questions were directed to both 15 accommodation managers and 15 tourists with disabilities. According to the research findings, visually impaired individuals stated that they need companions to assist them during their stay, while hearing-impaired individuals expressed the need for staff who can communicate with them in sign language and provide necessary information. Additionally, in order to enable individuals with disabilities to go on vacation, it would be beneficial for the government, NGOs, and tourism enterprises to collaborate and subsidize the touristic activities of people with disabilities. It was also observed that accommodation facilities need to make arrangements both within the hotel and in surrounding areas to ensure accessibility for individuals with disabilities.

Keywords: Disabled, Disabled Tourism, Cappadocia, Accommodation Facilities.

JEL Classification: M1, Y9, Z3

¹ Doç.Dr. NEVÜ Turizm Fakültesi, bbelber@nevsehir.edu.tr, ORCID:0000-0002-7586-4407

² ceyda.biyen@hotmail.com, ORCID: 0009-0009-3373-8988

1. Giriş

OECD-AB (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü Turizm Komitesi) ve Türkiye verilerine göre, Dünya nüfusunun yaklaşık % 15'i engelli bireylerden oluşmaktadır. Bu da yaklaşık 1 milyar engelli olduğu anlamına gelmektedir. Bu nedenle, engelli bireyler, dünyadaki “en büyük azınlık” olarak nitelendirilmektedir (Ünal Ankaya ve Aslan, 2020). Türkiye’de ise engelli bireylerin sayısı, özellikle de 6 Şubat 2023 tarihinde yaşanan deprem felaketiyle birlikte artış göstermiştir. 2000’li yıllarda Türkiye nüfusunun yaklaşık %2,26’sı engelli iken 2022 yılında bu oran 2.95’e yükselmiştir. Bu kişilerin yaş ortalaması yoğun olarak 40-59 arasındadır (TÜİK, 2002; TÜİK, 2022).

Ülkemizde engelli bireylerin sayısı azımsanamayacak oranda olmakla birlikte, katıldıkları turizm faaliyetleri çok azdır. Toplumun önemli bir kısmını oluşturan engelli bireylerin gerek ulaşılabilirlik gerek sosyalleşme gerekse psikolojik açıdan turizm faaliyetlerini sınırsız gerçekleştirebilmeleri, bireylerin hayat kalitesi ve özgüven kazanmaları açısından oldukça önemlidir. Yeni arkadaşlıklar kurarak özgürlük hissi içinde bir tatil gerçekleştirebilmeleri, engelli bireylerin de sosyal hayat içinde yer edinmelerinin sağlanması, önemli bir unsurdur (Yau vd., 2004: 950; Tozlu, 2012: 2; Baş ve Kılıç, 2014: 71; Çizel, 2014: 176). Bunun yanı sıra; yaşadıkları tatil deneyimlerinde olumsuz durumlarla karşılaştıklarında, bireylerde özgüven eksikliği, hayal kırıklığı ve çeşitli mağduriyetler ortaya çıkabilmektedir.

İnsan zaman zaman, sürekli yaşadığı ortamdan ve rutin yaşantısından uzaklaşmaya ihtiyaç duymaktadır. Turistik faaliyetler söz konusu uzaklaşma için bir fırsat olarak görülmektedir. Bu bağlamda insanların büyük bir kısmı gibi, engelli bireylerin de değişikliğe ve bağlantılı olarak turistik seyahatler gerçekleştirmeye ihtiyaçları vardır. Bu bağlamda, turistik işletmelerin özellikle de konaklama işletmelerinin engellilere, ihtiyaç duydukları fiziki ve ruhsal ortamı sağlamaları gerekmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, engelli bireylerin turizm faaliyetleriyle ilgili çeşitli kaynaklara ulaşılmıştır (Lazarus ve Kaufman, 1988; Murray ve Sproats 1990; Erdoğan 1994; Turco ve Stumbo 1998; Karabacakoğlu, 2003; Artar ve Yörük, 2003; Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Yaylı ve Öztürk, 2006; Yürük ve Avcı, 2008; Atak, 2008; Arıcı, 2010; Eryılmaz 2010; Tozlu, 2012; Zengin, 2013; Akıncı, 2015; Akın, 2019). Bu kaynaklarla ilgili bilgiler, kavramsal çerçeve kısmında daha ayrıntılı olarak incelenecektir. 1988-2015 yılları arasında yapılan çalışmaların sonucunda; engelli bireylerin turizm faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için gerekli düzenlemelerin eksik kaldığı, konaklama işletmelerinin engelli mevzuatına yeterli düzeyde uygun düzenleme yapamadığı ve bunun sonucunda engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yeterince faydalanamadığı tespit edilmiştir. Kapadokya Bölgesi de günümüzde giderek artan bir turistik taleple karşı karşıyadır. Bu talebi karşılayabilmek için her geçen gün tesis sayısında artış yaşanmaktadır. Ancak açılan konaklama tesislerinin engellilere hizmet verme özelliklerinin yeterli olmadığı görülmektedir. Ayrıca literatür taraması sonucunda bu bölgede gerçekleştirilmiş engelli turizmüne yönelik araştırmalara da (Yılmaz vd., 2016; Evci ve Kuş Şahin, 2017) yeterince rastlanmamıştır. Bu bağlamda söz konusu çalışmanın yapılamasıyla, bölgede engellilere uygun konaklama hizmetlerinin yeterli düzeyde ve nitelikte verilebilmesi hususunda farkındalık yaratılması amaçlanmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde engelli turizminin kavramsal çerçevesi belirtilmiş, ikinci bölümünde ise Kapadokya Bölgesi’nin konu açısından değerlendirilmesini sağlamak için alan araştırması yapılmıştır. Sonuç ve öneriler kısmında ise engelli bireylerin, konaklama işletmelerinde rahatça tatil yapabilmelerini sağlayacak düzenlemelerle ilgili önerilerde bulunulmuştur.

2. Literatür Özeti

2.1. Engelli Turizmüne Yönelik Araştırmalar

Engelli turizmi ile ilgili literatür incelendiğinde, engelli bireylerin turizm faaliyetleriyle ilgili yapılmış çeşitli çalışmalara erişilmiştir. Lazarus ve Kaufman (1988), Murray ve Sproats (1990), Turco ve Stombo (1998) ile Akıncı ve Sönmez’in (2015) çalışmalarında; otel işletmelerinin engelli bireyler için uygun hale getirilmesi, bu kapsamda engelli bireylerin turizm işletmelerinden beklentileri konuları ele alınmıştır. Richards, Pritchard ve Morgan’ın (2010) yapmış oldukları çalışmada; görme engelli bireylerin turizm faaliyetlerindeki beklentilerinin saptanması amaçlanmıştır. Erdoğan

(1994), Artar ve Karabacakoglu (2003), Yörük (2003), Yaylı ve Öztürk (2006), Atak (2008), Yürük ve Avcı (2008), Arıcı (2010), Eryılmaz (2010), Tozlu (2012), Akıncı ve Sönmez (2015) ile Akın (2019), engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı, turizm işletmelerinin engelli bireyler için sağladığı kolaylıklar, işletme yöneticilerinin görüşleri ve engelli turizminin gelişimine yönelik yapılan düzenlemeler ile ilgili çalışmalar yapmışlardır. Yapılan çalışmaların sonucunda; engelli bireylerin turizm faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için gerekli düzenlemelerin eksik kaldığı, konaklama işletmelerinin engelli mevzuatına yeterli düzeyde uygun düzenleme yapamadığı ve bunun sonucunda engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yeterince faydalanamadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, Türkiye’deki konaklama işletmelerinin halen bilinçlendirilmeye ihtiyaç gösterdiğini ortaya koymaktadır.

2.2. Türkiye’de Engelli Turizmi Olanakları

Bilet alma, ödeme yapma, ulaşım sağlama, rezervasyon işlemlerini gerçekleştirme, engelli bireyler için oldukça zorlayıcı işlemler olabilmektedir. Bu nedenle engelli bireyler için açıklayıcı ve kolaylaştırıcı yöntemler geliştirilmelidir (Yau, vd., 2004: 947; Staff, 2008: 1). Engelli bireyler, fiziksel olarak diğer insanlarla aynı özelliklere sahip olmadıklarından, sosyal çevreye uyum sağlamakta zorlanabilmektedirler. Bunlara ek olarak, ekonomik yetersizlik, seyahat sırasında başkalarına bağımlı olma gibi durumlar da engellilerin turistik seyahate çıkmasına engel oluşturabilmektedir (Arıcı, 2010: 20; Akıncı ve Sönmez, 2015).

