

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI

**MARDİN, ŞANLIURFA VE HATAY İLLERİNDE BULUNAN ÜÇ, DÖRT VE BEŞ
YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN ENGELSİZ TURİZM AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

DOKTORA TEZİ

HAZIRLAYAN
AHMET BOZ

GAZİANTEP – 2022

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
DOKTORA PROGRAMI

**MARDİN, ŞANLIURFA VE HATAY İLLERİNDE BULUNAN ÜÇ, DÖRT VE BEŞ
YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN ENGELSİZ TURİZM AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

DOKTORA TEZİ

HAZIRLAYAN
AHMET BOZ

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ATINÇ OLCAY

GAZİANTEP – 2022

KABUL VE ONAY

İşletme Anabilim Dalı İşletme Doktora Programı öğrencisi **Ahmet BOZ** tarafından hazırlanan “**Mardin, Şanlıurfa ve Hatay İllerinde Bulunan Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelsiz Turizm Açısından Değerlendirilmesi**” başlıklı tez **22/12/2022** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Doktora Tezi** olarak kabul edilmiştir.

<u>Görevi</u>	<u>Unvanı, Adı ve Soyadı</u> <u>Kurumu/Üniversitesi</u>	<u>İmzası:</u>
Tez Danışmanı		
Jüri Başkanı		
Jüri Üyesi		
Jüri Üyesi		
Jüri Üyesi		

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. M. Serhat Yenice

Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Doktora tezi olarak sunduğum “**Mardin, Şanlıurfa ve Hatay İllerinde Bulunan Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelsiz Turizm Açısından Değerlendirilmesi**” başlıklı çalışmamın tarafımca bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 22 /12 /2022

Ahmet BOZ



ÖNSÖZ

Gezmek, görmek ve tatil yapmak her bireyin en doğal hakkıdır. Ancak bireysel veya çevresel nedenlerden dolayı bazı bireyler bu doğal haklardan yararlanamamaktadır. Toplum içerisinde dezavantajlı konumda olan engelli bireyler seyahat etme ve turistik faaliyetlere katılma sürecinde çeşitli engellerle karşılaşmaktadır. Teknolojik gelişmelere paralel olarak seyahat imkânlarının da gelişmesi ile beraber engelli bireylerin seyahat ve turistik faaliyetlere katılımlarını sağlamaya yönelik yeni düzenlemelerin yapılması ihtiyacı doğmaktadır.

Bu çalışma, engelli bireylerin toplum içerisindeki dezavantajlı durumlarına dikkat çekmek ve engelli bireylerin de turizm faaliyetlerine katılımlarına yönelik istek ve hakları konusundaki farkındalığı artırmak amacıyla yapılmıştır. Araştırma, kültür, tarih ve inanç açısından benzerlik gösteren üç ilde yapılmıştır.

“Mardin, Şanlıurfa ve Hatay İllerinde Bulunan Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Engelsiz Turizm Açısından Değerlendirilmesi” üzerine yaptığım bu çalışmada beni her zaman destekleyen ve bilimsel bakış açısıyla tezime katkıları sunan danışman hocalarım Prof. Dr. Atıncı OLCA Y ve Prof. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE'ye samimiyetle teşekkür ederim.

Tez konusu ve literatür araştırmalarında öneri ve tavsiyeleriyle bana destek olan Prof. Dr. Serhat HARMAN hocama, çalışma süresince akademik desteğini esirgemeyen Doç. Dr. Fatmagül BİLGİNER ve Prof. Dr. Şevket ÖKTEN hocalarıma teşekkür ederim. Ayrıca tez savunması için değerli zamanını ayıran jüri üyeleri Doç. Dr. Murat KARAHAN ve Doç. Dr. Mehmet AYTEKİN hocalarıma içtenlikle teşekkür eder, bu çalışmamın tüm ilgililere yararlı olmasını temenni ederim.

Gaziantep, 2022

Ahmet BOZ

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerindeki üç, dört ve beş yıldızlı otellerin işletmelerinin erişilebilir turizm açısından değerlendirilmesidir. Verilerin toplanması amacıyla bir anket yapılmış ve toplam 50 otel yöneticisi katılmıştır. Otel yöneticilerine e-posta yoluyla gönderilen bir anket aracılığıyla otellerin fiziki yapısı, turizm politikaları, oda olanakları, engelli misafirlere yönelik personel desteği ve yerel yetkililerin erişilebilirlik konusundaki görüşleri sorulmuştur. Anket tamamlandıktan sonra veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Araştırma, bu illerdeki üç, dört ve beş yıldızlı otellerin engellilerin ihtiyaçlarını karşılamada yeterince uygun olmadığını göstermiştir. Tekerlekli sandalye erişimine yönelik bazı düzenlemeler olsa da, birçok otel görme veya işitme engelli kişilerin ihtiyaçlarını göz ardı etmektedir. Otel işletmecileri, erişilebilir turizm pazarını karlı bir pazar olarak görmeseler de katılmaya isteklidirler. Bu oteller erişilebilirlik açısından bazı eksikliklere sahip olsalar da bazı iyileştirmeler yapılması durumunda engellilere hitap edebilirler. Elde edilen sonuçlara dayalı olarak engelli müşterilerin hizmetlere erişimini kolaylaştırmak için otel yöneticilerine bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Erişilebilirlik, Otel İşletmeleri, Engelli, Engelsiz Turizm

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the accessibility of three-, four- and five-star hotels in the Turkish provinces of Mardin, Şanlıurfa and Hatay in terms of accessible tourism. A survey was conducted to collect data and a total of 50 hotel managers participated. Through a questionnaire sent to hotel managers via e-mail, the physical structure of the hotels, tourism policies, room facilities, staff support for disabled guests and the views of local authorities on accessibility were asked. After the survey was completed, the data were analysed by statistical methods. The research has shown that the three, four and five star hotels in these provinces are not adequately suited to meet the needs of the disabled. While there are some regulations regarding wheelchair access, many hotels ignore the needs of people who are visually or hearing impaired. Although hoteliers do not see the accessible tourism market as a profitable one, they are willing to participate. Although these hotels have some shortcomings in terms of accessibility, they can appeal to the disabled if some improvements are made. Based on the results obtained, some suggestions were made to hotel managers in order to facilitate the access of disabled customers to services.

Keywords: Tourism, Accessibility, Hotel Managements, Disabled, Barrier-Free Tourism.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
HARİTALAR LİSTESİ	viii
KISLATMALAR	ix
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1 Problemin Durumu	10
1.1.1 Problem Cümlesi	11
1.1.2 Alt Problemler	11
1.2 Araştırmanın Amacı	12
1.3 Araştırmanın Önemi	13
1.4 Araştırmanın Varsayımları	16
1.5 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	16
İKİNCİ BÖLÜM	17
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	17
2.1 Engellilik ve Engelsiz (Erişilebilir) Turizm Kavramı	17
2.2 Engelli Türleri.....	33
2.3 Engellilerin Dünyada ve Türkiye’deki Durumu	35
2.4 Engellilerle İlgili Yasal Düzenlemeler	53
2.5 Engellilerle İlgili Turistik Faaliyetler	61
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	65
3.1 Mardin’in Turizm Potansiyeli	65
3.1.1 Mardin’de Turizm Türleri	74
3.1.2 Mardin’in Turizm Aktiviteleri.....	75
3.1.2.1 Kültür Turizmi	75
3.1.2.2 Termal Turizm	76
3.1.2.3 Dağ Spor ve Doğa Yürüyüşü	76
3.1.2.4 Mağara Turizmi	76
3.1.2.5 Kamp ve Karavan Turizmi	76

3.1.2.6	Yaban Hayatı	77
3.1.3	Mardin Turizminde Erişilebilirlik Durumu	77
3.2	Şanlıurfa Turizm Potansiyeli	78
3.2.1	Şanlıurfa'nın Turizm Türleri	83
3.2.2	Şanlıurfa'da Turizm Aktiviteleri	84
3.2.3	Şanlıurfa Turizminde Erişilebilirlik Durumu	87
3.3	Hatay Turizm Potansiyeli	91
3.3.1	Hatay'ın Turizm Türleri	97
3.3.2	Hatay'da Turizm Aktiviteleri	97
3.3.3	Hatay Turizminde Erişilebilirlik Durumu	100
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		102
YÖNTEM		102
4.1	Evren ve Örneklem	103
4.2	Veri Toplama Araçları	103
4.3	Verilerin Yorumlanması	104
BEŞİNCİ BÖLÜM		105
BULGULAR		105
5.1	Araştırma Bulguları	105
5.2	Bulguların İllere Göre Karşılaştırılması	120
5.3	Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılım İstekleri ile İlgili Bulgular	123
ALTINCI BÖLÜM		125
SONUÇ VE ÖNERİLER		125
6.1	Sonuçlar	125
6.2	Öneriler	129
KAYNAKÇA		131
EKLER		149

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik Kavramlarının Uluslararası sınıflandırması	21
Tablo 2. Turizmde Erişilebilirlikten Yararlanan Kişi ve Gruplar	27
Tablo 3. Kapsayıcı Turizm ile Sosyal Turizm ve Erişilebilir Turizm	28
Tablo 4. Türkiye’de Engelli Oranları	34
Tablo 5. Turizm Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Sorunlar	45
Tablo 6. Mardin ilinde Ortalama Sıcaklık Değerleri	65
Tablo 7. Son Beş Yılda Mardin’de Konaklayan Turist Sayısı	69
Tablo 8. Ülkeye göre Mardin’deki Tesislere Giriş Yapan İlk 10 Pazar (2019 Yılı)	70
Tablo 9. Konaklama Tesislerinin Sınıf ve Kapasitelerine Göre Durumları	70
Tablo 10. Mardin’de Bulunan Bakanlık Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Sayısı	72
Tablo 11. Mardin’de Bulunan Bakanlık Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin 2018 ve 2019 Yılı Konaklama Verileri.....	72
Tablo 12. 2018 - 2021 Yılları arasında Şanlıurfa'ya Gelen Turist Sayısı.....	80
Tablo 13. Şanlıurfa’da Konaklama Tesisi Sayısı	89
Tablo 14. 2018 ve 2019 Yılı Şanlıurfa’da Tesise Giriş Sayıları	90
Tablo 15. 2007 – 2011 Yılları Arasında Şanlıurfa İlinde Bulunan	90
Tablo 16. Hatay’da İşletme ve Belediye Belgeli Tesislere Girişi Sayıları	93
Tablo 17. Hatay İlinin Önde Gelen Turizm Varlıkları	95
Tablo 18. Hatay İli Kara, Deniz ve Havayolu Sınır Giriş İstatistiği.....	96
Tablo 19. Tesisin Konumu ve Yakın Çevresine İlişkin Bulgular.....	106
Tablo 20. Tesisin Engelsiz Turizm Politikasına İlişkin Bulgular.....	106
Tablo 21. Tesisin Pazarlanması ve Rezervasyon İle İlgili Bulgular.....	107
Tablo 22. Tesise Ulaşım İle İlgili Bulgular	107
Tablo 23. Tesise Ait Otopark İle İlgili Bulgular	108
Tablo 24. Tesisin Girişi İle İlgili Bulgular	108
Tablo 25. Giriş Holü-Lobi, Resepsiyon İle İlgili Bulgular.....	109
Tablo 26. Genel Tuvaletler İle İlgili Bulgular	110
Tablo 27. Tesisin Kullanılan Bölümleri ile ilgili Bulgular.....	111
Tablo 28. Engelli Yatak Odaları İle İlgili Bulgular	113

Tablo 29. Diğer Üniteler İle İlgili Bulgular.....	115
Tablo 30. Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı İle İlgili Bulgular.....	116
Tablo 31. İşletmecilik İle İlgili Bulgular	117
Tablo 32. Personel ve Hizmet İle İlgili Bulgular.....	117
Tablo 33. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otel Sayısı İle İlgili Bulgular	118
Tablo 34. Otellerin Yıldız Sayısı İle İlgili Bulgular	118
Tablo 35. Otellerin Oda Sayısı İle İlgili Bulgular	119
Tablo 36. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otellerin Personel Sayısı İle İlgili Bulgular	119
Tablo 37. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otellerin Faaliyet Yılı İle İlgili Bulgular.....	119
Tablo 38. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otellerin Engelli Oda Sayısı İle İlgili Bulgular.....	120
Tablo 39. Mardin, Şanlıurfa Ve Hatay İllerinde Bulunan Üç, Dört Ve Beş Yıldızlı Otellerin Anket Sorularına Verdiği Cevapların Karşılaştırılması.....	122
Tablo 40. Araştırma kapsamındaki otellerin 'Sizi rezervasyon için arayan müşteriler ne kadar sıklıkla size engelli bireyler için uygun yeriniz olup olmadığını soruyorlar?' sorusuna verdikleri cevapların il bazında genel ortalaması	124

HARİTALAR LİSTESİ

Harita 1. Mardin İli Haritası.....	66
Harita 2. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Haritası	66
Harita 3. Büyük Mardin Otelinden bir Şehir manzarası	68
Harita 4. Şanlıurfa İli Haritası.....	79
Harita 5. Hatay İli Haritası.....	92
Harita 6. Hatay İlinin Eko-Turizm Haritası	99



KISLATMALAR

EHI	: Engelli Hakları İzleme
ENAT	: Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (European Network for Accessible Tourism)
HİKTM	: Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
HKTM	: Hatay Kültür ve Turizm Müdürlüğü
ICT	: Uluslararası İletişim Teknolojisi (International Communication Technology)
M.Ö.	: Milattan Önce
M.S.	: Milattan Sonra
MKTM	: Mardin Kültür ve Turizm Müdürlüğü
OECD	: İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (Organisation for Economic Co-operation and Development)
SEP	: Stratejik Eylem Planı
SWOT	: Güçlü Yönler (Strengths), Zayıf Yönler (Weaknesses), Fırsatlar (Opportunities), Tehditler (Threats)
ŞKTM	: Şanlıurfa Kültür ve Turizm Müdürlüğü
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UNESCO	: Birleşmiş Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (United Nation, Education, Science, and Cultural Organization)
WTC	: Dünya Ticaret Örgütü (World Trade Centre)
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)
WTO	: Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization)

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Dünya genelinde, teknolojik gelişmelere paralel olarak seyahat eden insan sayısı da artmakta ve turizm alanındaki rekabet koşulları değişmektedir. Her yıl uluslararası destinasyona seyahat eden bir milyardan fazla turistle turizm, küresel GSYH'nın % 10'una ve dünyanın toplam ihracatının % 6'sına katkıda bulunan lider bir ekonomik sektör haline gelmiştir (WTO, 2015:18). Dünya genelinde seyahat edenlerin %7 ila % 8'inin engelli olduğu tahmin edilmektedir. Bu oran, ekonomiye, GSYH'nın artmasına doğrudan katkıda bulunmaktadır (Darcy, 2008: 36).

Hizmet sektörü kapsamına giren turizm, günümüzde sürekli büyüyen ve önemli bir endüstri haline gelmiştir. Turizm endüstrisinin bu yönü özellikle de yirminci yüzyılın sonlarına doğru gelişmekte olan ülkeler tarafından ödemeler dengesindeki açıklarını kapatmak için kullanılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bir ülkedeki turizmin faaliyetlerinin sayısı o ülkedeki ekonomik gelişmişlik durumu hakkında bir fikir verebilmektedir. Gelecekteki en büyük sektör olacağı düşünülen turizm, yerel, bölgesel ve ulusal yönetimlerle beraber uluslararası firmaların da katılımıyla, dünya genelinde hızla büyüyen önemli sektörler arasında yer almıştır (Günel, 2006: 28).

Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımının milli ekonomiye yaptığı katkıyla ilgili çalışma, Dwyer ve Darcy tarafından 2011 yılında Avustralya'da yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ziyaretçi anketi verilerine göre, engelli bireylerin, sağlıklı bireylere oranla daha az harcama yapmalarına rağmen hâlâ turizm pazarının önemli bir parçası olduklarını göstermiştir. Bu pazarda gizli bir talebin olduğunu ve engelli bireylerin turizme katılımının önündeki engellerin kaldırılması durumunda, talebi karşılamak için bu pazarın büyüme şansına sahip olduğu ortaya konmuştur (Dwyer ve Darcy, 2011). Engelli bireylerin daha fazla zaman ve imkânları olduğu için temsil ettiği pazarın potansiyeli farklı araştırmalar ile gösterilmiştir (Domínguez, González, ve Darcy, 2019).

İngiltere'de, erişilebilir turizm pazarının büyüklüğünü tespit etmek amacıyla 2013 yılında Visit England tarafından bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçları, İngiltere'de engelli ziyaretçilerin toplam turizm pazarı içinde önemli bir yer tuttuğunu ortaya koymuştur. Engelli bireylerin, 12,4 milyar sterlin harcama yaptığı ve bu harcamaların % 20'sinin engelli bireylerin

katıldığı turlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Bu veriler, aynı zamanda engelli bireylerle beraber ailelerinin de İngiltere turizm pazarına yaptığı önemli katkıyı ortaya koymakta ve erişilebilir (engelsiz) turizmin, turizm gelirlerini artırmada kritik önemini ortaya koymaktadır (Visit Unlimited, 2021).

Seyahat etme ve turistik faaliyetlere katılma isteğine ve imkânına sahip olan birçok engelli birey, turizm talebi ve turizm sektörü için önemli bir potansiyel oluşturmaktadır. Turizm işletmelerinin bulunduğu tesisler ile bu işletmelerin sunduğu ürün ve hizmetlerin engelli bireylere uygun olması, talebin yılın farklı dönemlerine yayılarak turizm sezonunun uzamasını ve doluluk oranının artarak daha fazla gelir elde edilmesini sağlayabilmektedir. Turizmde erişilebilirliğin artması, turizm şirketlerinin ve seyahat acentalarının turizme yönelik talebi artırmalarına ve daha geniş bir turizm pazarını oluşturmalarına imkân sağlamaktadır. Bu nedenle, erişilebilir turizm pazarının yapısı ve bu pazarda talebi oluşturan engelli kitlenin ayrıntılı bir şekilde incelenmesi gerekli hale gelmektedir (Queensland, 2017: 4). Bu açıdan bakıldığında, erişilebilir turizm sadece belirli fiziksel engeli olan bireyleri değil yaşlı ve hamile gibi bireyleri de kapsayan çok boyutlu bir çalışma gerektirmektedir.

Engelli ve yaşlı turistlerin turistik faaliyetlere katılma nedenleri farklılık göstermektedir. Dinlenme, rahatlama, toplumsal uyum ve günlük sıkıntılardan kurtulma amaçlı olduğu gibi özgürlük heyecanını yaşayarak, yeni ve farklı yerleri keşfetme etme amacı da taşımaktadır (Shaw ve Coles, 2004: 401).

Ülkeler daha fazla turist çekmek ve ekonomilerini güçlendirmek için yeni alternatifler bulmaya çalışmaktadır. Turizmin ülke ekonomisi üzerindeki etkisi anlaşıldıkça turizme yapılan yatırımlar da artmaktadır. 2002 yılında Balaguer ve Cantavella-Jorda'nın İspanya'da yaptığı bir çalışma, turizmin ekonomiyi etkilediğini ortaya koymuştur (Balaguer ve Cantavella-Jorda, 2002: 877-884). Burnett ve Baker'in 2001 yılında yaptıkları çalışmada, engelli bireylerin Amerika Birleşik Devletleri'nde turizm sektörü için önemli olduğunu ortaya koymuştur. 2003 yılında yapılan bir yüksek lisans çalışmasında ise ABD'de yaşayan engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerinde karşılaştıkları sorunlar araştırılmış ve mevcut düzenlemelerin engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamadığı ve genel standartlara uymadığı tespit edilmiştir (Amanda, 2003: 4-60). Burnett ve Baker yaptığı bir başka çalışmada ise engelli erişilebilir turizm pazarının, ABD'de artan önemini istatistikî verilerle belirtmiştir. Yaklaşık 50 milyon kişiye hitap eden erişilebilir

turizm pazarının, turizm endüstrisi için yeni bir alternatif oluşturduğu ve engelli turizminden 1998 yılında 200 milyar dolarlık bir gelir elde edildiği belirtilmiştir. Ayrıca bu gelirin, 2030 yılında iki katına çıkacağı tahmin edildiği öne sürülmektedir (Burnett ve Baker, 2011: 4)

Aratoğlu Uslu 2019 yılında yaptığı yüksek lisans tezi çalışmasında, Alanya ilçesinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri yöneticilerinin fiziksel engelli birey ve gruplara yönelik turizm hizmetleriyle ilgili görüşlerini araştırmıştır. Araştırma sonucunda, Alanya’da bulunan otel işletmesi yöneticilerinin, bedensel engelli turizm pazarının önemi konusunda yeterli bir farkındalığa sahip olmadıklarını tespit etmiştir.

Van ilinde bulunan otellerin, engelli bireylere uygunluğunu belirlemeye yönelik bir makale çalışması da Işık ve Meriç tarafından 2019 yılında yapılmıştır. Çalışma sonucunda, Van ilindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin engelli bireyler için uygunluğunun ölçülmesi ve eksikliklerin belirlenmesi ile beraber engelli turistlerin karşılaşılabileceği muhtemel sorunlara da çözüm önerileri sunulmuştur. Ayrıca otellerde engelli bireylerin kullanabileceği özel kullanım alanlarının ek bir maliyet getirmesinden dolayı engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılımının göz ardı edildiğini belirtmiştir. Fiziksel açıdan bakıldığında, otel işletmelerinin engelli odalarının bulunmadığı ve engelli bireyler için gerekli düzenlemelerin yapılmadığı tespit edilmiştir (Meriç ve Işık, 2019: 527).

Turizm, her bireyin sahip olduğu bir seyahat hakkıdır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nin 13. maddesinde ifade edildiği gibi, tüm bireyler, devletlerin toprakları üzerinde serbestçe dolaşma hakkına sahiptir. Ancak engelli bireyler seyahat etmek veya tatile gitmek istedikleri zaman özel gereksinimlerinden dolayı ulaşım, tesislerin yapısı ve personelden dolayı birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Her bireyin hiçbir engel olmadan turistik faaliyetlere katılması gerektiği yaklaşımı, engelsiz turizm kavramını ortaya çıkarmıştır. Engelli bireylerin turizme tam katılımı bu açıdan önem arz etmektedir. Turistik mekanların fiziki yapısı, engelli turistlere ne kadar uygun ise gelen turist sayısının da o derece artacağı düşünülmektedir.

Engelli sayısının dünya genelinde artmasıyla birlikte erişilebilirliğe duyulan greksinim turizm endüstrisinde konuyla ilgili farklı yöntemlerin ele alınmasını ve uygulanmasını ortaya çıkarmıştır. Uygulanan bu yöntemlerden bir tanesi de “evrensel tasarım” uygulamasıdır. Bu bağlamda, seyahat acentelerinde ve konaklama işletmelerinde ürün ve hizmetler, evrensel tasarıma uygun olarak sunulmakta ve çevresel düzenlemeler de buna göre yapılmaktadır. Eğlence

yerleri, restoran ve otellerde, işaretler, kapı girişleri, bilgilendirmeler, sinyaller, koridorlar, lavabo ve rampalar, evrensel tasarımlara göre yapılarak engelli bireylerin erişebileceği şekilde düzenlenmektedir. Diğer yandan, otel odaları ve banyoların yapısı, özellikleri, dizaynı, masaların yükseklikleri, sahil ve plajlardaki yürüyüş parkurları, tiyatro ve sinema gibi kültürel etkinlik alanları da evrensel tasarım ölçüleri çerçevesinde tasarlanmaktadır. Engelli bireylerin erişilebilirliğini sağlamak için evrensel tasarımın kullanıldığı diğer alanlar ise terminaller, havalimanları, istasyonlar ve ulaşım araçlarıdır. Destinasyonlarda uygun ve güvenilir şartlarda erişimi sağlayan evrensel tasarım, sosyal açıdan sürdürülebilirliğin oluşmasına da yardımcı olmaktadır (Rains, 2014: 5).

Erişilebilir turizm, evrensel olarak tasarlanmış ürünler, hizmetler ve ortamlar sunarak, görme, işitme ve erişim ihtiyaçları olan bireylerin, bağımsız ve eşit olarak hizmet görmelerini sağlar (Luiza, 2010: 1154-1157). Evrensel tasarım, erişilebilir turizmin anlaşılmasında ve geliştirilmesinde temel bir kavram haline gelmiştir. Evrensel tasarım, erişim, hareketlilik ve engelsiz ortamlar kavramlarını, yaşlanma, engellilik ve bireylerin yaşamları boyunca yeteneklerinin sürekliliği arasındaki bağı tanıyan nesiller arası planlamayı birleştirmek için genişleten bir anlayıştır (Darcy vd, 2010: 519). Avustralya bağlamında erişilebilir turizmi geliştirme süreci, engellilere yönelik ayrımcılık ve yerleşik çevre mevzuatı ile kolaylaştırılmaktadır (Darcy and Dickson, 2009: 37).

Doğuştan veya sonradan meydana gelen sebeplerle diğer bireyler gibi yaşamlarını sürdüremeyen engelli bireyler, farklı bir şekilde yaşamak mecburiyetinde kalmaktadır. Bu bireyler; zihinsel, bedensel, sosyal ve ruhsal yetkinliklerini kaybetmiştir. Bu kayıpların giderebilmesi için bir takım yardımcı araçlar kullanabilmektedir. Bu durum, bireyin engel durumuna göre insan ihtiyaçlarını da farklılaştırmaktadır. Bu nedenle, evrensel tasarımda kullanıcı boyutunun çok yönlü ve herkese hitap edebilecek şekilde düşünülmesi gerektiği görülmektedir. Evrensel tasarım yaklaşımı, her bireyin, yaşanılan çevrede sunulan ürün, faaliyet ve hizmetlerden yararlanmasını amaçlamaktadır. Bir başka ifade ile evrensel yaklaşım; bir destinasyonda bulunan tüm ürün ve hizmetlerin, hiçbir farklılık gözetmeksizin tüm bireyler tarafından kullanılmasına olanak sağlayan bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır (Dostoğlu vd, 2022: 2).

Evrensel tasarım kavramının amacı, ürünleri ve çevreyi en az maliyetle veya ücretsiz olarak daha kullanışlı hale getirip daha fazla insan tarafından ulaşılmasını sağlamak ve hayatı herkes için basitleştirmektir. Evrensel tasarım kavramı, her yaştan, her gruptan ve her yetenekten kişileri hedeflemekte ve mümkün olan en geniş ölçüde herkes tarafından kullanılabilir çözümler geliştirmektedir (Aslaksen vd, 1997: 4).

Evrensel turizm, erişilebilir turizmin önemli bir bileşeni olarak değerlendirilir ve başarılı bir şekilde uygulanması için detaylı olarak anlaşılması gerekir. Daha önceleri sadece medikal boyutuyla ele alınan ve buna göre sınıflandırılan engellilik durumu, günümüzde sosyal yönüyle de ele alınmaktadır. Erişilebilir turizm için sadece bir itici güç olmayan evrensel tasarım, aynı zamanda faaliyetlerin yönetiminde ve işlevsel maliyetlerin düşürülmesinde önemli bir destek aracı olmaktadır (Darcy vd, 2011: 302-311).

“Engellilik olgusunun önemi önümüzdeki yıllarda daha da artacaktır, zira bu kavram her geçen gün daha önemli bir hale gelmektedir. Bunun nedeni dünya genelinde nüfusların yaşlanmasıyla beraber engellilik riskinin yükselmesi, kalp ve damar hastalıkları, ruh sağlığı bozuklukları ve kanser gibi bazı kronik hastalıkların dünya genelinde artmasıdır”(WHO, 2011: 27). İnsan hayatının doğal bir parçası olan ve her bireyin başına gelebilecek bir durum olan engellilik, çoğu zaman insanlar tarafından zavallılık durumu veya zayıflık olarak değerlendirilmiştir (Eryılmaz, 2010: 1).

Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımı sırasında farklı ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımı için öncelikle ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Olçay vd 2014: 117)

2005 yılında Avustralya’da bulunan sürdürülebilir Turizm Kooperatif Araştırma Merkezi (STCRC) tarafından finanse edilerek düzenlenen bir çalıştayda, engelsiz turizm şöyle tanımlanmıştır: Engelsiz turizm, evrensel turizm hizmetleri ve ürünleri ile beraber turistik ortamların sunulması yoluyla yaşlı ve engelli bireylerin onurlu, bağımsız ve eşit olarak hizmet görmelerini sağlama sürecidir.

