



Open Access

Gündem Turizm Dergisi

Araştırma Makalesi/Research Article



Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerinde Karşılaştığı Sorunlar: Görünmeyen Engeller, Görülmeyen İhtiyaçlar

Challenges Faced by Individuals with Disabilities in Tourism Activities: Invisible Barriers, Unseen Needs

Uğur AKDU¹

Fatma TURAN KARADENİZ

Öz

Bu çalışma, farklı engel türlerine sahip bireylerin turizm deneyimlerini nitel bir perspektifle inceleyerek erişilebilir turizmin mevcut durumunu değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada görme, işitme ve bedensel engelli bireylerle gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veriler tematik analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Çalışma kapsamında turizm süreçlerinde karşılaşılan fiziksel, iletişimsel ve organizasyonel engeller analiz edilmiştir. Bulgular, erişilebilirlik zincirinin birçok halkasında kopukluklar bulunduğunu göstermektedir. Özellikle ulaşım araçları, tesis içi düzenlemeler ve mekânsal erişim noktalarında ciddi altyapı eksiklikleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte, rehberlik hizmetlerinin farklı engel gruplarının ihtiyaçlarına göre uyarlanmadığı; işaret dili, betimleyici anlatım ve iletişim desteği gibi kritik unsurların yetersiz kaldığı görülmüştür. Katılımcıların spor ve kültür odaklı yüksek seyahat motivasyonuna sahip olmalarına rağmen mevcut turizm arzının bu talebi karşılamada sınırlı kaldığı belirlenmiştir. Sonuç olarak bu araştırma, erişilebilir turizmin yalnızca mimari düzenlemelerden ibaret olmadığını; iletişimsel erişim, kapsayıcı rehberlik ve sosyal destek mekanizmalarının eş zamanlı olarak sağlanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Çalışma, turizm sektöründe bütüncül bir hizmet anlayışının geliştirilmesine yönelik sunduğu politika ve uygulama önerileriyle literatüre katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler

Engelli turizm, Erişilebilir turizm, Engellilik, Kapsayıcı rehberlik.

Abstract

This study aims to evaluate the current state of accessible tourism by examining the tourism experiences of individuals with different types of disabilities from a qualitative perspective. The research data were obtained through semi-structured interviews conducted with individuals with visual, hearing, and physical disabilities and were analyzed using the thematic analysis method. Within the scope of the study, physical, communicative, and organizational barriers encountered throughout tourism processes were systematically examined. The findings reveal significant gaps across multiple links of the accessibility chain. In particular, serious infrastructural deficiencies were identified in transportation systems, on-site facility arrangements, and spatial access points. Moreover, the results indicate that guiding services are not adequately adapted to the needs of different disability groups; critical components such as sign language interpretation, descriptive narration, and communication support remain insufficient. Despite participants demonstrating a high level of travel motivation, particularly in relation to sports- and culture-oriented activities, the current tourism supply was found to be limited in its capacity to meet this demand. In conclusion, this study demonstrates that accessible tourism cannot be reduced solely to architectural adaptations; rather, it requires the simultaneous provision of communicational accessibility, inclusive guiding services, and social support mechanisms. By offering policy- and practice-oriented recommendations aimed at fostering a holistic service approach within the tourism sector, the study seeks to contribute to the existing literature on accessible and inclusive tourism.

Keywords

Disable tourism, Accessible tourism, Disability, Inclusive guidance.

¹ Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gümüşhane, Türkiye. (Sorumlu yazar/ Corresponding author)

² Yük. Lis. Öğr., Gümüşhane Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gümüşhane, Türkiye.

“ Akdu, U. & Turan Karadeniz, F., (2025). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde karşılaştığı sorunlar: Görünmeyen engeller, görülmeyen ihtiyaçlar. *Gündem Turizm Dergisi*, 1(1), 25-48.



Giriş

Turizm, bireylerin sosyalleşme, kültürel katılım, rekreasyon ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamalarına olanak sağlayan önemli bir faaliyet alanıdır (UNWTO, 2016). Ancak turizm faaliyetlerine katılım, herkes için eşit ölçüde erişilebilir değildir. Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre, dünya nüfusunun yaklaşık yüzde on beşini oluşturan engelli bireyler; sosyal yaşamın pek çok alanında olduğu gibi turizm süreçlerinde de çok katmanlı engellerle karşılaşmaktadır (World Health Organization [WHO], 2011). Bu durum, son yıllarda hem akademik literatürde hem de uygulama alanında “erişilebilir turizm” kavramına yönelik ilginin artmasına neden olmuştur. Erişilebilir turizm, yalnızca fiziksel düzenlemeleri değil; bilgiye erişimi, iletişimsel uyarlamaları, sosyal kapsayıcılığı ve hizmet sunum süreçlerinin tümünü içeren bütüncül bir yaklaşım gerektirmektedir (Buhalis & Darcy, 2011). Bu nedenle engelli bireylerin turizm deneyimlerinin analiz edilmesi, sadece insan hakları temelli bir zorunluluk değil, aynı zamanda sürdürülebilir turizm anlayışının da ayrılmaz bir parçasıdır.

Engelli bireylerin turizme katılımı çoğunlukla “engelsiz turizm” politikalarıyla ilişkilendirilse de pratikte karşılaşılan zorluklar, görünür fiziksel engellerle sınırlı değildir. Aksine, turizm deneyimini şekillendiren pek çok engel görünmez nitelikte olup iletişimsel, sosyokültürel ve organizasyonel süreçlerde ortaya çıkmaktadır. Örneğin, yetersiz betimleyici anlatım nedeniyle görme engelli bireylerin bir turistik mekânı zihinsel olarak canlandırmakta güçlük çekmesi; işaret dili bilen personelin eksikliği nedeniyle işitme engelli bireylerin bilgiye erişiminin kısıtlanması ya da otel içi düzenlemelerin uygun olmaması nedeniyle bedensel engelli bireylerin bağımsız hareket kabiliyetinin sınırlanması, bu görünmez engellere örnek teşkil etmektedir. Bu durum, turizme katılımın önündeki engellerin bireysel yetersizliklerden ziyade çevresel ve sistemsel eksikliklerden kaynaklandığını açıkça ortaya koymaktadır (Oliver, 1996). Turizm sektöründe görülen bu eksiklikler, engelli bireylerin seyahat motivasyonlarını azaltmakta ve turizm deneyimlerinin niteliğini doğrudan etkilemektedir. Oysa mevcut araştırmalar, engelli bireylerin kültürel ilgi, sosyal etkileşim ve keşif arzusu gibi güçlü içsel motivasyonlara sahip olduğunu göstermektedir (Yau et al., 2004). Buna karşın sektörün bu talebi karşılama kapasitesinin sınırlı olması, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını önemli ölçüde kısıtlamaktadır. Dolayısıyla, engelli bireylerin yaşadıkları deneyimlerin anlaşılması, turizmde hizmet sunumunun yeniden değerlendirilmesi ve erişilebilirliğin kapsamlı bir yaklaşımla ele alınması bakımından kritik öneme sahiptir.

Bu çalışma, engelli bireylerin turizm deneyimlerinde karşılaştıkları çok boyutlu engelleri görünür kılmayı; turizm sektörünün erişilebilirlik kapasitesini eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirmeyi ve turizm hizmetlerinde kapsayıcılığın artırılmasına yönelik somut öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, konuyu görünmez engeller ve karşılanmamış ihtiyaçlar çerçevesinden ele alarak hem akademik literatüre hem de uygulamaya dönük iyileştirme çabalarına katkı sunmayı hedeflemektedir.

Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

Engellilik Kavramı

Engellilik kavramı insanlığın başlangıcından bu yana varlığını sürdürmüş ve bu süreç boyunca toplumlar bu dezavantajlı gruba olumlu ve olumsuz birçok farklı yaklaşımda bulunmuşlardır. Bu nedenle ilk çağlardan günümüze kadar toplumların engelli bireylere karşı davranışları, ihtiyaçlarına yönelik yardımları ve uygulamaları engelli bireyler için önemli olan eğitim, sağlık, istihdam, sosyal yaşam ve erişilebilirlik gibi hizmetlerine etki etmiştir (Tınar, 2018, s.3; akt. Demir, 2022). Toplumu oluşturan bireyler engelli bireyler hakkında yeterli bilgi sahibi olmamaları, bu dezavantajlı gruba yaklaşımlarının bilinçsiz olması ve olumsuz tutumlar sergilemesine neden olmaktadır. Bu olumsuz tutumlar engelli bireylerin dışlanma, ötekileştirme

ve ayrımcılık gibi sosyal sorunlara yol açarken, yaşam alanlarındaki çevre koşullarının ve ekonomik imkânların yetersizliği engelli bireyler için oldukça zor yaşam koşullarını beraberinde getirmektedir (Ergün, 2005; akt. Demir, 2022). Engellilik ve engelli birey tanımlamaları yapılırken evrensel manada bu kavramı karşılayan çok farklı kelime ve tanımlamalar kullanılmıştır. Bu farklılık engellilik ve engelli bireylerin problemlerini irdilemekte eksik kalmakla birlikte anlam yetersizliğini ortaya çıkarmaktadır (Uluocak & Aslan, 2012; akt. Kurtuluş, 2025).

Engelli kavramıyla ilgili Türkiye’de 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’un (EHK) 1’inci bölüm 3’üncü maddesinde de benzer bir tanımlama yapılmış olup engelli; “...fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen...” birey şeklinde tanımlanmıştır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005: madde 3/1-c). Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Haklarına Dair Sözleşme’de (UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities - UNCRPD) engelli, diğer bireylerle aynı şartlarda topluma etkin bir şekilde dâhil olmalarını imkânsız kılan uzun süreli zihinsel, fiziksel, ruhsal ya da algısal problemleri olan kişiler olarak tanımlanmaktadır (Bulgan ve Kaygısız, 2015: 365; akt. Akdu ve Akdu, 2018). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), sağlığı yalnızca hastalık veya engellilik durumunun bulunmaması değil; bireyin bedensel, ruhsal ve toplumsal açıdan tam bir iyilik hâlinde olması şeklinde tanımlamaktadır. Engellilik ise; bedensel, zihinsel ya da ruhsal alanlarda ortaya çıkan ve süreklilik gösteren işlev kaybı veya organ eksikliği/bozukluğuna bağlı olarak bireyin günlük yaşam gereklerine uyum sağlamasını güçleştiren bir durum olarak ifade edilmektedir. Bu özellikleri taşıyan bireyler ise “engelli” olarak adlandırılmaktadır (World Health Organization [WHO], 2011; United Nations, 2006).