Turizm faaliyetlerinin engelli bireyler için erişilebilir olması, seyahat acenteleri tarafından sağlanan engelsiz turizm düzenlemeleriyle de mümkün olabilmektedir. Kusursuz bir seyahat planı, rezervasyon işlemleri, ulaşım ve detaylı bilgi paylaşımı, engelli turizminin sorunsuz gerçekleştirilebilmesi için seyahat acentelerine düşen görevlerden bazılarıdır (Buhalis vd., 2005: 57).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini gerçekleştirmelerindeki engellerden biri de konaklama işletmelerinin fiziki yapısıdır. Uygun mimaride yapılmamış konaklama işletmeleri, engelli bireyler için turizm faaliyetlerini, kısıtlı hale getirmektedir. Bu sebeple, konaklama işletmelerini engelli bireyler için uygun hale getirmek önem arz etmektedir.

Türkiye’de genellikle engelli turizm faaliyetleri çeşitli kurum kuruluş ve dernekler tarafından düzenlenmiş olan etkinliklerle gerçekleştirilmektedir (Yörük, 2003: 36). Dernekler genellikle Avrupa Birliği projeleri kapsamında şehirlerarası hareketlilik gerçekleştirmektedirler. Birbirlerinin destinasyonlarına giderek hem yeni yerler görmekte hem de sosyalleşmektedirler.

Engelli bireylerin ekonomik durumu iyi olan kesimi ise turizm faaliyetini kişisel olarak yapmayı tercih etmektedir. Ancak bu kesim azınlıkta kalmaktadır. Bu sebeple engelli bireylerin çoğu, aile fertleriyle seyahat etmeyi tercih etmektedir (Eryılmaz, 2010: 52).

Türkiye’de uzun yıllar boyunca taslak olarak bekletilen ve nihayet 01.07.2005 tarih ve 5378 sayılı kanunla “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” yürürlüğe girmiştir. Literatür incelendiğinde engelli bireyler ile ilgili belirli dönemlerde yasal düzenlemeler geliştirilip uygulanmaya çalışılsa da Türkiye’de engelli bireyler turistik faaliyetleri gerçekleştirmeleri için hala dezavantajlı grup olarak görülmektedir. Bu bağlamda dezavantajlı grup olarak görülen engelli bireylerin, kolaylıkla turistik seyahatlere çıkabilmelerini sağlayacak ve teşvik edecek önlemlerle ilgili çalışma yapmak önemli görülmektedir. Ayrıca Kapadokya Bölgesi’nde engelli turistlere yönelik yapılan çalışmaların da az sayıda olması (Yılmaz vd., 2016; Evci ve Kuş Şahin, 2017) söz konusu bu araştırmanın yapılmasında etkili olmuştur. Yılmaz vd.nin (2016) çalışmasında 23 tane 4 ve 5 yıldızlı otel yöneticisine anket uygulanarak çalışma gerçekleştirilmiştir. Evci ve Kuş Şahin’in (2017) çalışmasında ise engellilerin, Göreme Açık Hava Müzesi’ne erişebilirlikleri, kamu ve sivil toplum kuruluşu yöneticileri ile görüşülerek ortaya konulmaya çalışılmıştır. Önceki çalışmalarda konu ya yöneticilerin bakış açısıyla ya da engelli turistlerin bakış açısıyla ele alınmıştır. Söz konusu bu çalışmada ise hem Kapadokya Bölgesi’ndeki konaklama işletmelerinin yöneticileriyle, hem de konaklama işletmelerinde konaklayan ve

ulaşılabilen engelli turistlerle aynı zamanda görüşmeler gerçekleştirilerek, konu hem yöneticilerin hem de turistlerin bakış açısıyla incelenmeye çalışılmıştır. Böylelikle engellilerin yaşadığı problemlerin giderilmesinde son dönemde iyileştirmelerin mevcut olup olmadığını hem engelli turistlerin hem de işletme yöneticilerinin bakış açısıyla derinlemesine incelemek hedeflenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın problem cümlesi; “Kapadokya Bölgesi’ndeki konaklama tesislerinde, engelli turizmüne yönelik destekleyici faaliyetler yeterince sunulabiliyor mu?” şeklinde belirlenmiştir.

3. Veri Seti ve Yöntem

Çalışmanın amacı, engelli turizmüne yönelik uygulamaların neler olduğunun ortaya konulması ve engelli turistler tarafından belirtilen eksikliklerin giderilebilmesi için çözüm önerilerinde bulunulmasıdır. Bu bağlamda Kapadokya’daki otellerin yöneticileri üzerine bir araştırma yapılmış, eksikliklerin tespiti için söz konusu konaklama işletmelerinde konaklayan bedensel, görme ve işitme engelli turistlerle görüşme yapılmış ve eksikliklerin giderilmesi için önerilerde bulunulmuştur. İşitme engelli turistlerle görüşme yapılırken ya turistin yanındaki yakını vasıtası ile ya da yazı yoluyla iletişim kurulmuştur. Kapadokya’da en yaygın konaklama işletmesi çeşitleri özel konaklama belgeli ve basit konaklama belgeli oteller ile 5 yıldızlı otellerdir. Bu sebeple araştırmanın evreni belirlenirken, söz konusu konaklama işletmesi çeşitleri seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise bu tesislerden ve bu tesislerde konaklayan engellilerden ulaşılabilenler oluşturmuştur.

Araştırma verilerinin toplanmasında ve analizinde nitel araştırma deseni ve betimleyici analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz, araştırmaya katılan kişilerin verdiği yanıtların özgün formuna sadık kalınarak ve katılımcıların çarpıcı açıklamalarını yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara yer verilerek toplanan verileri okuyucuya sunmaktır (Wolcott, 1994). Araştırma kapsamında Kapadokya Bölgesi’nde bulunan otel işletmelerinin yöneticileriyle ve konaklama işletmelerinde konaklayanlardan ulaşılabilen engelli turistlerle yarı yapılandırılmış görüşme formu vasıtasıyla görüşme yapılmıştır. Araştırma, 2024 yılı 1 Ocak ve 31 Aralık tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini artırmak amacıyla, araştırmacılar yüz yüze görüşmeler yoluyla olayın gerçekleştiği doğal ortam içinde bilgi toplamış ve gerektiğinde alana geri dönüp ek bilgi toplamıştır. Ayrıca görüşme esnasında, toplanan bilgiler yazılmış ve katılımcılara teyit ettirilmiştir (Streubert ve Carpenter, 2011). Araştırma kapsamında Kapadokya Bölgesi’nde özel konaklama belgeli, basit konaklama belgeli ve 5 yıldızlı otellerde konaklayan, ulaşılabilen 15 engelli turistle ve 15 tane otel işletmesi yöneticisiyle görüşme yapılmıştır. Alınan cevaplar tekrarlanmaya başlayınca görüşmeler sona erdirilmiştir. Araştırmanın soruları literatür taraması neticesinde (Akıncı ve Sönmez, 2015; Akın, 2019) belirlenmiştir. Belirlenen sorular, sektör tecrübesi olan turizm akademisyenlerinin görüşleri sayesinde son haline getirilmiştir.

Engelli Bireylere Sorulan Sorular

- Soru 1: Tatil yapma olanaklarınızla ilgili düşünceleriniz nelerdir?
- Soru 2: Hangi tür tatili (deniz-kum-güneş, kültür turları, macera vb.) tercih etmektesiniz?
- Soru 3: Engelli bireylerin tatil aktivitelerine katılımları için ekonomik teşvikler ve promosyonlar sunulması konusundaki düşünceleriniz nelerdir?
- Soru 4: Tatil organizasyonunuzun kolaylaşması için turizm işletmelerinden beklentileriniz nelerdir?
- Soru 5: Tatil organizasyonunuzun kolaylaşması için STK’lardan ve devlet kuruluşlarından beklentileriniz nelerdir?
- Soru 6: Üye olduğunuz dernekler tarafından turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerle alakalı ne tür bilgiler alıyorsunuz?
- Soru 7: Otel işletmelerinde konaklamayı tercih edip/etmeme nedenleriniz nelerdir?
- Soru 8: Konaklama işletmelerindeki çalışanların, engellilere yönelik tutum ve davranışları hakkında görüşleriniz nelerdir?

Otel İşletmelerine Sorulan Sorular

- Soru 1: Engelli turistleri işletmenizde ağırıyor musunuz?