Kasimati ve Ioakeimidis 2019 yılında yaptıkları bir çalışmada erişilebilir turizmi, dünya çapında engellilerin ve yaşlı grupların turistik faaliyetleriyle ilgili yeni ortaya çıkan bir turizm türü olarak tanımlamıştır (Kasimati ve Ioakeimidis, 2019:33-42).

Uluslararası Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı'nın (OECD) verilerine göre, dünya nüfusunun yaklaşık olarak % 15'i engelli bireylerden oluşmaktadır. Yani dünya nüfusunun yaklaşık olarak 1 milyarı engelli bireylerden oluşmaktadır. (World Report on Disability 2011). Bu nedenden dolayı engelli bireyler, dünyadaki “*En büyük azınlık*” olarak görülmektedir. Türkiye’de bu rakam % 12,29’dur (Türkiye Özürlüler Raporu, 2002). Genel olarak fiziki şartlar uygun olmadığından engelli vatandaşlar, sosyal ve ekonomik hayata katılamamakta ve toplumla bütünleşememektedir. Gerek seyahat koşulları gerekse turistik destinasyonlar, engelli ziyaretçiler için sorun teşkil etmektedir. Her ne kadar bazı turistik mekânlar, engelli vatandaşlar için fiziki şartlarını biraz iyileştirmiş olsalar bile hâlâ ciddi oranda eksikler vardır. Engelli bireylerin, yaşamın tüm alanlarında uyum sağlaması, çağdaş toplum oluşturulmasında son derece önemli bir göstergedir. Bu insanların tıpkı diğer bireyler gibi seyahat etmeye, farklı mekânlar görmeye ve tatil yapmaya ihtiyaçları vardır (Dünya Engelliler Vakfı, 2003). Yalnızca Avrupa’da erişilebilirlik için genel talep, 2005 yılında 120 milyon kişiyi aşmakta, bu oran, o tarihte Avrupa nüfusunun % 27’sinden fazlasını oluşturmaktaydı. 2025 yılı sonuna kadar bu oranın yaklaşık 160 milyon kişiye ulaşacağı tahmin edilmektedir (Bowtell, 2015: 203).

Dwyer ve Darcy’nin 2011 yılında Avustralya’da yaptığı araştırmaya göre ülkedeki engelli nüfusun toplam nüfus içerisindeki oranı % 20’dir. Engelli turistlerden 2003 yılında 7,3 milyar dolar ve 2004 yılında 11,9 milyar dolar gelir elde edildiğini ve bu oranın turizm brüt gelirinin yaklaşık olarak % 12 ila % 16 arası bir orana denk geldiğini belirtmiştir (Dwyer ve Darcy, 2011: 233).

Amerika Birleşik Devletlerinde 175 milyar dolarlık bir alım gücü olan engelli grubu mevcuttur ve bu engelli grubun yıllık bazda turizm faaliyetlerine harcadığı miktar, 13,6 milyar dolardır (Akıncı ve Sönmez, 2015: 98). İspanya’da ise engelli turizmde elde edilen gelirin toplam turizm geliri içindeki payı % 5,87 ile 11,77 arasındadır (Domínguez vd, 2013: 1390).Japonya’da 5 milyon ve son yıllarda hızlı bir büyüme göstererek dünyanın en büyük ekonomilerinden biri haline gelen Çin’de yaklaşık 50 milyon engelli birey bulunmaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015: 98).

Bowtell 2015 yılında yaptığı bir çalışmada seyahat ve eğlence firmalarının engelsiz turizme katılımını ve erişilebilir turizmin potansiyelini incelemiştir. Araştırmada, 2005 yılına ait verileri kullanarak bir piyasa değeri tahmini sağlamaya ve bununla 2025 yılına kadarki dilimi

tahmin etmeye odaklanmıştır. Çalışmada, erişilebilir turizm pazarının, gelecekte kapsamlı büyüme kapasitesine sahip olduğunu, bu nedenle turistik hizmet sağlayıcılarına potansiyel olarak önemli ve kazançlı bir pazar sunduğunu ve 2025 yılına kadar 88,6 milyar Euro'lük bir gelir elde edileceğini ortaya koymuştur. Araştırmada elde edilen verilerden, turizm sektörünün engelli bireylere yetersiz hizmet verildiği ortaya konmuştur ve erişilebilir turizm ürünlerinin, piyasaya sunulmadan önce erişilebilirliğin bir sosyal hak olarak kavranması gerektiği de belirtilmiştir (Bowtell, 2015: 203-215).

Uluslararası alanda yapılan çalışma ve araştırmalar sayesinde engelli insanların, toplumla bütünleştirilmesi çabalarının sadece bir sosyal hak ya da rehabilite problemi olmadığı aynı zamanda temel bir “insan hakları” sorunu olduğu da belirgin bir hale gelmiştir. Bu yaklaşımın temel noktası, farklı engellilik türlerine sahip olan bireylerin, diğer vatandaşlarla aynı insan haklarına sahip olmasıdır. Engelli bireylerin ihtiyaç duyduğu şey, acıma duygusu değil tüm bireylere sunulan fırsat eşitliği, teknoloji, eğitim, sağlık, kültürel ve sosyal hak ve hizmetlerin yanında bunları destekleyici, erişilebilir bir ortamın hazırlanması ve engelli bireylerin buna teşvik edilmesidir. Erişilebilir turizm düşünüldüğünden daha büyük bir pazara sahiptir ve bu gelişmeler, aynı zamanda turizm hizmetinin çıkarımadır (Gondos ve Nárai, M, 2019: 55).

O'Neil ve Knight 2000 yılında Batı Avustralya otel sektöründeki engellilik sorunuyla ilgili mevcut farkındalığı ve sunulan hizmeti araştırmıştır. Araştırmada Avustralya ve deniz aşırı ülkelerde birçok turizm hizmet sağlayıcısı, engelli bireylere yönelik hizmet sunmaya başlayarak bu pazardan yararlandığını ve bu uygulamalara örnek olarak da Warner Brothers, Gold Coast'taki Movie World ve Tanzania'daki U-Drive gibi turistik hizmet sağlayıcılarını göstermiştir (O'Neil ve Knight, 2000: 74).

Sosyal ve ekonomik hayata katılım sağlayamayan engelli vatandaşlar toplumda sadece birer tüketici olarak yaşamakta ve toplumun dezavantajlı kesimini oluşturmaktadır. Çalışma hakkı ile beraber seyahat hakları da kısıtlanmaktadır. Sosyal ve ekonomik anlamda toplumda ciddi bir oran oluşturan engellilerin, seyahat edebilmesi ve turistik mekânları ziyaret edebilmeleri, her engellinin yanına bir refakatçi aldığı durumu da göz önüne alındığında hem ülke çapında turizme bir ivme kazandıracak hem de engellilerin toplumla bütünleşmesi sağlanacaktır. Ulusal alan yazında konuyla ilgili yapılan araştırmalarda Türkiye'de engelsiz turizme yönelik olarak yapılan çalışmaların sınırlı olduğu gözlenmiştir (Kahveci, 2016: 5).

2016 yılında Kahveci tarafından Sakarya Taraklı'da yapılan ve 213 kişi üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, yerel halkın engelli bireylere karşı çok duyarlı oldukları ancak turistik faaliyetlere katılımları ve bu alandaki düzenlemeler konusunda bilgisiz oldukları tespit edilmişti. Yüksek lisans tezi olarak yapılan bu çalışmada, Taraklı'yı ziyaret eden kişilerin Taraklı'nın engelli kişilere turizm hizmeti sunma konusunda görüşleri alınmıştır. Ayrıca, araştırmaya katılanların genelini engelli bireylere karşı hassas olmasına rağmen konuya dair çevrelerindeki uygulamaları algılama düzeylerinin çok düşük olduğu tespit edilmiştir (Kahveci, 2016: 99). Bu alanda yapılan bir diğer çalışmada, Alanya'yı ziyaret eden engelli turistlerin turizm deneyimleriyle ilgili memnuniyet düzeyleri ve algıları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda "konaklama tesisinin genel özelliklerinin tekrar gelme niyeti üzerinde en etkili faktör olduğu da tespit edilmiştir (Kaçmaz, 2014: 63).

Otel işletmeleri, turizm sektörünün gelişmesinde önemli bir faktör ve etkili bir unsurdur. Müşteri ilişkilerini, personelini ve hizmet uygulamalarını belirli standartlar çerçevesinde gerçekleştiren ve ticari nitelik taşıyan otel işletmeleri, blėeye gelen turistlerin farklı ihtiyaç ve taleplerini karşılamak amacını taşımaktadır (Olalı ve Korzay, 1993: 25; Kozak vd, 2001: 3).

Her yıl yüzbinlerce turistin ziyaret ettiği Mardin, tarihi geçmişi ile çeşitli uygarlıklara ev sahipliği yaparak farklı din, dil ve ırkları bünyesinde barındırmış tarihi dokusu ve mimari yapısı önemli bir turistik destinasyondur. Yerli ve yabancı turistlerin ziyaret ettiği Mardin, tarihi yapısı, engebeli yolları, taş binaları ve dar sokakları nedeniyle turistlerin ilgisini çekmektedir. Ancak, engelli turistlerin burayı ziyaret edip etmedikleri ya da buradaki turistik mekânların, özellikle de otellerin engelli turistler açısından uygunluğu konusunda bugüne kadar herhangi bir bilimsel çalışma yapılmamıştır. Engelli turistlerin, Mardin'i ziyaret etmek istemeleri ile buradaki tesislerin engelliler açısından uygunluğu arasında doğrusal bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Yapılacak olan bu çalışma, bu alanda ilk olma özelliği taşımaktadır. Ayrıca, Mardin'de ilerleyen süreçte engelsiz turizm alanında yapılacak çalışmalara da ışık tutacağı düşünülmektedir.

Coğrafi konumu nedeniyle tarih boyunca farklı uygarlıklara ev sahipliği yapmış ve çeşitli kültürleri içerisinde barındırmış olan şanlıurfa, doğuyu batıya bağlayan stratejik bir yol üzerinde olması nedeniyle hem geçmişte hem de günümüzde önemli bir turistik destinasyon olmuştur. Kültür ve tarih açısından zengin bir geçmişe sahip olan şanlıurfa, yüksek bir turizm potansiyeline sahip olmasına rağmen turizm pazarından yeterli payı alamamaktadır (Kılıç, 2019:1). Literatür

araştırmasında Şanlıurfa ilinde, engelsiz turizm alanında yapılmış herhangi bir bilimsel çalışmaya rastlanılmamıştır. Mardin'e kıyasla daha az bir coğrafyaya sahip olan şehir merkezi ve turistik tesislerin engelli turistler açısından araştırılması bu açıdan önem kazanmaktadır.

Anadolu'da en eski yerleşim yerlerinden biri olarak kabul edilen Hatay ili çeşitli turistik mekânlara sahip olmasıyla beraber özellikle sağlık turizmi alanında, Erzin ve Reyhanlı ilçelerinde bulunan kaplıca çok sayıda yerli ve yabancı turist çekmektedir. Ayrıca Hatay, turizm merkezleri, tarihi kentleri ve doğal yaylalarıyla önemli bir turistik zenginliğe sahiptir. Doğa ve inanç turizminin yanında kültür ve sağlık turizmiyle de önemli bir potansiyel oluşturmaktadır (Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). Hatay Büyükşehir Belediyesi ve çeşitli sivil toplum örgütlerinin yürüttükleri projeler kapsamında, engelli bireyleri, sosyal hayata katılmaları hususunda çalışmalar yapılmıştır. Ancak turistik mekânların, özellikle de Hatay'da bulunan otellerin, engelli turistler açısından uygunluğu konusunda herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Engelsiz turizm kapsamında, bu ilde yapılacak olan çalışmalar ile engelli turistlerin burayı ziyaret edebileceği ve buradaki konaklama ve sağlık tesislerinden de faydalanabileceği düşünülmektedir.

Her üç şehir de tarihi, mimari ve kültürel açıdan yerli ve yabancı turist çekebilecek potansiyele sahiptir ve bu şehirleri her yıl yüzbinlerce turist ziyaret etmektedir. Ancak engelli turistlerin bu illeri ziyaret edip etmedikleri veya her yıl kaç engelli turistin bu illeri ziyaret ettiği konusunda herhangi bir bilgi mevcut değildir. Literatür araştırmasında, bu iller, engelli turistlerin konaklayabilmesi açısından uygunluğu konusunda herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu illerde bulunan otellerin, engelli turistler açısından uygun olması halinde turist sayısında artış olacağı ve her engellinin yanına bir refakatçi aldığı durumu da göz önüne alındığında hem bölge çapında turizmin bir ivme kazanacağı hem de engellilerin toplumla bütünleşmesinin sağlanacağı düşünülmektedir. Bu üç ilin çalışma kapsamına alınmasının temel nedenlerinden biri de budur. Çünkü bu illerde bulunan otellerdeki erişilebilirliğin, engelliler açısından uygunluğunun, gelen ziyaretçi sayısını etkileyeceği düşünülmektedir. Ayrıca turizmin hedef pazarı genişleterek ekonomik büyümeyi teşvik ettiği farklı akademik çalışmalarla desteklenmiş ve kabul görmüştür (Aslan, 2008: 83).

1.1 Problemin Durumu

Engelli bireylerin dezavantajlı durumlarından dolayı yaşadıkları toplum içerisinde diğer normal bireyler gibi sosyal ve ekonomik hayata katılımları sürecinde farklı engellerle karşılaştıkları bilinmektedir. Toplumdaki engelli oranı göz önüne alındığında bu grubun azımsanmayacak sayıda olduğu ve bu konuda yeni çalışmaların ve düzenlemelerin yapılması gerektiği gerçeği ortaya çıkmaktadır.

Anayasanın 23. Maddesinde “herkes seyahat hürriyetine sahiptir” denilmekte ancak engelli bireyler sahip oldukları engellerden dolayı bu haklardan faydalanamamaktadır. Özellikle seyahat ve turistik faaliyetlere katılımları önünde ciddi engeller bulunmaktadır. Ekonomik yeterlilik ve çevresel düzenlemelerin yanında konaklama işletmelerinin de engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmiş olması gerekmektedir. Bu konuda otel işletmeleri için bazı yasal zorunluluklar olmasına rağmen yapılan düzenlemelerin yetersiz olduğu tespit edilmiştir (Akın, 2019: 2097).

Engelli bireylerin sosyal ve ekonomik hayata katılarak toplumla bütünleşmeleri ile beraber seyahat ve turistik faaliyetlere katılabilmeleri için engellilik türleri ve engelli sayısı konusunda yeni çalışmaların yapılmasını gerekli kılmaktadır. Ayrıca engelli birey ve gruplara hizmet veren konaklama işletmelerinde engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzenlemelerin bulunması gerekmektedir.

Gelişen teknoloji ile beraber seyahat imkânlarının artması engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasına yönelik isteklerini de arttırdığı düşünülmektedir. Bu bağlamda kamusal alanların ve turistik mekânların yanında konaklama yerlerinin de tüm bireyler için erişilebilir olması önem arz etmektedir. Çünkü otel işletmelerinin herkes için erişilebilir olması engelli bireylerin de, engel türü ve ekonomik durumu ölçüsünde, turizm faaliyetlerine katılımını sağlayacaktır. Bu aşamada otel işletmelerinin engelli misafirleri ağırlamada ne kadar uygun oldukları sorusu karşımıza çıkmaktadır.

Gerek dünyada gerekse Türkiye’de farklı bölgelerde veya illerde bulunan konaklama işletmeleri ile ilgili olarak belirli çalışmalar yapılmış ise de araştırma kapsamında bulunan Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan konaklama işletmelerinin engelli bireylere

uygunluğu konusunda herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Tarih, kültür ve inanç bakımında benzerlik gösteren ve büyük bir turizm potansiyeline sahip olan bu iller her yıl binlerce turist ağırlamaktadır.

Engelli birey ve gruplara yönelik herhangi bir tanıtım, bilgilendirme, düzenleme veya araştırma yapılmadığı için bu alanda gerekli yatırımların da yapılmadığı gözlenmiştir. Dolayısıyla bu illerde yapılan çalışma sonucunda elde edilen veriler ışığında yapılacak düzenlemelerin bu iller için alternatif bir turizm oluşturacağı ve illerdeki süreçte bu illerde aynı alanda yapılacak olan çalışmalara da yardımcı olacağı ve engelsiz turizme yönelik yatırımları teşvik edebileceği düşünülmektedir.

1.1.1 Problem Cümlesi

Bu alışmada, Mardin, şanlıurfa ve Hatay ilindeki otellerin engelli birey ve gruplara turistik hizmet verme noktasındaki durumları araştırılarak karşılaştırılması yapılmıştır. Bu kapsamda araştırmada: ‘Bu illerde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin engelsiz turizm kapsamında engelli turistler için ne kadar elverişlidir?’ sorusuna yanıt aranacaktır.

Mardin, şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin engelli bireyler açısından uygunluğu, araştırma kapsamına alınacaktır. Adı geçen illerde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin engelsiz turizm açısından uygunluğu ve eksikleri birbirleriyle karşılaştırılarak tespit edilmiş ve yapılması gerekenler konusunda öneriler sunulmuştur.

1.1.2 Alt Problemler

Otel işletmelerinde erişilebilirliğin yetersiz olması engelli turistlerin turistik faaliyetlere katılımı üzerinde olumsuz bir etki oluşturduğu düşünülmektedir. Araştırmanın temel probleminden hareketle tespit edilen alt problemler şöyle sıralanabilir:

- Otelin bulunduğu bölgede ve otelin çevresinde bulunan kamu alanlarının (yol, kaldırım, park vb.), engellilerin rahat kullanabilmesi açısından uygun mudur?
- Otelin bulunduğu ilde, tarihi çekim noktalarında, engellilere yönelik yeterli düzenlemeler yapılmış mıdır?
- Otelin bulunduğu yerin doğal arazi yapısı, engellilerin kendi başlarına dolaşmasına imkan sağlayacak eğimde midir?

- Engelliler için yapılan düzenlemelerin tanıtıcı görsel, yazılı ve sesli bilgilendirmeleri otelin internet sayfasında mevcut mudur?
- Otel yöneticileri, engelsiz turizm hakkında ne kadar bilgiye sahiptir?
- Otel personeli, engellilere hizmet konusunda eğitim almış mıdır?
- Otelin bulunduğu bölgedeki esnaf ve yöre halkı, engelsiz turizmin bilincinde midir?

1.2 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin, engelsiz turizm açısından uygunluğunu belirlemek ve mevcut düzenleme ve uygulamaların engelli turistlerin beklentilerini karşılayıp karşılamadığını tespit etmektir.

Her üç il de farklı din, dil, inanç, çok kültürlülük ve tarihi yapısı bakımından benzerlik gösteren güçlü bir potansiyele sahiptir. Bu nedenle, çalışmanın diğer bir amacı da bu illerde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin, engelli turistlerin ziyareti açısından erişilebilirliği ile ilgili hususları ortaya koymak ve buradaki turizm faaliyetlerine hızlı bir ivme kazandıracığı düşünülen engelli turistlerin, en temel hakları olan seyahat haklarını kullanmalarını ve toplumla bütünleşmelerine katkı sağlamaktır.

Bu çalışma sonucunda yapılacak düzenlemelerin, turistik ziyaretler açısından bir fark ve toplumun dezavantajlı kesimini oluşturan engelliler için bir farkındalık meydana getirmesi beklenmektedir. Ayrıca özellikle fiziksel engelli turistlerin, bu illeri ziyaretleri ile turist sayısında ciddi bir artış da olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmada elde edilen verilerin, engelli vatandaşların sehayat özgürlüklerini kullanmaları, toplumla bütünleşmeleri ve engelsiz turizm konusunda farkındalık oluşturmaları amacıyla taşıyan çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı oteller, engelli turistlerin konaklama ve ziyaretleri açısından ne kadar elverişlidir? Bu otellerin erişilebilirliği konusunda yapılması gereken düzenlemeler nelerdir? Otel yöneticilerinin engelli turistleri ağırlama konusundaki beklentileri nelerdir? Bu soruların cevaplarını bulmak, çalışmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır.

1.3 Araştırmanın Önemi

Bu çalışma, engelli turistlerin turizm endüstrisi için önemini ve turistik tesislerin, herkes için erişilebilir olmasının gereğini ve önemini ortaya koymaktadır. Yukarıda belirtildiği gibi dünya nüfusunun % 15'i engelli insanlardan oluşmaktadır. Toplumda "dezavantajlı kesim" olarak da adlandırılan engelli bireyler yetersiz çalışmalardan dolayı en temel hakları olan seyahat haklarını kullanamamaktadır. Bu durum, onları hem sosyal hayattan uzaklaştırmakta hem de toplumla bütünleşmelerine engel olmaktadır. Türkiye nüfusunun % 12,9'nun engelli olduğu (EHİ, 2014: 54) dikkate alındığında engelli birey sayısının azımsanmayacak düzeyde olduğu ortaya çıkmaktadır. Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımlarını sağlamak için öncelikle onların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Bazı ülkelerde engelli bireyler, ekonomik yönden üst gelir grubunda olup yüksek standartlarda yaşamaktadır. Bu bireylerin varlıklı yaşamları, onları turizm faaliyetlerine katılmaya teşvik etmektedir. Özel ihtiyaçlara ve belirli engellere sahip olan bu bireyleri çekmek amacıyla gerekli düzenlemeler yapmış olan destinasyonlarda, bu bireyler turizm gelirin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Örneğin, sabit bir gelire sahip olup herhangi bir seyahat engeli olmayan yaşlı bireyler, turizmin erişilebilir ürün ve hizmetlerini talep etmektedir. Dünya genelinde engelli kişi sayısının artacağı öngörüsüne paralel olarak bu bireylerin, seyahat etmek ve turistik faaliyetlere katılmak için yaptığı harcamaların da aynı derecede artması beklenmektedir. Bu gelişmeler turizm alanındaki geliri de artıracaktır (UNWTO, 2016).

Engelsiz turizm endüstrisinde engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımını sağlamak için öncelikli olarak yapılması gereken erişilebilirliktir. Erişilebilir turizmi, sadece ekonomik yönden ele almamak gerekir. Engelsiz turizm, engelli bireylerin aktivitelere, turistik mekânlara ve turistik ürün ve hizmetlere kolayca ulaşabilmesine olanak sağlamaktadır. Engelsiz turizmin temel işlevi, engellilik faktörlerine odaklanmak yerine sosyal ihtiyaçlar üzerinde yoğunlaşarak fiziksel şartları erişilebilir duruma getirmektir. Engelli bireylerin özel ihtiyaçları, evrensel standartlar çerçevesinde, genel toplumsal ihtiyaçlardan bir tanesi olarak kabul edilmektedir. Engelli bireylerin sosyalleşerek turizm faaliyetlerine katılabilmesi ve toplumla bütünleşmesi için turizm alanında sunulan ürün ve hizmetlerin de erişilebilir olması önemli bir gerekliliktir. Bireylerin sürekli şekilde turizm faaliyetlerinden faydalanmasını ve uzun vadeli erişilebilirlik anlayışını kapsayan erişilebilir turizm, engelli bireylerin sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde

düzenlenmiş bir çevre ve tüm bireyler tarafından rahatça kullanılabilir bir sosyal ortam anlamını ifade etmektedir. (Kolodziejczak, 2019: 68).

Ulusal alan yazının tersine turistik faaliyetlere katılan engellilerin beklentileri, sorunları ve gereksinimleri, uluslararası literatürde daha fazla önemsenmektedir. Bununla beraber engellilerin şikâyetleri üzerine sınırlı sayıda çalışma yer almaktadır (Doğru vd, 2014: 34). 2010 yılında Türkiye İstatistik Kurumunun yaptığı “Özürülülerin Sorunları ve Beklentileri Araştırması” bu alandaki en son çalışma olarak bilinmektedir (Bayrak, 2017: 34).

Yenişehirlioğlu (2013) tarafından yapılan araştırmada, incelenen bazı tesislerin yönetici ve personeli, otellerinin engellilere uygun olduğunu belirtmesine rağmen birçok noktada engelli bireylerin ihtiyaç duydukları düzenlemelerin tam anlamıyla sağlanamadığı gerçeği göze batmaktadır (Yenişehirlioğlu, 2013: 45). Örneğin Litvanya’da bulunan ve her yıl binlerce kişinin ziyaret ettiği Ağaç Tepesi Yürüyüş Yolu, Baltık ve Doğu Avrupa toprakları arasında bir ilktir. Bu turistik yer, başarısını ve ziyaretçi sayısındaki artışını yenilikçi yaklaşımına, mimari tasarımına, farklı turizm türlerinin birleşimine ve engellilere gösterilen özel ilgiye borçludur. (UNWTO, 2015: 22).

Dünyadaki engelli sayısının artması ve turizm pastasından fazla pay alma sebebiyle son yıllarda engelli turizm ile ilgili yapılan araştırmalar artış göstermişti. Her bireyin bir engelli adayı olduğu düşüncesi ile bu alana yapılan yatırımların sadece engelliler için olduğu şeklinde düşünülmemelidir. Dolayısıyla bu yatırımların herkes için olduğu kabul edilmelidir (Bulgan, 2015: 121).

Engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılımıyla ilgili olarak konaklama işletmelerinden beklentileri ve durum tespitine ilişkin yapılan bir araştırmada, engelli kişilerin turistik faaliyetlere katılmaya niyetli olmalarına rağmen katılım seviyelerinin beklenenden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Sosyo-kültürel faaliyetlerde ve konaklama işletmelerinde engelliler için yeterli düzenlemeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla engelli bireyler kendilerini özgür ve toplumsal bütünün bir parçası olarak hissedememektedir. Binlerce engelli bireylerin bulunduğu İstanbul’da rakamlar incelendiğinde engellilerin beklentilerinin çok düşük bir düzeyde karşılandığı da araştırmalarda tespit edilen bir diğer sonuçtur (Yılmaz vd, 2020: 2836).

Yukarıdaki bilgilerden de anlaşılacağı üzere, Türkiye’de yapılan erişilebilir turizme yönelik araştırmaların yeterli olmadığı gözlenmiştir (Kahveci, 2016: 5). Ayrıca alan yazında, bu çalışma kapsamında yer alan Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde, konuyla ilgili olarak yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bir destinasyonlarda turizm talebini artırarak turizmin gelişmesini sağlamak ve turizm açısından cazip hale getirebilmek için bölgenin bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bölgenin turistik bir alan haline gelebilmesi, turizm açısından gelişmeye uygun olması ve belirli özellikleri bünyesinde barındırması gerekmektedir. Bu özellikler şöyle sıralanabilir (Terzi, 2020: 15):

- **Cazip olma;** kültürel miras, tarihi, mimari ve diğer çekim unsurlarının bulunması
- **Ulaşılabilirlik;** her türlü ulaşım sisteminin bulunması,
- **Olanaklar;** seyahat acenteleri, yeme-içme ve konaklama gibi diğer ilave İmkânların bulunması,
- **Turistik mal ve hizmetlerin bulunması;** seyahat acenteleri tur operatörleri tarafından sunulan gezi turlarının bulunması,
- **Aktiviteler;** turistlerin çeşitli turistik amaçlı katılabileceği tüm aktivitelerin olması,
- **Ek hizmetler;** turistlerin, buldukları yerde faydalanabileceği iletişim araçları, banka, sağlık hizmetleri ve posta gibi hizmetlerin bulunması.

Gerek demografik yapısı gerekse sosyal bileşenleri açısından benzer olan üç il, turizm açısından çekiciliği olan benzer unsurlara sahiptir. Bu çalışma sonucunda elde edilecek veriler ve sunulacak öneriler ışığında yapılacak düzenlemelerle engelli bireylerin, diğer bireylerle eşit bir şekilde turizm faaliyetlerine katılmaları beklenmektedir.

Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerini kapsayacak olan bu çalışma, konu bakımında bu illerde yapılan ilk çalışma olma özelliği taşımaktadır. Ayrıca bu çalışmanın, alanda daha sonra yapılacak olan çalışmalara kaynak teşkil edebileceği gibi konuyla ilgili yapılması düşünülen bilimsel çalışmalara da katkı sunacağı ve dezavantajlı olarak görülen engelli bireylerin bu illerdeki turistik faaliyetlerine katılımı engelleyen unsurların ortadan kaldırılması ile ilgili çalışmalara da ışık tutacağı düşünülmektedir. Çalışma sonucunda elde edilecek verilere istinaden yapılacak önerilerin uygulanması durumunda bu illerdeki turistik faaliyetlerin ve bu ddstinasyonlara gelen turist sayısının artacağı da beklenilmektedir.

1.4 Araştırmanın Varsayımları

Araştırma çalışma grubu olarak belirlenen Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri araştırma kapsamına alınmıştır. Çalışmanın varsayımları Aşağıdaki gibidir.

- Her üç il de tarihi ve turistik mekânlara sahip olduklarından buradaki otel yöneticilerinin engelsiz turizmle ilgili bir fikir sahibi oldukları varsayılmıştır.
- Araştırma kapsamına alınan otel yöneticileri amacına uygun olarak seçilmiştir.
- Araştırma için hazırlanan anket formu çalışmanın amacına ulaşmasını sağlayacak niteliktedir.
- Otel yöneticilerinin düşüncelerini belirtirken dürüst ve şeffaf davranacakları varsayılmıştır.

1.5 Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma alanını Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı 52 otel işletmesinin yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini de bu oteller oluşturduğundan dolayı elde edilen bulgular buradan alınan bilgilerle sınırlıdır. Bu oteller, engelli misafirler için yasal olarak oda düzenleme zorunlulukları olması nedeniyle araştırmaya dahil edilmiştir. Ayrıca bilimsel araştırmalar için anket formlarını doldurmada yardımcı olacakları ve engelsiz turizm konusunda tecrübeli olma ihtimalleri araştırma alanına dahil edilmelerinin başka bir sebebini oluşturmaktadır. Tarih, kültür, inanç ve demografik açıdan ortak yönleri fazla olduğundan dolayı çalışma Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerle sınırlandırılmıştır. Araştırmada veri toplama yönemi uygulanan anketle sınırlıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Engellilik ve Engelsiz (Erişilebilir) Turizm Kavramı

Tarih boyunca toplumların engelli bireylere olan yaklaşımı engelli bireylere yönelik eğitim ve sağlık hizmetlerini her zaman etkilemiştir. Bu yaklaşımlar toplumlara göre farklılık göstermekle beraber kültürel ve bilimsel gelişmelerle beraber olumlu yönde gelişmeler göstermiştir. Bu yaklaşımlardan en dikkat çekici olanlardan biri de çok tanrılı dinler (paganizm) döneminde engelli bir bireyin ait olduğu aileye tanrı tarafından verilmiş bir ceza olduğu düşünülmeydi. Bu durumdaki kişiye yardım etmek de tanrının cezasını çekmek anlamına geldiği kabul edilirdi. Buna bağlı olarak sosyal çevrenin de engelli bireylerin rahatlıkla erişebileceği alanlar olmadığı için toplumla iletişim kurmaları zorlaşmıştır. Engellilere yardım edilmeyince yalnızlığa terk edilirdi (Öztürk, 2012: 7).

Engellilik durumu, doğuştan veya sonradan ortaya çıkan nedenlerle bireyin, yaşamını olumsuz olarak etkilemekte ve kişinin toplumdan dışlanmasına dolayısıyla da iş ve sosyal hayatının zor geçmesine neden olan bir durumdur. Ancak toplumsal hayatın zaman içerisinde değişimi ve dönüşümü neticesinde engelli bireylere karşı bakış açısı da değişmiştir. Engelli bireylerin de toplumun diğer sağlıklı bireyleri gibi iş ve toplumsal hayatta yer edinmesi, temel insani haklar kapsamında değerlendirilmeye başlanmıştır. Bu anlayışla iş kanunlarında, engelli bireylere yönelik olarak belirli şartlarda istihdam zorunluluğu getirilmiştir (Yıldız vd, 2017: 74).

Batı toplumunda, bilimsel çalışmaların gelişmesiyle beraber engelli bireylerin durumunu bilimsel olarak açıklamak için biyoloji ve diğer bilim dalları kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde ruh ve sinir hastaları için hastaneler açılmış ve bu çalışmalar giderek diğer Avrupa ülkelerine de yayılmıştır (Benzer, 2017: 8). Buna paralel olarak yeni bilgilerin keşfedilmesi, yeni teknolojiler icat edilmesi engelli bireyler arasında erişilebilirliğe ilişkin beklentilerin de değişmesi ve gelişmesiyle birlikte sorunun tam anlamıyla çözüldüğü söylenemez (Darcy ve Taylor, 2009: 437).

1950'lili yıllara gelindiğinde Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal Konsey, engellilerin rehabilite edilmesi amacıyla bir dizi kararlar almıştır. Bu çerçevede, 1950 yılında Cenevre'de

düzenlenen bir konferansta, engellilerin toplumla bütünleşmesinin yollarının aranması için bir komisyon kurulmuştur (Quin, [2002] akt. Benzer, 2017: 9).

Engelli haklarının düzenlenmesi ile ilgili olarak önem arz eden bir başka düzenleme de 2000 yılında Avrupa Birliği tarafından çıkarılan ‘Engelli Bireyler İçin Engelsiz Avrupa Bildirisi’dir. Engelliler, toplumun en dezavantajlı kesimlerinden biri olarak kabul edilmekte ve toplumsal yaşamın tüm yönlerine erişimde, önemli engellerle karşılaşmaya devam etmektedir. Avrupa ülkelerinde, engelli bireylerle ilgili düzenlemeler ve yapılacak çalışmalardan ilgili devletler sorumlu olacaktır. Ayrıca Avrupa Birliği’nin ilgili yönetim organları da konuyla ilgili olarak yol gösterici ve teşvik edici konumda olacaktır. Bu bildirden elde edilen verilere göre, Avrupa ülkelerinde tespit edilen toplam engelli sayısı otuz yedi milyon olarak belirtilmiştir (C.E.C, 2000: 3-9).

Engellilik kavramı yerine farklı kaynaklarda aynı anlama gelen farklı kavramlar kullanılmaktadır. Sıklıkla kullanılan kavramlar, özürlü, sakat ve bozuk gibi kavramlardır. Ancak bu kavramların ortak bir tanımı üzerine henüz bir fikir birliğine varılmamıştır. Öztürk, yaptığı bir çalışmada, engelliliği şöyle tanımlamaktadır:“ Bireyin doğum esnasında veya sonrasında herhangi bir sebeple zihinsel, ruhsal, bedensel veya sosyal yeteneklerini farklı derecelerde kaybetmesi nedeniyle günlük ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalması, destek, iyileştirme ve koruma hizmetlerine ihtiyaç duyması ve toplumla uyum sağlamada sıkıntı yaşaması durumu”(Öztürk, 2012: 7-8). Engellilik sosyal ve biyolojik bir durum olmasının ötesinde kişisel unsurlar, sağlık koşulları ve çevresel koşulların bir araya gelmesi neticesinde ortaya çıkan bir olgudur. Vücudun yapısında veya işlevselliğinde bir değer düşüklüğü meydana gelmesi, engellilik durumuna sebep olur ve kişinin hareketlerini sınırlar. Bu durumda olan engelli birey toplumsal hayata aktif katılım sağlayamaz ve toplumdan dışlanır (Bulgan ve Çarıkçı, 2016: 16-17),

Engellilikle ilgili mevcut turizm literatürü, güncel konuların kapsamı ve metodolojik yaklaşımlardaki titizlik açısından artmasına rağmen, engelli çocukları olan ailelerin turizm deneyimlerini keşfetme konusunda hâlâ bir isteksizlik mevcuttur ve engelli ile ailesi arasındaki geniş ilişkiler bir dereceye kadar ihmal edilmektedir (Kim ve Lehto, 2013:). Diğer yandan, engellilik durumu bireyin benlik saygısı, özgüveni ve zihinsel sağlığı üzerine olumsuz etki yapar. Bu nedenle engelli birey, toplumdan uzaklaşarak yaşam kalitesini düşürür ve bu durum engelli

bireyin yaşamını diğer sağlıklı insanlar gibi devam ettirmesine engel oluşturur (Albayrak, 2014: 62).

1990 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yürürlüğe giren Amerikan Engellilik Yasası, bir bireyin engelliliğini şöyle tanımlar: “Bir bireyin işitme, görme, kendine bakma, iletişim kurma, düşünme, odaklanma, okuma, öğrenme, konuşma, ayakta durma, yemek yeme ve uyku gibi önemli yaşam faaliyetlerini önemli ölçüde sınırlayan zihinsel ve fiziksel bir bozukluktur”(ADA, 1990: 7).Yasaya göre engelli olarak kabul edilen kişiler de yürüme, konuşma, kendine bakma veya çalışma gibi yaşamın önemli etkinliklerinden birini veya birkaçını önemli ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel engelleri olan kişilerdir. Bu kavram, aynı zamanda bir değer düşüklüğü kaydı olan kişiler için de geçerlidir (Burnett, 1996: 2).

Almanya Federal Katılım Yasası (BTHG) ise engelli bireyi, doğuştan ya da sonradan bir kaza veya hastalık sonucunda meydana gelmesine bakılmaksızın yeteneklerinde meydana gelen azalma, fiziksel ve zihinsel işlevlerde meydana gelen kısıtlama sonucunda bireyin, sosyal yaşam alanlarında bulunma hakkından mahrum kalması olarak tanımlamaktadır. Bu yasaya göre bir bireyin engelli olarak kabul edilebilmesi için o bireyin kesinlikle görme engelli olması veya bir tekerlekli sandalyede oturması gerekmemektedir (Meier, Nagl, Guidic, Yankers (2017: 8) [2011] akt. (Balcı, 2021:15).

Britanya'da, Engelli Ayırmıcılık Yasasına göre engelli kişi: Günlük olağan faaliyetlerini yerine getirme yeterliliği konusunda, önemli ve uzun dönem etkisi olan zihinsel veya fiziksel bir bozukluğu olan kişidir. Buradaki uzun dönem, bozukluğun etkisinin, en az on iki ay sürdüğü veya süreceğinin muhtemel olması anlamına gelmektedir (DDA, 2005: 6).

Türkiye'de 1986 yılında kurulan Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu, sakatlık durumunu zihinsel ve bedensel olarak iki gruba ayırmıştır. Sakat bireyi, sosyal, duygusal, zihinsel ve bedensel özelliklerinde belirli oranda işlevsel kayba neden olan bir organın yokluğu veya bozukluğu sonucunda normal hayata uyum sağlamayacak düzeyde özürülü olan kişi ve bireyin bu durumunu da sakatlık olarak tanımlamaktadır (BÖİB, 1999: 11).

Devlet İstatistik Kurumu tarafından 2002 yılında Türkiye'de kapsamlı şekilde yapılmış bir çalışma olan Türkiye Özürümler Araştırması engelli bireyi farklı bir bakış açısıyla tanımlamıştır. Bu çalışmaya göre engelli bireyi: “Hamilelik sürecinde, doğum esnasında veya doğumdan sonra

meydana gelen ve farklı derecelerde zihinsel, fiziksel, ruhsal veya bilişsel yeteneklerde kısmen veya tamamen oluşan davranışsal veya düşünsel yokluğa sebep olan günlük hayatın olağan faaliyetlerini yerine getirmekte zorlanan veya hiç yerine getiremeyen kişidir’’(BÖİB, 2009: 11).

2010 yılında Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından yayınlanan bir raporda, özürlü birey şöyle tanımlanmıştır: “Doğum esnasında veya doğumdan sonra herhangi bir kaza veya hastalık sonucunda zihinsel, bedensel, sosyal, ruhsal veya duygusal yetilerini farklı derecelerde kaybetmiş, olağan yaşam koşullarını yerine getiremeyen kişiler’’(BÖİB, 2010: 4).

Türk Standartları Enstitüsü, engelli bireyi farklı bir açıdan tanımlamış ve özürlü ve engelli arasındaki farka da açıklık getirmiştir. Bu yaklaşıma göre engelli ve özürlü birey arasında açık bir fark vardır. Engellilik, özürlü sebebiyle cinsiyet, yaş, sosyal ve kültürel unsurlar açısından bireyin toplum içerisindeki rolünü yerine getirmesinin engellenmesi veya kısıtlanması durumudur. Çünkü bireyin sahip olduğu özürlü nedeniyle sosyal yaşama katılımı kısıtlandığında veya engellendiğinde birey yalnızca özürlü ile kalmaz ayrıca engelli de olur (TSE, 2011: 2).

Sosyal yaşamın değişmesi ile beraber özürlülük ya da engellilik ile ilgili yeni tanımlar ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Yörük, 2003: 18). Engelli kavramı, Türk Dil Kurumu sözlüğünde ‘engeli olan kimse’, ‘günlük gereksinimlerini karşılama güçlüğü çeken kimse’ olarak tanımlanır (TDK, 2021). Bu bakış açısından hareketle otel işletmelerinin engelli bireylerin özel ihtiyaçlarını karşılamadaki yetersizlikleri, karşılaştığı sorunlar ve çözüm önerileri değerlendirilmeye çalışılacaktır.

Avrupa Konseyi, engelli tanımı ve sınıflandırmasını uluslararası standartlara göre belirlemek için 14 ülkenin temsilcilerini ve beş gözlemciyi bir araya getirerek bir uzmanlar komitesini kurmuştur. Bu tanımlama ve sınıflandırma, bireyin hastalık ve sağlık durumuna göre yapılmış ve üç sınıfa ayırmıştır:

- Eksiklik (Impairment): Kalıcı veya geçici, psikolojik veya fiziksel hareketlerdeki yetersizlik olarak tanımlanır ve fiziksel organ ile alakalı bozuklukları ifade eder.
- Özürlülük (Disability): Bir eksiklik nedeniyle oluşan ve bir insan için normal olan sınırlar dâhilinde, bir işi yapabilme kabiliyetinin kısıtlanması veya kaybedilmesi durumunu ifade eder. Kişisel anlamda bu tanım zihinsel ve fiziksel yetkinliğin kaybını ifade eder.

- Engellilik (Handicap): Bir bireyin, bir sakatlık veya özür sonucunda bazı olağan davranışları yerine getirememesi veya bu davranışların kısıtlanmasıdır. Bu ifade aynı zamanda engelli bireylerin içinde bulunduğu durumu da açıklamaktadır. Engellilik sağlıkla ilgili bir durumdur ve bireysel kaynaklar ve toplu çevre gibi faktörlere bağlıdır. Engellilik durumu bireyleri toplumsal normlar açısından dezavantajlı bir konuma getirir (WHO. 1980: 27; Şahin, 2012: 15; (Balıcı, 2021: 15)).

Dünya Sağlık Örgütü'nün yetersizlik, özürlülük ve engellilik kavramlarını uluslararası standartlara göre sınıflandırması Tablo 1'de görülmektedir. Bu kavramlar engel durumuna göre tanımlanmıştır.

Tablo 1. Yetersizlik, Özürlülük ve Engellilik Kavramlarının Uluslararası sınıflandırması

Kavram	Yetersizlik	Özürlülük	Engellilik
Derece	Organ	Birey	Sosyal Çevre
Yetersizlik	Fiziksel Yapı ve Fonksiyon	Faaliyet	Rol
Örnek	Bir gözün eksikliği	Derin görüşte sınırlılık	Sürücü belgesi alamama

Kaynak: Dünya Sağlık Örgütü, (WHO, 1980, s. 29)

Engelliler üzerindeki baskı konusunda yeterince yayın yapılmamış olmakla beraber, engellilerin bu baskıya karşı direnişleri konusunda çalışılmıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde ve Avrupa ülkelerinde engellilerle ilgili olarak büyüyen bir çalışma olmasına rağmen diğer ülkelerde engellilik ile ilgili kaynaklar yetersizdir. Bu nedenle toplumun önemli bir parçası olan engelliler hakkında bilgi eksikliği mevcuttur (Charlton, 1998: 4). Sosyal açıdan kategorize edildiği zaman, engelli bir bireyin içerisinde bulunduğu sosyal veya kültürel yapı, engelliye karşı olan yaklaşımı da etkilemektedir. ABD gibi gelişmiş bir ülkede ayrıcalıklı bir sınıftan olan bir engelli, sosyal statüden veya ekonomik sermayeden yoksun olan bir engelli bireye göre daha az dışlanma ve baskı görebilir (Shuttleworth ve Kasnitz, 2005: 5).

Darcy, Bob ve Schweinsberg, engellilik ve turizmin gelişimi ile beraber engelsiz turizmin kavramsallaşmasını ve tanımlanmasını içeren bir araştırma yapmıştır.162 ülkenin imzalamış olduğu Engelli Kişilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin (CRPD) (Birleşmiş Milletler, 2006)

yürürlüğe girmesinden bu yana, bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik bir ivme olduğunu belirtmiş ve bu durumun, engelliliğin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine dâhil edilmesiyle de pekiştirildiğini ifade etmiştir (Darcy, McKercher, Schweinsberg, 2020: 141).

Engellilik kavramını tanımını net bir şekilde yapmak çok zordur çünkü insan işleyişinin farklı alanlarını ifade eder. AB ülkelerinde engelliliğin ortak bir tanımı yoktur. Çoğu Avrupa ülkesinde engellilik, engelli kişinin karşılaştığı engellere atıfta bulunularak tanımlanmaktadır (Najmiec, 2007: 5).

1975 yılında toplanan Birleşmiş Milletler Genel Kurulu ise engelliliği, hareket ve bütünleşme sınırlamalarını kapsayan bir üst kavram olarak kabul etmiştir. "Engelli" terimini de doğuştan olsun ya da olmasın, bedensel veya ruhsal bir eksikliğin bir sonucu olarak, bireysel ve/veya toplumsal yaşamın gereklerini kısmen veya tamamen kendi başına sağlayamayan herhangi kişi olarak tanımlar (UN General, 1975: 1).

Liachowitz'in 2010 yılında yaptığı bir çalışmada belirttiği tanıma göre engellilik, bir bireyin fiziksel özellikleri ile içinde yaşadığı veya ait olduğu toplumun özellikleri arasındaki etkileşimi yansıtan karmaşık bir kavramdır. Uluslararası Sağlık Örgütüne göre ise engellilik, bedensel bozuklukların ürettiği uzun vadeli veya kalıcı fonksiyonel sınırlamalardır (Liachowitz, 2010: 12).

Edwards, engelliliği, belirli birey için normal olan bir hareketin yerine getirilmesini sınırlayan veya engelleyen bir bozukluk veya sakatlıktan kaynaklanan bir dezavantaj olarak tanımlamaktadır (Edwards, 2005: 12) Buhalis ve Darcy ise engelliliği, bir birey için normal olan bir faaliyeti kabul edilir bir şekilde gerçekleştirme yeteneğinin, bir bozulmadan kaynaklanan herhangi bir kısıtlama veya eksiklik olarak ifade etmiştir. Sakatlık ise psikolojik veya anatomik yapı veya işlevin herhangi bir kaybı veya anormalliğidir (Buhalis ve Darcy, 2011: 21-22).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ise engelliği bir başka açıdan tanımlamıştır. ILO mesleki bir sakatlığa bakılmaksızın zihinsel, fiziksel veya duyuşal işlevlerinde kısmen ya da tamamen azalma olan ve bu sebeplerden dolayı çevresel, kültürel, sosyal, fiziksel ve ekonomik olarak kişinin günlük hayatta yerine getirmesi gereken işleri gerçekleştirmesini sağlamaya engel olunan durum" olarak ifade etmektedir (ILO, 1988: 2).

Engelli bireyler, gerek doğuştan gerekse sonradan meydana gelen kaza ve hastalık gibi nedenlerle günlük yaşamlarını sınırlı olarak devam etmek zorunda kalmaktadır. Engelli bireylerin de diğer normal bireyler gibi insani temelde hak ve ihtiyaçları olduğu kabul edilmesi gereken bir geçektir. Bu hak ve ihtiyaçlardan bir tanesi de seyahat ve turistik faaliyetlere katılma hakkıdır. Ancak toplumda, seyahat ve tatil yapma hakkı yalnızca sağlıklı ve finansal açıdan yeterli olan bireylere aitmiş gibi bir algı mevcuttur. Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi seyahat etme ve turistik faaliyetlere katılmaları için yeterli bir gelir düzeyine sahip olmaları gerekir. Ancak engelli bireylerin seyahat etmeleri için bir gelire sahip olmaları yeterli değildir. Bununla beraber, engelli bireylerin, seyahat etmelerini kolaylaştıracak ulaşım araçları, uygun konaklama tesisleri gibi çevresel, fiziksel ve yasal düzenlemelerin de yapılması gerekmektedir. Yapılan düzenlemelerin istenilen seviyede olmaması veya yetersiz olması nedeniyle engelliler, seyahat etmek için dışarı çıktıkları andan itibaren birçok engel ile karşılaşabilmektedir. Bu koşullar, engelli bireylerin toplumdaki ve toplumsal faaliyetlerden uzak kalmalarına ve dolayısıyla toplumdan soyutlanmalarına sebep olmaktadır. Ancak modern toplumlarda engelli bireylerin günlük hayata daha aktif katılabilmeleri ve toplumsal hayata uyum sağlayabilmeleri için sosyal ve tıbbi engellilik düzenlemeleri ile beraber çevresel, fiziksel ve yasal düzenlemeler de yapılmaktadır (Köşker, 2020: 31).

Hiçbir ayırım gözetmeden tüm bireylerin, sunulan ürün ve hizmetlerden eşit derecede yararlanmalarını ve aynı haklara sahip olmalarını sağlamak, çağdaş devlet ve sosyal toplum olmanın en önemli ölçütlerinden bir tanesidir (Eryılmaz, 2010: 2). Bu ölçütü hayata geçirmenin temel yolu da sosyal ve ekonomik hayattaki ayrımcılığa engel olmaya çalışmaktır.

Engelli bireylerin sosyal hayatta yaşadıkları güçlükler ve engeller dikkate alınarak gerekli düzenlemeler yapılması engellerin ortadan kaldırılması, engelli bireylerin her türlü sosyal, ekonomik ve kültürel faaliyetlere katılarak mutlu ve huzurlu bir birey olarak toplumla bütünleşmesinde etkili olacaktır (Kaygısız ve Bulgan, 2015: 98). Ayrıca, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması, toplumsal huzurun sağlanması açısından da önem arz etmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı, beraberinde sosyal yaşama katılımı da artırmakta ve bu sayede engelli bireylerin toplumla bütünleşmesi sağlanmaktadır (Hunziker, [1951] akt. Duygu vd, 2013: 52).

Modern toplumun temel ölçütlerinden bir tanesi de her bireyin, hiçbir engel olmadan yaşamın tüm sosyal ve turistik alanlarına erişebilmesi, sosyal ve turistik faaliyetlere katılım sağlayabilmesidir. Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi, erişilebilirlik kavramı yeniden düzenlenmiş olan en yakın tarihli sözleşmedir (Bulgan, 2015: 103). Sözleşmenin 9. Maddesi “engelli bireylerin, diğer bireylerle eşit şartlarda ulaşım, çevreye ve bilgiye tam olarak erişebilmesini ifade edecek şekilde düzenlenmiştir” (Çağlar, 2012: 548). İlgili maddenin anlam ve kapsamını belirleyerek deneyimlerin paylaşılmasını ve ortak standartların istişare edilmesini sağlamak amacıyla Engelli Hakları Komitesi tarafından ‘Genel Tartışma Günü’ düzenlenmiş ve erişilebilirlik kavramı, detaylı olarak ele alınmıştır. Kamuya açık alanlarda tesislere ve diğer kamusal hizmetlere erişilebilirliğin asgari standartlara ve bu standartların uluslararası kurallara nasıl dönüştürülebileceği üzerinde durulmuştur (UNHR, 2010). Bu noktadan hareketle tarihi, sosyal ve kültürel alanlarda, diğer tüm bireyler gibi engelli bireylerin de rahat erişebilmesini amaçlanmıştır. Başta fiziksel çevre olmak üzere, insan eliyle yapılan sosyal, ekonomik ve kültürel çevreye erişilmeyi, bu alanlarda sunulan hizmetlerden özgürce yararlanmayı ifade eden erişilebilirlik kavramı, her türlü bireysel hakkın kullanımında ve sosyal bütünleşmede son derece önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Çağlar, 2012: 542).

Bireylerin eğlenme, görme, dinlenme ve gezme gibi ihtiyaçlarını karşılayan bir olgu olan turizm, aynı zamanda farklı kültürleri yakınlaştıran, kaynaştıran ve gelir sağlayan özellikleriyle de sosyal bir kavramdır. Seyahat ve turizm faaliyetlerinden her bireyin, sahip oldukları engellere ve farklılıklara bakılmaksızın eşit derecede faydalanabilmesi, tüm dünyada yasalar yoluyla bireylere tanınmış temel bir haktır. Bu açıdan bakıldığında turizm alanında faaliyet gösteren işletmeler ve turistik mekânlar tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin erişilebilir olması, engelli bireylerin de bu hizmetlere ulaşabilmesi açısından son derece önemlidir. Oran olarak dünyada azımsanmayacak derecede önemli bir sayıya sahip olan engelli insanlar, ihtiyaçlarının karşılanması seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları durumunda yüksek potansiyele sahip büyük bir pazar oluşturmaktadır. Bu nedenle, engelsiz turizm, son dönemlerde üzerinde durulan ve önemsenen önemli bir konu olmuştur (Ercan, 2020: 1).

2020 yılının başından itibaren etkisini gösteren Covid salgını ile dünya genelinde turizm hareketlerinin yavaşlanmasına hatta durma noktasına gelmesine rağmen, turizm endüstrisi, birçok ülke için hala önemli bir istihdam ve gelir kaynağı olarak görülmektedir. Sosyal ve ekonomik

olarak farklı sınıflardan birçok insanın katıldığı turizm sektörünün gelişimi için turistik ürün ve hizmetlerin ulaşılabilirliği, önemli bir konudur. Sunulan turistik ürün ve hizmetlerden bütün bireylerin eşit bir şekilde yararlanabilmesi temeline dayanan engelsiz turizm, özellikle engelli, yaşlı veya hamile olan bireylerin turizmin sunduğu hizmetlere erişimlerini sağlamak hem turizm talebini hem de elde edilen geliri artırmada önemli bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle turizm gelirlerini ve turizm talebini artırmak için çalışmalar yapan ülkelerin engelsiz turizme yönelik faaliyetlerini geliştirme çabası içinde oldukları gözlenmektedir (Ercan, 2020: 3).

Engelsiz turizm kavramına evrensel olarak bakıldığında, herkes için turizm olarak kabul edilir. Bununla beraber erişilebilir turizm, evrensel turizm, kapsayıcı turizm ve Japonya gibi ülkelerde de engelsiz turizm olarak bilinir. Bu turizm terimleri, hareket, işitme, görme, bilişsel veya zihinsel engelliler, geçici engelliler ve yaşlılar dâhil olmak üzere engelli olsun veya olmasın, tüm insanlar için erişilebilir olma anlamına gelir (UNESCAP, 2009: 5). Bu durum, tüm bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasıyla ilgilidir. Yetkili makamlar, engelli tanımını yeniden değerlendirmiş ve herkes için turizm tanımını, turizm literatürüne eklemiştir. Konuyla ilgili olarak erişilebilir turizm güzergâhlarının tasarımı, uygulanması ve pazarlanması ile ilgili ortak finansman projeleri Avrupa Birliği tarafından yürütülmektedir. Engelli insanlar için seyahat fırsatlarını artırmak, toplumsal içermeyi teşvik etmek ve bu sektördeki personelin yeteneklerini geliştirmek bu projelerin ana hedefini oluşturmaktadır (Yıldız, 2019: 339). Bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere engelli bireylerde turizm faaliyetlerinde yer almaktadır. Bu açıdan bakıldığında engelli bireylerin katılımıyla oluşan turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak ifade edilmektedir(Akın, 2019: 2084).

