

Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Sağbetullah Meriç^{1*}
Hamit Işık²

Geliş tarihi: 07.08.2019
Kabul tarihi: 01.10.2019

Atf bilgisi:
IBAD Sosyal Bilimler Dergisi
Sayı: Özel Sayı Sayfa: 520-529
Yıl: 2019

This article was checked by *iThenticate*.
Similarity Index 22%.

¹ Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Türkiye,
smeric@yyu.edu.tr,

ORCID ID 0000-0003-1949-623X

² Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Türkiye,
hamitiisik@gmail.com,

ORCID ID 0000-0003-4777-4428

* Sorumlu yazar

ÖZ

Engelli bireylerin hayatın her alanında etkili bir şekilde yer almaları için birçok faaliyet yapılmaktadır. Bu bağlamda sosyalleşmenin en etkili olduğu turizm hareketliliğine engelli bireylerin de sorunsuz bir şekilde katılabilmeleri için konaklama işletmelerinde de birçok çalışma yapılmaktadır. Konaklama işletmeleri, herhangi bir engeli olmayan kişilerin kullandığı mekanlar olmakla beraber, sosyal çevrede aslında hiç de küçümsenmeyecek kadar yaşamda yer alan engelli bireylerin iş ve tatil seyahatleri için kullandıkları mekanlardır. Ancak çoğu konaklama işletmelerinde kullanılan bu mekanlar engelli ve davranış kısıtlılığı yaşayan bireyler için yapısal olarak uygun özelliklere sahip değildir. Bu sebepten dolayı engelli bireyler bu mekanlarda birçok zorlukla karşılaşmaktadırlar. Engelli bireylerin karşılaştıkları zorlukların çözümlenebilmesi için mekanların engelli bireylerin kullanımına elverişli olarak tasarlanması ve özelliklerin devamlı geliştirilmesi gerekmektedir. Araştırmanın amacı, Van ilinde yer alan 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde engellilerin kullandıkları alanların uygunluğu ve eksiklerin belirlenmesi ve engelli bireylerin karşılaşabileceği sorunlara çözüm önerileri geliştirmektir. Araştırma sonucunda yöneticilerin engellilere yönelik algılarının genellikle olumlu olduğunu söylemek mümkündür. Engellilere yönelik fiziksel altyapıda ciddi eksiklikler olduğu araştırmada elde edilen bir diğer sonuçtur.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turist, Konaklama İşletmeleri, Van, Uygunluk.

A Research on Determination of the Compatibility of Hotels in Van Province with Disabilities

Assist. Prof. Dr. Sağbetullah Meriç^{1*}
Hamit Işık²

First received: 07.08.2019
Accepted: 01.10.2019

Citation:
IBAD Journal of Social Sciences
Issue: Special Issue **Pages:** 520-529
Year: 2019

This article was checked by *iThenticate*.
Similarity Index 22%.

¹ Van Yüzüncü Yıl University, Turkey,
smeric@yyu.edu.tr,
ORCID ID 0000-0003-1949-623X
² Van Yüzüncü Yıl University, Turkey,
hamitiisik@gmail.com,
ORCID ID 0000-0003-4777-4428

* Corresponding Author

ABSTRACT

Many activities are being carried out in order to enable disabled people to participate effectively in all aspects of their lives. In this context, many studies should be carried out in hospitality enterprises so that disabled people can participate in tourism movement which socialization is most effective. Accommodation businesses are spaces used by non-disabled people as well as spaces used by disabled people for living on the job and during holidays, which are in fact not at all underestimated in the social environment. However, these spaces, which are used in most accommodation businesses, do not have structurally appropriate features for disabled and behaviorally restricted individuals. Because of this reason, disabled people face many difficulties in these places. In order to solve the difficulties encountered by disabled people, it is necessary to design spaces appropriately for the use of disabled individuals and to constantly improve their characteristics. The purpose of the research is to determine the appropriateness and lack of the areas used by the disabled in 4 star and 5 star accommodation enterprises in Van province and to develop a solution proposal for the problems that disabled people can encounter. As a result of the research, it is possible to say that managers' perceptions about disabled people are generally positive. In the research, there are serious deficiencies in the physical infrastructure for the disabled.