- Soru 2: Engellilere uygun kaç tane odanız var? Bahsettiğiniz oda sayısının yeterliliğiyle ilgili düşünceleriniz nelerdir?
- Soru 3: Engelliler için işletmenizde mevzuata uygun düzenlemeler yapılıp yapılmadığına dair düşünceleriniz nelerdir?
- Soru 4: İşletmenize ait misafir girişinin engelli mevzuatına uygunluğu konusundaki düşünceleriniz nelerdir? (Kapı girişleri, rampalar, görme engelliler için özel taban taşları)
- Soru 5: İşletmenizin Yiyecek-içecek alanlarında engelli mevzuatına uygunluğu konusundaki düşünceleriniz nelerdir? (Kabartma menüleri, anons sistemi, masaların daha engin olması, sandalyelerin rahatlıkla sığabileceği masalar)
- Soru 6: İşletmenizde çalışanlarınızın engellilere karşı bakış açısı nasıldır?
- Soru 7: İşletmenizde işgörenlerin engellilere yaklaşım ve hizmet sunumu konusunda eğitim almaları gerektiğine dair düşünceleriniz nelerdir?
- Soru 8: Sunulan hizmetlerden engellilerin etkin bir şekilde faydalandığını düşünüyor musunuz?
- Soru 9: Engellilerin otel işletmelerinden daha fazla faydalanabilmesi için mevzuatta belirtilenlerin haricinde yapılması gereken düzenlemeler nelerdir?
- Soru 10: İşletmenizde mevzuata uygun yapılacak düzenlemelerin yüksek maliyet getireceğini düşünüyor musunuz?

Elde edilen veriler betimleyici analiz yöntemiyle analiz edilerek, engelli bireyler için uygun turistik faaliyetler ile ortamlar konusunda önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın soruları çerçevesinde belirlenmiş olan temalar şu şekilde sıralanabilir. Engellilere sorulan sorular çerçevesinde; “tatil olanakları”, “tatil türü”, “ekonomik teşvik ve promosyonlar”, “işletmelerden beklentiler”, “STK ve devlet kuruluşlarından beklentiler”, “derneklerden alınan bilgiler”, “konaklama işletmelerini tercih edip etmeme”, “konaklama işletmesi çalışanlarının davranışları” şeklinde temalar belirlenmiştir. Otel işletmelerine sorulan sorular çerçevesinde ise; “engelli turistlerin ağırlanması”, “oda sayısı yeterliliği”, “mevzuata uygun düzenlemeler”, “misafir girişinin mevzuata uygunluğu”, “yiyecek-içecek alanlarının mevzuata uygunluğu”, “çalışanların engellilere yönelik bakış açıları”, çalışanların engellilere yönelik eğitim ihtiyacı”, “hizmetlerden faydalanma”, “mevzuatta belirtilenlerin haricinde yapılması gerekenler”, “düzenlemelerin maliyetleri” şeklinde temalar belirlenmiştir.

4. Ampirik Bulgular

Bu bölümde öncelikle engelli bireylerin demografik dağılımları ve otel işletmelerinin özellikleri, sonra da engelli bireylere sorulan soruların cevapları ve otel işletmelerine sorulan soruların cevapları sunulmuştur.

Tablo 1: Engelli Katılımcıların Demografik Dağılımları

Katılımcılar	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Meslek
K 1	33	Erkek	Evli	Lise	Memur
K 2	38	Erkek	Evli	Önlisans	Temizlik Personeli
K 3	28	Kadın	Evli	Lise	Memur
K 4	42	Erkek	Bekâr	Önlisans	Memur
K 5	40	Erkek	Bekâr	Lise	Emekli
K 6	30	Kadın	Bekâr	Üniversite	Memur
K 7	60	Erkek	Evli	Lise	Emekli
K 8	55	Kadın	Bekâr	Önlisans	Memur
K 9	36	Erkek	Evli	İlköğretim	İşçi
K 10	27	Kadın	Bekâr	Lise	Ev Hanımı
K 11	39	Kadın	Evli	İlköğretim	Ev Hanımı
K 12	60	Erkek	Evli	İlköğretim	Emekli
K 13	22	Kadın	Bekâr	Lise	Öğrenci
K 14	45	Erkek	Evli	Üniversite	Santral Memuru
K 15	19	Kadın	Bekâr	İlköğretim	Çalışmıyor

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun, 30-45 yaş arasında, erkek, evli, lise mezunu ve memur olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Otel İşletmelerinin Özellikleri

Katılımcılar	Otel Türü	Oda Sayısı	Hizmet Yılı
K 1	Özel Konaklama Belgeli Otel*	15	8
K 2	Basit Konaklama Belgeli Otel**	13	3
K 3	Basit Konaklama Belgeli Otel	24	5
K 4	Basit Konaklama Belgeli Otel	9	10
K 5	Basit Konaklama Belgeli Otel	12	7
K 6	Basit Konaklama Belgeli Otel	17	14
K 7	Basit Konaklama Belgeli Otel	9	4
K 8	Basit Konaklama Belgeli Otel	12	2
K 9	Basit Konaklama Belgeli Otel	11	1
K 10	Basit Konaklama Belgeli Otel	7	11
K11	5 Yıldızlı Otel	141	40
K12	5 Yıldızlı Otel	126	13
K13	5 Yıldızlı Otel	211	9
K14	5Yıldızlı Otel	120	30
K15	5 Yıldızlı Otel	232	37

Not: * Ülke turizmine katkı sağlayan ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından desteklenmeleri uygun görülen, yer aldığı yapı veya bulunduğu bölge itibarıyla "mimari özgünlük, tarihi değer ve doğaya ait özellik" özelliklerinden en az birini taşıyan nitelikli tesislerdir (Özel Konaklama Tesisleri- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, (2019)-<https://www.mevzuat.gov.tr/>).

** İşyeri açma ve çalışma ruhsatı ile faaliyette bulunan ve turizm işletmesi belgesi bulunmayan konaklama tesisleridir. Bu tesislere, bir yıl içinde Kültür ve Turizm Bakanlığına başvurmaları halinde basit konaklama belgesi adı altında turizm işletmesi belgesi verilir (Basit Konaklama Belgeli Otel, 2021, <https://www.mevzuat.gov.tr/>).

Tablo 2 incelendiğinde otellerin büyük bir kısmının basit konaklama belgeli otel olduğu, 7-232 odaya sahip oldukları ve 1-40 yıllık otel oldukları görülmektedir.

Engellilerle İlgili Temalar

"Tatil olanakları" temasıyla ilgili olarak katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bedensel engelli katılımcılardan bazıları; tatil yapma olanakları olmadığını, kendilerinin de herkes gibi tatil yapabilme olanağı olmasını istemelerine rağmen hem maddi olanaklar hem de gidilen yerdeki yaşanan zorlukların buna genellikle izin vermediğini belirtmişlerdir. Bazıları, bedensel engellerinin buna olanak vermediğini belirtmiş bazıları ise tatile gittiklerini ve özellikle de kaplıca tatillerini tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Görme engelli katılımcılardan bazıları, maddi olarak böyle bir olanağı nadiren bulduklarını, bazıları tatil yapmayı çok sevdiklerini, bazıları ise genellikle yanlarında biri olması durumunda ve bastonları vasıtası ile tatile çıkabildiklerini belirtmişlerdir. İşitme engelli katılımcılardan bazıları, şu an maddi yetersizlikten dolayı nadiren gidebildiklerini, bazıları ise yanlarında kendilerini anlayan biri olmadan tatile gidemeyeceklerini, anlaşmakta zorlandıklarını dile getirmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

"Keşke biz de herkes gibi tatil yapabilirsek ama hem maddi olanaklar hem de gittiğimiz yerde yaşadığımız zorluklar buna nadiren izin veriyor." (K1, K2)

"Tatil yapma olanağımız maddi açıdan var, çok olmasa da yılda bir kez gitmeye çalışıyorum. Kozaklıya kaplıcalara gidiyorum." (K7)

"Ben yanımda beni anlayan biri olmadan tatile falan gidemem. Anlaşmakta zorlanıyorum. Ama yanımda biri olduğunda gidebiliyorum." (K11)

"Tatil türü" temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bedensel, görme ve işitme engelli katılımcıların tamamı deniz-kum-güneş tatili ile termal tatili tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Deniz-kum-güneş için özellikle Antalya ve Mersin'i tercih ettiklerini

ifade etmişlerdir. İşitme engelli katılımcılardan biri ise kültür turizmini de çok sevdiğini ancak bunun için tercümana ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Deniz tatili yapmak isterdim ama yapamıyorum tabi ki o ayrı.” (K5)