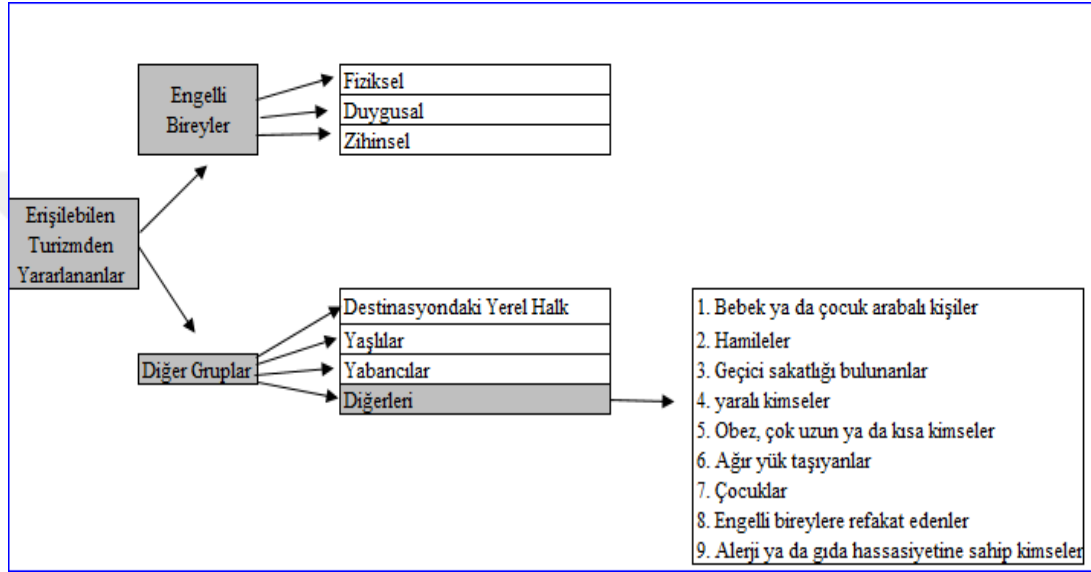
Akın, Gaziantep'te dört ve beş yıldızlı otellerde konaklama tesisleri olarak engelli bireylere sunulan hizmetlerin yetersiz olduğunu ve engelli bireylerin konaklaması için uygun olmadığını tespit etmiştir. Ayrıca yasal olarak yapılması gereken düzenlemelerin de yetersiz olduğu ve ilgili kurumların bu konuda gerekli girişimlerde bulunmadığını belirtmiştir (Akın, 2019: 2097).

Ercan, '*Erişilebilir Turizm ve Yardımcı Teknolojiler*' adlı kitabında erişilebilir turizmi, engelli bireylerin belirli standartlarda düzenlenmiş olan turistik ürün ve hizmetlere, çevreye, eşitlik ve saygınlık ilkesine uygun bir şekilde erişim sağlaması, bağımsız olarak hareket edebilmesi, görme, işitme ve bilişsel erişim ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmet veren

paydaşların faaliyetlerini gerçekleştirmek olarak ifade eder. Farklı engellere sahip insanların dünya üzerindeki sayısı azımsanmayacak derecede ciddi bir boyuttadır. Bu sayı, yaşlılık sebebiyle farklı engellere sahip bireyler ve diğer erişim engeli olan bireyler de dikkate alındığında daha yüksek çıkmaktadır. Toplum içerisinde ciddi bir orana sahip bireylerin toplumda yaşayan diğer normal bireyler gibi eşit haklara sahip olması, onların sosyal, kültürel ve ekonomik hayatın imkânlarından eşit bir şekilde yararlanmasını sağlayacak düzenlemeleri de zorunlu kılmaktadır. Bu bireylerin aynı şekilde diğer bireyler gibi kültür ve turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal haklarıdır ve bu bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımının sağlanması da erişilebilir turizm olarak ifade edilir (Cavlak ve Cavlak, 2019: 33). Engelsiz turizm kavramı, engelli bireyler açısından değerlendirildiğinde sadece tekerlekli sandalye kullanan bireyleri kapsamayıp her türden engeli olan tüm bireylerin halka açık alanları, tesisleri ve binaları bağımsız bir şekilde kullanabilmeleriyle ilgili bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Tellioğlu ve Şimşek, 2016: 554-555).

Engelsiz turizm ya da erişilebilirlik kavramı, turizm endüstrisinde sunulan ürün ve hizmetlerin geniş bir kitle tarafından kullanılmasıyla ilgilidir. Tablo 2’de görüldüğü üzere, zihinsel, fiziksel ve duygusal yönden çeşitli engellere sahip olan kişiler, erişilebilir turizm uygulamalarından en çok faydanlanan kişilerdir. Bu durumdaki bireyler için destinasyonlarda ve turizm işletmelerinde geliştirilen ve uygulanan erişilebilir turizm uygulamaları, bu bireylerin aynı zamanda seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarını da teşvik etmektedir. Engelli bireyler için erişilebilirliği sağlayan engelli asansörler, işitsel veya görsel işaretler, engelli rampaları, engelli park alanları, yönlendirmeler gibi engelli bireyler için erişilebilirliği kolaylaştıran uygulamalar turizm işletmelerinde, ulaşımda, müze ve ören yerlerinde bulunmaktadır. Engelli bireylerin dışında yaşlı bireyler, yerel halk, çocuklu aileler, hamileler ve engelli bireylerin yanında bulunan refakatçiler de bu uygulamalardan faydalanabilmektedirler. Bu bakımdan turizmde erişilebilirlik uygulamaları, engelli bireyler başta olmak üzere toplumda bulunan diğer bir çok kişiyi de kapsamaktadır. Erişilebilirlik ürün ve hizmetlerden faydalanabilen birey ve gruplar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir (Ercan, 2020: 6-7).

Tablo 2. Turizmde Erişilebilirlikten Yararlanan Kişi ve Gruplar



Kaynak: United Nation World Tourism Organization, 2016: 21.

Fiziksel, bilişsel ve zihinsel özellikleri itibariyle yetersiz olan bireyler için turizmde sağlanan erişilebilirliği ifade eden engelsiz turizmin odak noktası, farklı engellere sahip olan ziyaretçi veya turistlerin, tatil deneyimlerini zorlaştıracak veya kısıtlayacak engellerin ortadan kaldırılmasıdır (Buhalis ve Michopoulou, 2011: 145).

Kapsayıcı turizmde amaç, farklı engellere sahip kişilerin turizm faaliyetlerine katılımlarının teşvik edildiği ve tüm bireyleri kapsayan genel bir çerçeve sunmaktır. Sosyal turizm ise seyahat ederek turistik faaliyetlere katılım için yeterli bir ekonomik güce sahip olmayan bireylerin, çeşitli yöntemlerle teşvik edilmesine dayalı bir kavram olup son yıllarda kapsamı genişletilmiş ve engelli bireyler de sosyal turizm kapsamında değerlendirilmeye alınmıştır (Kozak, Akoğlan Kozak, Kozak, 2012: 12). Kapsayıcı turizm, sosyal turizm ve erişilebilir turizm arasında benzerlikler olması sebebiyle bazı durumlarda da aynı anlamda kullanılmasına rağmen birbirlerinden ayrıldıkları yönleri de vardır.

Scheyvens ve Biddulph 2018 yılında yaptıkları bir çalışmada kapsayıcı turizm, sosyal turizm ve erişilebilir turizm arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları aşağıdaki şekilde sınıflandırmıştır (Scheyvens ve Biddulph, 2018: 595).

Tablo 3. Kapsayıcı Turizm ile Sosyal Turizm ve Erişilebilir Turizm

Arasındaki Benzerlikler ve Farklar

	Kapsayıcı Turizm ile Benzerlikleri	Kapsayıcı Turizm ile Farklılıkları
Erişilebilir Turizm	Turizm tüketicileri olarak farklı yetilere sahip kişilerin turizme erişimine odaklanır.	Kapsayıcı turizm, her türlü marjinalleştirilmiş insan tarafından turizmin tüketimine ve üretimine erişimle daha geniş bir şekilde ilgilenmektedir.
Sosyal Turizm	Turizm tüketicileri olarak marjinal grupların erişimini genişletmeye odaklanır	Kapsayıcı turizm aynı zamanda, hem turizm üreticileri hem de tüketicileri ve karar vericiler olarak marjinalleştirilmiş insanların erişiminin genişletilmesine odaklanmaktadır.

Kaynak: Scheyvens ve Biddulph, 2018: 595.

Kapsayıcı turizm kavramı kapsamında ifade edilen ve yapılması gereken unsurlar altı başlık altında sıralanabilir (Scheyvens ve Biddulph, 2018: 593).

1. Dezavantajlı grupların turizme üretici veya tüketici olarak erişiminin önündeki engellerin kaldırılması.
2. Ötekileştirilmiş veya ezilen bireylerin, kendi yaşamlarını anlatılabilmeleri ve kültürlerinin kendileri için anlamlı olacak şekilde temsil edilebilmesi için, kendi kendilerini temsil etmelerini kolaylaştırmak.
3. Baskın güç ilişkilerine meydan okumak.
4. Turizmin gelişimi ile ilgili konularda karar alma aşamalarında katkıda bulunabilecek insan yelpazesini genişletmek.
5. Yeni yerlerin turizm haritasında yer alması için fırsatlar sağlanması

6. Ev sahipleri ve misafirler arasında anlayışı, saygıyı, değişimi ve karşılıklı yarar sağlayan ilişkileri teşvik etmek.

Bir destinasyonda gelişen turizmin kapsayıcı olma derecesi, yukarıda belirtilen yedi unsurla ilgili hırsları ve başarıları açısından değerlendirilebilir. Bu unsurlar kapsayıcı turizme kavramsal bir çerçeve sağlar (Scheyvens ve Biddulph, 2018: 593).

Genel yaşam koşullarında, gelir dağılımında ve sosyal imkânlar açısından dünya genelinde bir eşitsizlik mevcuttur. Bu nedenle turizm, bütün destinasyonlarda kapsayıcı özelliği ile geliştirilmeli ve turizmin sunduğu fırsatlardan ve faydalardan tüm bireylerin eşit bir şekilde yararlanması sağlanmalıdır. Bu açıdan bakıldığında kapsayıcı destinasyonu, tüm bireyler için aynı imkânı sunan ve tüm grupların turizm faaliyetlerine katılımını teşvik eden ve sürdürülebilir gelişmeye katkıda bulunan turistik çekim yerleridir (UNWTO, 2018: 17).

Genel olarak bakıldığında, engelli bireyler için erişim engeli, bireyin engellilik durumuna göre farklılık göstermektedir. Engelli bireyler için bulunması gereken standart düzenlemeler, bazı engelliler için zorunlu olarak bulunması gerekirken bazı engelliler için ise herhangi bir engel oluşturmamaktadır. Bununla beraber turistik ürün ve faaliyetlere erişimi sağlayan seyahat ve toplu taşıma gibi diğer hizmetlerin de erişilebilirliği önem kazanmaktadır.

Erişilebilir ya da engelsiz turizm pazarını ve bu pazar içerisindeki turizm talebini oluşturan bireylerin profili genel olarak aşağıdaki şekilde belirtilebilir (Queensland Government, 2017: 6).

- Fiziksel engelli olup el ve parmaklarında sıkıntı yaşayan, koltuk değneği, elektrikli hareket aracı veya tekerlekli sandalye kullanan bireyler,
- Görme bozukluğu olan bireyler,
- Sağır veya işitme engelli olan bireyler,
- İletişimi etkileyecek düzeyde algısal veya bilişsel engelli bireyler,
- Engelli bireylere bakmakla yükümlü bakıcılar,
- Çocuk arabası kullanan kişiler,
- Anadilleri dışında yazılan bilgilere erişimde zorluk yaşayan kişiler.

Engelli bireyler için erişilebilirliğin olmayışı en büyük fiziksel engel olarak nitelendirilmektedir. Destinasyonlarda engelli bireyler için erişilebilirlik imkânlarının sınırlı olması ve bu nedenle engelli bireylerin herhangi bir kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan bağımsız bir şekilde hareket edememeleri en büyük engel olarak görülür, Darcy (1998), Ernawati ve Sugiarti (2005), Imrie ve Kumar (1998), Smith (1987) ve Shaw ve Coles (2004) fiziksel erişimin turizmde arz yönlü en önemli konulardan biri olduğuna dikkat çekmektedir. Buna ek olarak Burnett ve Bender Baker (2001), bir hareketlilik bozukluğu ne kadar şiddetliyse erişilebilir bir turizm altyapısı açısından bireylerin ihtiyaçlarının o kadar büyük olduğunu tespit etmişlerdir. Destinasyonun bulunduğu çevrede engelli bireyler için seyahat ve toplu taşıma için uygun araçların olmaması, erişimin sınırlı olması veya hiç olmaması engelli bireyler için önemli engellerdir. Diğer yandan, otobüs duraklarının, istasyon ve terminallerin fiziki yapısının engelli bireylerin erişimine uygun olmaması da önemli bir engeldir. Ulaşım ve çevre koşullarıyla beraber engelli bireylerin erişimine uygun olmayan konaklama işletmeleri ve turistik mekânlar, engelli bireyler için engel oluşturan başka unsurlar olarak görülür (Eichhorn ve Buhalis, 2011: 6).

Darcy ve Dickson 2009 yılında yaptıkları bir çalışmada, engelsiz turizmi şöyle tanımlamıştır: Turizm ürünleri, hizmetleri aracılığıyla erişim ihtiyaçları olan kişilerin bağımsız, saygın ve eşit bir şekilde işlev görmelerini sağlar. Bu tanımlama, engelliler ve yaşlılar dâhil tüm insanları kapsar (Darcy ve Dickson, 2009: 34).

Erişilebilir turizmin yaygınlaşması destinasyonları ve turistik mekânları erişilebilir hale getirmek esasen yerel veya merkezi yönetimlerin görevi olduğu düşünüldüğünde erişilebilir turizm konusunda devlet olarak bütünsel ve genel bir yaklaşım oluşturma ihtiyacı doğmaktadır (Olçay vd 2018: 116-117).

Kastenholz ve arkadaşları 2018 yılında yaptıkları bir çalışmada, turizmin engelliler üzerindeki etkilerini ve turizmin engelli bireylere stresle baş edebilmeleri için ne gibi faydalar sağladığını araştırmışlardır. Diğer bireylerle mukayese edildiğinde engelli bireyler için stres oluşturan durumların farklı olacağı düşünüldüğünde bu bireylerin stresle başa çıkma yöntemi de farklı olacaktır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre engelliler de dâhil olmak üzere turizme katılımın evrensel bir hak olduğu konusunda artan bir farkındalık olduğunu ve erişilebilir eğlence turizmi, engelli bireyler için stresten, kaygıdan, depresyondan, genel olarak sağlık sorunlarından

kaçınmaya ve rehabilitasyonu teşvik etmeye katkıda bulunabileceğini tespit etmişlerdir (Kastenholz, Moura, vePereira, 2018: 260).

Darcy ve arkadaşları engellilik, erişim boyutları ve ihtiyaçları ile beraber erişilebilir turizmin altında yatan kavramları incelemişlerdir. Erişilebilir turizm altyapısının, ürünlerinin ve hizmetlerinin ticari faaliyetler üzerinde olumlu bir etkisi olabileceğine dair kritik bir argüman geliştirilmiştir. Daha fazla erişilebilirliğin, yalnızca iyi bir finansal anlam ifade etmekle kalmayıp aynı zamanda sosyal ve çevresel hedefleri teşvik etme potansiyeline sahip olduğuna dair kanıtlar sunmuşlardır (Darcy, Cameron, ve Pegg, 2010: 531). Aynı araştırmada erişilebilir turizm konusunda deneyimi olan işletmeler, erişilebilir turizmde bir pazar olduğunu ve bu pazarın otellerin doluluk oranlarına katkıda bulunduğunu göstermiştir. Erişilebilir turizm faaliyetleri, işletmenin genel faaliyetlerinin % 20'sine katkıda bulunmaktadır (Darcy, Cameron ve Pegg, 2010: 532).

Aslında, erişilebilir turizm pazarı, her çeşit turizm pazarının bir parçasını oluşturmada en azından böyle düşünülmelidir. Engelli turistlerin ve erişilebilir hizmet ve tesislere ihtiyaç duyan diğer bireylerin ihtiyaçları, tüm turizm tekliflerinin bir parçası olarak düşünülmelidir. Engelli turistler için önemli olan tüm seyahatleri boyunca erişim gereksinimlerinin karşılanmasıdır. Bu, web sitelerine veya kataloglara göz attıkları andan rezervasyonu yapmaya kadar giden bir süreçtir (ENAT E. N. 2011: 3). Daha da önemlisi, erişilebilir turizm, sadece engelli bireyler için ayrılmış turizm faaliyeti sunan yeni bir turizm türü değildir. Bunun yerine, erişilebilirlik ya da engelsiz turizm, tüm insanların kültürel, kırsal, gastronomi, macera turizmi veya ne olursa olsun yer almasına izin vererek her tür turizm teklifi ve deneyimine entegre edilmelidir. İyi bir erişim, tercih ettiğiniz gezi veya tatile karar vermenizi ve yapmanızı mümkün kılar. Çünkü tüm bireylerin faydalanabileceği turizm fırsatları oluşturmanın temel koşullarından biri de tüm binalara ve çevreye fiziksel erişimin sağlanabilmesidir(ENAT. 2011: 3).

Sürdürülebilir Turizm Kooperatif Araştırma Merkezi (STCRC) erişilebilir turizm için bir gündem geliştirmek üzere 2005 yılında bizzat finanse ettiği bir çalıştay düzenledi. Erişilebilir turizm, hiçbir resmi belgede tanımlanmamıştır. Bu çalıştay erişilebilir turizmin paydaşlarını bir araya getirme fırsatı sağlamıştır. Çalıştay, erişilebilir turizmin aşağıdaki şekilde tanımlanmasını önermiştir. Buna göre, engelsiz turizm: turizm evrensel hizmetleri, ortamların ve ürünlerin sağlanması aracılığıyla yaşlı ve engelli bağımsız olarak eşitlik ve onurla hizmet görmelerini

sağlama sürecidir (Olimpiyat Koordinasyon Otoritesi 1999'dan uyarlanmıştır). Tanım, erişimin hareketlilik, görme, işitme ve bilişsel boyutlarını içerir (Darcy, 2006: 3).

Her birey gibi engelli bireylerin de diğer bireyler gibi hiçbir engel olmadan turizm faaliyetlerine katılabilmeleri için gerekli olan alt yapının ve düzenlemelerin sağlanmış olması ülkelerin turizm sektöründe engelsiz turizm potansiyelinden daha fazla faydalanabilmeleri için önceliklidir (Bulgan, 2015: 103). Seyahat ve turizm endüstrisinde genel olarak engelli bireylere veya erişilebilirlik ihtiyacı olan tüm bireylere yeterli düzeyde hizmet verilmemesinin temel nedeni, turistik ürün arzı ve faaliyetlerle ilgili bilgilerin eksikliğidir (Buhalis vd, 2005: 8).

Engelli bireyler, turizm hizmetlerini alırken veya turistik faaliyetlere katılırken kendilerini engelleyen belirli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırmak ve diğer bireyler gibi toplumla bütünleşmelerini sağlamak için bu bireylerin durumunu anlamak ve ihtiyaçlarını gidermek gerekmektedir (Burak, 2018: 2). Dünya Engelliler Vakfı tarafından 2003 yılında yayınlanan turizm raporunda, engelli bireylerin ulaşımda, trafikte, yaşam alanlarında, bina girişlerinde, sosyal ve kültürel alanlardaki hizmetlere erişim konusunda engellerle karşılaştıklarını ve zorluklar yaşadıklarını belirtmiştir. Engelli bireylerin sorunları ile ilgili olarak ulusal ve uluslararası çalışma ve araştırmalar incelendiğinde, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılamaması ve turistik ürün ve hizmetlere tam olarak erişim sağlayamamasının nedenleri karşılaştırıldığında, birçok noktada benzerlik göstermektedir (Yau vd, 2004: 950; Buhalis ve Michopoulou, 2011: 155).

Hem kamu hem özel binalardaki mimari engeller, şehrin alt yapısındaki uygunsuzluk engelli bireylerin günlük hayatlarını zorlaştırdığı gibi konaklama tesislerinde de aynı zorlukları yaşamaktadırlar (Yörük, 2003: 38). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarına birçok engel mevcuttur. Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmalarının önündeki en büyük engellerden biri, turizm işletmelerinin engelli bireyler için uygun olmayışıdır. Ayrıca, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarının önündeki başka bir engel de toplumsal dışlanmadır (Düşünür, 2019: 2)

Yukarıda verilen çeşitli tanımlardan hareketle engelli ya da engellilik biyolojik, sosyal ve toplumsal bir kavram olup sıradan veya genetik olabilen süreklilik arz eden ve bir bireyin ruhsal, fiziksel, duygusal, sosyal ve zihinsel normlarından herhangi birinde veya birden fazlasında çeşitli

etkenlerden kaynaklanarak toplum içindeki görevleri kısmi olarak ya da tamamen yerine getirmesini engelleyen veya sınırlayan dezavantajlı durum tanımlanabilir (Balcı, 2021: 19).

2.2 Engelli Türleri

Engellileri bireyler ile ilgili olarak yapılan yasal düzenlemeler konusunda engellileri bilgilendirmek, yasal haklarını kullanmalarını sağlamak ve kavramsal bir çerçeve oluşturmak için birçok ülkede resmi kurumlar, akademisyenler tarafından yapılan çalışmalardan elde edilen bilgilerden, engellilerle ilgili olarak bir veri tabanı oluşturulmasını gerekli hale getirmiştir (Balcı, 2021: 20). 1980 yılında Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından engelliler için belirli standartlar çerçevesinde, çok boyutlu bir sınıflandırma sistemi düzenlenmiştir. Engellilere yönelik olarak geliştirilen bu sistem, daha sonra “Uluslararası Fonksiyon, Özürlülük ve Sağlık Sınıflaması” olarak dönüştürülmüş ve engelliler sekiz başlık altında sınıflandırılmıştır:

1. Fiziksel ve hareket engelli bireyler,
2. Görme engelli,
3. Kafa yaralanmasından meydana gelen beyin engelli,
4. Omurilik engelli,
5. Zihinsel engelli,
6. İşitme engelli,
7. Görünmeyen engellilik durumu,
8. Psikolojik engelli.

Toplumda yaşayan diğer bireyler gibi engelli bireylerin de turizm faaliyetlerine katılarak turistik ürün ve hizmetlerden faydalanması toplum içerisindeki dışlanmışlıklarını azaltmakta ve toplumla bütünleşmelerini sağlamaktadır. Turizm faaliyetlerine katılma konusunda oldukça istekli olan engelli bireyler, bu arzularına rağmen tatil deneyimlerinde yaşadıkları olumsuzluklar nedeniyle turizm faaliyetlerine katılmamaktadırlar. Bu nedenle, engelli bireylerin, bu olumsuz algılarını yok eden turizm faaliyetlerine katılımlarını sağlamak için gereken yasal ve yapısal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Çünkü turizm sektörü açısından özel bir pazar olarak kabul edilen engelsiz turizm pazarı, ülkelerin ekonomilerine sağladığı katkılarla sosyal ve kültürel yönüyle de önemli ve alternatif bir turizm türüdür (Tellioglu, 2018: 4).

1997 tarihli engellilerin mesleki ve sosyal rehabilitasyonu ve istihdamları ile ilgili Polonya Yasası, engellilik derecelerini üç gruba ayırır:

- Hafif derecede engellilik,
- Orta derecede engellilik,
- Önemli derecede engellilik

Uluslararası engellilik sınıflandırması temel alınarak engellilerle ilgili sınıflandırmalar oluşturulmuştur:

- Görme engelli,
- Zihinsel engelli,
- İşitme engelli,
- Konuşma engelli,
- Ortopedik (fiziksel) engelli,
- Diğer engelliler (Süreğen hastalıklar).

Ayrıca, engelli kişiler, zihinsel, duygusal ve bedensel kapasitelerinin yetersizliği ya da kapasitelerini zamanla yitirme derecesine göre hafif, orta ve ağır derecede özürlü olma durumuna göre üç gruba ayrılmaktadır (WHO W. H., 2011).

Engelli otel misafirleri, çoğunlukla birinci veya ikinci derecede engelli kişilerdir (Bładek, 2001: 193). Krynska ise engellilerin iki temel gruba ayrılabilceğini ifade eder. Birinci grup, engellilik derecelerini belirten belgeye sahip olan engelliler, ikinci grup ise engelli belgeleri olmayan ancak temel görevleri yerine getirmede ve hareketlilikte önemli kısıtlamaları olan kişilerdir (Krynska, 2013: 7). 2010 yılında Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından yayınlanan raporda, engellilerin nüfus oranları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4. Türkiye’de Engelli Oranları

Toplam Özürlü Nüfusu	Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel özürlü nüfus	Süreğen hastalığa sahip olan nüfus
% 12,99	% 2,58	% 9,70

Kaynak: 2010 tarihli MÖİB (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Raporu).

Tabloda görüldüğü gibi toplam nüfus içindeki özürlü nüfus oranı % 12,29'dur. Görme, ortopedik, işitme, zihinsel ile dil ve konuşma özürülülerin oranı % 2,58'dir. Süreğen hastalığı olanların oranı ise % 9,70'tir (BÖİB, 2010: 3).

Engelli bireylerin toplum içindeki oranı arttıkça bu bireylerin turizm faaliyetlerine katılım oranının da artması beklenebilir. Bu da doğal olarak engelsiz turizmden elde edilen gelirin artması olarak yorumlanabilir. Engeli bireyler, genellikle yanlarında bir refakatçi ile seyahat ederler dolayısıyla refakatçilerinin de hem seyahat masraflarının olması hem de otellerin özel olarak ve sadece engelli bireyler için düzenlenen odalara ödeme yapması, tatil masraflarını diğer sağlıklı bireylere nazaran daha arttırır. Bu durum, engelli bireylerin tatil imkânlarını ekonomik açıdan sınırladığı söylenebilir (Bulgan, 2014: 18). Örneğin, Hong Kong'da engelli bireyler için daha fazla imkân sunulan konaklama işletmelerinde konaklama maliyetinin, diğer otel işletmelerine göre daha pahalı olduğu tespit edilmişti. Engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılırken yaptıkları harcamalar, hem engellilik türüne göre farklılık gösterir. Engelli bireylerin ihtiyaçlarının karmaşık ve özel olması bu fiyat farkının sebebi olarak görülmektedir (Bi, 2006: 22).

2.3 Engellilerin Dünyada ve Türkiye'deki Durumu

Çağdaş bir toplum olmanın en önemli göstergelerinden biri de toplum içerisindeki engelli bireylerin, ihtiyaç ve beklentilerinin doğru anlaşılacak ekonomik ve sosyal hayata katılımlarını engelleyen unsurların ortadan kaldırılması ve bu bireylerin her alanda topluma uyum sağlamasıdır (Akıncı ve Sönmez, 2015: 97).

Dünya Turizm Örgütü, dinlenme ve seyahat etmeyi, insanların mutluluğu için bir hak ve ihtiyaç olarak görmekte ve bunu desteklemektedir (Eryılmaz, 2010: 2). McKercher ve arkadaşları (2003), herhangi bir kimseyi veya grubu seyahat hakkından mahrum bırakmak veya bu haklarını kısıtlamak insanlar arasında ayırıcılık ve ötekileştirme olarak görülmelidir. Bu nedenle ülkelerin veya yerel yönetimlerin, erişilebilir turizmi, evrensel insan hakları mevzuatı çerçevesinde değerlendirmesi, alt yapı, üst yapı ve yasal düzenlemeleri kombine ederek aktif bir yaklaşımla seyahat ve dolaşımı herkes için kolaylaştırıcı tedbirler alması gerekmektedir (Darcy vd, 2009: 37).