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi’nde engellilik; “Normal bir bireyin kişisel veya sosyal yaşamında kendi başına yerine getirmesi gereken faaliyetleri, kalıtsal ya da sonradan ortaya çıkan bedensel veya ruhsal yetenek yetersizlikleri nedeniyle gerçekleştirememesi durumu” şeklinde tanımlanmıştır (Koca, 2010; akt. Ankaya & Arslan, 2022). Engelli türleri genel olarak 7 başlık altında toplanmıştır (Buhalis, Dimitros ve Michopoulou, Eleni 2010; akt. Ankaya ve Arslan, 2022);

1. Hareket engelliler (Fiziksel Engelliler)
2. Görme engelliler
3. Duyma engelliler
4. Konuşma engelliler
5. Bilişsel engelliler (zihinsel, zekâ ve öğrenme)
6. Gizli engelliler
7. Yaşlılar

Tablo 1. Veri sisteminde kayıtlı ve hayatta olan engellilerin engel gruplarına göre dağılımları

Engel gurubu	Kişi sayısı	Oranı (%)
Görme	215.076	9,53
İşitme	179.867	7,97
Dil ve Konuşma	33.686	1,49
Ortopedik	311.131	13,78
Zihinsel	385.313	17,07
Ruhsal ve Duygusal	170.927	7,57
Süreğen Hastalık	917.259	40,63
Diğer	44.248	1,96

Not: Engelli Sağlık Kurulu Raporu almak için yetkili hastanelere başvurmamış ve hizmet almak için devletle temasa geçmemiş bireyleri kapsamamaktadır.

Kaynak: Ulusal Engelli Veri Sistemi (Erişim: https://aile.gov.tr/media/135432/eyhgm_istatistik_bulteni_nisan_23.pdf)

Tablo 1, engel gruplarına göre bireylerin sayısal dağılımını ve toplam içindeki oransal karşılıklarını göstermektedir. Buna göre en yüksek oranı %40,63 ile süreğen hastalığa sahip bireyler oluşturmaktadır. Bu bulgu, engellilik olgusunun yalnızca fiziksel ya da duysal sınırlılıklar çerçevesinde değil, uzun süreli sağlık sorunları bağlamında da ele alınması gerektiğine işaret etmektedir. Süreğen hastalık grubunu %17,07 oranıyla zihinsel engelli bireyler ve %13,78 oranıyla ortopedik engelli bireyler izlemektedir. Bu gruplar, toplam engelli nüfusun önemli bir bölümünü oluşturmakta ve özellikle fiziksel erişilebilirlik ile bakım ve destek hizmetlerinin önemini ortaya koymaktadır.

Görme engelli bireyler %9,53'lük oranla dikkate değer bir paya sahipken, işitme engelli bireylerin oranı %7,97 olarak belirlenmiştir. Bu iki grup, erişilebilir turizm, eğitim ve kamusal hizmetlerde iletişimsel uyarlamaların ve destekleyici teknolojilerin gerekliliğini vurgulamaktadır. Ruhsal ve duygusal engellilik %7,57 oranıyla orta düzeyde bir dağılım sergilerken, dil ve konuşma engeli (%1,49) ile diğer engel grupları (%1,96) daha düşük oranlarda temsil edilmektedir.

Genel olarak tablo, engellilik gruplarının homojen bir yapı sergilemediğini; farklı gereksinimlere sahip, çok boyutlu ve heterojen bir nüfus yapısının söz konusu olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, politika geliştirme, hizmet sunumu ve özellikle turizm, sağlık ve sosyal hizmetler alanlarında tek tip çözümler yerine engel gruplarına özgü, kapsayıcı ve bütüncül yaklaşımların benimsenmesi gerektiğini açıkça göstermektedir.

2025 verilerine göre dünya nüfusunun yaklaşık %15–16'sı engelli kişileri oluşturmaktadır. Bu da yaklaşık 1,0–1,3 milyar kişi anlamına gelmektedir (WHO, 2025). Türkiye’de ise rapor alıp sisteme kaydolmuş olan engelliler” için bu sayı 2,5 milyondur. Bu da toplam nüfusa göre yaklaşık %3 oranına denk gelmektedir. (2024 nüfus ~ 85–86 milyon) (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, 2025).

Erişilebilir Turizm, Engelsiz Turizm / Engelli Turizmi

Erişilebilir Turizm

Turizm literatüründe turistik ürün, bireyin seyahat süreci boyunca yaşadığı deneyim, memnuniyet ve algıların bütünüdür (Schmoll, 1977). Bu ürünün sunumunda tüketicilerin fiziksel, duysal ve iletişimsel gereksinimlerinin dikkate alınması, erişilebilir turizmin temel dayanağını oluşturur (Buhalis & Darcy, 2011).

Erişilebilir turizm, başta engelli bireyler olmak üzere herkesin turizm faaliyetlerine bağımsız, güvenli ve eşit koşullarda katılımını hedefler. Bu yaklaşım sadece fiziksel düzenlemeleri değil; bilgiye erişim, ulaşım, konaklama ve rehberlik gibi süreçleri bir “erişim zinciri” olarak bütüncül biçimde ele alır (Darcy & Dickson, 2009). Uluslararası düzeyde erişilebilirlik, temel bir insan hakkı ve evrensel tasarım gerekliliği olarak kabul edilmektedir. UNWTO (2016), bu hizmetlerin yalnızca engelliler için değil; yaşlılar, çocuklu aileler ve geçici kısıtlılığı olanlar için de deneyim kalitesini artırdığını vurgulamaktadır.

Sonuç olarak erişilebilir turizm; fiziksel, iletişimsel ve örgütsel engelleri ortadan kaldırarak turizmde eşitliği sağlayan stratejik bir modeldir. Bu yaklaşımın benimsenmesi, destinasyonların kapsayıcılığını güçlendirirken turizmin toplumsal fayda üretme kapasitesini de artırmaktadır.

Engelsiz Turizm

Engelsiz turizm, fiziksel, duyuşal, zihinsel ya da kronik sağlık koşullarına sahip bireylerin turizm faaliyetlerine tam, bağımsız, güvenli ve eşit biçimde erişimini sağlamayı hedefleyen; turistik ürün, hizmet ve çevrenin evrensel tasarım, erişilebilirlik ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda yeniden yapılandırılmasını ifade eden çağdaş bir turizm yaklaşımıdır. Bu anlayış, engellilik temelli kısıtlılıkların yalnızca bireysel bir durum değil, çoğunlukla fiziksel çevre, iletişim kanalları, toplumsal tutumlar ve hizmet sunumu süreçlerinden kaynaklanan yapısal engellerle ilişkili olduğunu kabul eden sosyal model üzerine temellenmektedir. Engelsiz turizm, dar anlamda yalnızca engelli bireyleri değil; yaşlılar, hamileler, geçici yaralanma geçirmiş bireyler, bebekli aileler ve hareket, iletişim veya algısal kapasitesi çeşitli nedenlerle sınırlandırılmış tüm bireyleri kapsayan kapsayıcı ve bütüncül bir turizm sistemi öngörür. Bu nedenle engelsiz turizm, ulaşım, konaklama, yeme-içme, destinasyon planlaması, bilgilendirme ve iletişim altyapısının her aşamasında kullanılabilirlik, erişilebilirlik, güvenlik ve sürdürülebilirlik ölçütlerinin bütünsel biçimde ele alınmasını gerektirir. Bu yaklaşım, turizm deneyiminin sadece fiziksel erişime indirgenemeyeceği; bilgilendirme materyallerinden dijital platformlara, rezervasyon sistemlerinden personel eğitimine kadar tüm hizmet zincirini kapsayan bir dönüşüm gerektirdiği görüşünü temel alır. Dolayısıyla engelsiz turizm, hem insan hakları temelli bir turizm politikası hem de turizm sektörünün rekabet gücünü artıran sosyo-ekonomik bir yatırım alanı olarak değerlendirilmektedir.

Engelli Turizmi

Engelli bireylerin toplumsal yaşama tam ve etkin katılımı, çağdaş ve kapsayıcı bir toplumun en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Toplamların gelişmişlik düzeyleri, yalnızca ekonomik göstergelerle değil, aynı zamanda dezavantajlı grupların sosyal, kültürel ve ekonomik yaşama ne ölçüde dâhil edilebildiği ile de değerlendirilmektedir. Bu bağlamda engelli bireylerin yaşamın tüm alanlarında bağımsız, eşit ve erişilebilir bir biçimde yer alabilmeleri, sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin de temel bileşenlerinden birini oluşturmaktadır. Günümüzde dünya genelinde engelli birey sayısının hızla artması, konunun toplumsal ve akademik açıdan ele alınmasını daha da önemli hâle getirmiştir. Demografik değişimler, kronik hastalıkların artışı, savaşlar, doğal afetler ve sağlık hizmetlerine erişimdeki farklılıklar, engellilik oranlarının yükselmesine katkıda bulunan temel unsurlar arasında yer almaktadır. Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü’nün birlikte yürüttüğü kapsamlı araştırma sonuçları, küresel ölçekte yaklaşık 1 milyar kişinin engelli olduğunu ortaya koymaktadır (World Health Organization [WHO], 2011). Bu veri, dünya nüfusunun önemli bir bölümünün çeşitli düzeylerde engellilik deneyimi yaşadığını göstermekte ve devletlerin, yerel yönetimlerin, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının konuya bütüncül bir yaklaşım geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımını artırmaya yönelik politikalar yalnızca bir sosyal sorumluluk alanı olarak değil, aynı zamanda toplumsal

refah, insan hakları ve sürdürülebilir kalkınma perspektiflerinin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilmelidir. Bu çerçevede erişilebilirlik, eğitim, istihdam, sağlık, ulaşım ve turizm gibi temel alanlarda yapılacak düzenlemeler, engelli bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmede ve toplumla bütünleşmelerinde kritik bir role sahiptir.

Tablo 2. Kavramlar arası karşılaştırma

Kavram	Hedef Kitle	Kapsam	Temel Odak / Kavramsal İçerik
Erişilebilir Turizm (Accessible Tourism)	Engelli bireyler, yaşlılar, geçici hareket veya duysal kısıtlılığı olan bireyler, hamileler, çocuklu aileler dâhil tüm kullanıcı grupları	En geniş çerçeveyi oluşturan, kapsayıcı ve bütüncül bir turizm yaklaşımı	Tüm bireylerin turizm deneyiminden bağımsız, güvenli, konforlu ve eşit biçimde yararlanmasını sağlayan sosyal, fiziksel, dijital ve iletişimsel erişilebilirlik ilkeleri
Engelsiz Turizm (Barrier-Free Tourism)	Öncelikli olarak engelli bireyler, yaşlılar ve hareket kısıtlılığı yaşayan kişiler	Erişilebilir turizmin bir alt boyutu; daha teknik ve altyapı eksenli bir alan	Turistik mekânlarda fiziksel bariyerlerin ortadan kaldırılması, altyapının evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda düzenlenmesi; mekânsal erişilebilirlik
Engelli Turizmi (Disability Tourism)	Sadece engelli bireyler ve onların refakatçileri	Diğer iki kavrama kıyasla en dar ve en hedef odaklı alan	Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımını etkileyen faktörler, özel gereksinimlere yönelik hizmet tasarımı ve engelli bireylerin ihtiyaç, beklenti ve deneyimlerine özel turizm uygulamaları

Kaynak: Hernández-Sales & Sánchez, (2023) ; Darcy, Simon & Mckercher, Bob & Schweinsberg, (2020).