“Termal tatili ve deniz tatili tercih ediyorum ben, diğerleri bana zor olur.” (K9)

“Kültür turlarını, gezmeyi, yeni yerler keşfetmeyi çok seviyorum ben aslında ama tercümana ihtiyacım var (işitme engelli).” (K11)

“Ekonomik teşvik ve promosyonlar” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Tüm katılımcılar, ekonomik teşvik ve promosyon verilmesi konusunda hem fikir olmuşlardır. Bedensel engelli katılımcılar ise, kendilerine tatil yapabilmeleri için özel bir araç sunulmasının gerekli olduğunu belirtmişlerdir. Görme engelli katılımcılar da kendilerine tatil yapabilmeleri için refakatçi verilmesi konusunu dile getirmişlerdir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, engelli derneklerinin ve devletin, turizm işletmeleriyle anlaşmalarını ve kendilerine uygun fiyatlı tatil olanakları sunulmasını istediklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Tabi ki ekonomik teşvik sunulması gerekir. Bizim gibi engellerin normal insanlar gibi yaşamalarına katkıda bulunabilirler.” (K1)

“Benim tatil aktivitesi yapabilmem için gidebileceğim özel bir araç lazım. Bu gibi teşviklere tabi ki açığım ayrıca, konaklama ve refakatçi için de ekonomik olarak teşvik hiç de fena olmaz.” (K5)

“Anlaşmalı oteller olsa bizim için indirim uygulansa ulaşım şirketleriyle anlaşılrsa ya da belli bir miktar hediye çeki gibi verilip kullanılsa çok güzel olur.” (K15)

“İşletmelerden beklentiler” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bedensel engelli katılımcılar, otellerin içinde engellilerin kolay ulaşabilecekleri, bağımsız hareket edebilecekleri daha çok alan oluşturulabileceğini, her şey dâhil otellerde çok sıkıntı yaşamaları da otele varış noktasına kadar olan sürede sıkıntı yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Ayrıca tatile gittiklerinde sadece otelde konaklamayıp etrafı da gezmek istediklerini, tarihi yapıları ve şehrin tamamını, alışveriş merkezlerini dolaşmak istediklerini ancak ulaşım sorunundan dolayı rahat olamadıklarını, mutlaka refakatçi desteğine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Otel binalarının içerisindeki rampaların azlığının, merdiven sayılarının çokluğunun da sıkıntı yarattığını belirtmişlerdir. Görme engelli katılımcılar ise, işaretli noktalar ile yol haritası çıkarılabileceğini, odalarda ve ortak kullanım alanlarında sesli uyarı sistemlerine ağırlık verilmesi gerektiğini, otel odalarının, engelliler düşünülerek dizayn edilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. İşitme engelli katılımcılar da her şeyden önce işaret dili bilen personel azlığından hatta yokluğundan mustarip olduklarını dile getirmişlerdir. Sürekli yazışarak anlaşmanın çok yorucu ve zaman alıcı olduğundan şikâyet etmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Otel içerisinde bizim gibiler için işaretli noktalar ile yol haritası çıkarılabilir.” (K2)

“Tatile gittiğimiz yerde sadece otelde konaklamayıp etrafı da gezmek istiyoruz. Tarihi yapıları ve şehrin tamamını, alışveriş merkezlerini vb. ama ulaşım sorunundan dolayı rahat olamıyoruz. Refakatçi desteğine ihtiyaç duyuyoruz.” (K4)

“Her şeyden önce işaret dili bilen personel yokluğundan mustaribiz. Sipariş vermek iletişim kurmak çok zor oluyor (işitme engelli).” (K6)

“STK ve devlet kuruluşlarından beklentiler” temasına yönelik olarak katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, bütün STK’ların bir araya gelerek engellilere yönelik hizmetlerin gelişmesini sağlamak üzere örgütlenmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca engellilerin sahip oldukları haklar konusunda hem engelli vatandaşları hem de diğer vatandaşları bilinçlendirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca engellilerin rahatça kendilerini ve yaşadıkları problemleri ifade edebilecekleri platformların kurulmasının faydalı olacağını dile getirmişlerdir. Ek olarak engellilere ayrılan park yeri, rampa ve asansörlerin, engelli olmayanlar tarafından kullanıma kapatılması veya düşüncesizce kullanılması durumunda da cezai yaptırımların getirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Bizi temsil etmek için kurulmuş olan bu STK’lar sahip olduğumuz hakları takip etmeli ve bu konuda bizi bilinçlendirerek arkamızda durmalılar.” (K3)

“Kesinlikle çevre düzenlemesi şart, engellilere bu anlamda birçok ayrıcalık sağlanmalı ve tabii tatil için de bir bütçe.” (K12)

“Bize özel alanlara saygı göstermeyen çok insan var bize ait yerlere araba park etmek, asansörlerimizi kullanmak, rampaları düşüncesizce kullanıma kapatmak, bunlar için uygulanan cezai yaptırımların sayısı artırılmalı.” (K14)

“Derneklerden alınan bilgiler” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu dernek üyeliklerinin olmadığını, üye olanlar da turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerle alakalı herhangi bir bilgilendirme almadıklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Biz herhangi bir derneğe üye değiliz çünkü hakların savunulduğunu düşünmüyoruz kendi imkânlarımızı kendimiz yaratıyoruz.” (K3)

“Derneklerin sadece adı var. Büyük şehirlerde belki daha fazla aktif çalışan dernekler olur ve bizim için çalışmalar yapılır.” (K6)

“Derneklerin bu anlamda yararlı faaliyetlerde bulunduğunu düşünmüyorum.” (K10)

“Konaklama işletmelerini tercih edip etmeme” temasına katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bedensel engelli katılımcıların bir kısmı, konaklama tesislerini, fiziksel imkânların (özellikle tuvaletlerde tutunacak yer olmaması) eksikliğinden ve ulaşımın zorluğundan ötürü çok fazla tercih edemediklerini belirtmişlerdir. Bazıları ise tercih ettiklerini ama fiziksel imkân ve ulaşım sorunlarından dolayı olumsuz etkilendiklerini dile getirmişlerdir. Ayrıca tüm katılımcılar, maliyetlerin yüksekliğinden ötürü çok zorlandıklarını ifade etmişlerdir. Görme engelli katılımcılar, restoran menülerinde, asansör gibi alanlarda, koridorlarda görme engelliler için kabartma yazıların olmasını talep etmişlerdir. İşitme engelli katılımcılar ise konaklama tesislerinde, işaret dilini bilen bir personel bulundurulmasının gerekli olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Maddi imkanlarımın elvermemesinden kaynaklı genellikle tercih edemiyorum.” (K2)

“Otelin fiziki koşulları uygun olmadığında benim için tatil yapmak zorlaşıyor. Restoranda menülerde ve büyük otellerin karmaşık yapılarında çok rahat hareket edemiyorum bu yüzden aradığım kriterlere uygun olan otelleri bulmaya çalışıyorum (Görme engelli).” (K12)

“Evet arada bir dinlenmek için otelde konaklıyoruz tabii. Ben tuvaletlerden çok mustaribim tuvaletleri kullanmak için tutunabileceğim bir şey yok.” (K15)

“Konaklama işletmesi çalışanlarının davranışları” temasına katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bedensel engelli katılımcılar genel olarak, personellerin gayet yardımsever ve cana yakın davrandıklarını belirtmişlerdir. Bazı görme engelli katılımcılar, kendilerine yol arkadaşlığı yapıldığını, refakat edildiğini ifade etmişlerdir. İşitme engelli katılımcılar ise ilgi alaka konusunda sıkıntı yaşamadıklarını ancak personelin işaret dili bilmemesinden ötürü anlaşma konusunda ciddi sıkıntılar yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Yani anlaşmakta güçlük çeksem de ilgi alaka anlamında sorun yaşamadım ama tabii anlaşamıyoruz benim için en büyük problem bu (İşitme engelli).” (K6)

“Personeller gayet yardımsever canayakın davrandılar bize sağolsunlar her ihtiyacımız koşullar.” (K7)

“Personellerle ilgili tek sorunum derdimi anlatamamam mesele oda servisi çağıramıyorum bunun için bir şey düşünülmemiş otelde (İşitme engelli).” (K9)

Otel İşletmeleriyle İlgili Temalar

“Engelli turistlerin ağırlanması” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Katılımcıların tamamı engelli turistleri, işletmelerinde ağırladıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Tabii ki engelli olarak gelen misafirlerimizi ağırlıyoruz.” (K2, K11)