Erişilebilir turizm bağlamında çağdaş sanat müzelerinin, engelliler açısından uygunluğu üzerinde Yıldız tarafından yapılan bir çalışmada, herkes için turizm kapsamında, Avrupa’da bulunan müze uygulamaları engellilik açısından incelenmiştir. UNESCO, 1960 yılında müzelerin herkes için erişilebilir bir hale getirilmesinin en etkili yoluna ilişkin bir tavsiye kararı almıştır. Bu kapsamda üye ülkeler, kendi sınırları içerisinde bulunan müzelerin engelli bireyler dâhil, herkesin erişimine açık olması için gerekli düzenlemeleri yapmalarını zorunlu kılmıştır. Bir turistik mekân olarak müzelerin erişilebilirliğinin ve devamlılığının ekonomik, sosyal ve fiziksel çevrenin işbirliğine bağlı olduğunu ifade etmiştir (Yıldız, 2019: 345)

Engelli bireylerin sosyal ve ekonomik hayata katılması ve erişilebilir turizmin gelişmesi için birçok ülkede engelli bireylere yönelik yasalar ve yönetmeliklerle bazı standartlar bulunuyor olsa bile bunlar, yeterli düzeyde değildir. Bu nedenle engelli bireyler, aileleri ile beraber günlük yaşamlarında birçok sorun ve sıkıntı ile yaşamak zorunda kalmaktadır. Engelli bireylerin yaşadığı bu sorunlar tatil sürecinde, seyahat ve turizm alanında da mevcuttur (Darcy vd, 2010: 518). Engelsiz, kolaylaştırılmış ve iyi planlanmış olan tatil, engelli bireylerin ve ailelerinin sosyal iletişimlerini geliştirilebilmekte, yeni öğrenme fırsatları doğurmakta ve bireylerin davranış değişikliğine neden olabilmektedir (Kim ve Lehto, 2013: 21).

Engelli bireylere yönelik olarak geliştirilen ve uygulanan bir takım yasal ve fiziki düzenlemeler, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine, sosyal ve ekonomik hayata daha aktif bir şekilde katılmalarına destek olmaktadır. Bu etkileşimi özellikle gelişmiş ülkelerde görmek mümkündür. (Artar ve Karabacakoglu, [2003] akt. Köşker, 2020: 43).

Dünya genelinde, özellikle de gelişmiş insan hak ve hürriyetlerine önem verilen gelişmiş ülkelerde, engelli bireylerin sosyal ve ekonomik hayata katılımını kolaylaştırmak için bir takım yasal düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmak adına yapılan bu düzenlemeler arasında, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri’nde çıkarılan kanunlar, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmada, seyahat etmede ve toplumla bütünleşmede önemli sayılabilecek düzenlemelerdir (Eryılmaz, 2010: 22).

Dünyadaki engellilerin çoğu gelişmekte olan ülkelerde bulunmakta ve gelişmiş ülkelerde de alt gelir grubu arasında yer almaktadır. Engelli bireylerin eğitim hakkının gerçekleştirilmesinde yaygın engeller oluşturan ekonomik, politik, sosyal, çevresel ve kültürel faktörler etkilidir. Engelli bireyler, ulaşım, eğitim, sağlık ve iş yönü başta olmak üzere birçok

hizmete yeterli düzeyde erişim sağlayamamaktadır (Iriarte, McConkey ve Gilligan, 2016: 134). Turizm tarafından sunulan ürün ve hizmetlere erişim sağlayamayan bu engelli bireyler, genellikle dar gelirli bireylerden, oluşmaktadır ve sürekli bir işe ve gelire sahip olmadıklarından dolayı başta aileleri tarafından olmak üzere sosyal ve ekonomik desteklerle yaşamlarını devam ettirmektedirler. Bu durum gösteriyor ki engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarının önündeki en büyük engel ekonomik ya da finansal engellerdir (Packer vd, 2007: 282).

Turizm faaliyetlerine katılan kişi sayısının artması ve bu katılımlar sonucunda elde edilen gelirin artmasına paralel olarak hizmet seçenekleri de artış göstermiş ve sosyal ve ekonomik açıdan farklı konumda olan bireylerin de seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmalarının imkân sağlanmıştır. Dolayısıyla seyahat ve turizm faaliyetleri, son yıllarda daha fazla kişiyi kapsamakta ve buna bağlı olarak turizm pazarı da büyümektedir. Gelişen rekabetle birlikte çocuklu aileler, yaşlılar, gençler ve engelli bireyler için destinasyonlarda sunulan hizmetlerin çeşitliliği de artış göstermiştir. Örneğin çocuklu aileler için kreş hizmeti, genç bireyler için kamp, hostel veya çadır olanakları ile engelli bireyler için gerekli donanımlara sahip engelli dostu işletmelerinin sayısının artması, turizmin gelişimine katkı sunmuştur. Turistik faaliyetleri artırmaya yönelik olan bu çabalar, turizmden faydalanan kişi sayısının artmasını hedeflemekte ve daha fazla bireyin turizm faaliyetlerine katılımını teşvik etmektedir. Konu ile ilgili olarak yapılan akademik çalışmalar, engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine sınırlı bir oranda katıldığını göstermektedir (Paker, 2001; Darcy, 1998; Burnett ve Baker, 2001).

Akoğlan, Kozak ve Kozak 2012 yılında yaptıkları bir çalışmada ekonomik yönden dezavantajlı ve düşük gelir seviyesine sahip olan kişiler dışında çeşitli fiziki engellere sahip olan kişilerin de seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarının teşvik edilmesinin sosyal turizm kapsamında önemini vurgulamışlardır. Engelli bireylerin, içerisinde yaşadıkları toplumda bulunan diğer bireylerle eşit hakları sahip oldukları temelinde turistik faaliyetlere erişilebilirliğinin artırılması, hem ekonomik hem de sosyal açıdan son derece önemlidir. Turistik mekânlarda sunulan ürünlerin sağlıklı bireyler dışında bu ürün ve hizmetlere erişimde dezavantajlı bireyler için de düşünülmesi, onların ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi ve sunulması gerekmektedir (Ercan, 2020: 3).

Engelli bireylerin rahat bir şekilde seyahat etmek ve turizm faaliyetlerine katılımlarını sağlamak için seyahat acentelerine, ulaştırma şirketlerine, transfer sağlayıcılarına, tur

operatörlerine ve diğer turizm faktörlerine rahat erişilebilirliği sağlanabilmesine yönelik olarak Avrupa Birliği tarafından zorunlu bir takım düzenlemeler getirilmiştir. Bu bağlamda Avrupa İletişim Komisyonu, “E-Europe 2002 Erişilebilir Kamu Web Siteleri” kapsamında uluslararası standartlar belirlenerek dünya genelinde bir ağ birliği yönergesi oluşturulmuştur (Kanca ve Ertaş, 2014: 1365).

Amerika’da bulunan seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin, yürüme engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımları esnasında karşılaştıkları zorlukları araştıran Takeda ve Card, araştırma sonucunda yiyecek-içecek ve konaklama işletmelerinde, erişim engelleri ve personelin davranışları nedeniyle engelli bireylerin, en az düzeyde memnun kaldıkları işletmeler olduklarını tespit etmiştir. Diğer yandan ulaştırma işletmelerinde ve turistik alanda çalışan personelin engelli bireylere karşı daha olumlu davranışlar gösterdiklerini buna karşın sunulan hizmetlerin erişilebilir olmadığını tespit etmiştir. Araştırmalarında ortaya çıkardıkları diğer önemli bir nokta ise turizm alanında faaliyet gösteren turistik merkezler, ulaştırma işletmeleri, yiyecek-içecek ve konaklama işletmeleri tarafından sunulan hizmetlerin, 1990 yılında yürürlüğe giren Engelli Amerikalılar Yasasına uygun bir şekilde yapılmadığıdır (Takeda ve Card, 2002: 47).

Engelli bireylerin turizm hizmetlerine erişilebilirliğini artırmak için ulaştırma ve konaklama gibi bir takım hizmetlerde iyileştirmeye yönelik bazı düzenlemeler yapılmış olmasına rağmen yapılan bu düzenlemeler yeterli değildir. Çünkü turistik destinasyonların birçoğu engelli bireyler tarafından rahatça ulaşılabilir bir konumda değildir. Bu bakımdan engelli bireyler, evlerinden çıktıkları andan itibaren bir takım zorluklarla karşılaşmaktadırlar(Aksöz ve Yücel, 2020: 389).

2002 yılındaki çalışmasında, engelli pazarını anlamak ve bu pazarın ihtiyaçlarını etkin bir şekilde karşılamak için engelli bireylerin karşılaştıkları engel ve kısıtlamaların neler olduğunun bilinmesi gerektiğini vurgulayan Snyman, her bireyin eşit bir şekilde turistik faaliyetlere katılması gerektiğini belirtmiştir. Snyman, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılım ve seyahat esansında karşılaştıkları kısıt ve engellerden bahsettiği araştırmasında aşağıdaki sonuçlara varmıştır:

- Turizm endüstrisi ‘Herkes için Turizm’i benimsemeli ve teşvik etmelidir.

- Mevcut ve erişilebilir tesislerin, ulaşım, konaklama ve cazibe merkezlerinin yetersizliği, engelli bireylerin seyahat alışkanlıkları üzerinde etkilidir.
- Turizm pazarlamasında engelli bireylere yönelik bilgilerde yer almalıdır.
- Evrensel bir tasarımın turistik mekânlarda ve tesislerde uygulanması konusunda hükümete ve yerel makamlara önemli görevler düşmektedir.
- Turistlere hizmet etmek için, turizm ürünlerinin mevcut ve gelecekteki gelişmelerine evrensel bir tasarımın dâhil edilmesi gerekmektedir.
- Mevcut tesislerin ve turistik cazibe merkezlerinin engellilere kaliteli hizmet ve deneyim sağlaması için değerlendirilmesi gerekmektedir(Snyman, 2002: 4).

Turizm endüstrisinin bilmesi ve hatırlaması gereken temel nokta, bir bireyin engelli olması, o kişinin seyahat edemeyecek veya seyahat etmek istemediği anlamına gelmediğidir. Avrupa Birliği Komisyonu tarafından yapılan bir araştırmaya göre, her yıl 15 milyon engellinin en az bir defa yurtdışında seyahate çıktığı, 15 milyon engellinin kendi ülkesindeki iç turizm faaliyetlerine katıldığı ve yaklaşık 22 milyon engelli bireyin de iç turizmde sunulan günübirlik turistik faaliyetlerine katıldığı tespit edilmiştir (Bulgan, 2014).

Tüm ulaşım zinciri, başından sonuna kadar kapsamlı bir şekilde gözden geçirilmemiş ve düzenlenmemiş ise ulaşım araçlarının ve seyahat bilgilerinin daha erişilebilir bir hale getirilmesi yeterli olmayacaktır. Engelli bireyler otobüs durağına veya istasyona rahat bir şekilde ulaşamıyorsa veya otomatik bilet makinelerini kullanamıyorsa erişilebilir otobüsler veya trenler çok da işe yaramayacaktır. Tüm ulaşım zincirini erişilebilir hale getirmek, ulaşım sistemlerini, binaları ve diğer kamu alanlarının erişilebilirlik sorunlarını ele alacak bir çerçevenin geliştirilmesini gerekli kılacaktır. Böyle bir çerçeve, yerel yönetimler arasındaki işbirliğini ve çeşitli sosyal politikaları kapsayacaktır (C.E.C, 2000: 10).

Avrupa Birliği Konseyinin 2003 Avrupa Engelliler Yılı ile ilgili konsey toplantısında kabul ettiği 2003 yılının Avrupa Engelliler Yılı olması dâhil olmak üzere engelli bireylerin sosyal ve ekonomik hayatla bütünleşmeleri için bir dizi kararlar almıştır. Engellilerin haksızlığa karşı korunması, engelli hakları konusunda farkındalık oluşturulması, özel sektör, devlet ve sivil toplum kuruluşları, engelliler ve engelli aileleri arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesi, toplantıda alınan önemli kararlardan bazılarıdır (E.C.R, 2001: 1-4).

Engellilerin sosyal hayata katılımı toplumsal uyum açısından son derece önemlidir. Avrupa Birliği bu konuyla ilgili olarak bir dizi karar almıştır. Bu kararlar doğrultusunda engellilerin sanatsal ve kültürel faaliyetlere katılımının sağlanması için gereken koşulların oluşturulmasının gerekliliği vurgulanmış ve bu faaliyetleri yürütecek olan kurum veya kuruluşların da hem Avrupa Birliği hem de yerel hükümetler tarafından desteklenmesi gerektiği belirtilmiştir. Engelli bireylerin sanatsal ve kültürel faaliyetlere erişimlerinin sağlanması, alınması gereken tedbirler ilgili üye ülkelerin sorumluluğu altında olacaktır (C.E.P, 2003: 7-9).

Surrey Üniversitesince Avrupa'da Erişilebilir Turizm (Accessible Tourism in Europe) alanında, 2005 yılında İngiltere'de yapılan bir araştırmada elde ettiği verilere göre, fiziksel ya da zihinsel problemi olan 46 milyon civarında engelli birey, 65 yaş ve üstü olan yaşlı bireyler ile hareket zorluğu olan hamile kadınlar dahil edildiğinde toplam olarak 130 milyon civarında engellibirey vardır. Araştırmanın verilerine göre bu oran içerisinde turizm faaliyetlerine katılma amacıyla seyahat edenlerin oranı % 70'tir. Seyahat eden her bir engelli ile beraber en az bir refakatçinin de bulunduğu dikkate alındığında bu sayı ciddi oranda yükselmektedir. Avrupa'da turizm faaliyetlerine katılmak amacıyla seyahat eden engelli bireylerin, engelsiz turizm kapsamında yaptıkları harcama 80 milyar euroyu geçmektedir (Buhalis vd, 2005: 7-79).

İngiltere hükümetinin 2021 yılında yayınladığı bir raporda, Birleşik Krallık, Galler ve İskoç hükümetleri ve Kuzey İrlanda yönetimi, engelli bireylere yönelik bağımsız bir yaşam için çok önemli olan tercih ve düzenlemelerden faydalanmalarını destekleme konusunda güçlü bir kararlılığı paylaştıklarını, Birleşik Krallık'ta yaşayan engellilerin, son yıllarda engelli bireylere yönelik yapılan iyileştirmelerden memnun olduklarını ancak yeterli bulmadıklarını ifade ettiklerini belirtmiştir. 2010 Eşitlik Yasası, Büyük Britanya'da (İngiltere, Galler ve İskoçya) geçerlidir. 1995 Engelli Ayrımcılığı Yasası ise Kuzey İrlanda'da geçerlidir (SSWP, 2021: 17).

Almanya'da, engellilerin ekonomik ve sosyal hayata katılması ve uyum sağlaması için engelleri oradan kaldırmak ve iyileştirmeler yapmak amacıyla engellilere bir takım haklar yasal olarak tanıdığıdır. Engelliler yasal olarak engellerini ortadan kaldırma ve bu konuda iyileştirme yapma ve yardım alma hakkına sahiptirler. Alman yasasına göre, Alman hükümeti kamu hizmeti veren binaları ve caddeleri engelli bireyler uygun hale getirmek resmi form ve bildirim alanında da sorunsuz erişim sağlamakla yükümlüdür (Cock, 2004: 1374).

İtalya’da ise parlamentonun 1992 yılında çıkardığı “Engelli İnsanların Bakımı, Hakları ve Sosyal Bütünleşme Yasası” ile engelli bireylere yönelik olan düzenlemeler yasal güvenceye dayandırmıştır. Yasa kapsamında, sosyal ve kişisel konularına bakılmaksızın tüm bireylerin yasa önünde eşit olduğu kabul edilmiştir. Bu yasa, engelli bireylerin her türlü insani haklarını yasal güvence altına alan bir düzenleme olması açısından önemlidir. İşten çıkarmalara karşı korunma, eğitimde fırsat eşitliği, özel ve kamu kurumlarının herkes için erişilebilir olması, engelli bireyler için vergi indirimlerinin uygulanması gibi önemli olanaklar sağlayan bu yasa, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesi bakımından önemli bir adımdır (Çizel vd, 2012: 26).

Finlandiya, % 32’lik engelli nüfus oranıyla Avrupa ülkeleri arasında en yüksek engelli nüfusa sahip ülkedir. Bu nedenle, diğer Avrupa ülkelerine kıyasla Finlandiya’daki engelli bireylere yönelik olarak düzenlenen yasal hükümler, daha fazla önem kazanmaktadır. Engelli bireylere yönelik hiçbir ayrımcılığın kabul edilemeyeceği, 1999 tarihinde yürürlüğe giren Finlandiya anayasasında açıkça belirtilmiştir. Anayasaya göre, herkesin eşit haklara sahip olduğu ve hiç kimseye dini, dili, ırkı ve cinsiyetinden dolayı ayrımcı davranılmayacağı anayasada belirtilmiştir (Karan, 2009: 137-140).

Irena Szewczyk, 2015 yılında Polonya’nın Szczyrk kasabasında otellerin engelliler için erişilebilirliği üzerine yaptığı bir çalışmada, Szczyrk kasabasındaki otellerin engellileri ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmediğini, konukevlerinin engelliler için uygun olmadığını tespit etmiştir. Otel endüstrisindeki mevcut durum hareket kabiliyetinde olanlar için en büyük engellere sahip olduğundan temel olarak misafirleri hedef almaktadır. Dolayısıyla konaklama tesislerinin de mutlaka onların ihtiyaçlarına uygun olacak şekilde düzenlenmesi gerekir (Szewczyk, 2015: 380).

Polonya’da otel işletmelerinin engelliler için uygun olup olmadığı üzerine başka bir çalışma da Lipianin ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Çalışma Polonya’da bulunan iş otelleri üzerine yapılmış ve bu otellerin engelli ziyaretçiler için uygunlukları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda iş otellerinin de geleneksel oteller gibi engelliler için erişilebilir olmadığını tespit etmiş ve iş otellerinin engellilerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi gerektiğini vurgulamıştır (Lipianin-Zontek ve Szewczyk, 2019: 392).

Engelli bireylerin çevreye erişilebilirliği konusunda önemli düzenlemeler yapan ülkelerden biri de Japonya’dır. Japonya’da bulunan ve önemli turistik merkezlerden biri olan

Takayama'da, kentin engelli bireylerin erişimine uygun bir konuma getirilmesi için Takayama Belediyesi tarafından barrier-free (engelsiz) sloganıyla önemli düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda, dükkânlar, yollar ve kaldırımlar, engelli bireylerin bağımsız ve rahat dolaşabileceği şekilde yeniden düzenlenmiştir. Ayrıca, engelli bireylerin yönlerini rahatlıkla bulabilmesi için işitsel ve görsel uyarı sistemleri yerleştirilmiştir. Bu kapsamda, yolların üzerinde değişik renkte asfalt döşemesi kullanılmıştır. Kentin birçok yerinde engellilere uygun olarak tasarlanmış tuvaletler yerleştirilmiştir. Bu düzenlemelere ilave olarak, engelli bireylere yardımcı olması için yerel bir seyahat acentesinden danışmanlık hizmeti satın alınmıştır (Karacaoğlu, 2012: 21). Yunanistan'da bulunan Girit ve Rodos adalarında, engelli bireylere uygun açık otel ve pansiyonlar oluşturulmuş, tren istasyonlarında engelliler için rampalar ve tuvaletler konulmuştur. Ayrıca konaklama tesislerinin, engelli bireylere uygun olup olmadığını denetleyen bir program hazırlanmıştır (Karacaoğlu, 2012: 22).

Engelli gruplara yönelik düzenlemelerin oldukça iyi ve yaygın olduğu yerlerden biri de Avustralya'nın Sydney kentidir. Kentin caddeleri sokakları, parkları, limanları, botanik bahçeleri ve kültürel faaliyetlerin uygulandığı sinema, tiyatro, restoran, müze ve sanat galerileri, engelli bireylerin bağımsız ve rahatça erişim sağlayabileceği bir şekilde tasarlanmıştır. Seyahat acentaları, engelli bireylerin katılabileceği ve onlara göre düzenlenmiş tırmanış turları ve çevreyle ilgili turlar benzeri sosyal aktiviteler düzenlemektedir (Karacaoğlu, 2012: 21)

Engelli bireylerin yaşam standartlarını yükseltmek ve seyahat imkânlarını geliştirmek için Çin'de, 1989'dan itibaren çeşitli yasalar çıkarılmıştır. Bu kapsamda getirilen yasal kurallar çerçevesinde, kavşak, çevre bina, yeme içme ve konaklama tesislerine erişilebilirliğin artırılması amaçlanmıştır. Bu düzenlemeler sonucunda daha fazla engelli bireyin turizm faaliyetlerine katılması sağlanabilmiştir (Bi vd, 2007: 206).

Konaklama işletmelerinin uygunluğu, destinasyon seçimlerinde önemli olmaktadır. Engelli bireyler, gidecekleri turistik yerde bulunan konaklama işletmelerinin öncelikle kendileri için uygun olup olmadığına bakar ve ona göre karar verirler. Konaklama yerinin kendileri için uygun olmaması durumunda seyahatlerini iptal edebilmektedirler. Engelliler, uygun konaklama işletmelerinin bulunduğu destinasyonları tercih etmektedirler (Darcy ve Pegg, 2011: 468)

Engelli bireyler için erişilebilir konaklama ile ilgili başka bir çalışma da Morris ve Kazi tarafından yapılmıştır. Bu kapsamda, Dubai'deki lüks otellerin mevcut engellilik yasalarını nasıl

yorumladığını ve engelli turistlere nasıl erişilebilir konaklama sağladıklarını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmaya katılanların büyük bir kısmının engelli bireylerin hakları ve ihtiyaçları ile ilgili mevcut yasal düzenlemelerden habersiz olduklarını, buna rağmen erişilebilir bir konaklama sağlama eğiliminin yaygın olduğunu tespit etmişlerdir (Morris veKazi, 2014: 317).

Darcy, engellilerin konaklama yeri seçminde hangi kriterlerin önemsendiğini araştırmak amacıyla 55 maddelik bir otel erişilebilirlik ölçeği geliştirmiş ve uygulamıştır. Elde edilen sonuçlara göre, ölçüt ve yer seçimi konusunda engelliliğin boyutları ve destek ihtiyaçlarının seviyesi olduğunu tespit etmiştir. Bu araştırma aynı zamanda engelli bireylere yönelik erişim ve barınma konularıyla ilgili olarak daha kapsamlı bir ampirik anlayış sağlamıştır. Bu çalışma özellikle, insanların konaklama ihtiyaçları hakkında bilinçli bir karar vermeleri için gereken karmaşık bilgi düzeyini vurgulamıştır ve erişilebilir konaklama için bir derecelendirme sistemi oluşturmaya yönelik önceki girişimlerin yanlış yönlendirildiğini göstermiştir (Darcy, 2010: 824).

Engelli bireylerin özellikle ilk kez gittikleri yerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması, oranın yerel dilini bilmemesi, oradaki hizmetlerden faydalanmasına engel olmaktadır. Bu nedenle bilgiye olan erişilebilirlik, önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Gittikleri destinasyonla ilgili bilgiye sahip olmayan engelli turistler, hem çevreye uyum sağlama hem de tatil yaptıkları yerleri tekrar tercih etme konusunda zorluk yaşamaktadır. Bu durum, engelli bireylerin seyahatlere ve turistik faaliyetlere katılımlarını sınırlayan önemli bir engel oluşturmaktadır (UNWTO, 2016: 35).

Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmasındaki engellerden bir tanesi de daha önce yaşadıkları olumsuz tatil ve seyahat tecrübeleridir. Bununla beraber, engelli bireylerin genel olarak turizm alanında karşılaştıkları sorun ve kısıtlamalar şu şekilde açıklanabilir:

- Seyahat ve planlama ile ilgili sınırlı bilgiler

Engelli bireyler, farklı ihtiyaçlarından dolayı seyahat veya tatil için farklı ve ayrıntılı bilgiye ihtiyaç duyarlar. Bu bireylerin seyahate çıkmalarını engelleyen temel sebeplerden biri de güvenilir bilginin eksikliğidir. Engelli bireylerin gidecekleri destinasyonlar ilgili olarak yeterli bilgiye sahip olmamaları, onların seyahat kararlarını önemli derecede etkilemektedir (Tellioğlu, 2018: 84).

- Ulaşım kısıtlamaları

Engelli bireyler, hava, deniz veya kara yollarını kullandıklarında farklı engellerle karşılaşmaktadır. Uzun süreli uçuşlar, engelli bireylerin eklemlerinde iltihaplanma olmasına sebep olabilmektedir. Otobüs yolculuklarında engelli bireyler biniş ve inişlerde zorluklar yaşamaktadır ve hidrolik asansörlerin kullanılmasıyla bu sorun çözülebilmektedir. Ancak tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin, tuvalet ve kompartımanlara erişiminde zorluklar yaşamaktadır (Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

- Sosyal ve kültürel kısıtlamalar

Engellilik kavramı, kültürler arasında farklılık göstermekte olup bu farklılıklar, turizm faaliyetlerinin bulunduğu bölgelerde engelli bireylerin seyahat etme ve turistik faaliyetlere katılımları üzerinde etkili olmaktadır (Öncel ve Gümüş, 2019: 59).

- Erişilebilir konaklama tesislerinin sınırlı olması

Genel olarak engelli bireylere hizmet sağlama konusunda yetersiz olan konaklama işletmeleri, engelsiz turizmi kavrama konusunda yeterli bilgiye sahip değiller. Bazı konaklama işletmelerinde, engelli bireyler için uygun oda bulunduğunu beyan etmelerine rağmen engelli bireyler geldiklerinde odaların kendileri için uygun olmadığını görmekteyiz. Otel işletmelerinin sadece tekerlekli sandalyede oturan bireylere yönelik düzenleme yapmaları, başka bir sorun teşkil etmektedir çünkü bu uygulamalar diğer engelli gruplarının ihtiyaçlarını karşılamamaktadır (Emiroğlu ve Demirkol, 2014: 923).

- Destinasyonlardaki ürün ve hizmet kısıtlamaları

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları konusunda tesisin uygunluğunun yanında ulaşım ve çevre koşulları ile beraber işletme personelinin davranışı da engelli bireylerin turizm deneyimini etkileyen önemli faktörlerdir. Bu bakımdan, bütün engelli grubuna uygun alt ve üst yapı ile beraber güvenilir bilgi ve eğitimli personel, erişilebilir turizmin standartları arasında yer almalıdır (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1570).

Engelli bireylerin seyahat etme ve turizm faaliyetlerine katılmalarının önündeki engeller içsel engeller ve dışsal engeller olarak iki gruba toplanabilir. Bu engellerin detayları tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Turizm Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Sorunlar

İçsel Engeller		Dışsal Engeller	
Ana Engeller	Ekonomik Engeller	Çevresel Engeller	Birbirini Etkileyen Etkileşimli Engeller
Bilgi Yetersizliği	Finansal Yetersizlik	Tarihi Yerlere Ulaşım Sorunu	Yeterli Beceriye Sahip Olmama
Sosyal Beceri Eksikliği	Engelli Bireyler Arasındaki Gelir Farklılıkları	Konaklama Tesislerinin Ulaşılabilirliği	İletişim Eksikliği(Konuşma Yeteneğinin Sınırlı Olması)
Sağlık Sorunları	Engellilerin Seyahatlerde Refakatçiye İhtiyaç Duyması	Coğrafi Problemler	Aktivitelere Katılmada Cesaret Eksikliği
Psikolojik ve Fiziksel Sebepler		Ulaştırma ve Güvenlik	Seyahat ve Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Personelin Olumsuz Davranışları
Engelliler İçin Seyahatin Doğal bir Hak Olarak Görülüp Görülmemesi		Kurallar ve Yasa Yönetmelikten Doğan Sorunlar	Doğru ve Güvenilir Bilgi Eksikliği

Kaynak: Murray ve Sproats, 1990; Darcy, 1998; Smith, 1987; Akt: (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1569).

Ray ve Ryder hareket engelli bireyleri dâhil ederek yaptıkları bir araştırmada, engelli bireylerin seyahat planlamasında tercih ettikleri bilgi kaynaklarını ve tercih ettikleri destinasyonları incelemişlerdir. Araştırmada, erişilebilirlik kavramının özellikle oteller söz konusu olduğu zaman gerçekte erişilebilir olmadığını belirtmiştir. Engelli grupların, genellikle engelli bireyler için turistik amaçlı seyahat organize ettiklerini belirten seyahat acentelerine güvenmediklerini tespit etmiştir. Araştırmada tespit edilen bir başka husus ise engelli tüketici gruplarının, pazarlamacıların düşündüğü gelirden daha fazla bir gelire sahip olduklarıdır(Ray ve Ryder, 2003: 65).