Turizmde Engelli Bireylerin Genel Sorunları

Engelli bireylere yönelik erişilebilir turizm koşullarının geliştirilmesi, günümüzde hem sosyal sürdürülebilirlik hem de ekonomik büyüme açısından önem kazanan bir alan olarak değerlendirilmektedir. Turizm sektöründe hizmet alan engelli bireylerin önemli bir kısmı, seyahatleri sırasında refakatçiye ihtiyaç duymakta; bu durum ise engelli bireyleri tekil tüketiciler olmaktan çıkararak daha geniş bir talep hacmi yaratan bir pazar segmenti hâline getirmektedir (Tellioglu & Şimşek, 2016). Bu açıdan bakıldığında engelli bireylerin turizm talebi, sektör için dikkate değer bir ekonomik fırsat sunmaktadır. Engellilik türleri içerisinde işitme kaybının dünya genelinde en yaygın görülen engel türlerinden biri olması (World Health Organization, 2024), turizm endüstrisinin hizmetlerini bu kullanıcı grubuna uygun biçimde yeniden düzenlemesini gerekli kılmaktadır. İşitme engelli bireylerin turizm deneyimi; bilgilendirme süreçlerinin erişilebilirliği, görsel iletişim desteği, işaret diliyle iletişim seçenekleri ve güvenlik uyarılarının alternatif duysal kanallarla sunulması gibi çok boyutlu ihtiyaçlar içermektedir. Dolayısıyla bu gruba yönelik erişilebilirlik uygulamalarının geliştirilmesi, yalnızca bireysel deneyimi iyileştirmekle kalmamakta; aynı zamanda kapsayıcı turizm politikalarının temelini oluşturmaktadır. Bununla birlikte turizmin yalnızca ekonomik bir faaliyet alanı olarak ele alınması, kavramın çok boyutlu yapısının göz ardı edilmesine yol açmaktadır. Turizm; sosyal, kültürel, çevresel ve siyasi boyutları olan, toplumların dönüşümünde etkili uluslararası bir hareket olarak değerlendirilmelidir (Kenzhebayeva & Boylu, 2018). Bu nedenle turizmde erişilebilirliğin geliştirilmesi, yalnızca ekonomik bir gereklilik değil; aynı zamanda toplumsal eşitlik, insan hakları ve sosyal bütünleşme açısından da temel bir zorunluluktur. İşitme engelli bireylerin turizm

faaliyetlerine tam ve bağımsız katılımını destekleyen politikalar, hem sektörün rekabet gücünü artırmakta hem de sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumlu bir yapı ortaya koymaktadır. Turizm sektöründe engelli bireylerin karşılaştığı güçlükler; fiziksel çevreye erişilebilirlik, iletişim süreçlerindeki yetersizlikler ve turizm çalışanlarının engellilik konusundaki farkındalık düzeyinin düşük olması şeklinde üç temel kategoride ele alınmaktadır. Bu çok boyutlu engeller, engelli bireylerin turistik faaliyetlere bağımsız, güvenli ve eşit koşullarda katılımını önemli ölçüde sınırlandırmakta; dolayısıyla turizmde kapsayıcılık ve erişilebilirlik ilkelerinin hayata geçirilmesini zorunlu kılmaktadır. Araştırmalar, mevcut turizm altyapısının büyük ölçüde fiziksel ve bilişsel erişilebilirlik gereksinimlerini karşılamada yetersiz kaldığını, bunun da engelli bireylerin turizm deneyimlerini sistematik biçimde kısıtladığını ortaya koymaktadır (UNWTO, 2016; Darcy & Dickson, 2009). Bu bağlamda erişilebilir turizm, yalnızca belirli bir kullanıcı grubuna yönelik hizmet sunumu değil, aynı zamanda turizm sektöründe evrensel tasarım ilkelerinin uygulanmasını, hizmet standartlarının yeniden tanımlanmasını ve personel eğitimlerinin kurumsallaştırılmasını gerektiren bütüncül bir dönüşüm süreci olarak değerlendirilmektedir.

1. Fiziksel Erişim Sorunları

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını en fazla sınırlayan faktörlerden biri, fiziksel çevreye ilişkin erişilebilirlik yetersizlikleridir. Turistik tesislerin ve kamusal alanların önemli bir bölümünde evrensel tasarım ilkelerinin uygulanmaması, engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmesini zorlaştırmakta ve turizm deneyiminin bütüncül niteliğini olumsuz etkilemektedir. Konaklama işletmelerinde rampaların uygun eğimde olmaması, erişilebilir odaların sınırlı s

ayıda bulunması, asansör altyapısının standartları karşılamaması ve erişilebilir tuvaletlerin eksikliği literatürde sıkça vurgulanan sorunlar arasındadır (Darcy & Buhalis, 2011). Benzer şekilde restoran, müze, rekreasyon alanları ve plaj gibi turistik mekânlarda zemin düzenlemelerinin uygun olmaması, yönlendirme tabelalarının erişilebilir formatta sunulmaması ve dolaşım alanlarının dar olması da fiziksel erişimi kısıtlayan unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Ulaşım alanında ise otobüs, tren ve hava yolu gibi temel ulaşım modlarında erişilebilirlik uygulamalarının tutarsız ve standart dışı olması, engelli bireylerin güvenli ve öngörülebilir bir seyahat planı oluşturmasını güçleştirmektedir. Uygun iniş-biniş rampalarının eksikliği, rezervasyon süreçlerinde erişilebilirlik bilgisinin yetersiz sunulması ve acil durum prosedürlerinin erişilebilir formatlarda tasarlanmaması, uluslararası raporlarda da temel sorun alanları olarak belirtilmektedir (UNWTO, 2016). Bu durum, fiziksel erişilebilirliğin yalnızca bir mekân düzenleme sorunu değil, aynı zamanda hizmet zincirinin tüm aşamalarında sistematik bir planlama gerektiren bir alan olduğunu göstermektedir.

2.İşitme Engelli Bireylerin Turist Olarak Sorunları

Turizm sektöründe iletişim, hizmet deneyiminin niteliğini doğrudan belirleyen temel bileşenlerden biridir. Bu durum özellikle işitme ve görme engelli bireyler açısından kritik önem taşımaktadır. İşitme engelli bireylerin turistik deneyimlerinde karşılaştıkları başlıca iletişim sorunları; görsel bilgilendirmenin yetersiz olması, acil durum uyarılarının yalnızca işitsel formatta sunulması ve turizm işletmelerinde işaret dili bilen personelin istihdam edilmemesidir. Literatüre göre bu eksiklikler, özellikle güvenlik prosedürlerinin anlaşılması, hizmet akışının takip edilmesi ve personelle etkili iletişim kurulması aşamalarında ciddi bilgi erişim sorunlarına yol açmaktadır (World Health Organization, 2024). Benzer şekilde görme engelli bireylerin karşılaştığı iletişim engelleri de çok boyutludur. Sesli bilgilendirme sistemlerinin yetersizliği, yönlendirme tabelalarının okunabilirlik ve dokunsallık açısından erişilebilir olmaması, çevresel düzenlemelerde kılavuz izlerin bulunmaması ve dijital platformların erişilebilirlik standartlarına uyum

göstermemesi önemli sınırlılıklar arasındadır (Darcy & Dickson, 2009). Türkiye’de yapılan araştırmalar da bu bulguları desteklemekte; turizm işletmelerinin büyük bir bölümünde erişilebilir iletişim araçlarının bulunmadığını, engelli bireylerin bilgiye güvenli ve bağımsız şekilde erişimde sistematik engellerle karşılaştığını göstermektedir. Nitekim Öztürk, Yaylı ve Çetinkaya (2008), turizmde engelli bireylerin yaşadığı temel güçlüklerden birinin, iletişim süreçlerinde erişilebilirliğin sağlanamaması olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda turizmde erişilebilir iletişim uygulamalarının geliştirilmesi, evrensel tasarım ilkelerine dayalı çok modlu bilgilendirme yöntemlerinin kullanılması, dijital platformlarda erişilebilirlik standartlarının uygulanması ve personelin erişilebilir iletişim konusunda eğitilmesi ile mümkün olacaktır.

3. Engelli Kişiler ile Bilgi ve İletişim Erişilebilirliği Sorunu

Engelli bireylerin bağımsız bir yaşam sürdürebilmeleri için bilgiye ve iletişime erişim kritik bir gerekliliktir (CRPD, 2008). Bu bağlamda, kamuya açık alanlarda sağlanan bilgilerin çeşitli destekler aracılığıyla sunulması ve sürekli güncel tutulması büyük önem taşımaktadır. Bilgiye erişim; teknolojik iletişim araçları, internet platformları, işaret dili ve diğer görsel-işitsel materyaller aracılığıyla sağlanabilir. Bu yaklaşımlar, engelli bireylerin bilgiye eşit ve bağımsız erişimini destekleyerek, sosyal katılım ve yaşam kalitesini artırmaktadır. UNWTO (2016) tarafından vurgulandığı üzere, erişilebilir bilgi sağlama sürecinde hangi bilgilerin öncelikli olduğu ve bu bilgilerin nasıl aracılık edileceği dikkatle planlanmalıdır. Örneğin, turistik tesislerde erişilebilir yönlendirme ve bilgilendirme materyalleri sağlamak, dijital platformlarda erişilebilir içerikler sunmak ve personelin işaret dili veya görsel iletişim konularında eğitilmesi, kapsayıcı turizmin temel bileşenlerini oluşturmaktadır. Bu stratejiler, engelli bireylerin turizm deneyimlerinde bağımsızlık, güvenlik ve katılımı destekleyen bütüncül bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. İşitme engelli bireylerin kullandıkları iletişim yöntemleri, işitme kaybının derecesine ve bu kaybın doğuştan mı yoksa sonradan mı ortaya çıktığına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Şiddetli işitme kaybı olan kişiler, kendilerini anlama ve ifade etme konusunda farklı yollar kullanabilirler. Örneğin, dudak okuyarak, tercüman aracılığıyla ya da işaret dili, parmak alfabesi, jest ve mimiklerden oluşan yöntemleri kullanarak iletişim kurabilirler. İşitme engelli bireyin iletişim düzeyi ve tercih ettiği yöntem önemli olmakla birlikte, iletişimde bulunan diğer kişinin özellikleri de sürecin başarısını etkiler (Gürboğa & Kargın, 2003; Karaca & Bayır, 2018). Çünkü anlamak ve anlaşılacak iletişimin ayrılmaz parçalarıdır. Eğer kullanılan iletişim yöntemi diğer taraf tarafından bilinmiyorsa, işitme engelli birey iletişimde tek taraflı olarak çaba harcamak zorunda kalır. Dil, insanın en temel iletişim araçlarından biridir ve işaret dilleri de sosyal ve işlevsel olarak konuşma dilleriyle benzer özellikler taşır (Oral, 2015). Bu durum, işaret dili ile konuşma dili arasında çeviri yapılabileceğini göstermektedir (Aksoy, Ghazal, Şenol & Ersoy, 2020). İşaret dili, işitme kaybı olan bireylerin toplumun geri kalanıyla ve kendi aralarında etkili bir biçimde iletişim kurmalarını sağlayan önemli bir araçtır.