“Eğer buraya gelmiş ve otelimizde konaklamak istemişse tabii ki ağırlıyoruz.” (K5)

“Oda sayısı yeterliliği” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

3 işletme 7-8 odalarının engelliler için uygun olduğunu, 1 işletme 5 odalarının uygun olduğunu, 4 işletme 3 odalarının uygun olduğunu, 3 işletme 2 odalarının uygun olduğunu, 4 işletme ise tüm odalarının engelliler için uygun olduğunu belirtmişlerdir. Hepsi var olan engelli odalarının sayısının yeterli olduğunu düşündüklerini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“8 odamız var. Gayet yeterli sayımız.” (K1)

“3 tane girişteki odalarımız var sadece onlar kullanılabilir şu an için yeterli görüyoruz.” (K4)

“Tüm odalarımız kullanılabilir.” (K7)

“Mevzuata uygun düzenlemeler” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bölgedeki kayadan oyma oteller, mevzuata uygun düzenleme yapmanın zorluğundan bahsetmişlerdir. Genel olarak otelin engelliler için sahip olması gereken özelliklere dair kanun maddeleri ile ilgili tam fikirleri olmadığını ancak otellerinin içinde rampalarla, engelli tuvaleti olduğunu belirtmişlerdir. 5 Yıldızlı otellerde ise engellilerle ilgili düzenlemeler daha fazla mevcuttur.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Kapadokya genelinde hep butik oteller (oteller özel konaklama belgeli veya basit konaklama belgeli otel olsalar da kendilerini bölgede butik otel olarak isimlendirmektedirler) ve kayadan oyma binalar olduğu için burada düzenlemeleri uygulayabilmek çok mümkün değil.” (K2)

“Mevzuat hakkında çok bilgim yok ama yine de istedikleri şeyleri yapmaya çalışıyoruz.” (K4)

“Biz uygulamaya çalışıyoruz rampalarımız var, engelli tuvaletimiz var. Otel içinde rahat hareket etmelerini sağlamaya çalışıyoruz.” (K7)

“Görme engelliler için taban taşlar dâhil bütün imkânlar mevcuttur” (K15)

“Mevzuatı takip ederek tüm kurallara uymaya çalışıyoruz. Otelin her tarafında engelli aracı için geçiş noktaları mevcut olup, açık kapalı havuzu kullanabilmesi için de havuzun içinde asansör mevcuttur.” (K12)

“Misafir girişinin mevzuata uygunluğu” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bütün özel konaklama belgeli ve basit konaklama belgeli işletmeler, tesislerinde rampa olduğunu, odaların giriş kısımlarının düz ve müsait olduğunu ancak görme engelliler için özel taban taşları olmadığını belirtmişlerdir. 5 yıldızlı otellerden 3 tanesi ise mevzuatı takip ederek tüm kurallara uymaya çalıştıklarını, taban taşları ve tekerlekli sandalyeyle geçiş imkânlarının olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Görme engelliler için taban taşları mevcut değil ama rampa bulunuyor.” (K1)

“Otelimizde rampa mevcut, göme engelliler için taban taşları bulunmuyor, kapı girişlerimiz müsait.” (K5)

“Otelin ana girişinde engelli rampası bulunuyor merdivenin yanında onu kullanabilirler. Oda girişlerinde de herhangi bir çıkıntı yok. Taban taşları mevcut değil.” (K8)

“Otelin her tarafında engelli aracı için geçiş noktaları mevcuttur” (K12)

“Yiyecek-içecek alanlarının mevzuata uygunluğu” temasına katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bütün otel işletmeleri, engelliler için özel restoran düzenlemeleri olmadığını, kabartma menüleri ve anons sistemlerinin olmadığını ancak tekerlekli sandalyelerin sığabileceği masa düzenlemelerinin olduğunu belirtmişlerdir. 5 Yıldızlı otellerden bir tanesi ise menülerinin QR kod sisteminde düzenlenmiş olduğunu, telefonların özelliklerine göre pdf okuma yapılabildiğini belirtmiştir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Maalesef öyle engelliler için restoran için bahsettiğiniz uygunluklarımız yok.” (K3)

“Restoranımızdaki masalarımızın genişliği iyi mesela tekerlekli sandalyeli biri rahatça oturabilir ama kabarma menüleri falan dersiniz öyle bir durum yok zaten sadece açık büfe kahvaltı servisimiz olduğu için menü ihtiyacımız da yok.” (K6)

“Bizim otel restoranımız yöresel bir restoran, sınırlı yemek çıkarıyoruz onlar için bir menümüz yok, engelliler için de ayrıca oluşturmadık. Masalarımız oturulabilir düzeyde, zorlanan olmadı şimdiye kadar gelen misafirlerden.” (K9)

“Yiyecek ve içecek alanları engelli aracı ile gezilecek şekilde düzenlenmiştir. Geniş masa, geniş sandalye veya koltuk ile restoranımızı kullanabilmektedirler. Menülerimiz QR kod

sisteminde düzenlenmiş olup telefonların özelliklerine göre pdf okuma yapmaktadırlar.” (K12)

“Çalışanların, engellilere yönelik bakış açıları” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Otel işletmeleri, tüm müşterilerine yardımcı olmaya çalıştıklarını ancak engelli bir müşteri olduğunda daha da özverili, güler yüzlü ve ilgili davrandıklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Biz genel olarak bütün misafirlerimize yardımcı oluruz ama tabi engelli misafirlerimiz söz konusu olduğunda daha çok ilgi göstermeye çalışırız.” (K8)

“Elimizden geldiğince tüm ihtiyaçlarında yanlarında oluyoruz.” (K10)

“Personellerimiz engelliler konusunda diğer müşterilerden daha hassas olup rahat etmesi için ayrıca çaba göstermektedir.” (K12, 14)

“Çalışanların, engellilere yönelik eğitim ihtiyacı” temasına katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Otel işletmelerinin birçoğu, personelleri için engellilere yönelik herhangi bir özel eğitime ihtiyaç duymadıklarını dile getirmişlerdir. İki 5 yıldızlı işletme ise herkese eşit davranmalarını sağlayan eğitimler verdiklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Öyle bir özel eğitim verme ihtiyacı hissetmedik.” (K2)

“Şimdiye kadar, engelli eğitimi alsalardı dediğimiz bir durumla karşılaşmadık.” (K7)

“Belki büyük ve kurumsal bir otel olsaydık ve yüzerce personel olsaydı düşünülebilirdi ama Kapadokya Bölgesi’ndeki butik oteller (oteller özel konaklama belgeli veya basit konaklama belgeli otel olsalar da kendilerini bölgede butik otel olarak isimlendirmektedirler) için böyle bir eğitime gerek yok bence.” (K8)

“Engelli misafirlerimiz de dâhil olmak üzere herkese eşit davranmayı öğreten eğitimlerimiz mevcuttur.” (K11, K14)

“Hizmetlerden faydalanma” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bütün otel işletmeleri, imkânlarının engelli müşteriler için yeterli olduğunu ve engellilerin hizmetlerden etkin bir şekilde faydalandığını düşünmektedirler.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Tabii ki imkânlarımız gayet yeterli” (K6)

“Yani engelli bireylerin neyi beklediğine göre değişir biz elimizden geldiği kadar yardımcı olmaya çalışıyoruz.” (K10)

“Hiçbir engelli müşterimizin hizmetler konusunda mağduriyet yaşadığını düşünmüyoruz. Bugüne kadar hiçbir şikâyet almadık.” (K12)

“Mevzuatta belirtilenlerin haricinde yapılması gerekenler” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Özellikle de depremden sonra engellilerin sayıca artması, önemli düzenlemelere ihtiyaç duyulmasına sebebiyet vermiştir. Engellilerin yaşam standartlarının artması adına hem mevzuattaki düzenlemelerin yerine getirilmesi hem de ilave düzenlemeler yapılması, bunun için de devletin çeşitli politikalar geliştirmesi ve STK’ların da seslerini duyurması gerektiği belirtilmiştir.