Packer ve arkadaşlarının seyahat acentelerinin engelli bireylerin pazar ihtiyaçlarını karşılama, bilgi sağlama ve sektöre hitap etme istekliliğinden dolayı seyahatin önünde bir engel olarak görüldüklerini belirtmiştir. Bu çalışmada, acentelerin engelli ziyaretçilerin istek ve ihtiyaçlarını anlama becerisine olan güvenin düşük olduğunu ve acentelerin varış yeri bilgilerinin, erişilebilirliği içermediğini de vurgulamıştır (Packer vd, 2007).

Seyahat acenteleri, hizmet kalitesine bağlı olarak bir yandan engellilerin turistik ürün almasında etken iken ve birinci kaynak olarak görülürken diğer yandan hizmet kalitesi düşük olan seyahat acentaları, engellilerin turistik faaliyetlere katılmasının önünde bir engel oluşturmaktadır. Hong Kong'daki seyahat acenteleri ile ilgili yapılan araştırmada, katılımcıların çoğu engelsiz turizm pazarının ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz olduğunu ortaya koymuştur. Seyahat acentelerinin, engelsiz turizm pazarının ihtiyaçlarını tam olarak karşılamaması engellilerin turistik faaliyetlere katılmalarını doğrudan etkilemektedir (McKercher vd, 2003: 465-472).

Burnett, çalışmasında hareket engelli bireylerin ürünleri satın alırken kullandığı bilgi kaynaklarını, alışveriş alışkanlıklarını, seçim kriterlerini ve hizmet pazarlayıcısının sahip olduğu yönetsel etkiyi incelemiştir. Araştırmada, satın alma kararları vermede birincil bilgi kaynağının aile ve arkadaşlar, ikincil bilgi kaynağının da engelli örgütleri olduğu tespit edilmiştir (Burnett, 1996: 8).

Darcy, 2016 yılında engelli bireylerin önemli olarak belirledikleri hususları ve bu hususlara ilişkin bilgileri aktarma tercihlerini araştırmıştır. Engelli bireylere erişilebilir konaklama hakkında deneysel bilgi sağlayan bu araştırma, özellikle engelli bireylerin konaklama ile ilgili ihtiyaçları hakkında bilinçli olarak karar vermeleri için gerekli olan karmaşık bilgi düzeyini vurgulamıştır. Darcy, erişimi, insanların görsel güçlendirme, detaylı bilgi ve mekânsal boyutu anlama isteklerini, erişim konularında bilinçli bir karar vermeleri için önemli faktör olarak belirttikleri bireysel bir söylem olarak ifade etmiştir. Bu araştırma, engelli kişilerin erişim konularına ve erişilebilir konaklamaya ilişkin daha fazla deneysel anlayış sağlamıştır. Özellikle insanların konaklama ihtiyaçları hakkında bilinçli bir karar vermeleri için gereken karmaşık bilgi düzeyini vurgulamıştır (Darcy, 2016: 8).

Irena Szewczyk'in araştırmasında tespit ettiği başka bir husus ise otellerin engellilerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz olmasının finansal sebeplere bağlı olduğudur. Engellilerin, genel olarak yalnız olmalarının yanında otele gelen yıllık misafir sayısının sadece % 1'ni

oluşturduğundan dolayı engelliler için özel konaklama tesisleri ve düzenlemeler için yatırım yapmanın gereksiz görüldüğünü ve sadece asgari düzeyde yasal düzenlemelerin yapılmasının yeterli olacağını düşünüldüğünü ifade etmiştir (Szewczyk, 2015: 381).

Yoksulluk, fiziksel çevre, ulaşım ve eğitim, engelli bireylerin karşılaştıkları temel sorunlardır. Konuyla ilgili olarak yapılan araştırmalar incelendiğinde dünya genelinde bulunan engellilerin çoğunun, yoksul ailelerden geldiğini ve hayatlarına maddi sıkıntılar içinde devam ettiklerini göstermektedir. Eğitimlerindeki eksiklik de yoksulluğa paralel olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla yoksul ailelerin engelli çocukları, maddi yoksunluk nedeniyle eğitim almakta güçlük çekmektedir (Koca, 2010: 5).

Asiah Abdul Rahim ve Nur Amirah Abd. Samad tarafından Doğu Malezya'da bulunan iki otel ve tatil köyünde, konu ile ilgili olarak bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada elde veriler bilimsel bir yöntemle analiz edilmiştir. Bu konaklama yerlerinde mevcut basamaklar ve eşik gibi engeller nedeniyle özellikle tekerlekli sandalyede bulunan engelliler için hareketliliğin sınırlı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bina yönetimi tarafından sağlanan kabartmalı uyarı yüzeylerinin olmaması nedeniyle görme engellilerin hareketliliği yeterince güvenli olamamaktadır. İşitme engelli kişilere yardımcı olmak, acil bir durumu belirtmek için banyolarına ve yatak odalarına yanıp sönen ışıklar takılması gerektiğini belirtmişlerdir (Rahim ve Samad, 2010: 19).

Erişilebilir turizm alanında, özel ihtiyaçları olan turistler için motivasyonsuzluk durumu konusunu araştıran az sayıda çalışma bulunmaktadır. Mamoon Allan tarafından Ürdün'de yapılan bir çalışmada, engelli turistlerin motivasyonları ve seyahat kısıtlamaları incelenmiştir. Araştırma sonucunda seyahat kısıtlamalarının engelli turistlerin üzerinde en yüksek etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle Ürdün'de, turizm arzının erişilebilirliğini geliştirmek ve engelsiz turizm ürünleri sağlamak, kilit bir politika önceliği olmalıdır. Ayrıca engelli turistlerin motive eden unsurları ve seyahat kısıtlamalarını daha iyi anlamak, yöneticilere, tanıtımcılara ve politika yapıcılara bu tür turistler için ürün ve hizmetlerini iyileştirme konusunda yardımcı olmaları gerektiğini ifade etmiştir (Allan, 2015: 1116-1117).

Toplum, engelli bireylerin ihtiyaçlarının daha fazla farkında olmaları gerektiğini ve destinasyonların erişilebilir olmanın finansal kazanç potansiyelini keşfettikçe kapsayıcı turizme yönelik süreç devam edecek ve şu an çok uzak görünse de toplumda herkes için sonuna kadar erişilebilir olacaktır (Buj, 2010: 58)

Zsarnoczky 2017 yılında yaptığı bir çalışmada, engelliler ve turizm arasındaki etkileşimi incelemiştir. Çalışmasında erişilebilir turizmin, Avrupa Birliği'nde öncelikli bir konu olduğunu ve erişilebilir turizmin şu anda tüm turizm endüstrisi ile ilgili olduğunu ve istatistiki verilerin sektörde artan bir eğilim gösterdiğini ifade etmiştir. Erişilebilir turizmde ziyaretçiler mevsimlere daha az bağımlıdır ve genellikle refakatçi ile seyahat ederler. Turizm hizmeti sağlayıcıları için en önemli zorluk, personelinin yeterli eğitimidir. Erişilebilir turizm yatırımcıları, evrensel tasarım, ulaşım altyapısı, erişilebilir bilgi kaynakları ve iyi uygulamaların uyarlanması gibi birçok faktörü hesaba katmalıdır (Zsarnoczky, 2017: 3-4).

Seyahat eden engelli bireylerin sayısı artmasına rağmen çok az ağırlama programı, engelli konuklarla ilgili eğitim konularını içermektedir. Lazarus ve Kauffman'nın yaptığı bir araştırmada, engelli konukların ihtiyaçlarının ağırlama müfredatında ele alınıp alınmadığını tespit etmek amacıyla 10 ağırlama programından oluşan bir telefon anketi gerçekleştirmiştir. İncelenen programların hiçbiri, engelli bireylerin sorunları veya engelli bireylerin ihtiyaçlarıyla ilgili özel talimatlar sunmamıştır. Sadece birkaç program, engellilik konularının periyodik olarak tartışıldığı kursların olduğunu belirtmiştir. Genel olarak, personelin, gittikçe sayıları artan engelli bireylere hizmet etmek için yeterli eğitimi almadığı tespit edilmiştir (Lazarus ve Kaufman, 1988: 69).

Engellilere nasıl davranacağı konusunda daha az yetenekli olan otel çalışanları, engelli misafirleri çekemeyebilir. Bu nedenle otel personelinin eğitimi, engelli misafirlerin talebine cevap vermek için bir alternatif olabilir. Engelli misafirlerin bazıları için ekstra zaman ve özel donanım ihtiyacı duyulabilir. Ancak otel pazarlamacıları, uygun bir konumlandırma ve iyi yönetilen hizmetler ile engelli pazar türünün bir strateji olabileceğini bilmelidir. (Tantawy, Kim ve Pyo, 2005: 100).

Khalil ve Fathy İskenderiye'nin uluslararası engelli turizm pazarındaki payını en üst düzeye çıkarmak için otellerin internet sitelerinde, engelli konukların tesislere erişilebilirliğini iyileştirmek amacıyla bir araştırma yapmış ve engelli misafirler için otel internet sitelerinin erişilebilirliğine ilişkin bir değerlendirme ölçütleri şablonu geliştirmiştir. Araştırma sonucunda çeşitli bilgilere göre otel internet sitelerinin, tam olarak erişilebilir olmadığını tespit etmiştir. Engelli bireylerin konaklama tesislerine ulaşımını sağlamak ve tesislere ilişkin bilgileri daha kolay erişilebilir bir hale getirmek için internet sitelerinde yardımcı teknoloji ve görüntüleme yöntemlerinin kullanılmasını önermiştir (Khalil ve Fathy, 2017: 195). Buhalis (2003) bir

çalışmasında, engelli bireylerin interneti birincil bilgi kaynağı ve önemli bir veri tabanı olarak gördüklerini ifade etmiştir. Çünkü internet, güncel seyahat bilgilerini elde etme, ihtiyaçlarını hizmet sağlayıcısına iletme ve seyahatlerini planlamada kolaylık sağlamaktadır (Buhalis, 2003: 165). Görme engelli bireylerin erişilebilirliğini kolaylaştırmak amacıyla otel işletmelerine ait olan internet sitelerinin tasarımında görme engelli bireylerin kullanabildiği programların bulunması ve internet sitesine sesli tanıtım seçeneğinin de eklenmesi, son derece önemlidir. Kırlar'ın İzmir'deki otellerde yaptığı çalışma sonucunda, hiçbir otelde görme engelli bireylere yönelik olarak böyle bir düzenleme olmadığını tespit etmiştir (Kırlar, 2013: 173). İstenilen bilgiye internet aracılığıyla daha rahat ulaşılması ve bilginin daha hızlı yayılması, engelli bireylerin tatil yerlerini seçmelerini ve tatillerini daha iyi planlamalarını kolaylaştırmaktadır (Chang ve Chen, 2010: 1214; Cavinato ve Cuckovich, 1992: 51).

Domínguez Vila ve arkadaşları yaptıkları bir çalışmada, engelli bireylerin çevrimiçi turist bilgilerine erişimini yöneten politika ve düzenlemelerin doğru uygulanıp uygulanmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. İskandinav ülkeleri ve İngilizce konuşulan ülkeler, engelli insanlar için daha kapsayıcı yasalar geliştirmiş, kaynaklara erişimi kolaylaştırmış görünmektedir. Kuzey ülkeleri, engelli bireylerin hayatını kolaylaştırmak için daha fazla yatırım yapmış ancak tek başına yatırım bir kesin bir çözüm olmamaktadır. Norveç örneğinde görüldüğü gibi engellilik politikalarında en yüksek harcamaya sahip olmasına rağmen resmi turizm internet sitesinde erişilebilirlik açısından en çok sorun yaşanan bir ülke olduğunu ortaya konmuştur. Erişilebilir turizmde en büyük pazar payına sahip ülkelerden ikisi olan Almanya ve Birleşik Krallık için resmi turizm internet siteleri gibi Norveç'in resmi turizm internet sitesinin sıra dışı özellikleri dikkate değer bulunmuştur (Domínguez vd, 2019: 12).

Otel internet sitelerinin erişilebilirliği ve engelli turistler için önemi hakkında bilinenler kısıtlıdır. Herhangi bir otel internet sitesinin başarısı, turizmi teşvik etmek ve çevrimiçi müşterilerini özellikle engelli kişileri çekmek açısından çok önemlidir. Engelli bireyler, İnternet sitelerinin otel rezervasyonu için bağımsız kararlar alma konusunda kendilerine yardımcı olan temel bilgi kaynağı olduğu konusunda, aynı düşüncüyü paylaşmaktadır. Ancak mevcut literatür, engellilerin internet siteleri üzerinden karşılaştığı sorunları vurgulama konusunda yetersiz kalmaktadır (Buhalis ve Michopoulou, [2011] akt. Singh ve Sibi, 2020: 258-259).

Buhalis ve Michopoulou, 2011 yılında bilgiye dayalı turizm destinasyonu pazarlaması yani erişilebilirlik pazarı ile ilgili yaptığı araştırmada elde ettiği bulgular, Avrupa’da 127 milyondan fazla insan olduğunu ve bunların ihtiyaçlarının üç kategoriye ayrıldığını belirtmiştir. Bunlar:

1. Düzenlenmiş çevre erişilebilirliği,
2. Erişilebilirlik hakkında bilgi,
3. Çevrimiçi erişilebilir bilgi.

Erişilebilirlik pazarında her bireyin farklı beklenti veya engele sahip olması nedeniyle geleneksel tekniklerinin uygulanamayacağını ortaya konmuştur (Buhalis ve Michopoulou, 2011: 145-168).

Kolodziejczak 2019 yılında, “engelliler için erişilebilir turizmin gelişiminde bir faktör olarak bilgi” başlıklı yaptığı bir çalışmada, engelli turistler için artan sayıda yayın ve internet sitesi oluşturulduğunu belirtmiştir. Ancak hem evrensel tasarım ilkeleri hem de yayın maliyetleri nedeniyle turistlere yönelik tüm yayınlarda, konaklama tesisinin ve hizmetlerinin erişilebilirliğine ilişkin bilgilere yer verilmesi gerektiğini tavsiye etmiştir (Kolodziejczak, 2019: 73). Ayrıca ICT’nin erişilebilirlik yönergelerine göre tasarlanmış interneti kullanarak uygun ve doğru bilgiye erişim, erişilebilirlik gerektiren pazar için çok önemlidir (Buhalis vd, 2005: 7).

Avrupa ülkeleri arasında Almanya’dan sonra en fazla engelli birey nüfusunu bünyesinde barındıran Türkiye’de (Bulgan ve Çarıkçık, 2015: 17) toplam nüfus içerisindeki engelli oranı %12,29’dur. Konuşma, işitme, görme, zihinsel ve ortopedik engelli oranı % 2,58, devamlı tedavi görmesi gereken süregen veya devamlı engelli oranı ise % 9,7’dir. Türkiye’de engelli bireylere yaklaşım, geleneksel olarak tarihi süreç içerisinde olumlu şekilde görülmektedir (Bulgan ve Çarıkçı, 2016: 19).

Birçok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de engelliler, şehir hayatında büyük sorunlarla karşılaşmaktadır (Sümer, 2015: 142). 2006 yılında Yaylı ve Öztürk tarafından yapılan bir çalışmada, otel işletmelerinin engelli bireyler için uygunluğunu araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, otel girişleri başta olmak üzere resepsiyon, restoran ve park gibi yerlerin engelli bireyler için uygun olduğu ancak, merdiven, banyo ve tuvaletlerin uygun olmadığını belirtmişlerdir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 92). Eryılmaz, konuyla ilgili bir çalışma yapmış ve Bodrum’da bulunan otel işletmelerinin, engelli bireylere yönelik yasal mevzuata genel olarak

uyum sağladıkları ancak gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında ilgili yasal mevzuatın yetersiz durumda olduğunu tespit etmiştir (Eryılmaz, 2010: 9).

2003 yılında Yörük tarafından yapılan bir çalışmada, İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinden 10 tanesi seçilmiş ve bu işletmelerin engelli bireyler için yaptığı düzenlemeleri belirlemeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda, seçilen konaklama tesislerinin engelli misafirler için genel olarak bazı düzenlemeler yaptıklarını tespit etmiş ve engelli bireyler için fiziki ve çevresel düzenlemelerin yapılması gerektiği bilincinin işletme yetkililerinin var olduğunu belirlemiştir. Ancak bilinç olmasına rağmen seçilen konaklama işletmelerinin genel olarak engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz olduğunu tespit etmiştir (Yörük, 2003: 2).

Ankaya ve Aslan tarafından 2020 yılında yapılan bir çalışmada, engelli turizm ile ilgili tahminler, engelliliğin sınıflandırılması ve engellilere yönelik turizmin ölçütleri incelenmiş ve araştırma sonucunda bir takım öneriler sunulmuştur. Araştırma sonucunda Türkiye'nin turizm arzı yüksek bir ülke olmasına rağmen, engelsiz turizm pazarından yeterli pay alamadığını bunun sebebinin de engelsiz turizme yönelik alt yapının olmayışı, yasal mevzuatın yetersiz oluşu, turizmin yetersiz tanıtımı ve engellilerin, turizm alanındaki haklarına ilişkin yetersiz bilgiye sahip olmalarına bağlamaktadır. Ayrıca sorunların giderilmesi ve engelsiz turizmin gelişmesi için de konaklama tesislerinin otoriteler tarafında kontrol edilmesi, gerekli altyapının düzenlenmesi ve engelli bireylerin, yasal mevzuat hakkında bilgilendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Ankaya ve Aslan, 2020: 55).

Tüm bireylerin, sosyal, siyasal ve ekonomik hayata katılım hakkı ile beraber seyahat özgürlüğüne de sahip olduğu dikkate alındığında erişilebilirliğin, son derece önemli olduğu görülmektedir. Bu açıdan, erişilebilirlik ve engelsiz hizmetlerin tüm sektörler için yapılması gereken düzenlemeler olduğu kabul edilmelidir.

Engelli bireylerin, sosyal hayata katılım hakkı söz konusu olduğunda bu hakkın kullanılmasında erişilebilirliğin ya da engelsizliğin son derece önemli olduğu görülmektedir. Erişilebilirliğin sadece belirli yerler veya konular için değil tüm sektörler için gerçekleştirilmesi gerektiği düşünülmelidir (Bayrak, 2017: 48).

Engellilerle ilgili bir diğer çalışma da Bulgan ve Gökteş tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada turizm sektöründe yaşanan iletişim sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunların

çözümlerine yönelik olarak Antalya’da bulunan farklı tür işletmelerden 50 kişi ile görüşülmüştür. Araştırma sonucunda, engelli bireylerle sağlıklı iletişim kurulabilmesi için turizm sektöründe çalışan personelin, engelli misafirlerle empati kurması, onlara karşı yüz ifadesi ve kullandıkları beden diline dikkat etmesi gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılırken kendilerine hizmet veren personel ile yaşadıkları sorunların neler olduğu ve bu sorunların çözümü konusunda yeterli çalışmalar olmadığını belirtmiştir (Göktaş ve Bulgan, 2016: 50).

Akıncı ve Sönmez tarafından 2013 yılında tatil yapmak isteyen engellilerin turizm hizmetleriyle ilgili beklentilerinin incelenmesi ve bu çerçevede özel ve kamu kuruluşlarının yöneticileri, engelli aileleri ve engellilerin beklentileriyle ilgili görüşleri üzerinde yapılan bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada engelli bireylerin taleplerinin karşılanma düzeyinin beklenenden daha az olduğu bildirilmiştir. Rezervasyon yapma noktasından tatili gerçekleştirme aşamasına kadar olan süreçte, engelli bireylerin yaşadıkları temel sorunlar arasında en çok karşılaşılan sorunun mimari engellerin olduğunu ifade etmiştir (Akıncı ve Sönmez, 2015: 109). Aynı çalışmada, Türkiye’de engellilerin tatil mekânlarını ve turistik ihtiyaçlarını mevcut durumla beraber bilimsel verilerle ortaya koyacak ve ilgili konunun tüm bileşenlerinin düşüncelerini kapsamlı bir şekilde tespit edecek bilimsel çalışmalara ihtiyaç duyulduğu da belirtilmiştir.

Şenol ve arkadaşları Antalya bölgesinde yer alan turizm işletmelerinde engellilerle ilgili uygulamalarda eksikliklerin belirlenmesi ve mevcut sorunların tespit edilmesi üzerinde bir çalışma yapmışlardır. Araştırmada, engellilerle ilgili olarak konaklama işletmelerinde göze çarpan eksiklerin, engelli turistlerin seyahati için tasarlanmış uygun ulaşım araçlarının olmayışını belirterek engelli misafirlere özel fiyat indirimleri yapmaları ve yerel aktiviteler düzenlemeleri gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca engelli misafirlere yardım etme konusunda, otel işletmelerinde çalışan personelin de eğitilmesi gerektiğini vurgulamışlardır (Şenol vd, 2016: 89).

Benzer bir çalışma da 2013 yılında Kırlar tarafından yapılmıştır. İzmir’de bulunan otel işletmeleri üzerine çalışmasını yapan Kırlar, çalışması sonucunda, bazı otellerin kanuni sorumlulukları kapsamında yaptıkları bazı düzenlemelerin, sadece ortopedik engelli bireyler için olduğu ve diğer engelli türleri için olan düzenlemelerin yetersiz olduğunu ya da hiç olmadığını tespit etmiştir. Ayrıca, erişilebilirlik standartlarına uymayan düzenlemelerin olduğunu ve konuyla ilgili yasal denetimin de yetersiz olduğunu belirtmiştir (Kırlar, 2013: 175).

Turizm işletmelerinde engelli misafirlerle iletişim kurulmasında kullanılacak araçlar ve yapılabilecekler aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Travability, 2021: 5):

- Rezervasyon için internet, e-posta veya telefon gibi alternatif iletişim seçeneği sunmak,
- Müşteri şikâyetlerinin iletilmesi için farklı iletişim yöntemleri kullanma,
- Engelli bireylerle gelen refakatçileri de kabul ederek onlar aracılığıyla iletişim kurma,
- Erişim için özel bir ihtiyaçlarının olup olmadığını engelli bireylere sorma,
- Konaklama tesisine ait internet sitesinin erişilebilirlik standartların uygun olması,
- İşletme personelinin engelli bireylerle iletişim kurabilmesi amacıyla eğitilmesi,
- Engelli bireyler tarafından net bir şekilde anlaşılabilen ve kolay okunabilen işaretlerin kullanılması.

Sonuç itibariyle engelsiz turizm, evrensel ve temel insan haklarından biri olarak görülür. Ancak engelli bireylerin bu haktan yararlanmaları, kendilerine yönelik fiziksel ve yasal düzenlemelerin yapılması, bu çalışmaların hızlandırılması gerekmektedir. Dolayısıyla, engelsiz turizmin yeterince gelişmiş olmaması bir sorun olarak görülmeli ve bu sorun temel insan hakları çerçevesinde değerlendirilmelidir. Ülkelerin gelişmişlik seviyelerine bakılmadan insan onuruna yakışan bir yaklaşımla insanlar arasında herhangi bir fark gözetmeksizin erişilebilirlik imkânları artırılabilir ve herkes için turizm anlayışıyla engelsiz turizm alanında olumlu ilerlemeler sağlanabilir (Köşker, 2020: 50).

2.4 Engellilerle İlgili Yasal Düzenlemeler

Modern toplumlarda, engelli birey ve grupların hayatın her aşamasına eşit katılım imkânı ile bağımsız yaşama olanaklarına kavuşturulması doğrultusunda, tüm ülkelere önemli sorumluluklar yüklenmekte ve engelli bireylerin hakları yasal yollarla güvence altına alınmaktadır (Şişman, 2011: 171). Turizm, şehir politikalarından ve mevzuattan bağımsız düşünülemez (Yıldız, 2019: 339: 344).

Engelli insanların da diğer normal bireyler gibi temel hak ve özgürlüklere sahip olmaları, herkes tarafından kabul edilmekle beraber bu anlayışın, günlük hayatta uygulandığını söylemek

zordur. Birleşmiş Milletler ve Avrupa Konseyi, insan haklarını, üye ülkelerle imzaladığı sözleşmelere güvence altına almıştır. Türkiye de bu oluşumların üyesi olması sebebiyle aynı taahhütleri taşımaktadır. Bütün İnsan haklarını koruma altına alan bu sözleşmeler, hiçbir ayırım yapılmaksızın tüm bireyler için geçerlidir. Ancak engelli bireylerin, bu sözleşmelerde tanınan haklardan farklı nedenlerden dolayı etkin bir şekilde faydalanmadıkları görülmüştür (Quinn vd, 2014: 14). İnsan hakları evrensel bildirgesinde tüm bireylerin serbest dolaşma ve seyahat etme hakkı bulunduğunu ifade edilmektedir. Ancak yapılan araştırmalar, engelli bireylerin seyahat haklarından aktif ve yeterli bir düzeyde yararlanmadıklarını göstermektedir (Kaygısız ve Bulgan, 2015: 98). 1991 tarihinde yayınlanan Birleşmiş Milletler Raporunda da bu konu vurgulanmış ve engelli bireylerin toplumsal hayata uyum sağlamaları ve tam katımlarının önündeki sosyal ve fiziksel engeller sebebiyle kabul edilmez şartlarda yaşadıkları ifade edilmiştir (UNESCO, 1991: 9).

Dünya Turizm Örgütü, 1991 yılında toplanan genel kurulda, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırmak amacıyla turizm alanında faaliyet gösteren tesislerin, engelli bireylerin erişilebilirliğine yönelik genel ve özel ihtiyaçları karşılayacak şekilde uygulamaları gereken özelliklere ve turizm personelinin, engelli bireylere karşı davranışları konusunda eğitilmesi üzerine odaklanmış (ENAT, 2007: 10)

1993 yılında toplanan Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, engelli bireylere eşit fırsatların sunulması konusunda 22 adet standart kural belirlemiştir. 5. Kural kapsamında, fırsat eşitliğine yönelik olarak engelli bireylerin erişilebilirliğini sağlamak amacıyla ülkelerin engelsiz turizmin önemini farkında olmalarını ve çevresel ve fiziksel ortamları erişilebilir hale getirmeleri gerektiğini belirtmiştir (Tellioglu, 2018: 70).

İnsan hak ve özgürlüklerinin evrensel ve birbiri ile bağlantılı olduğu ifade edilmiş, Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nde belirtilmiş ve hiçbir ayrımcılığa maruz kalmadan tüm engelli bireylerin bu haklardan yararlanması güvence altına alınmıştır. Ayrıca, bu sözleşme, bütün engelli kişiler arasında fırsat eşitliğinin sağlanması, engelli haklarının güçlendirilmesi ve korunmasından bahsetmektedir. Çünkü engelli bireylerin de diğer bireyler gibi bilgi edinme, seyahat etme, tatil ve konaklama hakları vardır (Ho ve Peng, 2017: 450).

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin, Avrupa Birliği çerçevesinde uygulanabilirliğini artırmak amacıyla 2010-2020 Avrupa Birliği Engelliler Stratejisi

hazırlanmıştır. Bu çerçevede, engelli bireyler ve ailelerinin, ekonomik ve sosyal hayatın tüm alanlarında, diğer bireylerle eşit seviyede kültürel faaliyetlere katılabilmeleri, serbest seyahat haklarını kullanabilmeleri ve turizm faaliyetlerine katılımlarının güvence altına alınması amaçlanmıştır. Dolayısıyla, bu strateji, sosyal ve ekonomik faktörler nedeniyle engelli bireylerin karşılaştıkları sorunları ortadan kaldırılmayı hedeflemektedir (Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014: 95).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 90. maddesinde belirtildiği gibi usulüne uygun olarak kabul edilmiş ve yürürlüğe girmiş olan temel hak ve özgürlükler hakkındaki uluslararası anlaşmalar, kanun hükmündedir ve kanunların aynı konuda farklı hükümler içermesi nedeniyle çıkabilecek uyumsuzluklarda uluslararası anlaşma hükümleri esas alınır (T.C. Anayasası md:90).