Sessiz Turizmde Seyahat Kavramı

Turizm, geçici hareketliliği, insanların farklı nedenlerle bir yerden başka bir yere geçişini ifade eder. Seyahat edenlerin yolculukları için farklı amaçları vardır; örneğin iş, eğitim, günübirlik gezi, ikinci ev ve eğlence seyahati gibi. Eğlence amaçlı seyahat, insanların boş zamanlarında daha sık yaptığı bir etkinlik olmuştur (Hall 2005) ve tatiller bağlamında da değerlendirilebilir (Medlik 2003). Yıllar içinde turizm, büyüyen bir sektör haline gelmiş ve daha küresel bir yapıya kavuşmuştur. Günümüzde seyahat etmek daha kolaydır ve daha fazla insanın seyahat etme fırsatı vardır. Küreselleşme, dünyayı dünya genelindeki insanlar için daha erişilebilir hale getirmiştir (Hall 2005).

Turizmde erişilebilirlik, turistlerin çeşitli seçeneklere ulaşabilmesini sağlamak için farklı seviyelerde hizmetler sunabilir. Konaklama ile ilgili turizmde erişilebilirliğe örnek olarak yemek siparişi verme ve

ulaşımda yön bulma yolları verilebilir. Bu, altyapısı aracılığıyla bir turistik destinasyon için bir temel oluşturur. Altyapıdaki rekabet önemlidir çünkü erişilebilirlik imkanlarının sağlanması, tüm grupların bu yerlere dahil edilmesini sağlamak için bir strateji oluşturmaya yardımcı olur (Porto & Ciaschi 2018). Turizm, yaşam kalitesine katkıda bulunabilir ve engellilerin özsaygısını artırabilir (Altınay ve ark., 2016; Domínguez., 2019). Turizm, modern yaşam tarzının bir parçası haline gelmiştir (Figueiredo, 2012) ve daha fazla insana konaklama ile seyahat etme fırsatı sunmaktadır (Hall 2005). Boş zamanın keyfini çıkarabilmek bireyin hakkıdır (BM Sözleşmesi, Engellilerin Hakları 2020), ancak erişilebilirlik fırsatı engelli kişiler için engelli olmayan kişilerle karşılaştırıldığında farklı olabilir. Seyahat sırasında engelli kişilerin karşılaşabileceği zorluklar çaresizliğe yol açabilir ve olumsuz ve muhtemelen tehlikeli bir deneyime dönüşebilir (Figueiredo, 2012). Figueiredo'ya (2012) göre, engelli kişilerin seyahat ederken gösterdikleri davranış kalıplarını anlamak önemlidir. Bu kalıplar net bir şekilde anlaşıldığında, daha erişilebilir turizm başarılı bir şekilde tasarlanabilir. Seyahatle ilgili ihtiyaçlarını ve beklentilerini, ayrıca sınırlamalarını ve gereksinimlerini bilmek kritik öneme sahiptir.

Figueiredo'ya (2012) göre, engelli kişilerin seyahat ederken gösterdikleri davranış kalıplarını anlamak önemlidir. Bu kalıplar net bir şekilde anlaşıldığında, daha erişilebilir turizm başarılı bir şekilde tasarlanabilir. Seyahatle ilgili ihtiyaçlarını ve beklentilerini, ayrıca sınırlamalarını ve gereksinimlerini bilmek kritik öneme sahiptir. Önceki araştırmalarda, turizm ve engelli bireylerin erişilebilirliği konusundaki bilgi eksikliğine dair bir taslak bulunmaktadır ve bu durum bir sorun olarak değerlendirilmektedir (Poria ve diğerleri, 2010; Bizjak ve diğerleri, 2011; Domínguez ve diğerleri, 2019; Burnett & Baker, 2001; Woodside & Etzel, 1980; Yau ve diğerleri, 2004; Poria ve diğerleri, 2011 Nilsson, L. (2020).

Figueiredo'ya (2012) göre, turist sağlayıcıları ihtiyaçlarını anlamadıkları takdirde erişilebilirliği algılamakta zorluk yaşarlar. Bu durum, engelli turistlerin seyahat ederken yaşayabileceği endişelere katkıda bulunabilir (Poria ve diğerleri, 2010; akt. Nilsson, 2020). Bilgi, hizmet ve tutumun, engelli bireyler için önemli bir unsur olduğu belirtilmiştir (Bizjak ve diğerleri, 2011; akt. Nilsson, 2020). Örneğin, görme engelli veya tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duyan turistler, nihayetinde seyahat etme isteklerini etkileyen olumsuz deneyimler yaşayabilirler (Poria ve diğerleri, 2011; akt. Nilsson, 2020). Güvenli ve erişilebilir bir yolculuk oluşturmak için, hizmet sağlayıcılara duyulan güven, onların ihtiyaçları hakkında bilgiye dayanan kilit bir faktör olabilir (Yau ve diğerleri, 2004; akt. Nilsson, 2020). Seyahat, ulaştırmanın deneyimin bir parçası olduğu geniş bir turizm endüstrisine dönüşmüştür (Hanefors & Mossberg 2007; akt. Nilsson, 2020). Kalite ve erişilebilirlik dikkate alınması gereken önemli unsurlardır (Khadaroo. & Seetanah, 2007; akt. Nilsson, 2020). Ulaşımın erişilebilirliği, destinasyonların rekabet avantajlarını artırabilir (Géza & Lóránt 2010; akt. Nilsson, 2020). Bazen bir turist, bir destinasyonu ulaşımın ne kadar erişilebilir olduğuna göre seçebilir. Önceki deneyimleri, algıları ve ulaşım kalitesi de destinasyon seçimlerini etkileyebilir (Henderson 2008). Bir ulaşım sisteminin sağlanması gereken çeşitli bileşenleri vardır. Fiziksel özelliklerinin yanı sıra, hizmet kalitesi, personel tutumu ve bilgilendirme de gereklidir (Thompson & Schofield 2007; akt. Nilsson, 2020).

Bunların bir sonucu olarak, işitme kaybı olan kişilerin bilgiyi anlamadıklarında dışlanmış hissedebilecekleri olasılığı vardır. Bu nedenle, işitme engeli olan insanları da kapsayacak şekilde metinlerde bilgi geliştirilmesinin turizm sektörünü artıracak ve bunun da daha bağımsız seyahate yol açacağı varsayılabilir. Bir diğer önemli bulgu, işitme kaybı olmayan kişilerin de yolculuk sırasında bilgileri kaçırabileceğiydi. Bazen hoparlörlerden gelen bilgileri duymak zordur. Alandaki birçok kişiye göre, erişilebilir turizm yalnızca engelli insanlar için faydalı değildir; birçok başka hedef grup da bunu faydalı bulabilir (Domínguez Vila, T., vd. 2015, Huh, C., & Singh, A. 2007, Cloquet, I., vd. 2018, Ho, C.-H., & Peng, H.-H. 2017,

Altınay, Zehra, vd. 2016, Domínguez Vila, T., vd. 2019, Dickson, TJ, vd. 2017, Yau, MKK vd. 2004; akt. Nilsson, 2020). İşitme engelli bireyler turizm sektöründe en çok iletişim eksikliği nedeniyle zorluk yaşamaktadırlar. Otel rezervasyonunda işaret dili veya görsel anlatım eksikliği, otele vardıklarında personelin işaret dili bilmemesi, tur rehberlerinin yalnızca sesli anlatım yapması gibi durumlar tatili zorlaştırmaktadır. Restoran menülerinin karmaşıklığı, müzelerde yetersiz yazılı açıklamalar ve acil anonsların sadece sesli olması da diğer önemli engeller olmaktadır. Oysa işaret dili bilen personel, görsel destekler, yazılı bilgiler ve erişilebilir bilgilendirme sistemleriyle bu sorunlar kolayca çözülebilir. Böylece işitme engelli bireyler de turizmi güvenli, bağımsız ve keyifli şekilde deneyimleyebilmektedir.

Mevzuat, Politika ve Yasal Düzenleme

Engelli ve diğer erişim gereksinimleri olan kişiler, turizm faaliyetlerine katılırken sıklıkla fiziksel, duyuşsal, bilişsel ve kültürel engellerle karşılaşır (ISO 21902:2021). Yaygın engeller arasında erişilemeyen ulaşım sistemleri, kötü tasarlanmış konaklama tesisleri ve güvenilir erişilebilirlik bilgilerinin sınırlı erişilebilirliği yer alır. Erişilebilir tesisler mevcut olsa bile, ülkeler arasında tutarsız standartlar ve terminoloji, kafa karışıklığına ve gerçekçi olmayan ziyaretçi beklentilerine yol açar (UNWTO, 2016; akt. Gianni, Gkarane, Papanikolaou, Goulas, & Tsotsas, 2025). Avrupa Komisyonu’nun çalışmaları (GfK & Partners, 2014 akt. Gianni, Gkarane, Papanikolaou, Goulas, & Tsotsas, 2025), engelli gezginlerin genellikle iki ila üç refakatçiyle seyahat ettiğini ve bu durumun potansiyel pazar etkisini artırdığını göstermektedir. Dahası, gelişmiş ekonomilerdeki engelli insanların üçte ikisi seyahat etmek için gereken finansal olanaklara sahiptir (Bowtell, 2015; akt. Gianni, Gkarane, Papanikolaou, Goulas, & Tsotsas, 2025). Erişilebilir turizm bu nedenle sadık ve büyüyen bir pazarı temsil eder. Küresel yaşlanma eğilimleri hızlandıkça, 65 yaş ve üzeri insanların oranının 2019’daki %9’dan 2050’ye kadar %16’ya yükselmesi beklenirken (BM, 2019), kapsayıcı turizm hizmetlerine olan talep artmaya devam edecektir. Dolayısıyla erişilebilirlik yalnızca etik veya yasal bir konu değildir; Rekabet gücünü artıran ve sürdürülebilir büyümeyi teşvik eden stratejik bir iş fırsatıdır. Bu nedenle, “Herkes İçin Turizm” veya “Kapsayıcı Turizm” olarak da bilinen erişilebilir turizm, niş bir kavram değil, yaş, cinsiyet veya yetenekten bağımsız olarak tüm bireyler için eşit katılımı sağlamaya yönelik bütüncül bir yaklaşımdır (Dünya Turizm Etiği Komitesi, 2016). Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO), “ISO 21902:2021 - Turizm ve İlgili Hizmetler - Herkes İçin Erişilebilir Turizm - Gereksinimler ve Öneriler”i yayınlamaya bu eşitsizlikleri gidermeye yönelik önemli adımlar atmıştır (akt. Gianni, Gkarane, Papanikolaou, Goulas & Tsotsas, 2025).