Özellikle büyük otellerin bu düzenlemelere ağırlık vermesi gerektiği, kayadan oyma otellerin (özel konaklama belgeli ve basit konaklama belgeli) yapısı gereği tüm düzenlemeleri gerçekleştirmesinin mümkün olmadığı ifade edilmiştir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Engelli misafirlerin rahat konaklama yapabilmesi için önce maddi olarak destek verilmesi, ulaşım problemlerinin kolaylaştırılması gerekiyor. Bunlar için de STK ve devletin desteklemesi gerekiyor.” (K3)

“Artık çok fazla engelli birey var özellikle de depremde sonra sayıca artmaya başladı. Bunun için yaşam standartlarının artması adına hem mevzuattaki düzenlemelerin yerine getirilmesi hem de ilave düzenlemeler yapılması, bunun için de devletin çeşitli politikalar gerçekleştirilmesi ve STK’ların da seslerini duyurması gerekir.” (K8)

“Mevzuatta belirtilenlerin yapılması yeterli olacaktır.” (K11, K12, K14)

“**Düzenlemelerin maliyetleri**” temasına yönelik katılımcılar, özet olarak aşağıdaki cevapları vermişlerdir.

Bütün özel konaklama belgeli ve basit konaklama belgeli işletmeler, söz konusu düzenlemenin ciddi maliyet getireceğini belirtmişlerdir. Birçok otelde asansör olmadığı ve özellikle restoranlarının manzara için üst katta düzenlenmiş olması sebebiyle inşaat maliyetlerinin yüksek olacağını ifade etmişlerdir. 5 Yıldızlı oteller ise işletmelerinin mevzuata uygun olması sebebiyle herhangi bir maliyet getirmeyeceğini belirtmişlerdir.

Katılımcıların cevaplarından örnek birkaç tanesi aşağıda sunulmuştur.

“Maliyetli olduğunu düşünüyorum, oteli engellilere yönelik yeniden restore etmek gerekir, bizim otelimizde asansör yok mesela. Onun için bir inşaat yapılması gerekir, çünkü restoranımız üst katta. Odaları da rampaları ve banyoları da düzenlemek gerekir. Bu da bizim için oldukça yüksek maliyetli olur.” (K4)

“Tabii ki yüksek maliyet gerekir. Sonuçta engelli bireylere özel düzenlemeler, onlara özel koşullar sağlanacak.” (K6)

“Yani şu an odalarımızın çoğu kullanılabilir olsa da eğer bir mevzuata uygun hale getirelim ve her şey eksiksiz olsun dersek, illa ki eksiklerimiz çıkar mesela restoran bölümünü komple düzenlemek gerekir ve bu eksiklikleri engelli bireyler için uygun hale getirmek bizim için maliyetli olur.” (K10)

“Otelimiz zaten engelli mevzuatına uygun düzenlenmiştir.” (K11, K14)

5. Sonuç

Bu çalışmanın amacı, engelli turizmine yönelik uygulamaların neler olduğunun ortaya konulması ve engelliler tarafından belirtilen eksikliklerin giderilebilmesi için çözüm önerilerinde bulunulmasıdır. Araştırma verilerinin toplanmasında ve analizinde nitel araştırma deseni ve betimleyici analiz yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya katılan engellilerin çoğunluğunun 30-45 yaş aralığında, erkek, evli, lise mezunu ve memur oldukları tespit edilmiştir.

Engellilerden bazıları, tatil yapma olanakları olmadığını, olanağı olanlar da çoğunlukla kaplıca ve deniz-kum-güneş tatili yaptıklarını veya yapmak istediklerini belirtmişlerdir. Bu bilgiler, özellikle kaplıca ve sahil otellerinin, engellilere yönelik uygulama ve ortamlar sunmalarının önemli olduğunu göstermektedir. Ateş ve Güçlütürk Baran (2023) da çalışmalarında engelli bireyler için ulaşım, konaklama ve turistik mekânlara erişimde engellerin olmamasının büyük önem taşıdığını belirtmişlerdir. Özellikle görme engelliler, yanlarında refakat edebilecek kişilere ihtiyaç duyduklarını, işitme engelliler ise kendilerine bilgi verebilecek ve iletişim kurabilecek işaret dili bilen insanlara ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda tesislerde bu becerilere sahip

personel istihdam edilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Zira Richards, Pritchard ve Morgan'ın (2010) da çalışmalarında belirttikleri gibi herkes kazalar, hastalıklar veya yaşlanmanın bir sonucu olarak geçici veya kalıcı olarak engelli hale gelebilir. Bu fark edildiğinde ve engellilik insan yaşamının bir parçası olarak görüldüğünde, engelli insanları "onlar" yerine "biz" olarak görmek de mümkün olabilecektir. Bu sayede onların da tıpkı engelsiz insanlar gibi turistik faaliyetlerde bulunma haklarının olduğu göz önünde bulundurulabilir.

Tatil yapma olanağını genellikle bulamadıklarını belirten engelliler, daha çok maddi imkansızlıklar sebebiyle tatil yapamadıklarını belirtmişlerdir ve tüm katılımcılar, ekonomik teşvik ve promosyon verilmesi konusunda hem fikir olmuşlardır. Bu araştırmanın sonuçları, Uz ve Sarı Çallı'nın (2024) çalışmalarında ifade ettikleri "turizm faaliyetlerine katılımları artırmak için kamu ve özel sektör iş birliğiyle yapılabilecek çeşitli teşvik ve düzenlemelerin yapılması" önerisi ile de uyum göstermektedir. Bedensel engelli katılımcılar ise, kendilerine tatil yapabilmeleri için özel bir araç sunulmasının gerekli olduğunu belirtmişlerdir. Görme engelli katılımcılar da kendilerine tatil yapabilmeleri için refakatçi verilmesi konusunu dile getirmişlerdir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, engelli derneklerinin ve devletin, turizm işletmeleriyle anlaşmalarını ve kendilerine, uygun fiyatlı tatil olanakları sunulmasını istediklerini belirtmişlerdir. Bu bağlamda sağlıklı bir toplum için engelli bireylerin de turistik faaliyetlere katılabilmelerini sağlayabilmek maksadıyla devletin, STK'ların ve turizm işletmelerinin bir araya gelerek engelli bireylerin turistik faaliyetlerini sübvansetmelerinde fayda olduğu düşünülmektedir. Zira Ünal Ankaya ve Aslan'ın (2020) da çalışmalarında belirttikleri gibi, engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi hiçbir güçlük yaşamadan rahatlıkla turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için gerekli yapısal ve ekonomik unsurların sağlanmış olması, ülkelerin engelli turizminden faydalanabilmeleri için gerçekleştirmeleri gereken ön şarttır. Yine Akıncı ve Sönmez'in (2015) çalışmaları da engelli insanların turizm faaliyetine katılmasında en önemli engellerin; ekonomik, fiziki ve ulaştırma ile ilgili koşullar olduğunu belirterek, söz konusu bu çalışmanın sonuçlarını desteklemektedir.