Engelli Ayrımcılığı Yasası'nın (DDA) 1995'te kabulü ile özellikle hizmet sağlayıcılarının ve turizm endüstrisinin, engellilerin kötü durumuna olan siyasi ve ekonomik ilgisini artırdı (Shaw ve Coles, T, 2004: 397). Engelli turistlerin karşılaştığı sorunlar, özellikle 1970'ten 1990'lara doğru giderek daha fazla farkına varılmasıyla ortaya konuldu ancak yapılabilecekler mevzuat eksikliği nedeniyle sınırlıydı (Shaw ve Coles, T, 2004: 398).

Birleşmiş Milletler'in 1991'de yayınladığı raporda, engelli bireylerin toplumsal hayata katılımlarını ve toplumla bütünleşmelerini sınırlayan sosyal ve fiziksel engellerin mevcut olması nedeniyle engelli bireylerin, kabul edilemez koşullarda yaşadıklarını ifade etmiştir(UNESCO, 1991). Toplumsal iyileştirmeye yönelik çabalar, engelli bireyler için yapılması gereken çalışmalarla tamamlanmadığı sürece, engelli bireylerin hiç kimseye ihtiyaç duymadan yaşamlarını sürdürmeleri mümkün olmayacaktır. Bu kapsamda Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) 2002 yılında hazırladığı raporda, engellilikten kaynaklanan yoksulluğun azaltılması için herkesin ulaşabildiği hizmetlere, engellilerin de ulaşmasının gerekli olduğunu vurgulamış ve bunun da bireylerdeki zihinsel, fiziksel ve yapı farklılıkları dikkate alınarak kolaylaştırılması ile mümkün olabileceğini belirtmiştir (ILO, 2002: 2).

Bir tür iş pazarı olan engelsiz turizm pazarının potansiyeli, turizm hizmeti sunan işletmeler tarafından henüz tam olarak bilinmediği için bu turizm pazarından elde edilecek kâr oranı da ciddiye alınmamaktadır. Bununla birlikte, bu pazarın analizi ve elde edilen veriler ile istatistikler, engelsiz turizmin gerçek potansiyelini ortaya çıkarmaktadır. Turistik mekânlar, engelliler için ne kadar uygun hale getirilir ise turizm destinasyonlarının kalitesi de o derece yüksek olacaktır (Islambekova, 2021: 4).

Engelli bireylerin yasal hakları konusunda tarihsel geçmişe bakıldığında toplumsal yapı itibariyle engelli bireylere karşı olumlu davranışlar gösterilmiş (Bulgan ve Çarıkçı, 2016). Buna rağmen bu konudaki yasal düzenlemeler sonradan getirilmiştir.

1982 yılında kabul edilen Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, yerleşme ve seyahat hürriyeti ile ilgili 23. maddesinde “herkes yerleşme hakkına ve seyahat hürriyetine sahiptir” ifadesi yer almaktadır. Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere, toplumun diğer sağlıklı bireyleri gibi engelli bireylerin de seyahat etme ve turistik faaliyetlere katılma hakları vardır (Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1567). Ancak onların bu haklara sahip olması, bu haklarını kullanabilecekleri anlamına gelmemektedir. Çünkü engelli bireylerin seyahat edebilmesi ve turistik faaliyetlere katılabilmesi için onlara uygun çevresel ve fiziksel düzenlemelerin yapılması, bu düzenlemelerin yasal güvence altına alınması gerekmektedir. Engelli bireylere yönelik olarak Türkiye’de ilk yasal düzenleme, 1997 yılında İmar Kanununa eklenen 572 sayılı Kanun Hükmündeki Kararname ile getirilmiştir. Bu yasal düzenlemeye göre, her türlü binalarda, kentsel teknik altyapı alanlarında, imar planlarında, şehir içi yol ve kurumlarda engelli bireylerin rahat erişimi için Türk Standartları Enstitüsünün şartlarına uygun hale getirilmesi (İmar Kanunu, 1985: Ek madde 1) zorunlu kılınmıştır (Akdu ve Akdu, 2018: 111).

Avrupa’daki yasal düzenlemelere göre konaklama işletmelerinde engelli misafirler için ayrılan oda sayısı, işletmenin toplam oda kapasitesinin %10 oranında olmasını zorunlu kılmıştır (Şenol, 2016: 77). Ancak Türkiye’de engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun olarak bulundurulması zorunlu olan oda sayısı, her tesiste asgari bir oda olmakla beraber toplam oda sayısının % 1’i oranındadır. Engellilere yönelik düzenleme hakkında Bakanlar Kurulunca, 2000 yılında yürürlüğe giren 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesine göre yeni bir düzenleme getirilmiştir. Bu düzenlemeye göre, 80 ve üzeri oda kapasitesine sahip olan konaklama tesisleri ile günübirlik tesisler, eğlence merkezleri, temalı parklarda ve müşteriler tarafından kullanılan tüm alanlar dâhil olmak üzere açık alanların, bedensel engelli bireyler tarafından da kullanılabilmesine olanak sağlayan fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, engelliler için kolaylık sağlayan özel işaretlerle belirtilir. Bütün tesislerde en az bir oda olmak üzere toplam oda sayısının % 1’i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engelli misafirlerin kullanabileceği şekilde inşa edilerek düzenlenir denilmektedir. Bununla beraber, konaklama işletmelerinin yasal mevzuatta yer alan düzenlemeleri yeterli oranda uygulamadıklarından dolayı engelli bireyler,

konaklama işletmelerinin sunduğu ürün ve hizmetlerden yeterli oranda yararlanamadıkları söylenebilir. Mevzuatta bulunan ya da engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik düzenlemelerin getireceği ek maliyetler yatırımcıları endişelendirmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yararlanamamalarının diğer bir nedeni de işletme çalışanlarının, engelli bireylerle iletişim kurmada yetersiz ve eğitimsiz olmalarıdır (Akın, 2018: 169).

Turizm faaliyetlerine katılan bireylerin sayısı yıldan yıla artarken engelli bireylerin oranının bu faaliyetlere katılan kişilere oranla düşük olduğu söylenebilir. Bu nedenle diğer bireyler gibi engelli bireylerin de eşit fırsatlara sahip olması ve bu faaliyetlere katılabilmesi için konaklama işletmelerinin gerekli yapısal ve hizmetlerin sunumuna yönelik düzenlemeleri yapmaları önemlidir (Bulgan ve Çarıkçı, 2016: 22).

Türkiye’de, engelli bireylerin yaşamları ile ilgili sorunların çözümü ve toplumla bütünleşmelerini sağlamak için yeterli sayıda yasa maddesi, yönetmelik ve genelge mevcuttur. Bu konuda düzenlenmiş en geniş kapsamlı kanun, 2005 yılında kabul edilen 5378 sayılı ‘Özürümler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Hakkında Kanun’dur (Özürümler Kanunu, 2005/5378). Bu yasayı takiben engelliler ile ilgili farkındalığı artırmak amacıyla 2007 yılında, ‘Engelsiz Türkiye Projesi’ başlatmış ve farklı kurum ve kuruluşların desteğiyle Türkiye geneline yayılmıştır. Devletin engellilere tanıdığı hakların anlaşılması ve uygulanması için çalışmalar yapmak amacıyla böyle bir proje başlatılmıştır (Kocaömer, 2021: 1).

21.06.2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete ile yayınlanan turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelikte ifade edildiği gibi, konaklama tesisleri ve temalı parklarda, bedensel engelli bireyler için genel tuvaletler ve dolaşım alanlarının bulunması gerektiğini belirtmektedir. Ayrıca 30.07.2007 tarihinde New York’ta imzalanan Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme’yi 2008 yılında çıkarılan Resmi Gazete ile onaylamıştır. Bu kanunun Bakanlar Kurulunca yürütüleceği ve yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe gireceği, ilgili Resmi Gazetede belirtilmiştir. ‘Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile İlgili Bazı Değişikliklerin Yapılması Hakkında Kanun’ gereğince engelli ve yaşlı bireylere yönelik bazı düzenlemeler yapılmıştır. Buna göre, ‘Engelli bireyler için Sağlık Kurulu Raporuyla engellilik oranının % 40’ın üzerinde olduğunu belgeleyen Türk vatandaşlarının kendileri ve kendileriyle yolculuk eden refakatçileri, denizyollarının ve demiryolları dâhil, şehir içi ve şehirlerarası hatlarından, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere

veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehir içi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanırlar' denilmektedir. Türkiye'de engelli bireyler için yapılan düzenlemeler, 2019 yılına kadar genellikle bedensel engelli bireylere yöneliktir. Dolayısıyla diğer engelli grupların, bu durumda ihmal edildiği söylenebilir (Köşker, 2020: 48).

Engelli turizmi denilince genellikle fiziksel engelli bireyler akla gelmekte ve bunlara göre düzenlemeler yapılmaktadır. Oysaki sadece fiziksel engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan düzenlemeler, diğer engelli grupların ihtiyaçlarını karşılamamaktadır. Engelli bireylere göre düzenlemeler yapılırken diğer engelli gruplarının ihtiyaçları da dikkate alınmalıdır (Kong ve Loi, 2017: 101). Bu açıdan bakıldığında 27 Kasım 2019 tarih ve 30961 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ ile Turizm Tesislerine Erişilebilir Düzenlemeler başlığı altında diğer engelli grupları da kapsayan bir takım düzenlemeler açıklanmıştır. Bu kapsamda, engelli bireylerin tesislerdeki genel hizmetler başta olmak üzere diğer hizmetlere erişebilmesi, tesisin girişinden başlayıp hizmet alımının son noktasına kadar her türlü engelli grubu için uygun olan düzenleme ve sorumluluklar getirilmiştir (Resmi Gazete, 2019).

Yukarıdaki açıklamalardan dikkate alındığında turizm kavramının, bir bütün olarak ele alınması gerektiği anlaşılmaktadır. Engelli bireyler, tatile gittiklerinde veya evden dışarı çıktıklarında sadece konaklama veya ulaşım imkânlarını kullanmazlar. Engelli bireyler, buldukları destinasyonlarda etrafı gezmek, alışveriş yapmak ve yerel halk ile bütünleşerek kültürel değerleri öğrenmek isterler. Engelli bireylerin bu tür sosyal ihtiyaçları, engelli olmayan insanların ihtiyaçlarından çok farklı değildir. Engelli insanlar da diğer tüm insanlar gibi alışverişe gidebilmeli, ulaştırma hizmetlerinden kolaylıkla yararlanabilmelidir. Teknik alt yapı olanaklarıyla birlikte, kentin şekillenmesi ve engelli bireylerin yaşam alanlarına katılmasında yerel yönetimlerin önemli bir rolü vardır (Öztürk, 2012: 27).

Türkiye'de, engelli bireylere yönelik bir takım yasal düzenlemeler bulunmasına rağmen engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırmaya yönelik duyarlılık, kişiden kişiye ve bölgeden bölgeye değişiklik göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında ve diğer gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye'de, engelli bireyler için yapılan düzenlemelerin istenilen seviyede olmadığı söylenebilir (Çelik, 2019: 853). Ancak gün geçtikçe engellilerle ilgili yasal düzenlemeler gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir. Bu kapsamda 6462 sayılı Kanun, engelli

bireylere yönelik kavramların değiştirilmesi amacıyla yeniden düzenlenmiştir. Değişiklik içeren yasaya göre özür, özürölük, sakat, sakatlık gibi kelimeler yerine engel, engellilik gibi kavramların kullanılması zorunlu kılınmıştır (Benzer, 2017: 3).

Türkiye’de engellilerle ilgili olarak pek çok yasa maddesi, genelge ve yönetmelik mevcuttur (İnan vd, 2013: 725). Anayasanın 50. Maddesi: ‘Hiç kimse, cinsiyetine, yaşına ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmaz. Ruhsal ve bedensel yetersizliği olanlar, küçükler ve kadınlar, çalışma koşulları bakımından özel olarak korunurlar.’ ifadesi ile çalışma koşullarının engellilerin için özel olarak düzenlenmesi gerektiğini belirtmiştir (Anayasa, 1982: 1).

Türkiye’de, engelsiz turizme yönelik olarak getirilen yasal düzenlemeler, turizm adına olumlu gelişmeler olarak kabul edilebilir ancak konaklama işletmelerinin sadece yasal olarak zorunlu kılınan oda sayısı kadar istenilen ölçülerde düzenleme yaptığı ve engelsiz turizm pazarı için isteksiz oldukları görülmektedir (Kırlar, 2013;Şenol, 2016). Destinasyonlardaki ulaşım, konaklama ve diğer ürün ve hizmetlere yönelik altyapı yatırımlarının farklı engelli gruplara uygun olarak yeterli düzeyde yapılmaması, engelsiz turizmin gelişimini engelleyen en önemli faktördür. Bu düzenlemeler, konaklama işletmelerine ek bir maliyet getireceği düşünülerek ihmal edilmektedir. Engelsiz turizme yönelik altyapı konusunda yetersiz olan Türkiye, bu pazardan istenilen düzeyde bir pay alamamaktadır. Örneğın, düzenleme konusunda en az maliyetli olan işletme engelli bireylere yönelik bir pazara yatırım yapılabilir. Çünkü bu grubu çekmek için işaret dili bilen bir rehber veya birkaç personelin istihdamı, bu pazardan pay alabilmek için yeterli olacaktır (Yıldız vd, 2018: 106-107).

Engelli bireylere yönelik yeterli altyapı düzenlemeleri yapıldıktan sonra, İngiltere ve İtalya’da olduğu gibi Türkiye’de de sadece engelli bireylere hitap eden özel turların organize edilmesi durumunda, engelli turizm pazarından alınan payın artmasını sağlanabilir (Köşker, 2020: 49). Bu girişim, engelsiz turizm konusunda farkındalığı artıracığı gibi diğer turizm işletmelerinin de bu pazara girmesini teşvik edebilir.

Ayrıca: “Çocuklar, yaşlılar, özürölüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz” hükmü de 12 Eylül 2010 tarihinde halk oylaması ile kabul edilmiştir (Şişman, 2011: 173). Bu kanunla tüm insanların sahip olduğu temel hak ve özgürlüklerden engelli ve çeşitli kısıtlı durumdaki bireylerin de eşit derecede

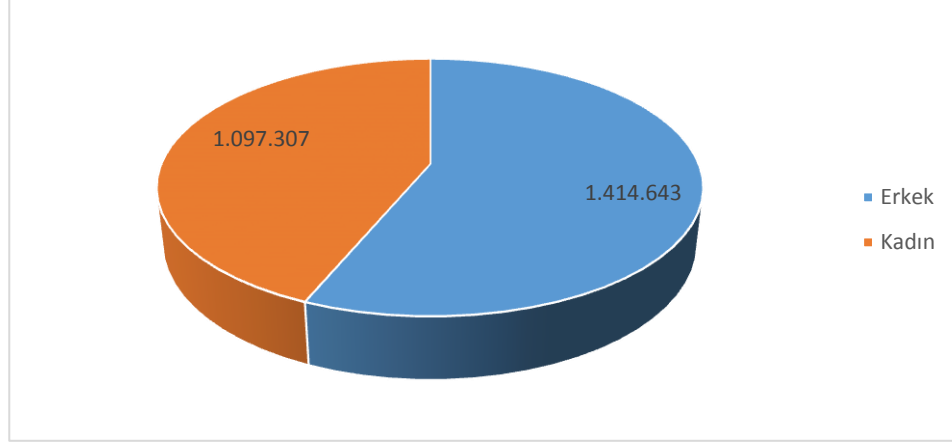
yararlanmasını sağlayacak ve ötekileştirici uygulamaları engelleyecek düzenlemelerin yapılmasının önü açılmıştır.

2009 yılında çıkarılan 15137 sayılı Resmi Gazetede, “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme”nin onaylanması ile engellilerin tüm insan hak ve temel hürriyetlerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek, insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmek olduğu belirtilmiştir. Engelli kavramı, diğer bireylerle eşit şartlarda toplumla tam ve etkin bir şekilde bütünleşmelerinin önünde engel oluşturan uzun süreli düşünsel, zihinsel, fiziksel veya algısal bozukluğu bulunan bireyleri içermektedir. Bu sözleşme kapsamında engellilerin topluma tam ve etkin katılımının sağlanması, engellilere ayrımcılık yapılmaması, tüm bireylere eşit fırsatların sunulması ve engelli bireyler için erişilebilirliğin sağlanması ilkeleri kabul edilmiştir.

Sivil toplum örgütlenmeleri açısından bakıldığında engellilere hizmet veren sivil toplum kuruluşları ve kurumlarla ilgili; 3 konfederasyon, 19 federasyon, 121 engelli spor kulübü, 637 derneğin kurulmuş olduğu görülür. Ayrıca, Türkiye İş Kurumu, Sosyal Hizmetler, belediyeler, şehit ve gazi kuruluşları ve Çocuk Esirgeme Kurumu gibi pek çok kurumun ve kuruluşun engelliler için farklı hizmetler sunduğu görülmektedir (TEM, 2022: 1).

Engellilerle ilgili politika geliştiren ve düzenlemeler yapan kurum ve kuruluşlar için ülkedeki engelli bireylerin sayısını belirlemek ve kayıt altına almak, engellilere yönelik olarak politika geliştirmek açısından son derece önemlidir. Buna bağlı olarak engelli bireylere ilişkin verileri elde etme ihtiyacını gidermek için Bakanlık bünyesinde Sağlık Kurulu Raporlarını esas alan “Ulusal Engelli Veri Sistemi UEVS)” oluşturulmuştur. Bu veri sistemine göre kayıtlı ve yaşıyor olan engelli sayısı, 1 milyon 414 bin 643’ü erkek, 1 milyon 97 bin 307’si kadın olmak üzere 2 milyon 511 bin 950’dir. Ağır engeli olan kişi sayısı 775 bin 12’dir (EYHGM, 2021)

Grafik 1. Engellilerin cinsiyete göre dağılımı



Kaynak: Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni, Aralık 2021

2.5 Engellilerle İlgili Turistik Faaliyetler

Ulusal ve uluslararası literatürde engelli turizmi alanında yapılan çalışmalara bakıldığında konuyla ilgili oldukça az çalışma yapıldığı görülmektedir. Engelli bireylerin faaliyetleri ile ilgili çalışmalar, Avrupa ülkeleri başta olmak üzere ABD, Güney Afrika, Çin, Kore, Kanada ve Avustralya gibi ülkelerde yapılmıştır (Bulgan, 2015: 104).

Türkiye’de engelli bireylere karşı halkın tutum ve davranışları, örf, adet ve toplumsal dayanışma duygusuyla olumlu olmuştur. Ayrıca, engelli bireylerin toplumla bütünleşmelerini sağlamak ve engelli bireylerin yaşamlarında maruz kaldıkları engelleri ortadan kaldırmak için bazı yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bunlar arasında en önemlisi, ‘‘Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına ilişkin Sözleşme’’dir. Türkiye de bu sözleşmeyi kabul etmiş ve onaylamıştır. Bu yasanın uygulanması, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesi için yeterli olamayabilir ancak toplumun engelliler konusunda bilinçlenmesinde, engelli bireylere karşı bakış açılarının değiştirilmesinde ve erişilebilir turizmin sosyal altyapısının oluşturulmasında etkili olacaktır (Çizel vd, 2012: 30).

Fransa ve Kanada’da, engelli turistler ile ilgili Freeman ve Slmi tarafından yapılan çalışmada, her iki ülkenin engelli politikasının ve erişilebilir turizm endüstrisinin gelişmesi için yapılan düzenlemelerin yetersiz olduğu belirtilmiştir. Ayrıca engelli bireylerin konaklama ihtiyaçlarını karşılama sürecinde mutlaka yapısal, çevresel ya da fiziksel bir engel ile karşılaştıklarını belirtmiştir. Araştırma sonucunda özel yargıya yer verilmez, engelsiz turizm

pazarının, istenmeyen bir pazar dilimi olarak algılandığı tespit edilmiştir (Freeman ve Selmi, 2010: 472).

Engelli bireyler ile ilgili yapılmış çalışmalarını ortaya çıkarmak amacıyla tıp alanındaki kaynaklar tarandığında sağlık personelinin engellilere yönelik davranış ve tutumları ilgili çalışmaların, 1960'larda başladığı görülmüştür (Güler, 2005: 120).

Engellilerin, eğlenmek ve dinlenmek için turizm faaliyetlerine katılımları ile ilgili deneyimlerini araştırmak için Doğu Kanada'nın büyük bir eyaleti olan Québec ile yapılan bir doktora tez çalışmasında, engelli bireylerle görüşmüştür. Araştırma sonucunda engellilere hizmet sağlayanların ve yerel halkın davranış ve yaklaşımlarından memnun kalmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca turizm eğitmenlerinin veya bu konuda danışma hizmeti verenlerin, bütün turizm hizmeti sağlayıcılarına, engellilere yardımcı olmada eğitim sunmak ve hizmet sunumları konusunda engellerin ortadan kaldırılması gerektiğini belirtilmiştir (Foggin, [2000] akt. (Bulgan, 2015: 104).

Snyman tarafından yapılan bir başka çalışmada, bütün bireylerin eşit bir şekilde turizm faaliyetlerine katılma hakkına sahip oldukları vurgulanmış büyük bir engelli nüfusunun varlığını ve turizm faaliyetlerine katılma konusunda karşılaştıkları engellerden bahsetmiştir. Snyman, "engelli turistlerin ihtiyaçları" adlı çalışmasını, engellerin incelenmesi ve bu engellerin ortadan kaldırılarak engelliler lehine düzenlenmesi amacıyla yapmıştır. Bu çalışmadan elde ettiği verilere göre, engelli bireylerin turistik mekânlara ulaşmada eksikliklerin olduğu, turizmin herkes için ulaşılabilir bir faaliyet olması gerektiği ve turizm faaliyetlerinin engelliler ile ilgili bilgileri kapsamı gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca, yerel yönetimlere, turistlere sunulan tüm mal ve hizmetlerin, herkes için erişilebilir olması konusunda yeniden düzenleme yapılması ve konuyla ilgili çalışmalara destek verilmesi gerektiğini belirtmiştir (Snyman, 2002: 4-94).

Çağdaş turizm, modernize edilmiş bilgi ağ sistemleri kullanılmadan günümüz rekabetçi ortamında, aktif bir şekilde işlev göremez ve turistlerin yer ve zamana göre değişen tercih ve ihtiyaçlarını karşılayamaz. Bu bilgi ağı sistemleri, engelsiz turizmin gelişmesine önemli oranda katkı sağlar (Kolodziejczak A. , 2019: 72).

Bulgan'ın 2015 yılında yaptığı araştırmada, dünyada ve Türkiye'de engellilerle ilgili olarak yapılan akademik ve bilimsel çalışmaların yetersiz olduğunu tespit etmiştir. Dünyada ve

Türkiye’de farklı dönemlerde, engelli bireylerin yaşam şartlarını iyileştirmeye yönelik bir takım yasal düzenlemeler yapılmış olmasına rağmen engelli bireylerin, toplum içerisinde dezavantajlı kesim olarak hayatlarını devam etmelerinin ortadan kaldırılmadığını ve engellilerin toplumsal faaliyetlere katılımlarının önündeki engellerin devam ettiğini tespit etmiştir. Engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine katılımlarının sağlanmasının, engellilerin toplumla bütünleşebilmelerinin etkili yöntemlerden biri olduğunu ve bunun da ancak erişilebilir turizm ile sağlanabileceğini belirtmiştir (Bulgan, 2015: 120).

Toplu yaşam için ayrılmış binalar söz konusu olduğunda Polonya Altyapı Bakanlığı tarafından, 12 Nisan 2002 tarihinde, binaların hangi teknik şartlara sahip olması gerektiğini ve yerleşimini belirleyen bir kanun çıkarıldı. Polonya’daki tüm otel ve pansiyonlar, engellilerin gereksinimlerini karşılayacak şekilde uygunlukta olmalıdır (Szewczyk, 2015: 374).

Engelsiz turizm, turizm sektörü için hem yeni hem de potansiyeli yüksek olan bir pazardır. Bu pazara katılan engelli bireylerin sayısı ABD ve Avrupa ülkelerinde yüksek rakamlara yükselmiş dünya engelli pazarı, 2012 yılı itibariyle 150 milyar Euro’ya kadar ulaşmıştır. Türkiye’nin 2016 yılındaki toplam turizm geliri, 34 milyar TL’dir ve Türkiye’nin turizm çeşitliliğini artırarak engelsiz turizm pazarına girmesi, toplam turizm gelirini yükseltecektir. Ancak bunun için Türkiye’nin bu pazarı iyi tanıması ve bu pazar ile ilgi sorunlar ve düzenlemeler hakkında yeterli bilgiye sahip olması gerekir (Yıldız vd, 2017: 61). Ayrıca Yıldız ve arkadaşlarının, engelsiz turizm pazarı ile ilgili olarak yaptıkları çalışmada, engelli bireylerin sağlık hizmetlerine ulaşımının kolaylaştırılması ve engellilere yönelik olarak yapılmış olan düzenlemelerin tanıtımının, iyi yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir.

2014 yılında Kaçmaz tarafından Alanya ilçesinde yapılan ‘Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma’ adlı tez çalışmasında, Alanya’yı ziyaret eden engelli turistlerin turistik faaliyetlerle ilgili algılarını ve bu algının memnuniyet derecelerini araştırmıştır. Araştırmada, konaklama tesisinin genel özelliklerinin engelli turistin memnuniyeti, tavsiye etme ve tekrar gelme niyeti üzerinde öncelikli olarak etkili olduğunu ancak engelli çeşidinin, engelli turistlerin algı ve memnuniyet derecelerinde bir farklılık oluşturmadığını tespit etmiştir. Ayrıca araştırmada, tatil için rezervasyon yapan katılımcıların %30 seyahat acentalarının, % 26’sı interneti ve %18’i de dost ve akrabalarını bilgi kaynağı olarak tercih ettiklerini tespit etmiştir (Kaçmaz, 2014: 53-63).

2012 yılında Zorlu tarafından yapılan bir lisansüstü tez çalışmasında, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımı sürecinde karşılaştıkları engellerin, mevcut durumunu tespit etmek, engelli bireylerin seyahat etmelerini kolaylaştıracak yeni düzenlemeleri belirlemek ve engelli veya engelsiz tüm bireyleri kapsayacak düzenlemeler yapmak gerektiğini ifade etmiştir. Engelli bireylerin, diğer normal bireyler gibi ihtiyaçlarında bağımsızlık kazanması, hem onları cesaretlendirerek özgüven kazanmalarını sağlayacak hem de toplum ile bütünleşmeleri kolaylaştıracaktır. Araştırmada, engelsiz turizm faaliyetlerini etkileyecek birkaç husus vurgulanmıştır. Engelli bireylerin altyapı yetersizliği nedeniyle bağımsız hareket etmekte sıkıntı çekmesi kendilerine yardımcı olacak birine ihtiyaç duyması nedeniyle bireysel olarak değil genellikle bir grupta veya bir refakatçi ile gelmesini gerektirmektedir. Ayrıca otellerde, engelliler için ayrılan oda sayısının, engelli bireylerin talebini olumsuz etkilediği ve bireylere yönelik pozitif fiyat farkının da engellilerin turizme katılımlarını olumlu yönde etkileyeceğini ifade etmiştir (Tozlu, 2012: 83-86). Bu nedenle engelli bireylerle ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, alınacak her türlü kararlar ve uygulanacak her türlü tasarrufta, engelli bireyler, onları temsil eden kurum kuruluş ve sivil toplum örgütleri karar verme sürecinin odak noktası olmalıdır. Ayrıca engellilerin turizm aktivitelerinden hiçbir kısıtlama olmadan onurlu bir şekilde faydalanabilmesi için engelli bireylerle ilgili kanunların ivedi bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Bu yaklaşım, daha fazla engelli bireyin turizm faaliyetlerine katılmasını sağlayacaktır(Akıncı ve Sönmez, 2015: 110)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.1 Mardin'in Turizm Potansiyeli

Mardin ili, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde, Fırat ile Dicle nehirleri arasında bulunmaktadır. Doğu tarafında Nusaybin ve Midyat, güney batısında Kızıltepe, kuzeyinde Ömerli ve Yeşilli ilçeleri, güneyinde de Suriye bulunmaktadır. Coğrafi konum açısından, 36° 55" - 38° 51" kuzey enlemleri ile 39° 56" – 42° 54" doğu boylamları arasında bulunmaktadır. Türkiye'nin Suriye ve Irak'la bağlantısını sağlayan yol güzergâhı üzerinde bulunan Mardin, Türkiye'nin Ortadoğu'ya açılan önemli bir sınır kapısına sahiptir. E-90 karayoluyla Adana ve Akdeniz Bölgesine bağlanan Mardin, buradan da Ankara ve İstanbul'a bağlanır. E-90 karayolunun başka önemli bir özelliği de Avrupa'yı Ortadoğu'ya bağlamasıdır. Bu nedenle Mardin'in bu karayolu güzergahında bulunması, hızlı bir şekilde gelişmesine sebep olmuş ve burayı önemli bir destinasyon haline getirmiştir(Demir, 2010: 4).