Dünya Turizm Örgütü’nün çalışmaları dışında, birçok ülke engelli bireylerin turizm faaliyetlerine eşit ve bağımsız biçimde katılımını sağlamak amacıyla çeşitli yasal ve kurumsal düzenlemeler gerçekleştirmiştir. Bu düzenlemeler incelendiğinde, engelli bireylerin seyahat etme ve turizm hizmetlerinden yararlanma hakkının temel bir insan hakkı olarak kabul edildiği ve ulusal mevzuatla güvence altına alındığı görülmektedir. Bununla birlikte, hukuki düzenlemelerin varlığı, uygulamada karşılaşılan engelleri tamamen ortadan kaldırmamaktadır. Özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında ulusal ve uluslararası kuruluşların girişimleri doğrultusunda engelli bireylerin diğer bireylerle eşit haklara sahip olmasını hedefleyen politika ve düzenlemeler hız kazanmış olsa da engelli bireylerin toplumsal yaşama tam katılımı konusunda istenen ilerleme sağlanamamıştır. Bu durum, hukuki çerçevenin varlığının tek başına yeterli olmadığını; erişilebilirlik, farkındalık, hizmet kalitesi ve uygulama denetimi gibi alanlarda daha kapsamlı çalışmaların gerekliliğini ortaya koymaktadır (Uygun, 2010; akt. Akdu ve Akdu, 2018). Türkiye’de gerçekleştirilen 2011 Nüfus ve Konut Araştırması verilerine göre, 3 yaş ve üzeri nüfus içinde en az bir engeli bulunan bireylerin oranı %6,9 olup bu durum yaklaşık 4 milyon 876 bin kişiye karşılık gelmektedir (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2017). Bu oran, engelli bireylerin turizm sektörü açısından dikkate değer bir pazar potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir (Yaylı & Öztürk, 2006). Ancak

Türkiye’de engellilere yönelik turizm politikaları ve düzenlemeleri değerlendirildiğinde, mevcut yasal çerçeveye rağmen uygulamaya yönelik altyapı ve hizmet sunumu açısından çeşitli eksikliklerin devam ettiği görülmektedir. Engellilerin haklarını korumaya, erişilebilirliği artırmaya ve yerel yönetimlerin sorumluluklarını belirlemeye yönelik düzenlemeler bulunsa da, özellikle fiziksel çevre düzenlemeleri ve erişilebilir turizm yatırımları bakımından yeterli seviyeye ulaşamamıştır (Tütüncü & Aydın, 2015). Bu durum, yasal düzenlemelerin pratiğe yansıtılmasında daha kapsamlı ve bütüncül bir yaklaşımın gerekliliğine işaret etmektedir (Akt. Akdu ve Akdu, 2018).

Akdu ve Akdu (2018)’ya göre engelli bireylerin haklarının korunmasına ve toplumsal yaşama eşit katılımlarının sağlanmasına yönelik çeşitli yasal düzenlemeler Türkiye’de uzun yıllardır yürürlüğe konulmaktadır. Bu kapsamda, 3194 sayılı İmar Kanunu’na 1997 yılında 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile eklenen Ek Madde 1, imar planlarında ve kentsel, sosyal ve teknik altyapı alanlarında engellilerin erişilebilirliğini güvence altına almayı öngörmektedir. Söz konusu madde, yapı ve çevre düzenlemelerinde Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belirlenen erişilebilirlik standartlarına uyulmasını zorunlu hale getirmiştir (İmar Kanunu, 1985/1997). Bu doğrultuda TSE, engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmesini ve hizmetlere eşit erişimini desteklemek amacıyla çeşitli teknik standartlar geliştirmiştir. Bunlar arasında binalarda erişilebilirlik için TS 9111, şehir içi yol ve kaldırımlar için TS 12576 ve şehir içi yollar ile raylı sistemlerde erişilebilirlik için TS 12460 standartları yer almaktadır. Bu standartlar, fiziksel çevrenin evrensel tasarım ilkelerine uygun biçimde düzenlenmesine katkı sağlayarak engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir.

Türkiye’nin taraf olduğu önemli düzenlemelerden biri, 2013 yılında Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi tarafından yayımlanan ve engelli bireylerin turizm ile kültürel-sosyal etkinliklere etkin katılımını artırmayı amaçlayan tavsiye kararıdır. Bu düzenleme, erişilebilir turizmin geliştirilmesi için üye ve aday ülkelere rehber ilkeler sunmaktadır. Avrupa Birliği’ne aday ülke statüsünde bulunan Türkiye, bu çerçevede AB’nin erişilebilir turizm politikalarını desteklemekte olup, Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı’nın (ENAT) Türkiye temsilciliği aracılığıyla bu kararların ulusal ölçekte uygulanmasına yönelik çeşitli faaliyetler yürütülmektedir (Olca vd., 2014; akt. Akdu ve Akdu, 2018).

Türkiye’de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının desteklenmesi açısından Engelliler Kanunu’nun kabulü de önemli bir dönüm noktasıdır. Bu kanun, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın erişilebilir turizm alanında yürüttüğü yatırımlar ve düzenlemeler için yasal bir dayanak oluşturarak sektörel gelişimi teşvik etmiştir (Akıncı & Sönmez, 2015; akt. Akdu ve Akdu, 2018). Turizm alanındaki erişilebilirlik standartlarını belirleyen bir diğer önemli düzenleme ise Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik olup, bu yönetmelik turizm tesislerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluk koşullarını ayrıntılı biçimde tanımlamaktadır. Böylece turizm sektöründe erişilebilirliğin kurumsal ve hukuki bir çerçeveye oturtulması hedeflenmiştir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, farklı engel türlerine sahip bireylerin turizm deneyimlerini, seyahat motivasyonlarını ve bu süreçte karşılaştıkları güçlükleri nitel bir bakış açısıyla derinlemesine incelemektir. Çalışmada; işitme, görme ve bedensel engelli bireylerin turizm deneyimleri karşılaştırmalı bir çerçevede ele alınarak, Türkiye’deki turizm sektörünün erişilebilirlik ve kapsayıcılık düzeyinin çok boyutlu biçimde değerlendirilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda araştırma; engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımını sınırlayan yapısal, fiziksel ve sosyo-kültürel engelleri belirlemeyi, seyahat tercihlerini

şekillendiren temel motivasyonları analiz etmeyi ve rehberlik, refakat ile paket tur hizmetlerine ilişkin beklentileri tematik düzeyde ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Önemi

Erişilebilir turizm, Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi kapsamında engelli bireylerin toplumsal yaşama tam ve eşit katılım hakkının bir uzantısı olarak ele alınmakta ve turizm faaliyetlerine erişim, temel bir insan hakkı olarak değerlendirilmektedir (United Nations, 2006). Ayrıca Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), erişilebilirliği turizm hizmetlerinin planlanması ve sunumunda evrensel bir ilke olarak tanımlamakta ve bu yaklaşımın kapsayıcı turizm anlayışının ayrılmaz bir parçası olduğunu vurgulamaktadır (UNWTO, 2016). Buna karşın, Türkiye’de ve dünyada engelli bireylerin turizm hizmetlerine erişiminin hâlen altyapısal, kurumsal ve iletişimsel engeller nedeniyle önemli ölçüde sınırlandığı görülmektedir (Darcy & Dickson, 2009; World Health Organization, 2011).

Mevcut araştırmalar, erişilebilirliğin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sağlanamadığını; ulaşım sistemleri, konaklama tesisleri, bilgilendirme ve yönlendirme mekanizmaları ile hizmet sunum süreçlerinde bütüncül bir yaklaşımın eksik kaldığını ortaya koymaktadır (Buhalis & Darcy, 2011). Özellikle turizm personelinin farklı engel gruplarına yönelik iletişim becerilerinin yetersizliği ve destekleyici hizmetlerin sınırlılığı, engelli bireylerin turizm deneyimini olumsuz etkilemektedir (Small & Darcy, 2011).

Alanyazın incelendiğinde, erişilebilir turizm alanındaki çalışmaların büyük ölçüde tek bir engel grubuna (örneğin yalnızca fiziksel ya da yalnızca görme engelli bireyler) odaklandığı görülmektedir (Yau et al., 2004). Bu bağlamda, görme, işitme ve bedensel engelli bireylerin turizm deneyimlerinin aynı analitik düzlemde ve karşılaştırmalı biçimde ele alınması, engel türlerine özgü gereksinimlerin ve ortak sorun alanlarının daha bütüncül biçimde anlaşılmasına olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, farklı engel gruplarını birlikte incelemesiyle alanyazındaki önemli bir boşluğu doldurmakta ve erişilebilir turizm literatürüne özgün ve yüksek katkı değeri sunmaktadır.

Araştırmada kullanılan saha temelli nitel veriler, katılımcıların kişisel deneyimlerini ayrıntılı biçimde yansıtması açısından turizm literatürüne önemli bir içerik sunmaktadır. Çalışma, yalnızca mevcut durumun betimlenmesiyle sınırlı kalmayıp, turizm profesyonelleri, yerel yönetimler ve politika yapıcılar için rehberlik eğitimi, otel erişilebilirlik standartları ve paket tur planlaması gibi alanlarda doğrudan uygulanabilir öneriler geliştirmektedir. Katılımcı ifadeleri üzerinden sektörün erişilebilirliğe ilişkin güçlü ve zayıf yönleri değerlendirilmekte; ayrıca turizm alanında engelli bireylere yönelik yaklaşımların zaman içindeki dönüşümü de analiz edilmektedir. Bu yönüyle araştırma hem kuramsal hem de uygulamalı açıdan erişilebilir turizmin geliştirilmesine katkı sunma potansiyeline sahiptir.

Yöntem

Araştırma Deseni

Bu çalışma, engelli bireylerin turizm deneyimlerini, karşılaştıkları engelleri ve beklentilerini derinlemesine incelemeyi amaçladığından nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Nitel araştırma, sosyal olguları kendi doğal ortamları içinde ve katılımcıların bakış açısıyla bütüncül bir şekilde anlamaya olanak tanır (Creswell, 2013; Yıldırım & Şimşek, 2018). Araştırmanın deseni, bireylerin bir olguya ilişkin öznel deneyimlerini ve bu deneyimlere yükledikleri anlamları ortaya çıkarmaya odaklanan fenomenolojik (olgubilim) yaklaşım çerçevesinde kurgulanmıştır. Katılımcılar amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme stratejisi ile belirlenmiştir. Farklı engel gruplarının deneyim çeşitliliğini yansıtabilmek amacıyla bir işitme engelli, bir görme engelli ve iki bedensel engelli (biri protez kullanıcısı) olmak üzere toplam dört katılımcı ile

görüşülmüştür. Katılımcıların seçilmesinde, aktif olarak turistik faaliyetlere katılmış olmaları ve deneyimlerini aktarabilecek iletişim becerisine sahip olmaları temel ölçüt olarak alınmıştır (Patton, 2015).

Veri Toplama ve Analiz Süreci

Veriler, araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Görüşme tekniği, katılımcılara esneklik sağlayarak standart soruların ötesinde derinlemesine bilgi edinme imkânı sunduğu için tercih edilmiştir. Görüşmelerde katılımcılara seyahat motivasyonları, karşılaşılan erişilebilirlik sorunları, rehberlik hizmetlerinden beklentiler ve paket tur deneyimleri ekseninde sorular yöneltilmiştir. Elde edilen veriler, katılımcı onayı ile ses kaydına alınmış ve ardından bağlamı bozulmadan yazıya dökülmüştür (transkripsiyon). Elde edilen verilerin analizinde, nitel verilerdeki örüntüleri, temaları ve derin anlamları sistematik olarak ortaya çıkarmayı sağlayan tematik analiz yöntemi kullanılmıştır. Tematik analiz, zengin ve detaylı verileri organize etmek ve yorumlamak için esnek ve kullanışlı bir araçtır (Braun & Clarke, 2006, 2012, 2013; Liebenberg vd., 2020 ; Xu ve Zammit, 2020). Bu çalışmada Braun ve Clarke'ın (2006) geliştirdiği tümevarımsal analiz süreci izlenmiştir:

Bu kapsamda sırasıyla deşifre edilen metinler defalarca okunarak verinin bütününe ne anlattığı kavranmış ve ilk notlar alınmış, veri setindeki anlamlı bölümler (cümle veya paragraflar) sistematik olarak incelenmiş ve tümevarımsal bir yaklaşımla başlangıç kodları (ör. fiziksel engel, iletişim kopukluğu, bağımsızlık arzusu) oluşturulmuştur. Devamında kodlar benzerliklerine göre bir araya getirilerek potansiyel ana temalar ve alt temalar altında gruplandırılmış, belirlenen temaların kodlarla ve veri setinin geneliyle uyumlu olup olmadığı kontrol edilmiş, tematik harita netleştirilmiştir. Her bir temanın kapsamı ve sınırları belirlenmiş, analizin hikayesini yansıtacak net isimlendirmeler yapılmıştır.

Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırma soruları amaçla bağlantılı olarak konuyla ilgili önceki araştırmalar temel alınarak ve konuyla ilgili çalışma yapmış akademisyen görüşü alınarak oluşturulmuştur. Engelli bireylerin çok zamanını almamak ve konfor alanına uzun süre müdahale etmemek için mümkün olduğunca kısa Araştırmanın inandırıcılığını artırmak amacıyla derinlemesine betimlemelere ve doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Analiz sürecinin tutarlılığı sağlamak için kodlama işlemi belirli aralıklarla tekrarlanmış ve kodlayıcılar arası uyum gözetilmiştir (Miles & Huberman, 1994). Ayrıca araştırmacı, veri toplama ve analiz sürecinde kendi önyargılarının farkında olarak (refleksivite) nesnel bir duruş sergilemeye özen göstermiştir.

Bulgular

Yukarıda açıklanan bilgiler doğrultusunda veriler, katılımcılarla yapılan röportajların deşifre edilmiş metinlerinden elde edilmiştir. Görüşmelerde kişisel bilgiler, turizm deneyimleri, karşılaşılan engeller, rehberlik ve paket tur beklentileri, motivasyonlar ve destinasyon değerlendirmeleri sorgulanmıştır. Katılımcıların görüşlerine doğrultusunda yapılan analiz sonucunda altı ana tema ve ilgili alt temalar belirlenmiştir. Aşağıda her tema altında ilgili katılımcı alıntıları ile birlikte ayrıntılı analiz yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcı	Engel Türü	Yaş	Cinsiyet
K1	Bedensel engelli	Yetişkin	Erkek
K2	İşitme engelli	Yetişkin	Erkek
K3	Görme engelli	Yetişkin	Erkek
K4	Bedensel engelli / protez	Orta Yaş	Erkek

TEMA 1: Fiziksel Erişilebilirlik Sorunları

Bu tema tüm katılımcıların deneyimlerinde ortak biçimde yer almaktadır. Özellikle bedensel engelli olan katılımcılarımız K1 ve K4'ün görüşlerinde belirginleşirken, görme engelli K3 de mekân düzenlemeleri nedeniyle erişilebilirlik sorunları yaşamaktadır.

Alt Tema 1.1: Otel, Oda ve Konaklama Alanlarında Erişilebilirlik

K1, odalardaki kapı yüksekliklerinin kendi kullanımına uygun olmadığını belirtmiştir:

“Kapı açma kapatma... İnsanla aynı boyda yapıldığı için... biraz da alçakta olması gerekiyor.”
K4, protez öncesi dönemde konaklama alanlarının engellilere uygun olmadığını vurgulamıştır.

“Protezim olmadan önce engelliden çift yapılan düzenlemeler yeterli değildi.”

Alt Tema 1.2: Ulaşım ve Araç Erişimi

K1 ve K4 için araçlara binme/temas noktaları büyük bir engel oluşturmaktadır.

“Araçın engelliye göre dizayn edilmesini isterim... rampalar dar. (K1)”
“Protez olduğundan dolayı fazla zorlanmadım ama öncesinde çok zorlandım. (K4)”

Alt Tema 1.3: Mekânsal Erişim (kaldırım, havuz, plaj)

Katılımcıların ifadeleri, konaklama ve ulaşım alanlarında erişilebilirlik standartlarının tutarsız ve eksik olduğunu göstermektedir.

K1: “Havuzdan çıkmak, asansöre girmek çok zor...”

K4: “Protezim olduğundan dolayı fazla zorlanmadım. Ama protezim olmadığı için zorlanmadığımız noktalar oldu. Ulaşım araçlarındaki basamaklar, rampaların açıları ve otel içi düzenlemeler hareketimizi kısıtlıyordu.”

TEMA 2: İletişim Engelleri ve Rehberlik İhtiyacı

Yapılan inceleme sonucu her engel türüne göre iletişim problemi farklılaştığı görülmektedir.

Alt Tema 2.1: İşaret Dili Eksikliği (İşitme Engelli)

K2, rehber işaret dili bilmediğinde turdan yararlanamadığını açıkça ifade etmiştir: “Rehber işaret dili bilmiyorsa tura katılmamın bir anlamı yok.” Bu ifade, turistik deneyimin merkezinde iletişim erişilebilirliğinin kritik önem taşıdığını göstermektedir.

Alt Tema 2.2: Betimleme Eksikliği (Görme Engelli)

K3, mekânı zihninde canlandırmak için betimlemenin zorunlu olduğunu belirtmiştir: “Yanımdaki kişi metinlemeyi iyi yapmazsa mekânı kafamda canlandıramıyorum.” Bu durum rehberlerin betimleme tekniklerinde eğitim almasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Alt Tema 2.3: Samimiyet ve Kişisel İlgi

Katılımcılar rehberlik hizmetinde hem profesyonel bilgi hem de kişisel uyum beklemektedir.

K3, “Bizi tanıdığı için hangi şeyi nasıl itirak ettiğimizi çözüyor.”

TEMA 3: Sosyal Destek, Refakat ve Bağımsızlık Arzusu

Verilerin analizi sonucu tüm katılımcılar farklı düzeylerde refakatçi desteğine ihtiyaç duyduğu görülmüştür.

Alt Tema 3.1: Refakatçının Zorunluluğu

K1, katıldığı spor etkinliklerinde hep destek aldığını/almak zorunda kaldığını ifade etmiştir.

K2, refakatçi desteğine ihtiyaç duymasının temel sebebinin işaret dili bilme yetersizliğine bağlamaktadır. “Zorlanıyoruz, işaret bilmiyorlar.”

Diğer iki katılımcımızda benzer gerekçelerle refakatçi bulundurma zorunluluğunu vurgulamaktadır. K3, “Müzik yaptığımız arkadaşlarla geziyorum.” K4, “Her kişi burada gitti.” (Refakat zorunlu).

Alt Tema 3.2: Bağımsızlık İsteği

Veriler incelendiğinde katılımcıların özellikle teknolojik gelişmeler doğrultusunda yalnız kalma/yalnız başatma, bağımsızlaşma eğilimi gösterdiğini göstermektedir.

Özellikle görme engelli K3, teknolojiyi kullanarak bağımsızlaşma eğiliminde olduğunu şöyle belirtmiştir: “Teknolojiden yardım alıyorum, video çekiyorum, bana iyi geliyor.” Bu ifade, engelli bireylerin bağımsız seyahate güçlü bir motivasyon duyduğunu göstermektedir.

TEMA 4: Seyahat Motivasyonları

Alt Tema 4.1: Spor Amaçlı Seyahat

K1 ve K2 için temel motivasyon spordur: “Spor faaliyetlerim için...” “Voleybol, futbol için gidiyoruz.”

Alt Tema 4.2: K3 ve K4 için temel motivasyon Kültürel ve Turistik Gezidir. “Müzik için gittiğim yerin turistik alanlarını gezmeyi çok seviyorum. (K3)” “Kültürel gezi programları, doğa gelişim istiyorum. (K4)”

Alt Tema 4.3: Aile ve Akraba Ziyareti-Sosyal Etkileşim

Bu alt tema tüm katılımcılarda ortak bir alt tema olarak yer almaktadır.

K4: “Kültürel, gezi programları, yaz saatleri faaliyetleri için turlara katıldım. Motivasyonum, kendi hayatımı daha iyi tanıtmak ve sosyal olarak etkileşimde bulunmak.”

TEMA 5: Türkiye ve Yurt Dışı Karşılaştırmaları

Katılımcılar Türkiye’deki erişilebilirlik uygulamalarının yetersiz olduğunu vurgulamıştır.

K1: “Yurt dışında yeterliydi ama Türkiye’de bence hiç yeterli değildi.”

K3: “Özel işletmeler engelliye önemsemeyebiliyor.”

Bu karşılaştırma, Türkiye’deki erişilebilirlik politikalarının homojen olmadığını göstermektedir.

TEMA 6: Paket Turdan Beklentiler

Alt Tema 6.1: Rehberden Beklentiler

Veriler incelendiğinde katılımcıların tur rehberlerinden engel türleri ve istekleri hakkında farkındalık sahibi olmalarını, empati yapabilmelerini ve işaret dili gibi engelli bireyin sürecini kolaylaştıran konulara hâkim olmalarını beklemektedir.

K 3: “Anlatıyorsa birkaç betimlemeyi plana tutarak ona da yardımcı olabilir.”

K 2: “Rehber işaret bilmiyorsa katılmamamın bir anlamı yok”

K4: “Rehberimin geziyi kolaylaştırmasını, güzel tanıtmasını, otel ve destinasyonlarda bize yol göstermesini istiyorum. Her şeyin bizim için daha kolaylaşmasını bekliyorum.”

Alt Tema 6.2: Turun Engellinin Durumuna Göre Düzenlenmesi

Yapılan görüşmelerde en büyük beklentilerin birinin de tatil sürecinde gerek otobüsün gerek otelin gerek se destinasyonun farklı engel düzeylerine fiziksel olarak düzenlenmesi gerekliliği ön plana çıkmıştır.

K1: “Aracın engelliye göre dizayn edilmesini isterim.”

K4: “Her şeyin bizim için daha kolaylaştığı bir hale gelmesini istiyorum.” “Tur şirketinden beklentim, rehberin bizi yönlendirmesi, mekanları tanıtması ve her şeyin bizim için daha kolay hale gelmesini sağlaması.”