Bedensel engelli katılımcılar, otellerin içinde engellilerin kolay ulaşabilecekleri, bağımsız hareket edebilecekleri daha çok alan oluşturulabileceğini belirtmişlerdir. Elden (2014) de çalışmasında otel çevresi, otel girişi ve Spa katı gibi alanlarda özel düzenlemelerin yapılması gerektiğini belirtmiştir. Bu çerçevede otel içi ve dışındaki alanların engellilere göre düzenlenmesi gerektiği görülmektedir. Ayrıca engelliler, özellikle otele varış noktasına kadar olan sürede sıkıntı yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu sonuç, Keşkekcı ve Genç'er'in (2023) çalışma sonuçları ile de paralellik göstermektedir. Bu bağlamda seyahat acentelerinin ve otellerin, transfer olanaklarını artırmasının, bu transfer araçlarının engellilere de uygun şekilde dizayn edilmiş olmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Engelliler ayrıca tatile gittiklerinde sadece otelde konaklamayıp etrafı da gezmek istediklerini, tarihi yapıları ve şehrin tamamını, alışveriş merkezlerini dolaşmak istediklerini ancak ulaşım sorunundan dolayı rahat olamadıklarını, mutlaka refakatçi desteğine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda sadece turizm işletmelerinin değil tüm şehir olanaklarının engellilere göre düzenlenmesi gerektiği açıktır. Evci ve Kuş Şahin (2017) ile Türkseven, Yılmaz ve Ak'ın (2022) çalışmalarında belirttikleri gibi özellikle müzelerde engellilere yönelik parkur alanlarının oluşturulmasının, engelli bireyleri taşıyacak özel araçların müze içerisinde faaliyet göstermesinin önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Tüm kaldırımlarda ve yollarda, görme engelliler için özel zemin kaplamalarının olması, sesli uyarı sistemlerine ağırlık verilmesi, rampaların tüm kaldırım ve yollara konulması, Çetin'in (2022) de çalışmasında belirttiği gibi otobüs duraklarında sesli anonsların yapılması şeklindeki önlemlerin alınması gerekmektedir. Ercan (2019) ile Yazıcı ve Sevim'in (2024) da çalışmalarında belirttikleri gibi destinasyonlarda, müze ve otel işletmelerinde görme engelli bireylerin kullanımı için geliştirilen sesli rehberler, rehber robotlar, kapalı alan navigasyon sistemleri, akıllı baston gibi çeşitli teknolojik araç ve uygulamalar, önemli erişilebilir teknolojiler olarak dikkat çekmektedir. Bu tür uygulamaların da tüm ülkede yaygınlaştırılması, engelli bireylerin seyahat ve yaşam kalitelerini arttıracaktır. Ayrıca Şengel ve Karamanlıoğlu'nun (2023) da çalışmalarında belirttikleri gibi destinasyonlarda faaliyet gösteren rehberlere işitme engelliler dilinin öğretilmesinin de faydalı olacağı söylenebilir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, bütün STK'ların bir araya gelerek engellilere yönelik hizmetlerin gelişmesini sağlamak üzere örgütlenmeleri gerektiğini, engellilerin sahip oldukları haklar konusunda hem engelli vatandaşları hem de diğer vatandaşları bilinçlendirmeleri gerektiğini, engellilerin rahatça kendilerini ve yaşadıkları problemleri ifade edebilecekleri platformların kurulmasının faydalı olacağını dile getirmişlerdir. Ek olarak engellilere ayrılan park yeri, rampa ve asansörlerin, engelli olmayanlar tarafından kullanıma kapatılması veya düşüncesizce kullanılması durumunda da cezai yaptırımların getirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Bu konuda kanunların uygulanması ve halkın bilinçlendirilmesi için televizyonda ve sosyal medyada sık sık kamu spotlarının yayınlanması önemli katkı sağlayacaktır.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu dernek üyeliklerinin olmadığını, üye olanlar da turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerle alakalı herhangi bir bilgilendirme almadıklarını ifade etmişlerdir. Bu çerçevede, engelli derneklerinin etkinliklerini ve yaygınlıklarını artırmaları gerektiğini ifade etmek mümkündür. Derneklerin sadece tabela olarak kalmalarının engellilere fayda sağlayamayacağı açıktır.

Bedensel engelli katılımcıların bir kısmı, konaklama tesislerini, fiziksel imkânların (özellikle tuvaletlerde tutunacak yer olmaması) eksikliğinden ve ulaşımın zorluğundan ötürü çok fazla tercih edemediklerini belirtmişlerdir. Görme engelli katılımcılar, restoran menülerinde, asansör gibi alanlarda, koridorlarda görme engelliler için kabartma yazıların olmasını talep etmişlerdir. İşitme engelli katılımcılar ise konaklama tesislerinde, işaret dilini bilen bir personel bulundurulmasının gerekli olduğunu belirtmişlerdir. Engellilerin bu taleplerinin, otel işletmeleri ve tüm diğer konaklama işletmeleri tarafından göz önünde bulundurulması önem taşımaktadır. Nitekim Şenol, Oktay ve Özmen'in (2016) çalışmalarında da konaklama işletmelerindeki yetersizliklerden ve bu tesislere olan uygun ulaşım imkanlarının azlığından bahsedilmiştir.

Araştırma sonucunda otel işletmelerinin sahip oldukları engelli odalarının yeterli görüldüğü belirlenmiştir ancak engellilerle yapılan görüşmeler esnasında, engellilerin büyük bir çoğunluğunun, otellerdeki engelli düzenlemelerinin yetersizliğinden ötürü otel işletmelerini tercih edemedikleri belirlenmiştir. Bu çalışmanın hem otel işletmelerinin yöneticileriyle hem de engelli turistlerle birlikte yapılmış olması, her iki tarafın bakış açıları arasındaki farkı da ortaya koyabilmeyi sağlamıştır. Engellilerin bu sorunlarına yönelik sonuçlar, Kesim'in (2024) yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarıyla da paralellik göstermektedir. Dolayısıyla hem otel içerisindeki genel düzenlemelerin hem de odaların engellilere uygun düzenlemesinin, kanunlar vasıtası ile zorunlu hale getirilmesi önem arz etmektedir.

Bölgedeki kayadan oyma oteller, düzenleme yapmanın zorluğundan bahsetmişlerdir. Genel olarak otelin engelliler için sahip olması gereken özelliklere dair kanun maddeleri ile ilgili tam fikirleri olmadığını ancak otellerinin içinde rampalarla, engelli tuvaleti olduğunu belirtmişlerdir. Yine engellilerle özellikle de görme ve işitme engellilerle yapılan görüşmeler neticesinde otel zemininde görme engelliler için kabartmalı yer döşemelerinin olmamasının, kabartma yazı ve yönergelerin olmamasının ve işitme engelliler için işaret dilini bilen personelin olmamasının, engellileri zor duruma soktuğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda sadece rampa ve tuvalet düzenlemelerinin yeterli olmadığı ortaya çıkmaktadır. Yine bu düzenlemelerin de kanunlarla zorunlu hale getirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Zira otel işletmelerinin yöneticileri de özellikle 6 Şubat 2023 depreminden sonra engelli sayısının arttığı ve engelliler için özel düzenlemelerin getirilmesi gerektiği konusunda hemfikirdirler. Ancak bu düzenlemelerin ciddi maliyetler getireceğini ve bu konuda devlet tarafından desteklenmeleri gerektiğini de belirtmişlerdir. Akın (2019) da engellilere yönelik yapılacak düzenlemelerin, maliyetleri artıracığına yönelik sonuçlar içeren bazı çalışmalar (Kim, Stonesifer ve Han, 2012) bulunduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda hem engelliler için yeni kanunların çıkması, var olanların uygulanması, bu kanunların eksiksiz şekilde uygulanabilmesi için de devlet desteğinin gerçekleşmesi gerektiği açıktır.

Bu çalışmanın sonuçlarından da anlaşılabileceği üzere, engellilerin yaşadığı problemlerin giderilmesi için yapılan düzenlemelerin halen yeterli düzeyde olmadığı anlaşılmaktadır. Söz konusu

bu düzenlemelerin yapılması neticesinde, tüm müşterilerle beraber engelli müşteriler de otel işletmelerinden memnun ayrılacak, tekrar ziyaret etme ihtimalleri artacak ve otellerin müşteri sayılarının artması neticesinde tesislerin gelirleri yükselecektir. Bu sayede gelir vergilerinin devlet tarafından alınmasıyla, devlet bütçesine de getiri sağlanmış olacaktır. Nitekim Burnett ve Baker (2001) de çalışmalarında, engelli dostu olmanın daha fazla müşteri sadakati ve dolayısıyla daha yüksek doluluk oranları anlamına geldiğini belirtmiştir.

Söz konusu bu çalışma nitel araştırma yöntemiyle az sayıda kişi ile gerçekleştirilmiştir. Gelecekte anket yöntemi ile çok daha geniş kitlelerle (hem engelliler hem konaklama tesislerinin yöneticileri) farklı destinasyonlarda yapılacak çalışmalarla, daha genellenebilir sonuçlara erişilmesi önerilmektedir. Ayrıca farklı destinasyonlar arasında karşılaştırmalı çalışmaların da yapılması önerilebilir. Engel türlerine göre farklı çalışmaların yapılması da faydalı olabilir.

Kaynakça

- Akın, A. (2019). Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 2082-2103.
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26 (1), 97-113.
- Arıcı, S. (2010). Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Artar, Y. ve Karabacakoglu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması. (Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje). Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmne Bakışı. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Ateş, A. ve Güçlütürk Baran, G. (2023). Isparta’nın Kalkınmasında Engelli Turizm Talebini Etkileyen Faktörler. *Journal of Travel and Tourism Research*, 23, 103-125.
- Basit Konaklama Belgeli Otel-Basit Konaklama Tesisleri ile Plaj İşletmelerinin Belgelendirilmesine İlişkin Yönetmelik (2021), Erişim Adresi <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2634&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- Baş M., Kılıç, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.
- Behramoğlu, B. (2007). Herkese Engelsiz Tatil. *TÜRSAB Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Dergisi*, 280, 40-42.
- Blichfeldt, B. S. ve Nicolaisen, J. (2010). Disabled Travel: Not Easy, But Doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V. ve Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. UK: University of Surrey.
- Burcu, E. (2007). *Türkiye’de Özürlü Birey Olma Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Burnett, J. and Baker, H.B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4–11.

- Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), 15-42.
- Çetin, K. (2022). Görme Engelli Bireyler ve Turizm Faaliyetlerinde Erişilebilir Düzenlemeler. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 6(1), 69-87
- Çizel, B. ve Çizel, R. (2014), Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkisinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2), 176-189.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D. ve Wiggins, B.P. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities. *Tourism Management*, 26, 919-930.
- Eldem, D. (2014). İstanbul Ölçeğinde Konaklama Yapılarının Engelliler için Erişilebilirliği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ercan, F. (2019). Görme Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Deneyimlerini Kolaylaştırıcı Teknolojilerin İncelenmesi. *4th International Symposium on Innovative Approaches in Social, Human and Administrative Sciences*, 22-24 Kasım, Samsun.
- Erdoğan, A. (1994). Turizm Çeşitlendirmesinde Bir Alternatif: Özürlüler Turizmi ve Türk Turizmindeki Durumu (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eryılmaz, B. (2010). Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Evcı, A. ve Kuş Şahin, C. (2017). Bedensel Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizmi Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma, *Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 6(2), 681-689.
- Kahveci, A. (2016). Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Karaağaç, Ş. (2017). Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İBB Engelliler Müdürlüğü Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karacaoğlu, S. (2012). Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kesim, M.M. (2024). Engelli Bireylerin Turizmde Yaşadıkları Sorunlar: Çevrimiçi Platformlardaki Şikâyetler Üzerinden Bir Değerlendirme (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir HBV Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü, Nevşehir.
- Keşkeci, D. ve Genç, K. (2023). Antalya Otellerinde Konaklayan Engelli Bireylerin Şikâyetlerinin İncelenmesi. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 5(1), 1-13.
- Kim, W. G., Stonesifer, H. W. ve Han J. S. (2012). Accommodating the Needs of Disabled Hotel Guests: Implications for Guests and Management. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1311-1317.
- Lazarus, B. ve Kaufman, J. E. (1988). Handicapped Guests and the Hospitality Curriculum. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(2), 69-70.

- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The disabled traveler: tourism and disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*, 1, 9-14.
- Özel Konaklama Tesisleri-Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, (2019)-Erişim Adresi <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=1134&MevzuatTur=21&MevzuatTertip=5>
- Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Kanun Numarası: 5378, Kabul Tarihi: 1/7/2005, Yayımlandığı Resmi Gazete, Tarih: 7.07.2005, Sayı: 25868, Yayımlandığı Düstur: Tertip: 5 Cilt: 44.
- Richards, V., Pritchard, A., ve Morgan, N. (2010). (Re) Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097-1116.
- Resmi Gazete, (2019), Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 1/6/2019, Sayısı: 30791.
- Staff, N., (2008), Travel Information for People with Disabilities, *Amputee Coalision of America*.
- Streubert, H. J., and Carpenter, D. R. (2011). *Qualitative Research in Nursing. (5th ed.)*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Şahin, H. (2012), Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Şengel, Ü. ve Karamanlioğlu, N. (2023). Turizm Rehberliği Mesleği İçin Bir Uzmanlaşma Önerisi: Engelli Turist Rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(1), 12-28.
- Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13, 74-91.
- Tozlu, E., (2012), Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD, Çanakkale.
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu). Türkiye Özürlüler Araştırması (2002). Erişim Adresi <http://kutuphane.tuik.gov.tr/pdf/0014899.pdf>, Erişim tarihi: 8 Mayıs 2024.
- TÜİK, (2022). Cinsiyete Göre Engellilik ve Yaşlılıkla İlgili Göstergeler, 2012-2022, Erişim Adresi <https://data.tuik.gov.tr/>.
- Turco, D. ve Stumbo, N. (1998). Tourism Constaints for People with Disabilities. *Parks&Recreation*, 33(9), 10-16.
- Türkseven, E., Yılmaz, A. ve Ak, Ö. (2022). Sapanca İlçesinin Engelli Turizmi Açısından Erişilebilirliği: Yerel Halkın Bakış Açısına Dair Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları*, 6(2), 465-480.
- Uz, S. ve Sarı Çallı, D. (2024). İznik'in Engelli Turizmi Potansiyelinin Değerlendirilmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 11(2), 203-217.
- Ünal Ankaya, F. ve Aslan, B.G. (2020). Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye Örnekleri. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-57.
- Wolcott, H. F. (1994). *Transforming Qualitative Data: Description, Analysis, and Interpretation*. U.K.: Sage.
- Yürük Özkan, E. ve Avcı, N. (2006). Avrupa Birliği Turizm Politikaları İçinde Engelliler ve Türkiye, II. *Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir.

- 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.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 87-97.
- Yılmaz, İ., Eren, D. Büyükkuru, M. ve Çetin, B. (2016). Konaklama İşletmelerinin Engelli Turizmine Yönelik Uygulamaları: Nevşehir Örneği, *II. Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu (2-3-4 Mayıs)*. Bildiri Metinleri.
- Yörük, U. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi Fan Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Zengin, B. & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.

ACTIVITIES FOR DISABLED TOURISM: A STUDY ON ACCOMMODATION FACILITIES AND DISABLED PEOPLE IN CAPPADOCIA

Extended Abstract

Aim: The aim of the study is to reveal the activities for disabled tourism and to make solution suggestions to eliminate the deficiencies stated by the disabled.

Method(s): Qualitative research design and descriptive analysis method were used in collecting and analyzing research data. Within the scope of the research, interviews were conducted with the managers of hotel businesses in the Cappadocia Region and the disabled individuals who could be reached using a semi-structured interview form. The interviews were terminated when the answers received began to be repeated. The questions of the research were determined as a result of the literature review (Akıncı and Sönmez, 2015; Akın, 2019). The determined questions were finalized thanks to expert opinions.

Findings: In this section, firstly the demographic distribution of disabled individuals and the characteristics of hotel businesses, then the answers to the questions asked to disabled individuals and the answers to the questions asked to hotel businesses are presented.

It was observed that the majority of the participants were male, between the ages of 30-45, married, high school graduates and civil servants. It was also observed that most of the hotels were boutique hotels (due to being in the Cappadocia Region), had 7-232 rooms and were 1-40 years old.

Some of the disabled stated that they do not have the opportunity to go on a holiday, and those who do have the opportunity mostly go on a spa and sea-sand-sun holiday or want to go on one. This information shows that it is important for spa and beach hotels to offer applications and environments for the disabled. Visually impaired people in particular stated that they need people who can accompany them, while hearing impaired people stated that they need people who can give them information and communicate with them and know sign language. In this context, the importance of employing personnel with these skills in facilities becomes evident. Disabled people who stated that they do not have the opportunity to go on a holiday stated that they cannot go on a holiday mostly due to financial difficulties, and all participants agreed on providing economic incentives and promotions. Physically disabled participants stated that they need to be provided with a special vehicle so that they can go on a holiday. Visually impaired participants also mentioned the issue of providing a companion so that they can go on a holiday.

The rock-carved boutique hotels in the region have mentioned the difficulty of making arrangements. In general, they stated that they did not have a complete idea about the legal articles regarding the features that the hotel should have for the disabled, but that their hotels had ramps and disabled toilets. Again, as a result of the interviews conducted with the disabled, especially the visually and hearing impaired, it was determined that the lack of embossed floor coverings for the visually impaired, the lack of embossed text and instructions, and the lack of staff who knew sign language for the hearing impaired put the disabled in a difficult situation.

Conclusion: According to the results of this study, it is thought that it would be beneficial for the state, NGOs and tourism businesses to come together and subsidize the touristic activities of disabled individuals in order to ensure that disabled individuals can participate in touristic activities for a healthy society. Of course, in today's economic conditions, the people who need to be subsidized should not be limited to the disabled.

It is also thought that it would be beneficial for travel agencies and hotels to increase their transfer opportunities and for these transfer vehicles to be designed in a way that is suitable for the disabled. The disabled also stated that when they go on vacation, they do not only stay at the hotel but also want to tour the surroundings, they want to visit historical buildings, the entire city, and

shopping malls, but they are not comfortable due to transportation problems and they definitely need companion support. In this context, it is clear that not only tourism establishments but all city facilities should be arranged for the disabled. Measures such as having special floor coverings for the visually impaired on all sidewalks and roads, focusing on audio warning systems, and placing ramps on all sidewalks and roads should be taken.

As a result of the research, it was determined that the disabled rooms of the hotel businesses were deemed sufficient, but during the interviews with the disabled, it was determined that the majority of the disabled people could not choose the hotel businesses due to the inadequacy of the disabled arrangements in the hotels. Therefore, it is important to make both the general arrangements in the hotel and the arrangement of the rooms suitable for the disabled mandatory through the laws.