Keywords: Disabled Tourists, Accommodation Businesses, Van, Suitability

GİRİŞ

Turizm, farklı özelliklere sahip kişilerin katılım gösterdiği bir faaliyettir. Bu durum turizm endüstrisinin sosyal yapısının da oldukça çeşitli ve farklı insanlar tarafından oluşturulmasına yol açmıştır. Turizm aktivitelerine katılım, farklı insanlar ile sosyalleşme açısından önemli bir araçtır. Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından oldukça önemlidir (Hamarat, Bağcı ve Sevinç, 2017). İnsanların içinde bulunduğu yoğun çalışma temposu, olumsuz yaşam koşulları, nüfus yoğunluğu, çevre kirliliği ve gürültü gibi birçok durum insanlar üzerinde duygusal ve fiziksel yıpranmalara yol açmakta ve bu durumlar insanları turizm faaliyetlerine yönlendirmektedir (Meriç ve Bozkurt, 2017). Bu gereksinimlere üstelik fiziksel olarak hareket kısıtlamalarına sahip olmak engelli bireyleri turizm faaliyetine daha fazla yönlendirmektedir.

Turizm sektörü için engelliler önemli bir niş pazar konumunda olmasına rağmen, ne yazık ki bu potansiyel genellikle göz ardı edilmekte ve engelli bireylerin turizme kazandırılması konusu üzerine fazla odaklanılmamaktadır. Engelli bireylerin, diğer birçok insan gibi turizm faaliyetlerine katılması doğal bir olay olmasına rağmen, turizm faaliyetleri nedense fiziksel engeli olmayan kişilere özelmış algısı insanların büyük kısmında hâkimdir (İsraeli, 2002). Engellilerin turizm faaliyetinde engel değil de önemli bir potansiyel olduğunun farkına varılmalıdır.

Gelişmiş ülkelerin birçoğunda engellilerin maddî gereksinimleri karşılanmaktadır. Bu durum engellilerin turizm faaliyetlerine katılmak için yeterli ekonomik güce sahip olduğunu göstermektedir. Gelişmiş ülkelerin engellilere sunduğu evde bakım, istihdam, eğitim, ücretsiz taşıma gibi olanakların yanında ülkeler engellilerin topluma kazandırılması çabası içerisindeyler. Hükümetlerin amacı engellilerin sosyal durumlarını iyileştirerek, sosyal dışlanmışlıklarını önemli ölçüde azaltmaktır. Daha önce unutulmuş, saklanan ve alt kesim olarak görülen engelliler, bu destek sayesinde toplumun diğer bireyleri gibi turistik faaliyetlerde bulunmaya başlamışlardır. Engellilerin tatile refakatçi veya aileleri ile birlikte gittiği de dikkate alındığında, engellilerin turizm pazarında önemli bir hedef kitle olduğu aşikardır (Tellioglu ve Şimşek, 2016).

Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı araştırmalara göre dünya üzerinde yaşayan insanların %15'i yaklaşık olarak bir milyar insan engellidir. Engelli bireylerin yaşamları boyunca sosyal hayatı etkili bir şekilde yer alabilmeleri için birçok çalışma yapılmaktadır. Konaklama işletmeleri, herhangi bir engeli olmayan kişilerin kullandığı mekanlar olmakla beraber, sosyal çevrede aslında hiç de küçümsenmeyecek kadar yaşamda yer alan engelli bireylerin iş ve tatil seyahatleri için kullandıkları mekanlardır. Bu yüzden sosyalleşmenin en etkili olduğu turizm hareketliliğine engelli bireylerin de sorunsuz bir şekilde katılabilmeleri için konaklama işletmelerinde de birçok çalışma yapılmaktadır. Ancak çoğu konaklama işletmelerinde kullanılan bu alanlar engelli yani davranış kısıtlılığı yaşayan bireyler için yapısal olarak uygun özelliklere sahip değildir. Engelli bireylerin karşılaştıkları zorlukların çözümlenebilmesi için bu alanların engelli bireylerin kullanımına elverişli olarak tasarlanması ve özelliklerin devamlı geliştirilmesi gerekmektedir.

Engelli turizm pazarı henüz gelişen yeni bir pazar olduğu için konu ile ilgili araştırmaların sayısı oldukça kısıtlıdır. Bu konuda yeni çalışmaların yapılması oldukça önem arz etmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetine daha çok dahil olabilmesi ve bu alanların engelli bireylerin kullanımına daha uygun hale getirilmesi amacı ile gerçekleştirilen bu araştırmada, Van ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri yöneticilerinin engellilere bakış açıları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