Tablo 4. Tema ve alt Temaların Metin İçeriği Yoğunluğu

Tema	Yoğunluk Düzeyi	Açıklama
Erişilebilirlik / Fiziksel Erişim	Çok Yüksek	Tüm katılımcılar mekânsal erişim sorunları yaşamıştır. Rampalar, merdivenler, hissedilebilir yüzeyler, kapı genişlikleri, WC düzenlemeleri en sık geçen başlıklardandır.
Rehberlik Hizmeti	Yüksek	Rehberden beklenen iletişim, betimleme, tempoyu ayarlama ve destek ihtiyacı sıklıkla vurgulanmıştır.
İletişim (İşaret dili, betimleme, anlaşılabilirlik)	Yüksek	Özellikle işitme engelli katılımcı “rehber işaret dili bilmeli” vurgusunu yapmaktadır; görme engelli katılımcı ise “betimleyici anlatım” ve “dokunsal bilgi” ihtiyacını öne çıkarmaktadır.
Motivasyon (katılma nedenleri)	Orta-Yüksek	Kültürel deneyim, sosyal katılım, aile/arkadaş ziyareti, yaz tatili motivasyonları öne çıkmaktadır.
Refakat / Sosyal Destek	Orta	Bedensel engelli ve görme engelli bireylerde güçlü biçimde görülmektedir.
Paket Tur Düzenlemeleri	Orta	“Engelli gruplara uygun düzenleme olmadığı düşünülmektedir (ortak görüş).
Bağımsızlık (kendi başına hareket edebilme isteği)	Orta	Engeller nedeniyle bağımsız hareket edememe hissi baskındır.
Ulaşım Engelleri	Orta-Yüksek	Özellikle araç içi erişim, otobüs merdivenleri, kalabalık alanların zorlayıcı olması vurgulanmıştır.
Teknoloji Kullanımı	Düşük-Orta	Görme engelli bireyde navigasyon ve telefon uygulamaları olumlu görülmekteyken diğerlerinde daha az bahsedilmiştir.
Yurt Dışı / Karşılaştırma	Düşük	Birkaç katılımcı daha iyi erişilebilir ülkelerden örnek vermiştir.

Tablo 4, araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen verilerin tematik analiz sonuçlarını ve her bir temanın metin içeriğindeki göreceli yoğunluk düzeyini göstermektedir. Bulgular, katılımcı anlatılarında erişilebilirlik ve fiziksel erişim temasının “çok yüksek” yoğunluk düzeyiyle öne çıktığını ortaya koymaktadır. Tüm katılımcıların mekânsal erişime ilişkin sorunlar yaşadığı; özellikle rampalar, merdivenler, hissedilebilir yüzeyler, kapı genişlikleri ve tuvalet (WC) düzenlemelerinin en sık dile getirilen alt başlıklar olduğu görülmektedir. Bu durum, turizm mekânlarında fiziksel erişilebilirliğin hâlen temel bir sorun alanı olduğunu göstermektedir.

Rehberlik hizmeti ve iletişim temaları da “yüksek” yoğunluk düzeyiyle dikkat çekmektedir. Katılımcılar, rehberlerden yalnızca bilgi aktarımı değil; aynı zamanda uygun iletişim biçimi, betimleyici anlatım, tempo ayarlaması ve destekleyici rehberlik beklediklerini vurgulamıştır. Özellikle işitme engelli katılımcılar rehberlerin işaret dili bilmesi gerekliliğine dikkat çekerken, görme engelli katılımcılar betimleyici anlatım ve dokunsal bilgi ihtiyacını ön plana çıkarmıştır. Bu bulgu, erişilebilirliğin iletişimsel boyutunun en az fiziksel erişim kadar belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır.

Motivasyon teması orta-yüksek yoğunluk düzeyinde olup, katılımcıların turizme katılım nedenleri arasında kültürel deneyim, sosyal etkileşim, aile ve arkadaş ziyareti ile yaz tatili gibi unsurların öne çıktığını göstermektedir. Buna karşılık, refakat/sosyal destek, paket tur düzenlemeleri ve bağımsızlık temaları orta düzeyde yoğunluk sergilemektedir. Bu temalar, özellikle bedensel ve görme engelli bireylerde refakat ihtiyacının güçlü biçimde hissedildiğini ve engeller nedeniyle bağımsız hareket edememe duygusunun yaygın olduğunu ortaya koymaktadır. Paket turlara ilişkin bulgular ise, engelli gruplara özgü düzenlemelerin yetersiz olduğu yönünde ortak bir algıya işaret etmektedir.

Ulaşım engelleri teması orta-yüksek yoğunluk düzeyinde değerlendirilmiş; araç içi erişim, otobüs merdivenleri ve kalabalık alanların kullanımı katılımcılar açısından önemli zorluk alanları olarak tanımlanmıştır. Teknoloji kullanımı ve yurt dışı/karşılaştırma temaları ise düşük ila orta düzeyde yoğunluk göstermektedir. Görme engelli katılımcıların navigasyon ve mobil uygulamaları daha olumlu değerlendirdiği, diğer gruplarda ise bu konuların daha sınırlı biçimde dile getirildiği görülmektedir. Yurt dışı deneyimlerine ilişkin karşılaştırmaların az sayıda katılımcı tarafından ifade edilmesi, bu temanın görece düşük yoğunlukta kalmasına neden olmuştur.

Genel olarak tablo, erişilebilir turizmin çok boyutlu bir yapı sergilediğini; fiziksel, iletişimsel ve örgütsel unsurların birlikte ele alınmadığı durumlarda turizm deneyiminin ciddi biçimde sınırlandığını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, erişilebilirliğin yalnızca mekânsal düzenlemelerle sınırlı kalmaması gerektiğini; rehberlik, iletişim, ulaşım ve hizmet tasarımı kapsayan bütüncül bir yaklaşımın gerekliliğini açıkça göstermektedir.

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırma, farklı engel türlerine sahip bireylerin turizm deneyimlerini çok boyutlu bir bakış açısıyla analiz ederek, erişilebilir turizmin yalnızca fiziksel uyarlamalardan ibaret olmadığını; iletişimsel, sosyal ve organizasyonel boyutları kapsayan bütüncül bir yapıya sahip olması gerektiğini ortaya koymuştur. Bulgular, uluslararası literatürde sıklıkla vurgulanan “erişilebilirlik zinciri”nin (Darcy & Buhalis, 2011) Türkiye bağlamında önemli ölçüde kopukluk içerdiğini göstermektedir. Erişilebilirlik zincirinin herhangi bir halkasındaki eksiklik—örneğin ulaşım, rehberlik hizmeti veya mekânsal düzenleme—katılımcıların turistik deneyimlerine doğrudan olumsuz şekilde yansımaktadır. Bu durum, engelli bireylerin turizm sürecinde yaşadığı zorlukların kişisel yetersizliklerden değil, çevresel ve yapısal eksikliklerden kaynaklandığını belirten kapsayıcı turizm yaklaşımıyla uyumludur (Buhalis & Darcy, 2011; WHO, 2011).

Rehberlik hizmetleri tartışmada öne çıkan en kritik unsurlardan biridir. Bulgular, rehberlik hizmetlerinin engel türlerine göre uyarlanmadığını, sunulan bilginin çoğu zaman görme veya işitme engelli bireylerin erişimine uygun olmadığını göstermiştir. Görme engelli katılımcıların betimleyici anlatım olmadan mekân zihinsel olarak kurgulayamaması ve işitme engelli katılımcıların işaret dili desteği olmadığı durumlarda turdan tamamen kopması, iletişimsel erişimin fiziksel erişim kadar belirleyici olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, engelli ziyaretçilere yönelik rehberlik hizmetlerinin iletişimsel erişim ilkeleri doğrultusunda düzenlenmesi gerektiğini vurgulayan literatürle uyumludur (Richards et al., 2020).

Fiziksel erişilebilirlik boyutunda ise, özellikle bedensel engelli katılımcılar ulaşım araçları, rampalar, basamak yükseklikleri ve tesis içi düzenlemelerde ciddi zorluklarla karşılaşmıştır. Bu sonuç, evrensel tasarım ilkelerinin uygulamaya yeterince yansımadağını ve turizm sektöründe altyapı odaklı iyileştirmelerin hâlen yüzeysel düzeyde kaldığını göstermektedir. Bulgular, bağımsız hareket etme becerisini sınırlandıran yapısal eksikliklerin, engelli bireylerin turizme katılımını en çok etkileyen faktörlerden biri olduğunu desteklemektedir.

Tüm bu yapısal ve iletişimsel engellere karşın, araştırmanın en dikkat çekici bulgularından biri katılımcıların turizme yönelik yüksek motivasyon düzeyidir. Kültürel merak, sosyalleşme, aile ziyareti ve dinlenme isteği gibi güçlü motivasyonlar, mevcut algının aksine, engelli bireylerin turizme katılmak istemediğini değil, sistemsal engeller nedeniyle katılamadığını göstermektedir. Bu bulgu, erişilebilir turizme ilişkin talep eksikliği söyleminin hatalı olduğunu ve asıl sorunun arz tarafındaki yapısal yetersizliklerden kaynaklandığını ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Türkiye’de erişilebilir turizmin gelişim potansiyeli olsa da mevcut uygulamalar engelli bireylerin gerçek ihtiyaçlarını karşılamada yetersizdir. Turizm sektöründe hâkim olan “rampa = erişilebilirlik” şeklindeki indirgemeci yaklaşımın terk edilmesi; yerine fiziksel, iletişimsel ve sosyal erişimi eş zamanlı gözetken kapsayıcı bir modelin benimsenmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma, farklı engel türlerine sahip bireylerin turizm deneyimlerini kapsamlı biçimde ele alarak erişilebilir turizmin çok boyutlu yapısını ortaya koymuştur. Katılımcı sayısına bağlı olarak yapılan görüşmeler araştırma sonuçlarını tüm engelli bireylere genelleme konusunda yetersiz kalsa da toplumsal olarak benzer sonuçlara ulaşılabilceği aşıkardır. Bulgular, fiziksel düzenlemelerin yeterli olmadığı; iletişimsel ve sosyal erişim bileşenlerinin de en az fiziksel erişim kadar önemli olduğunu göstermektedir. Rehberlik hizmetlerinin iletişimsel erişim açısından yeterince donanımlı olmaması, ulaşım ve altyapıdaki yapısal eksiklikler, tur programlarının engelli bireylerin ihtiyaçlarına göre uyarlanmaması katılımcıların turizm deneyimlerinde temel engel alanları olarak belirlenmiştir. Buna karşın, engelli bireylerin turizme katılım motivasyonunun yüksek olması, mevcut eksikliklerin talep değil arz kaynaklı olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, Türkiye’de erişilebilir turizmin gelişmesi; yalnızca fiziksel mekân düzenlemeleri değil, iletişimsel erişim, kapsayıcı rehberlik, uygun ulaşım, sosyal destek mekanizmaları ve bütüncül bir hizmet tasarımı gerektirmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular, engelli bireylerin turizm deneyimlerinin iyileştirilmesi için bütüncül bir yaklaşımın zorunlu olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, sektörel paydaşlara ve politika yapıcılara yönelik geliştirilen öneriler aşağıda sunulmuştur:

Öneriler

Eğitim ve İnsan Kaynağının Niteliksel Dönüşümü

Turizm personelinin ve rehberlerin yetkinlik eksikliği, katılımcıların en sık dile getirdiği sorunlardan biridir. Bu kapsamda aşağıda düzenlemeler önerilebilir:

- Rehberlik Eğitim Müfredatının Güncellenmesi: Turist rehberliği lisans ve ön lisans programlarına “Erişilebilir Turizm ve İletişim” dersleri zorunlu olarak eklenmelidir. Bu eğitimler; temel işaret dili, görme engelliler için betimleyici anlatım teknikleri (audio description) ve engelli psikolojisi konularını kapsamalıdır.
- Hizmet İçi Farkındalık Eğitimlerinin Sürekliliği: Otel, restoran ve acente personeline yönelik eğitimler sadece teknik yardım (tekerlekli sandalye kullanımı vb.) ile sınırlı kalmamalı; “engelli hakları”, “kapsayıcı iletişim dili” ve “ayrımcılık karşıtı yaklaşım” modüllerini içerecek şekilde periyodik olarak düzenlenmelidir.