ENGELLİ TURİZMİ

Engelli olmak, görme ve duyma fiziksel eksikliklerden kaynaklanabildiği gibi, insanlardaki zekâ noksanlığından da kaynaklanabilir. Kişilerin fiziksel engelleri; hareket etmede görülen kısıtlamalardan başlayıp, bir hareketi yeterli zamanda yapamamaya kadar farklı ölçülerde derecelendirilebilir. Diyabetik rahatsızlığı olan kişileri ve duyma problemleri olanları da fiziksel engelli grubunda ele almak mümkündür (Yaylı ve Öztürk, 2006, s. 87). Başka bir ifade ile engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu olması ya da bu tarz bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri kapsamaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Literatürde engelli turizmi kavramı yerine daha kapsayıcı ve ayırıcı olmaması gerekçesi ile erişilebilir turizm kavramı da kullanılmaktadır. Engelli turizmi kavramının yerine “engelsiz turizm”, “evrensel turizm”, “engelli turizmi”, “herkes ve/veya her şey dâhil turizm” gibi farklı kavramların kullanıldığını da görmek mümkündür. Engelli turizmi kavramı kapsamında olmadığı gibi erişilebilir turizm kavramı konusunda da kabul görmüş tek bir tanım yoktur. Bu kavramların içeriğinin süreç içerisinde dünyada yapılan araştırmalar ve uygulamalar doğrultusunda geliştirilmesi kavramların tanımlarının da değişmesine neden olmaktadır. 2009'da yapılan Avrupa Çocuk ve Ergen Psikiyatrisi Birliği (ESCAP) kongresi sonucunda yayınlanan bildirmede erişilebilir turizm; “hareket, işitme, görme, bilişsel veya entelektüel ve psiko-sosyal engelliler, yaşlılar ve geçici engelliler dâhil olmak üzere tüm engelli ve engelsiz insanların erişilebilirliğini sağlayan turizm ve seyahat faaliyeti” şeklinde tanımlanmıştır (Akıncı ve Sönmez, 2015).

Türkiye’de engelliler ile ilgili ilk kanun, 07.07.2005 tarihinde 5378 sayılı “Özürlüler Kanunu” resmi gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (III. Özürlüler Şurası Bakım Hizmetleri, 2007: 8). Kanunda engelli bireyleri “*Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak*” tanımlanmaktadır (Resmi Gazete, 2005: 9463). Bu kanunla engelli bireylerin yaşadıkları zorluklar ve sosyal hayatın içinde aktif bir şekilde yer alabilmeleri için gerekli olan tüm düzenlerin yer aldığı kanunda özel bir madde ile resmi kuruluşların, yolların ve kaldırımların, parkların, herkesin kullanımına açık olan tüm yapıların kanun maddesinin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekil yıl içerisinde engelli bireylerin kullanımına uygun hale getirilmesi amaçlanmıştır. Aynı kanunun bir başka maddesinde illerde yerel yönetimlerin, kendilerinin sundukları ya da denetimlerinden sorumlu oldukları toplu taşıma hizmetlerinin engelli bireylerin kullanımına erişilebilirliğine uygun olması için gerekli düzenlemeleri yapmaları, özel ve kamu taşıma araçlarının 2012 yılına kadar engelli bireylerin kullanımına uygun bir şekilde getirmekle yükümlüdürler (Resmi Gazete, 2005: 9468-1).

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelikte engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer almaktadır. Bu yönetmeliğe göre toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1’i oranında engelli odasının bulunması gerekmektedir. Ayrıca genel tuvaletlerde, tesis girişinde ve en az bir adet yeme içme ünitesinde, düzenlemelere gidilmelidir. Temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması gerekmektedir ve bu düzenlemeler, özel işletmelerle belirtilmelidir (Büyüksalvarcı, Şapıcılar ve Tuncel, 2017).

Yönetmeliklerle belirlenmiş olmasına rağmen Türkiye’de hazırlanmış olan yasal düzenlemeye işletmelerin ne düzeyde uyduğunu belirlemeye yönelik yapılan araştırmalar sonucunda, işletmelerin büyük çoğunluğunun yasayı görmezden geldiği ifade edilmektedir (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012). Bu işletmelerden yasalara uyanların bile sadece tekerlekli sandalye kullanan kişilere yönelik tedbirler alması engellilik kavramının henüz turizm sektöründe tam yer edinemediğini göstermektedir. İşletmelerde engellilere yönelik yapılan çevresel düzenlemeler ve nitelikli hizmet bilgisi sahipliği otellerin yıldız sayısına göre değişmektedir. Yapılan araştırmalarda genel olarak yıldız sayısı fazla olan işletmelerin engellilerin kullanımına uygun olduğu gözlenmiştir (Ayyıldız, Atay ve Yazıcı, 2014).

Engellilerin turizm faaliyetine katılması kapsamında yapılan araştırmalara göre, fiziksel engelliler bireyler tatil ve seyahat süresinde karşılaştıkları birçok zorluktan dolayı fazla seyahat etmek istememektedir (Birdir, Dalgıç ve Kale, 2014). Bu tatil ve seyahatlerin engellilere uygun olması için engellilere özgü ilave düzenlemelere gerek duyulmaktadır. Örneğin, ulaşımın engelsiz hale getirilmesi, katlanabilir yataklar, engellilerin kullanımına uygun bir banyo ve tuvalet, engellilere uygun asansörler, uluslararası işaretlemeler gibi düzenlemeler engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerini çok ciddi şekilde kolaylaştırmaktadır. Engellilerin turizmde yeterli ölçüde yer alabilmeleri için devletin büyük sorumluluk sahibi olması gerekir (Miller ve Kirk, 2002).

Engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını konu alan çalışmalarda, işletmelerin engelli turistlerin seyahat ve konaklamalarında istenilen özelliklere sahip olmadıkları tespit edilmiştir (Tütüncü

ve Aydın, 2013). Çünkü turizm faaliyetleri, engelli turistler için karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu nedenle genel olarak engelli bireyler engelli olmayan bireylere göre turizm faaliyetlerine daha az katılım göstermektedir (Pehlivanoğlu, 2011). Otel personelinin engelli kişilere yönelik bakış ve davranışları engelli turistler için en önemli engellerdendir. Çalışanların bir engelli turiste acıyarak bakması, onlara normal turistlere davrandıkları gibi davranmamaları engelli turistlerde ciddi üzüntü meydana getirmektedir (Ayyıldız, Atay ve Yazıcı, 2014).

TÜRSAB'ın (2008) yaptığı araştırmada engelli bireylerin kullanımına uygun oda sayılarına bakıldığında 605 adet oda sayısı ile ilk sırada Antalya ili gelmektedir. 159 adet engelli odasına sahip Muğla ili ve 147 adet engelli oda sayısı ile İstanbul ili Antalya ilini takip etmektedir. Türkiye'de engelli bireylere yönelik ilk otel Muğla'nın Marmaris ilçesinde açılmıştır. Dört yıldızlı olan bu otelde 72 oda 200 adet yatak mevcuttur. Otelde engelli bireylerin kullanımına uygun 26 adet engelli odası bulunmaktadır. (Engelliler Biz Platformu, 2014)

Konu ile ilgili bir başka araştırma incelendiğinde, 4 ve 5 yıldızlı otellerin engelli misafirlerin kullanımına yönelik düzenlemeler araştırılmıştır. Yapılan çalışmaya göre Türkiye'de engelli bireyler için düzenleme yapan otellerin oranı %61 iken düzenleme yapmayan otellerin oranı %31 olarak belirtilmiştir. Düzenlemeler kapsamında asansörlerde sesli uyarı sistemini kullanan otel oranı %18; engelliler için ışıklı ve yazılı uyarıcıların oranı %35; duyma sorunu olan engelliler için görsel levha kullanım oranı %21 olarak tespit edilmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003, s. 28).

Öztürk ve Yalın'ın (2008) yaptığı çalışmada engelli bireylerin ihtiyaçlarının karşılanma durumu belirlenmeye çalışılmıştır. Otelde engelli bireylerin kullanımında en çok problem yaşadıkları alanların, merdiven, banyo ve tuvaletler olduğu tespit edilmiştir.

Atak (2008) yaptığı araştırmada engellilerin de eğlenmek, dinlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmalarının bir hak olduğunu belirtmiştir. Araştırma kapsamında Marmaris'te bulunan iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller ele alınmıştır. Toplamda 57 otel işletmesine anket uygulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda otel işletmeleri yöneticilerinin engelli pazarı hakkında fazla bilgi sahibi olmadıkları, bu hedef kitle için oldukça yeni ve hazırlıksız durumda oldukları, fakat söz konusu pazara yönelme konusunda oldukça istekli oldukları tespit edilmiştir.

Avrupa Komisyonu'nun yaptırdığı bir araştırmanın sonucuna göre Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahatine çıkmaktadır. 15 milyon engelli Avrupalı ise kendi ülkesinde iç turizm faaliyetinde bulunmaktadır. Ayrıca 22 milyon engelli kendi ülkelerinde günübirlik gezilere çıkmaktadır (Kaygısız ve Bulgan, 2015). Bu veriler engelli turizminin nasıl ciddi bir potansiyele sahip olduğunu gözler önüne sermektedir. Ayrıca engellilerin büyük kısmının bir refakatçi ile seyahate çıktığı göz önüne alındığında Avrupa'daki bu özel seyahat pazarının oldukça büyük olduğu anlaşılmaktadır.