Kapsayıcı Hizmet Tasarımı ve Operasyonel Düzenlemeler

Paket turların standart yapısı, engel gruplarının farklılaşan karşılamada yetersiz kaldığı düşünülmektedir bu kapsamda aşağıdaki adımlar uygulanabilir:

- Engel Türüne Özgü Mikro Tur Programları: Tur operatörleri, “tek tip” tur paketleri yerine esnek modüller geliştirmelidir. Görme engelliler için dokunsal ve işitsel odaklı (müzelerdeki replikalar, sesli rehberler), bedensel engelliler için ise az yürüme mesafeli ve sık dinlenme molalı alternatif rotalar tasarlanmalıdır.
- Duyusal ve Dilsel Destek Materyalleri: İşitme engelli turistler için tur anlatımları mobil uygulamalar üzerinden altyazılı veya işaret dili videolarıyla desteklenmeli; görme engelliler için destinasyonlarda Braille alfabeli haritalar, kabartma yüzeyler ve QR kod entegreli sesli betimleme sistemleri yaygınlaştırılmalıdır.

Fiziksel Altyapı ve Ulaşım “Evrensel Tasarım”

Bedensel engelli katılımcıların belirttiği üzere, ulaşım ve konaklama süreçlerindeki yapısal hatalar, seyahat özgürlüğünü kısıtlayan en büyük bariyerdir. Bu kısıtları kaldırmak için bazı önemli iyileştirmelerin yapılması elzemdir. Bu doğrultuda aşağıdaki iyileştirmelerle başlanabileceği söylenebilir.

- Ulaşım Zincirinde Kesintisiz Erişim: Erişilebilirlik sadece otel içinde değil, havalimanı transferinden şehir içi ulaşımına kadar bir zincir olarak ele alınmalıdır. Tur otobüslerinde lift sistemi, tekerlekli sandalye sabitleme alanları ve basamak yüksekliklerinin “Evrensel Tasarım” ilkelerine göre standart hâle getirilmesi yasal zorunluluk olmalıdır.
- Fiziksel Denetimlerin Sıklaştırılması: Otel ve ören yerlerindeki rampaların eğim dereceleri, asansör boyutları, hissedilebilir yüzeyler ve erişilebilir tuvaletler, uluslararası standartlara (ISO 21902) göre bağımsız kurullar tarafından düzenli olarak denetlenmeli ve yaptırımlar uygulanmalıdır.

Yönetim, Politika ve Dijitalleşme

- Ulusal Erişilebilir Turizm Stratejisi: Parçalı ve yerel inisiyatifler yerine, Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğünde, engelli sivil toplum kuruluşlarının da paydaş olduğu, ulusal düzeyde bir “Erişilebilir Turizm Master Planı” hazırlanmalıdır.
- “Erişilebilir Turizm Sertifikasyonu” ve Teşvik Sistemi: Engelli bireylere uygun fiziksel altyapıya ve eğitilmiş personele sahip işletmelere “Turuncu Bayrak” veya benzeri bir akreditasyon verilmeli; bu belgeye sahip işletmelere vergi indirimi veya tanıtım desteği gibi teşvikler sağlanarak sektörde kalite rekabeti yaratılmalıdır.
- Bağımsız Seyahat İçin Dijital Asistanlar: Engelli bireylerin refakatçiye bağımlılığını azaltmak amacıyla erişilebilir rotaları, engelli dostu tuvaletleri ve acil durum noktalarını gösteren, sesli komutla çalışan yerli mobil navigasyon ve asistan uygulamaları desteklenmelidir.

Katkı Oranı Beyanı

Birinci yazar katkı oranı %70, ikinci yazar katkı oranı %30’dur.

Çıkar Çatışması Beyanı

Makale yazarları aralarında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Etik Onayı

Bu çalışma kapsamında Gümüşhane Üniversitesi Etik Komisyonu’nun 30/10/2025 tarih ve 2025/8 sayılı toplantısında etik kurul onayı alınarak veri toplanmıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı

Bu makalenin iyileştirilmesine önemli katkılar sağlayan hakemlere teşekkür ederiz.

Kaynakça

- Akdu, U., & Akdu, S. (2018). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı ve erişilebilirlik. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1, 45–68.
- Akıncı, Z., & Sönmez, S. (2015). Türkiye’de erişilebilir turizm politikaları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 251–264.
- Altınay, Z., et al. (2016). Tourism and disability: Inclusive approaches. *Journal of Tourism Futures*, 2(2), 89–102.
- Ankaya, F., & Arslan, S. (2022). Engellilik ve sosyal dışlanma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(3), 311–329.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper (Ed.), *APA handbook of research methods in psychology* (Vol. 2, pp. 57–71). APA.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research*. Sage.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design* (3rd ed.). Sage.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Engelliler Hakkında Kanun. (2005). *Kanun No: 5378*. T.C. Resmî Gazete.
- Ergün, N. (2005). Engellilik ve toplumsal algı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 45–58.
- Gürboğa, C., & Kargın, T. (2003). İşitme engellilerde iletişim yöntemleri. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 36(1), 61–78.
- Hall, C. M. (2005). *Tourism: Rethinking the social science of mobility*. Pearson.
- ISO. (2021). *ISO 21902: Tourism and related services — Accessible tourism for all*. ISO.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Sage.
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. Macmillan.
- Oral, Z. (2015). Türk işaret dili ve iletişim. *Dil Araştırmaları*, 17, 89–105.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., & Çetinkaya, M. Y. (2008). Engelli bireylerin turizmde yaşadığı sorunlar. *Anatolia*, 19(2), 239–253.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2010). People with disabilities as tourists. *Journal of Travel Research*, 49(2), 216–227.
- Schmoll, G. A. (1977). *Tourism promotion*. Tourism International Press.

- Small, J., & Darcy, S. (2011). Embodiment and disability. *Tourism Management*, 32(4), 941–950.
- Tütüncü, Ö., & Aydın, İ. (2015). Türkiye’de engelli turizmi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 25–39.
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities>
- UNWTO. (2016). *Accessible tourism for all*. World Tourism Organization.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. WHO.
- World Health Organization. (2024). *Deafness and hearing loss*. WHO.
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (11. bs.). Seçkin.

Extended Abstract

Accessible tourism has increasingly become a central topic within tourism studies, primarily due to growing awareness of disability rights, demographic changes, and the global emphasis on inclusive development. Despite the rising visibility of accessibility policies, participation in tourism remains characterized by significant disparities. According to the World Health Organization, approximately 15–16% of the global population lives with a disability, yet their access to tourism services continues to be restricted by physical, communicative, and organizational barriers. This study aims to explore these barriers from a qualitative and experience-based perspective, focusing on the tourism experiences of individuals with hearing, visual, and physical disabilities in Turkey, where accessibility policies are still developing and inconsistently implemented.

Drawing on conceptual frameworks such as the social model of disability, universal design principles, and accessible tourism theory, the research emphasizes that disability-related disadvantages are not inherent to the individual but arise largely from environmental, institutional, and attitudinal shortcomings. In line with this perspective, accessible tourism is understood not merely as a series of physical modifications but as a holistic system encompassing architectural accessibility, communication support, digital adaptation, social inclusion, and professional service competence. Therefore, analyzing the lived experiences of disabled individuals is essential to identify the invisible layers of exclusion embedded in the tourism experience.

This study employs a qualitative phenomenological research design to explore subjective experiences and meaning-making processes. Four participants were selected through criterion sampling: one individual with a hearing impairment, one with a visual impairment, and two with physical impairments (including one prosthesis user). Semi-structured interviews were conducted to gather in-depth narratives regarding travel motivations, encountered barriers, expectations from guidance services, and evaluations of tourism environments. Data were transcribed verbatim and analyzed through inductive thematic analysis following Braun and Clarke's (2006) six-phase framework.

Six major themes emerged from the analysis: (1) physical accessibility challenges; (2) communication barriers and the need for accessible guiding services; (3) social support and the tension between dependence and autonomy; (4) travel motivations; (5) comparisons between Turkey and international destinations; and (6) expectations from package tours.

Findings demonstrate that physical accessibility remains the most pervasive barrier, affecting accommodation facilities, transportation systems, circulation areas, and public spaces. Participants described difficulties related to inadequate ramps, narrow door widths, poorly designed restrooms, inaccessible pool or beach entrances, and incompatible vehicle designs. These findings align with international studies indicating that physical infrastructure in tourism sectors often fails to meet universal design standards. Importantly, the results show that the “accessibility chain”—the uninterrupted flow of accessible experiences from departure to return—was broken at multiple points, significantly diminishing the quality and safety of travel.

Communication emerged as a second major barrier affecting both hearing-impaired and visually impaired individuals. Hearing-impaired participants emphasized the necessity of sign language fluency among tourism staff and tour guides, reporting that the absence of such competence rendered tours meaningless. Visually impaired participants stressed the importance of descriptive narration, tactile guidance, and

accessible digital content. These findings reinforce the argument that accessibility extends beyond physical design and must incorporate communicative and cognitive components.

A third theme concerns the need for social support. Participants often relied on family members or friends due to the inadequacy of accessible services. However, they also expressed a strong desire for independent travel—particularly when supported by technology such as navigation apps or audio-described guides. This tension between dependence and autonomy echoes broader discussions in disability studies, emphasizing the importance of structural support to enable independent decision-making.

Despite the barriers, participants reported strong motivations to engage in tourism activities, including sports participation, cultural exploration, leisure, and socialization. This challenges the stereotype that disabled individuals are less interested in tourism and suggests that demand exists but is constrained by insufficient supply-side accessibility.

The comparative insights revealed that participants found accessibility conditions abroad—particularly in European countries—significantly more developed, structured, and consistent than in Turkey. This highlights the need for policy harmonization, standardization, and enforcement at the national level.

Finally, participants expressed clear expectations from package tours. They emphasized that tour programs should be adapted according to disability type, guides should be trained in accessible communication techniques, and transportation and accommodation should follow universal design principles. These expectations indicate the need for systemic restructuring in tourism management and service provision.

In conclusion, the findings underscore that accessible tourism in Turkey is hindered not by a lack of demand but by insufficient institutional capacity, inconsistent physical infrastructure, communication barriers, and inadequate training of tourism professionals. The study argues that enhancing accessibility requires a comprehensive approach including: (1) integrating accessible tourism and communication modules—such as sign language and audio description—into tourism education; (2) implementing universal design standards across transportation and accommodation sectors; (3) establishing a national accessible tourism strategy and certification system; and (4) developing digital tools that facilitate independent travel for different disability groups.

This research contributes to the tourism literature by providing an empirically grounded, multi-disability perspective on accessibility challenges in Turkey. It also offers practical recommendations for policymakers, tourism operators, local governments, and service providers to advance a more inclusive, rights-based, and sustainable tourism environment.