TÜRSAB Engelsiz Turizm Komitesi'nce Türkiye'de tespit edilen bazı sorunlar şu şekildedir.

- ✓ Engelli bireyler tarafından kullanılabilir bilinecek toplu ulaşım araçlarının yetersiz olması.
- ✓ İllerin ve ilçelerin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engelli bireylere uygun şekilde düzenlenmemesi.
- ✓ Engelli bireyler için uygun işaretlendirmelerin yetersiz olması
- ✓ Sorun yaşayan engelli misafirlerin başvurabileceği özel merci ve mekanların yetersiz olması
- ✓ Turizm Tesislerinin işletme belgesi alabilmeleri için yönetmelik'te 80 oda ve üzerinde kapasiteye sahip konaklama işletmeleri ile tatil köylerinde mevcut oda sayısının %1' oranında engelli bireyler için oda bulundurma yükümlülüğü olduğundan, işletmeler bunu en az seviyede tutmakta, bu sebepten dolayı 300 odası olan konaklama işletmelerinde bile engelli bireylere uygun oda sayısı 3'ü geçmemektedir. Bu sebepten dolayı engelli bireylerin grup halinde aynı işletmede konaklama imkanları bulunmamaktadır. Ayrıca yurtdışı ve yurtiçinden grup halinde konaklamak isteyen engelli bireylere konaklama işletmeleri olumsuz bir şekilde geri dönüş yapmaktadır.
- ✓ Konaklama işletmelerinde bulunan engelli odalarının bir kısmının ise engelli misafirlerin ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bulunmadığı tespit edilmiştir.
- ✓ Söz konusu olan yönetmelikte, engelli odaları, işletmelerin girişleri, banyo ve tuvaletler, restoran bölümü, dinlenme alanları ile eğlence alanlarının engelli bireylerin kullanımına ve erişimine

uygun hale getirmeleri gerektiğini belirtmiş olsa bile işletmelerin bu düzenlemelere ya hiç uymadıkları ya da yeterli seviyede düzenleme yapılmamış olduğu tespit edilmiştir.

Engelli misafirler engelsiz misafirlere göre teknik ve personel ilgisi açısından daha fazla desteğe ihtiyaç duyar. Engelli turistlerin memnuniyeti ve hizmet konusunda işletmelerin başarılı olabilmesi için engelli turizmi konusunda gereken farkındalığın işletmelere sağlanması gerekir. Engelli turizmi konusunda engelli misafirlere davranış konusunda eğitim verilmesi, yönetimin bu konuda duyarlı olması ve ulaşılabilir özelliklerin sağlanması engelli turistlerin memnuniyet düzeylerini ciddi oranda yükseltecektir (Kılıç ve Baş, 2015).

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli misafirlere bakışını değerlendirmek ve bu otel işletmelerindeki engelli odalarının ve ortak alanların engellilere uygunluğunu belirlemektir.

Elde edilen veriler ışığında, yöneticilerin düşünceleri analiz edilerek yapılması gerekenlerin belirlenmesi ve öneriler geliştirilmesi planlanmaktadır. Çünkü engelli bireylerin turizme katılmasına yönelik olumsuz düşünceye sahip olan yöneticiler birçok fiziksel eksikten daha fazla engelli bireyleri yıpratır. Ayrıca araştırmada yapılacak gözlem yardımı ile yöneticilerin görüş ve düşünceleri ile konaklama işletmesinin uygulamalarının ne düzeyde uyduğu ortaya konulacaktır.

ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırmanın evrenini, Van ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninde hangi işletmelerin yer aldığı belirlemek için, 2018 yılında Kültür ve Turizm bakanlığı web sitesinde yer alan veriler dikkate alınmıştır. Bu verilere göre Van ilinde 5 adet 4 yıldızlı otel ve 2 adet 5 yıldızlı otel bulunmaktadır. Araştırma kapsamında 7 işletme yöneticisi ile mülakat ve dolayısı ile 7 işletmede gözlem ve teknik inceleme yapılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma amacına ulaşmak için evrende yer alan otellerde görev yapan yöneticiler ile yarı yapılandırılmış mülakat tekniği yardımı ile veri elde edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada ayrıca engelli odaları ve ortak kullanım alanları gözlenerek eksikler not edilmiştir. Veri toplama formu engelli turizmi kapsamında yapılmış araştırmalar ve engellilere yönelik çıkarılmış olan yasa ve yönetmelikler çerçevesinde oluşturulmuştur. Veri elde etmek için hazırlanan formda yer alan ifadeler 3 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde yöneticilerin engelli ziyaretçilere yönelik ekonomik algıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde engellilerin turizme kazandırılmasının maddi olarak işletmelere ne kazandıracığı ve işletmeleri hangi konularda kısıtlayacağı açısından bilgiler toplanmıştır.

İkinci bölümde yöneticilerin engelli ziyaretçilere yönelik psikolojik algıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde genel olarak yöneticilerin engellilere yönelik önyargıları olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Üçüncü bölümde yöneticilerin engelli ziyaretçilere yönelik gerekli fiziksel altyapı algıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Yöneticilere göre engelliler için ne düzeyde bir alt yapı oluşturulması gerektiği ve bu alt yapının oluşturulmasındaki yönetici titizliği belirlenmeye çalışılmıştır.

BULGULAR

Konaklama işletmelerin yöneticilerin ekonomik algıları, psikolojik algıları ve konaklama işletmelerin fiziksel altyapıları kapsamında aşağıda belirtilen bulgular elde edilmiştir.

Ekonomik Algı

- Engelli misafirlere hizmet vermek oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir mi?

Konaklama işletmeleri yöneticilerinin tamamı engelli misafirlere hizmet vermenin kesinlikle göz ardı edilebilecek bir durum olmadığını belirtmişlerdir. Ancak bazı yöneticiler engellilere uygun altyapının

oluşturulmasının maliyetli olduğunu ifade etmiştir. Yöneticilerden biri "Engellilere yönelik altyapı oluşturulması maliyetinin yüksek olmasından dolayı birçok konaklama işletmesi engellilere hizmet vermiyor. Bu konuda devletin bir düzenleme yaparak altyapı oluşturulması ve işletmelere yardımcı olması gerekir." şeklinde görüş beyan etmiştir.

- *Engelli misafirlerin daha cömert olduklarını düşünüyor musunuz?(Bahşiş bırakma, pazarlık yapma)*

İşletme yöneticileri engelli bireylerin engelsiz bireylere kıyasla cömertlik konusunda herhangi bir farklılık göstermediğini belirtmişlerdir. Yöneticilerden biri "bahşiş bırakma, daha fazla harcama yapma gibi konularda işletmemize gelen konuklarda farklılıklar olmasına karşın, bu konuda genelleme yapmak doğru olmaz sanırım" şeklinde görüş beyan etmiştir.

- *Engellilere yönelik konseptte hizmet veren bir otelin gelirinin daha yüksek olacağını düşünüyor musunuz?*

Yöneticilerin tamamı, sadece engellilere yönelik bir konseptte hizmet sunan konaklama işletmesinin maliyetinin daha yüksek olacağını belirtmiştir. Yöneticilerden biri "Bu şekilde faaliyet gösteren bir işletmenin yıl boyunca konaklayan engelli sayısı düşük olacağından maliyeti karşılamayacağını düşünüyorum." şeklinde görüş beyan etmiştir.

- *Refakatçisi olmadan otele gelen engelli bireylerden verilen hizmet için extra ücret talep ediyor musunuz?*

Konaklama yöneticileri, refakatçisi olmadan gelen engelli bireylerden herhangi bir extra ücret alınmadıklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerin hepsi engelli veya engelsiz misafire sunulan hizmetin tamamının işletmenin sorumluluğu olduğunu düşündüklerini ifade etmiştir.

Psikolojik Algı

- *İşletmenizde engelli turistlere hizmet vermek sizi mutlu eder mi?*

4 ve 5 yıldızlı otel yöneticilerin bu konuda verdikleri cevap benzer niteliktedir. Yöneticiler işletmemizde engelli bireylere hizmet vermek bizleri oldukça memnun eder şeklinde görüş beyan etmişlerdir. 5 yıldızlı otel yöneticilerden biri "Personelimizin engelli misafirlerimize yönelik davranışları ve yaklaşımları her zaman olumlu olmuştur. Bulduğumuz coğrafyadan dolayı gelenek ve göreneklerimizde içinde dayanışma olduğundan dolayı engelli misafirlerimizi işletmemizde ağırlamak bizleri oldukça mutlu eder." şeklinde görüş beyan etmiştir.

- *Engelli misafirler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkiler mi?*

Yöneticilerin gözlemlerine göre işletmelerde bu konuda herhangi bir rahatsızlık ortaya çıkmamıştır. Hatta dört yıldızlı bir işletme yöneticisi diğer misafirlerin engelli bireylerle aynı ortamda bulunmaktan memnun olduklarını belirtmiştir.

- *Diğer ziyaretçilerden engelliler ile ilgili şikâyet aldınız mı?*

Yöneticiler bu konuda şu ana kadar herhangi bir şikâyet almadıklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerden biri "İşletmemizde ağırladığımız konuklarımızdan bu durumdan şikâyet almadığımız gibi olumlu geri dönüşler aldığımızı söyleyebilirim." şeklinde görüş beyan etmiştir.

- *Engellilere hizmet etmek için personelin özel eğitilmiş olması gerektiğini düşünüyor musunuz? Personelinizi eğitiyor musunuz?*

Yapılan araştırmaya göre tüm otel yöneticilerinin ortak paydası personelin engelli bireylere hizmet vermek için özel bir eğitim alması gerektiği yönündedir. Ancak sadece 5 yıldızlı bir otelde bu eğitimin verildiği derinlemesine mülakat sonucunda tespit edilen dikkat çekici bir bulgudur.

- *Otoparkınızda engelliler için özel alan ayırıyor musunuz? Sizce gerekli mi?*

4 ve 5 yıldızlı otel yöneticilerine göre engellilere otoparkta özel bir alanın olması gerekir. Yalnızca iki 4 yıldızlı otel yöneticisi konaklama işletmesinin bulunduğu konumdan dolayı otoparklarında engelli bireylere özel bir alan ayıramadıklarını belirtmişlerdir. Kısıtlı yere sahip olduğundan engelli bireyler

geldiğinde personelin yardımcı olmak adına araçlarına yer bulduğu yöneticiler tarafından ifade edilmiştir.

- *Tesisinizde engellilere yönelik olarak geliştirdiğiniz uygulamalar var mı?*

Yöneticiler engellilere özel herhangi bir uygulama veya ayrıcalık uygulamasının olmadığını belirtmişlerdir. Yöneticilerden biri "Engellilere yönelik özel uygulamaların maliyetinin yüksek olmasından dolayı işletmemizde maalesef bu tür uygulamalara yer verilmemektedir." şeklinde düşüncesini ifade etmiştir. Bu durumun araştırma kapsamına giren işletmelerin hedef pazarında, engelli bireylerin yer almamasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Fiziksel Altyapı

Araştırma kapsamında altyapı varlığına ve özelliklerine ek olarak yöneticilerin bu alt yapı gerekliliği konusundaki düşüncesi de elde edilmeye çalışılmıştır. Yöneticilerin fiziksel altyapı hakkındaki görüşleri aşağıdaki kapsamda değerlendirilmeye alınmıştır.

- *Engelliler için restoranlarınızda özel düzenlemeler mevcut mudur?*
- *Dolap İçi Askı Yüksekliği İdeal Aralıkta Mı?*
- *Elektrik Anahtarı Yüksekliği 90-140 Cm Aralığında Mı?*
- *Odada Acil Yardım Düğmesi Var Mı?*
- *Kapı İle İrtibatlı Oda Servis Düğmesi Var Mı?*
- *Yatak Yanına Yaklaşılabilecek Kadar Alan Var Mı?*
- *Tuvalet Yanında Tutamak Var Mı?*
- *Lavabo Yüksekliği Uygun Mu?*
- *Ayna Eğimli Yerleştirilmiş Mi?*

Fiziksel altyapının uygunluğunu tespit edebilmek için yukarıdaki sorular yönetilmiş otel yöneticilerin izni alınarak müsait olması halinde engelli odalar gözlem yapılarak tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırmaya göre 5 yıldızlı bir otelde 2 engelli odasının olduğu diğer 5 yıldızlı otelde ise 1 engelli odası olduğu tespit edilmiştir. Beş yıldızlı otellerde yer alan bu odalar engellilerin kullanımına uygun olduğu ve sadece yukarıdaki kriterlerden "Kapı İle İrtibatlı Oda Servis Düğmesi Var Mı?" kriterini karşılamadığı tespit edilmiştir. 4 yıldızlı otellere bakıldığında herhangi bir engelli odasının olmadığı tespit edilmiştir. Dört yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinden biri yukarıdaki standartların büyük çoğunluğuna engelli odalarında sahip olduklarını belirtmiştir. Söz konusu engelli odası gözlemlendiğinde odanın standart bir odadan hiç bir farkının olmadığı ve odanın engelli odası kriterlerinden hiç birini taşımadığı görülmüştür.

SONUÇ

Bu araştırmada Van ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu incelenmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Daha önce yapılmış olan araştırmalar genellendiğinde, Türkiye’de bulunan konaklama işletmelerinde engelli misafirlerin kullanımına uygunluğunun yetersiz olduğu ifade edilebilir. Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, otellerde engelli bireyler için ayrılacak özel kullanım alanlarının maliyetli olmasından dolayı engelli bireylerin turizme katılması konusunun göz ardı edildiği tespit edilmiştir. Ayrıca yıl boyunca engelli bireylerin otellerde kalma sıklığının düşük olmasından dolayı engelliler için kullanım alanlarının oluşturulmadığı otel yöneticileri tarafından belirtilmiştir.

Otel işletmeleri fiziksel açıdan ele alındığında, 4 yıldızlı otellerin engelli odalarının bulunmadığı ve engellilere yönelik düzenlemelerinin yapılmadığı tespit edilmiştir. Fakat tüm bu eksikliklere rağmen, otel yöneticilerinin engellilerle ilgili psikolojik algılarına bakıldığında, engellilerin otellerinde bulunmalarından ve onlara hizmet etmekten memnuniyet duydukları görülmektedir.

Otel işletmeleri yöneticilerinin tüm detayları düşünerek engelli misafirlerin memnuniyetini arttırmak için düzenlemeye gitmesi gerekmektedir. Sadece engellilerin konakladığı odanın gereken donanımına sahip olması yetersiz kalmaktadır. Otel işletmelerinin, engelli misafirlerin yararlanabilmesi için işletmenin misafirlere ait bütün bölümlerinde gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir. Örneğin; engelli insanların otelde bulunan havuzlardan yararlanmasını kolaylaştıracak bir havuz asansörünün otel

işletmesinin havuzunda bulunması bir gerekliliktir. Havuz asansörü, engelli ve yaşlıların kolayca havuzu kullanmasını sağlayacak bir üründür.

Engelli misafirlerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir ve denetimler sıklaştırılmalıdır. Çünkü araştırma sonucunda yürürlükte olan yasal düzenlemelerin yetersiz kaldığı ve geliştirilmesi gerektiği görülebilmektedir. Yasal zorunluluk olmasına rağmen bazı otellerde hala engelliler için özel bir odanın bulunmadığı da bunun bir kanıtıdır.

Bilgilendirme / Acknowledgement: Bu makale, 2. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresinde (IWACT'18) sözlü sunum olarak sunulmuştur.

KAYNAKÇA

- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye’de özürllüler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki alt yapı olanaklarının araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Atak, V. (2008). *Marmaris’teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 84-100.
- Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014). Antalya ve Mersin plajlarında yapılan düzenlemelerin erişebilirlik kapsamında incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 145-158.
- Bulgan, G. ve Çarıkcı, İ. H. (2015). Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(13), 15-42.
- Büyükşalvarcı, A., Şapıcılar, M. C. ve Tuncel, M. (2017). Otel işletmelerinde engelli olanaklarına ilişkin yöneticilerin görüşleri: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (13), 249-263.
- Engelliler Biz Platformu*. 25 Ekim 2018 tarihinde <http://www.engelliler.biz/forum/tatil-secenekleri/3330-avrupanın-en-buyuk-engelli-oteli-marmariste-acildi.html> adresinden erişildi.
- Hamarat, B., Bağcı, E. ve Sevinç, F. (2017). Engelli turistler: Tükenmişlik, motivasyon ve kısıtlarının katılım niyetine etkisi. *Eğitim, Bilim, Sanat Ve Felsefede Farkındalık*, 2(7), 101-116.
- İsraeli A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Kaygısız, Ü. ve Bulgan, G. (2015). İnsan hakları çerçevesinde engellilerin seyahat hakkı ve Avrupa Birliğindeki yasal düzenlemeler. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (49), 98-106.
- Kılıç, B ve Baş, M . (2015). Engelli turistlerin duygusal emek algısının müşteri memnuniyetine etkisi. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Meriç, S. ve Bozkurt, Ö. (2017). Van Gölü’nün rekreasyonel turizm potansiyelinin SWOT analizi ile değerlendirilmesi. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (UKSAD)*, 3(1), 154-167.

- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29(2), 382-389.
- Pehlivanoğlu, B. (2011). Konaklama yapılarının engellilere yönelik oda düzenlemelerinin irdelenmesi. *Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4), 27-35.
- Resmi Gazete. 25 Ekim 2018 tarihinde <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm> adresinden erişildi.
- Tellioğlu S. ve Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de engelli dostu turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O. ve Atay, L. (2012). Çanakkale’nin engelli turizmine ilişkin durumunun belirlenmesine ve planlanmasına yönelik bir çalışma. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1), 1-16.
- TÜRSAB. 26 Ekim 2018 tarihinde http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html adresinden erişildi.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ., (2013). Ulaşılabilir turizm. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 261-263.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.