Mardin'de bulunan Savur Çayı, Gümüş çayı ve Çağçağ suyu, Seyhan deresi ve Yeşilli Gülizar deresi, şehre ayrı bir çekicilik katmaktadır. Kızıltepe ve Dicle vadisi ile beraber Mardin ve Nusaybin'in geniş ovaları da burada yer almaktadır. Akdeniz ve karasal iklimin ortak özelliklerini taşıyan Mardin'de, kışları yağışlı ve soğuk, yazları da sıcak ve kurak olarak geçer. Akdeniz iklimi ile benzerlik gösterir (MKTM, 2022: 1).

Karasal iklim özelliklerine sahip olan Mardin ilinde ortalama sıcaklık değerleri Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 6. Mardin ilinde Ortalama Sıcaklık Değerleri

Aylar	Ortalama En Yüksek Sıcaklık(°C)	Ortalama En Düşük Sıcaklık(°C)	Ortalama Sıcaklık(°C)
Ocak	5,8	0,6	3,0
Şubat	7,3	1,4	4,2
Mart	11,6	4,7	8,0
Nisan	17,3	9,7	13,4
Mayıs	24,0	15,1	19,5
Haziran	30,6	20,3	25,6

Temmuz	35,0	24,5	29,8
Ağustos	34,7	24,7	29,6
Eylül	30,1	20,8	25,3
Ekim	22,9	20,8	18,6
Kasım	14,5	8,1	11,1
Aralık	8,1	2,9	5,4

Kaynak: Mardin Meteoroloji Müdürlüğü. 25.02.2022

Mardin Meteoroloji Müdürlüğü verilerine göre ortalama en yüksek sıcaklığın temmuz ayında 35 °C ile en düşük sıcaklığın da 0,6 °C ile ocak ayında görüldüğü tespit edilmiştir.

Kuzeydeki Savur, Ömerli, Güçlü dağları ve kuzey batıdaki Mazı dağları, Mardin iklimi üzerinde etkili olmaktadır. Yörede oluşan yüksek basınç alanlarından dolayı kış ayları soğuk geçmektedir. Karasal iklim özelliği ile nedeniyle yazların sıcak geçmesinin sebebi, güneyde çöl ikliminin etkisinde olması ve kuzeydeki serin hava kütlelerinin bölgeye girişini engellemesidir.

Harita 1. Mardin İli Haritası



Kaynak: <https://www.cografya.gen.tr/tr/mardin/>. Erişim tarihi: 25.02.2022

Harita 2. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Haritası



Kaynak: <https://www.cografya.gen.tr/egitim/bolgeler/guneydogu-anadolu.htm>.

Erişim tarihi: 25.02.2022

Tarih boyunca, Mardin için çeşitli isimler kullanılmış olup her bir isim için farklı efsaneler mevcuttur. Bu isimlerden bazıları; Merdin, Tidu, Erdoba, Merdo, Merdi, Merde, Merda, Kuşlar Yuvası, Kartal Yuvası ve son son olarak Mardin'dir (Sakaoğlu, 2005: 14).

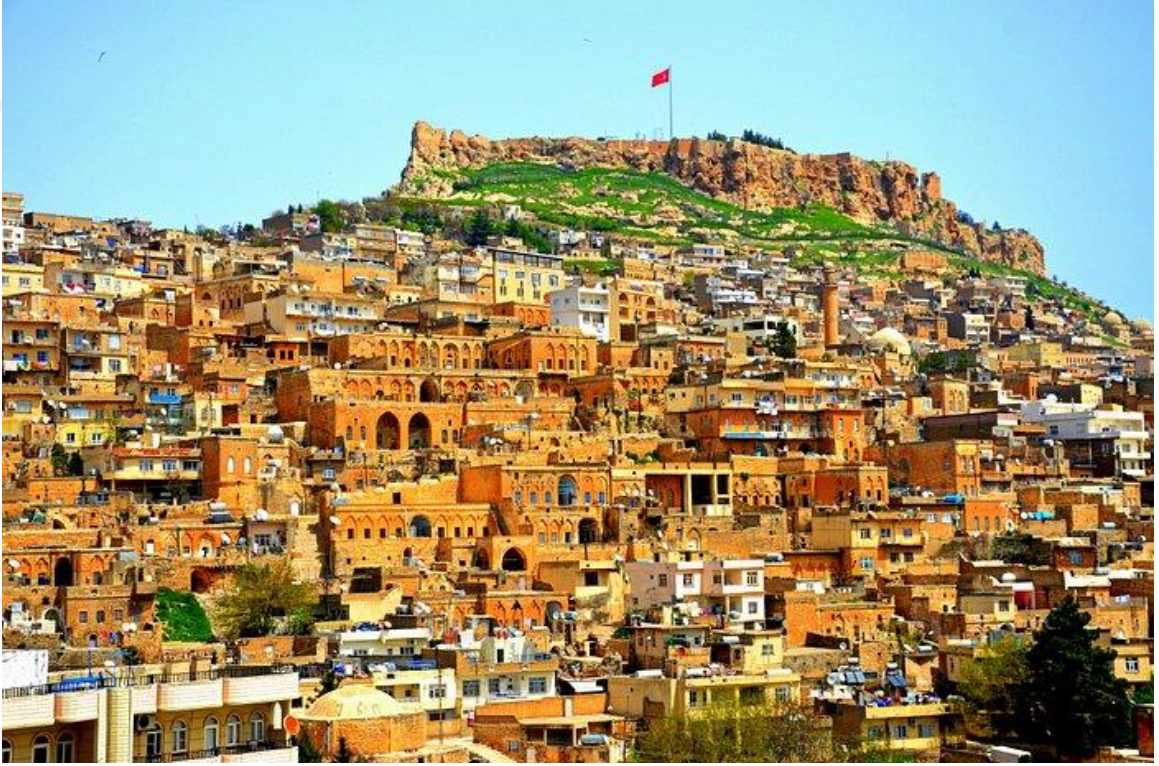
Tarih boyunca yerleşim yeri olan Mardin ili; Sümer, Hurri, Subari, Hitit, Mitani, Akad, Babil, İskit, Asur, Abgar, Makedonya, Pers, Bizans, Roma, Arap, Selçuklu ve Osmanlı dönemine ait bir çok yönetimi bünyesinde barındırmış ve harmanlamış tarihi açıdan önemli bir açık hava müzesidir. M.Ö. 4.500 yılından başlayarak günümüze kadar çeşitli uygarlıklara ve yönetimlere ev sahipliği yaptığı bölgede yapılan çeşitli kazılarda ortaya çıkmıştır (Ahunbay, 2005: 78).

Mardin il sınırları içerisinde bulunan antik Gırnavaz yerleşim yerinde, 1932 yılında başlanarak 1991 yılına kadar sürdürülen arkeolojik kazı çalışmaları ve araştırmalar, Gırnavaz ören yerinin M.Ö. 4000'den M.Ö. 7. yüzyıla kadar devam eden bir yerleşim alanı olarak kullanıldığını göstermektedir (Demir, 2010: 83).

Mimarisi, tarihi, arkeolojik, görsel ve kültürel zenginliği ile Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin en gözde turistik illerinden biri olan Mardin, her geçen gün daha fazla turist çekmekte ve turistik ziyaretlerin önemli bir destinasyonu haline gelmektedir. Farklı dinlerin, dillerin bulunduğu ve sanatsal, mimari açıdan tarihi önem taşıyan türbelerin, camilerin, manastırların ve kiliselerin bulunduğu Mardin, Suriye sınırında olup İpek Yolu güzergâhında yer

almaktadır. Karayolu, demiryolu ve havayolu ile rahatça ulaşılabilecek olan bir şehirdir. Şehir terminaline, belediye otobüsleri ve minibüslerle ulaşmak mümkündür. Akçakale ve Ceylanpınar'dan geçen demiryolu, Şenyurt kasabasını geçerek sınır boyunca gider, Suriye ve Irak'a ulaşır. Mardin'in bir ilçesi olan Şenyurt, Mardin'e 30 km uzaklıktadır. Ayrıca haftanın her gün yapılan uçak seferleriyle Mardin'e havayoluyla da ulaşmak mümkündür (MKTM, 2022: 1).

Harita 3. Büyük Mardin Otelinden bir Şehir manzarası



Kaynak: Tripadvisor.com

Birçok dinin, dilin ve uygarlığın kültürel mirasını taşıyan kiliseler, manastırlar ve müzeler (Günel, 2005: 91), her yıl binlerce yerli ve yabancı turist tarafından ziyaret edilmektedir. Bu bağlamda Mardin, kendine özgü dinlerin ve dillerin tarihi kenti olma özelliğiyle turizm alanında önemli bir yer almaya başlamıştır. Mardin turizmindeki bu gelişme, kentin ekonomik kalkınmasını da canlandırmış, otel ve diğer konaklama imkânlarının artmasını sağlayarak kentin ekonomik gelişimi için bir umut olmuştur. Bu açıdan bakıldığında Mardin'de bulunan turizm işletmeleri, kentin ekonomik kalkınmasında önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Boz, 2016: 1). Geçmişte birçok din, dil ve kültürel mozaiklerle kuşanan ve çeşitli olumsuzluklara rağmen Mardin, Mezopotamya'da görülen birlik ve beraberliği korumuştur (MKTM, 2022: 3).

Her yüzbinlerce turistin ziyaret ettiği Mardin’de son beş yılda konaklayan turist sayısı tablo 7’de görülmektedir.

Tablo 7. Son Beş Yılda Mardin’de Konaklayan Turist Sayısı

Yıllar	Yerli Turist Sayısı	Yabancı Turist Sayısı	Toplam Turist Sayısı
2017	231.335	499.493	35.036
2018	486.774	455.356	31.418
2019	532.086	496.842	35.244
2020	486.774	258.809	11.622
2021	231.335	441.032	37.690

Kaynak: Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Web sitesinden alınmıştır.

Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan yukarıdaki verilere göre, Mardin’e gelen turist sayısı her yıl artış göstermiştir. 2020 yılında gelen turist sayısının azalması aynı yılda ortaya çıkan COVID-19 salgını nedeniyle tüm işletmelerin kapanmasından dolayı olduğu düşünülmektedir. Sonraki yılda ziyaretçi sayısının tekrar artması, salgınının yayılmasını önlemek amacıyla uygulanan kapanma tedbirlerinin hafifletilmesine bağlanabilir.

Tablo 7’de görüldüğü üzere, 2015 yılından itibaren Mardin’e gelen turist sayısı sürekli bir artış göstermiştir. Ziyaretçilerin daha çok yerli olduğu görülmektedir. Bunun sebebi olarak Mardin’in uluslararası turizmde yeterli tanıtılmadığı şeklinde yorumlanabilir. 2020 yılında başlayan COVID-19 nedeniyle gelen turist sayısında düşüş olduğu görülmektedir.

Mardin’e, mevcut turizm potansiyeli açısından bakıldığında gelen ziyaretçi sayısının yeterli olmadığı sonucu çıkarılabilir. Mardin’in yeterince tanıtılmaması başta olmak üzere gelen ziyaretçilerin buradaki deneyimleri, yerel halkın ve turizm çalışanlarının turistlere karşı davranışları, turistik mekânların erişilebilirlik düzeyi, sunulan hizmetlerin kalitesi, bu hizmetlerin ziyaretçilerin beklentilerini karşılama düzeyi ve turizm çalışanlarının eğitim düzeyi, Mardin’in az sayıda turist çekmesinin nedenleri arasında sayılabilir. Bu nedenle turizmin gelişmesi, yukarıda belirtilen sebeplerin oluşturduğu altyapının hazır olmasını gerekli kılmaktadır. Turizm hizmetleri bir bütünlük arz eder ve alt bileşenleri (ulaşım, konaklama vb.) arasında bir uyum olmalıdır. Bu bileşenlerden bir tanesindeki aksaklık, diğer parçaları de olumsuz olarak etkileyecektir.

Mardin’de bulunan tesisler giriş yapan turistlerin ülkelerine göre dağılımında en çok turist geldiği ilk 10 ülke tablo 8’de görülmektedir.

Tablo 8. Ülkeye göre Mardin’deki Tesislere Giriş Yapan İlk 10 Pazar (2019 Yılı)

Ülke	Tesise Giriş Sayısı	Geceleme Sayısı
Irak	11.131	12.874
Almanya	5.989	8.949
İsveç	1.031	1.913
K.K.T.C	959	1.476
Hollanda	675	1.136
İsviçre	476	613
Belçika	461	744
İngiltere	455	594
ABD	437	863
Fransa	382	543

Kaynak: T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı

Mardin’de bulunan konaklama tesislerinin sınıf ve kapasitelerine göre dağılımı tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Konaklama Tesislerinin Sınıf ve Kapasitelerine Göre Durumları

Tesisin Türü ve Sınıfı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Turizm işletme belgeli 5 yıldızlı otel	2	347	694
Turizm işletme belgeli 4 yıldızlı otel	2	203	410
Turizm işletme belgeli 3 yıldızlı otel	5	168	334
Turizm işletme belgeli 2 yıldızlı otel	1	22	41
Turizm işletme belgeli Özel Konaklama Tesisi	6	131	264

Turizm işletme belgeli butik otel	2	81	170
Turizm işletme belgeli apart otel	2	41	82
Turizm işletme belgeli pansiyon	1	8	18
Belediye belgeli otel	34	1.114	2.418
Kamu konukevi	9	234	499
Genel Toplam	64	2.349	4.930
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Turizm yatırım belgeli tesis	8	623	1.323
Konaklayan Turist Sayısı	Yerli	Yabancı	Toplam
2018 TOPLAM	455.356	31.418	486.774
2019 TOPLAM	499.493	35.036	534.529

Kaynak: Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü web sitesi

Mardin, kiliseler, camiler, manastırlar, kaleler ve medreselerden oluşan kültür ve turizm eserleri sayesinde inanç turizmin geliştiği az sayıdaki şehirlerden biridir. Dört kentsel sit alanının bulunduğu Mardin, dünya mirası olarak UNESCO'ya aday gösterilmiştir (Mardin İl Yıllığı, [2000] aktaran Koçoğlu, 2006: 1).

Türkiye'nin en zengin etnik yapıya sahip illerinden biri olan Mardin'deki kültürel çekicilikler etnik ve dini yapı, folklorik çekicilikler ve tarihsel çekicilikler olmak üzere üç grupta toplanabilir. Mardin'de Sünni Araplar, Hristiyan Süryaniler, Yezidiler, Ermeniler, Türkler ve Kürtler yaşamaktadır. Çoğunluğu Müslüman Kürtlerden oluşmakla beraber (nüfusun %80'i), Araplar (Mahalmiler) nüfus bakımından ikinci büyük grubu oluşturmaktadır.

Mardin ilinde:

- 3 adet sit alanı,
- 12 adet arkeolojik sit alanı
- 115 adet tarihi ve dini yapı,
- 459 adet Konut,
- 74 adet diğer çekicilikler olmak üzere toplam olarak 663 adet tarihsel ve kültürel değerler Turizm Bakanlığı tarafından tescil edilmiştir.

Turizm ile ilgili çalışmaların başarılı olabilmesi için mevcut kültürel zenginliklerin, değişen turizm anlayışı doğrultusunda düzenlenmesi, bu kültürel zenginliklere turistik ürün

özelliğinin kazandırılması, ziyaretçiler için tüketime uygun bir hale getirilmesi önem arz etmektedir (Günel, 2006: 291-293). Ancak yetersiz altyapısından dolayı mağara, kültür ve inanç turizmi bakımından oldukça zengin olan Mardin'in, turizm potansiyeli yeterli düzeyde kullanılamamaktadır (Demir, 2010: 70).

Mardin'de bulunan Bakanlık belgesi üç, dört ve beş yıldızlı otellerin sayısı tablo 10'da görülmektedir.

Tablo 10. Mardin'de Bulunan Bakanlık Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Sayısı

Mardin' de bulunan Bakanlık belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı otellerin sayısı		
Tesisin Türü ve Sınıfı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı
Turizm işletme belgeli 5 Yıldızlı Otel	2	347
Turizm İşletme belgeli 4 Yıldızlı Otel	3	255
Turizm İşletme Belgeli 3 Yıldızlı Otel	6	218
Genel Toplam	11	820

Kaynak: Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022

Mardin'de bulunan Bakanlık belgeli üç, dört ve beş yıldızlı otellerin 2018 ve 2019 yılına ait konaklama verileri tablo 11' verilmiştir.

Tablo 11. Mardin'de Bulunan Bakanlık Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin 2018 ve 2019 Yılı Konaklama Verileri

Konaklayan Turist Sayısı	Yerli	Yabancı
2018 Yılı	455,356	31,418
2019 Yılı	499,493	35,036

Kaynak: Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022

Yukarıdaki tablolarda da görüldüğü üzere, Mardin'de, Turizm Bakanlığı belgeli üç yıldızlı 6, dört yıldızlı ve 5yıldızlı 2 olmak üzere toplam 11 otel mevcut olup toplam oda sayısı 820'dir. Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün internet sitesinde bulunan bu konaklama verilerine bakıldığında 2018 yılında toplam 486 bin 774 kişi Mardin'i ziyaret etmiş iken bu sayı

2019 yılında, 534 bin 529 kişi olup 47 bin 755 kişilik bir artış göstermiştir. Elde edilen verilerde, engelli bireylerle ilgili olarak hiç bir çalışma yapılmadığı için engelli bireylerin ziyaretleri konusunda herhangi bir sonuca ulaşmamaktadır.

Geçmişinde birçok medeniyete ve farklı uygarlıklara ev sahipliği yapmış olan Mardin, Gırnavaz Höyük'te gerçekleştirilen kazılarda, M.Ö. 4 bin yıllarından M.S. 7. yüzyıla kadar aralıksız bir şekilde yerleşim alanı olarak kullanıldığını ispat etmiştir. Yukarı Mezopotamya kültürünün bütün özelliklerini yansıtan Gırnavaz'da, Asur dönemine ait mimari kalıntılarla beraber seramik heykelcikler, çanak-çömlek, şişe, taş insan heykelcikleri gibi eserler bulunmuştur. Mardin aynı zamanda Hristiyanlık inancı açısından da önemli bir merkezdir. Kendine özgün mimarisiyle Mardin taş evleri, Zinciriye Medresesi, Kasimiye Medresesi, Kırklar Kilisesi, Deyr'ulZafaran Manastırı ve tarihi Ulu Cami Mardin'in önemli tarihi eserlerini oluşturmaktadır (GAP, 2022: 1).

Mardin ilinin de içinde olduğu GAP Projesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde uygulanmakta olup Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Güneydoğu Anadolu Projesi (GAP) Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. GAP Cumhuriyet tarihinin en yüksek maliyetli ve en geniş kapsamlı projesi olup bugüne kadar hazırlanmış olan bölgesel kalkınma planları arasında en etkin olarak uygulanmış, bölgesel kalkınma yaklaşımı, sürdürülebilir insani gelişme anlayışı ile beraber uluslararası literatüre geçen ve marka değeri taşıyan bir projedir. GAP'ın temel hedefler, bölgeler arasındaki gelişmişlik farkını ortadan kaldırmak amacıyla Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin bünyesinde barındırdığı kaynakları değerlendirerek yerel halkın gelir düzeyini artırmak ve yaşam kalitesini yükseltmektir. Ayrıca kırsal alandaki verimliliği ve istihdam olanaklarını artırarak ülke düzeyindeki ekonomik ve sosyal hedeflerine katkıda bulunmak amacını da taşımaktadır (GAP-BKİB, 2022: 1).

GAP projesi Mardin için oldukça önemlidir. Bu çerçevede Mardin'in kültür varlıkları Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Vakıflar Genel Müdürlüğü tarafından özgün bir şekilde korunacak ve geliştirilecektir. Bu bağlamda, Vakıflar Genel Müdürlüğü ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, GAP eylem planı çerçevesinde, Mardin turizminin gelişimi için çevre düzenlemesi, kültür varlıkları, tarihi eserlerin korunması, onarımı, park yapımı, yol düzenlenmesi ve yapımı, şehir altyapısının düzenlenmesi gibi uygulamalar ile tanıtım çalışmaları yapılmıştır (Karasu, 2013: 159).

2019 yılında Kızılgöçü tarafından hazırlanan tez çalışmasında Mardin gastronomisinin alternatif bir turizm ürünü olarak değerlendirilmesi üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında, Mardin’de faaliyette bulunan turizm bakanlığı belgeli ve belediye izinli işletmeler ile görüşülmüş ve görüşme sonucunda elde edilen verilere istinaden turizm ile ilgi şu sonuçlara ulaşılmıştır. Çok az sayıda yerli ve yabancı turist doğrudan Mardin mutfağı hakkında bilgi almak için gelmektedir. Mardin’e gelen yerli ve yabancı turistler, daha çok kültür turizmi amacıyla Mardin’i tercih etmektedir. Mardin’in de Hatay ve Gaziantep gibi gastronomi ünvanı alması durumunda turistler, Mardin mutfağı için burayı ziyaret edecek (Kızılgöçü, 2019: 171) ve Mardin, alternatif bir turizm pazarı olarak öne çıkacaktır. Aynı durum engelli turizm için de düşünülebilir. Mardin’de bulunan konaklama işletmelerinde, engelli bireyler için gerekli düzenlemelerin yapılması durumunda engelli bireylerin kültür turları kapsamında burayı ziyaret edeceği düşünülmektedir.

3.1.1 Mardin’de Turizm Türleri

Ön Asya coğrafyası içerisinde yer alan Mardin, hem ticari zenginliği hem de stratejik konumu itibariyle önemli bir merkezdir. Coğrafi olarak merkezi bir yerde olması, Mardin turizmine ayrı bir zenginlik katmaktadır (GAP, 2022). Araştırmacıların, mimarların, sanat tarihçilerinin hatta öğrencilerin bile ilgisini çeken kiliseler, camiler, hanlar, türbeler, hamamlar, köprüler, kervansaraylar ve su kemerleri önemli birer araştırma konusu olarak ilgi görülmektedir. Bu tarihi eserlerin, turizm zenginliği açısından da değerlendirilmesi önerilmektedir. “Kültürlerin buluşma noktası” olarak da kabul edilen Mardin, tarih boyunca çeşitli uygarlıkların yaşadığı ve farklı ırk, dil ve dinden insanların buluştuğu renkli bir kültür mozaiğini ortaya çıkarmıştır (Koçoğlu, 2006: 5).

Mardin ilinde bugüne kadar genel anlamda turizm ile ilgi olarak bir çok araştırma yapılmış olmasına rağmen yapılan literatür taramasında engelsiz veya erişilebilir turizm ile ilgili olarak herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Alternatif turizm potansiyelini belirlemek amacıyla Yılmaz tarafından Mardin’de yapılan araştırma sonucunda doğa ve eko turizm olarak değerlendirilebilecek hava sporları için uygun yerler, doğa yürüyüşü alanları, mesire yerleri, balıkçılık, kamp olanakları, av alanları, bisiklet yolları, şelaleler, kuş gözlemciliği alanları ve mağaralar olduğunu tespit edilmiştir (Yılmaz, 2016: 35-57).

Ataman ve Özer, Mardin’de yaşayan yerel halkın turizmin gelişimine yönelik olarak yaptıkları araştırmada, yerel halkın algılarının genel itibariyle olumlu olduğunu belirlemiştir. Ayrıca yerel halkın, Mardin turizminin gelişimine yönelik algı seviyesinin de yüksek olduğunu tespit etmiştir. Yerel halk ve turistler arasında etkileşimin olduğu gerçeği düşünüldüğünde bu algı seviyesinin yüksek olması ve yerel halkın turizme olumlu yaklaşımı, önem arz etmektedir (Ataman ve Özer, 2020: 203).

Tarihi camileri, medreseleri, köprüleri, tarihi çarşıları, değişik doğası, bitki örtüsü, taş işlemeciliği gibi özellikleri ile bir açık hava müzesi gibi duran Mardin, miras turizmi, kültür turizmi, inanç turizmi ve tarih turizmine ilgi duyan turistler için uygun bir destinasyondur. Mardin’de Kürt, Türk, Arap, Ermeni gibi etnik kimliklerin; Müslüman, Yahudi, Süryani, Keldani gibi farklı inançların ve kimliklerin bulunması, burayı turizm destinasyonu olarak daha çekici kılmaktadır (Atsız, 2016: 87).

Mardin adı, yerel halk tarafından kale anlamına gelen ‘‘Merđin’’ olarak bilinmektedir. Şehrin etrafında birçok kalenin bulunmasından dolayı bu isim verilen ve dağın üzerinde kurulu olan Mardin, yukarı Mezopotamya’nın en eski yerleşim yerlerinden biri olarak bilinmektedir. M.Ö. 4500 yılından bugüne kadar burada yerleşik bir hayat süren Subari, Akad, Babil, Mitani, Asur, Pers, Bizans, Arap, Selçuklu Artuklu ve Osmanlı dönemine ait olan çok sayıda eserin görülebildiği Mardin, benzersiz bir açık hava müzesi olarak bilinmektedir (TÜİK, 2013: 12).

3.1.2 Mardin’in Turizm Aktiviteleri

Mardin’de turistlerin ilgisini çekebilecek çeşitli turistik aktiviteler, tarihi mekânlar ve ören yerleri bulunmaktadır. Turizmin farklı türler kapsamına giren bu yerler Mardin’e turistik bir destinasyon olarak ayrı bir değer katmaktadır.

3.1.2.1 Kültür Turizmi

A. Müzeler ve Ören Yerleri

- Dara Ören Yeri,
- Gınavaz Höyüğü,
- Mardin Müzesi,
- Sabancı Müzesi,

B. Diğer Tarihi Yapılar

- Cami - Medrese ve Külliyeler,
- arşılar,
- Geleneksel Mardin Evleri,
- Hamamlar,
- Kaleler,
- Kiliseler – Manastırlar,
- Mağaralar,
- Tarihi Midyat İlçesi,

3.1.2.2 Termal Turizm

- Germ-i Ab Kaplıcası.

3.1.2.3 Dağ Sporı ve Doğa Yürüyüşü

- Beyazsu Dağı Doğa Yürüyüşü,
- Zınnar Bağları.

3.1.2.4 Mağara Turizmi

- Derik Derinsu,
- Dırkıp,
- Haramiye Mağarası,
- Kızıltepe Hanika ve Salah,
- Kefilmardin,
- Mardin Gızzelin Mağarası,
- Mardin Şakolin ve Firiye,
- Mazıdağı G m şyuva ve Avrıhan,
- Midyat Şenköy Kefilmelep,
- Midyat Linveyri Şıfa Mağarası,
- Midyat Tınat,
- Midyat Hapisnas,
- Nusaybin Hessinmeryem ve Sercahan,
- Savur Kılıt Köyü.

3.1.2.5 Kamp ve Karavan Turizmi

- Bakırkırı (Merkez),
- Beyazsu (Nusaybin-Midyat),
- Gurs şelaleleri (Kızıltepe-Y celi),
- Karasu (Nusaybin-Midyat),
- Savur Meyve Bahçeleri,
- Yeşilli Vadisi,

- Zınnar Bahçeleri (Merkez).

3.1.2.6 Yaban Hayatı

Sahip olduğu doğal güzelliği ile farklı bir cazibeye sahip olan Mardin farklı doğa yapısı ile yaban hayatına uygun unsurlar barındırmaktadır. Keklik, tavşan, tilki, Karabatak, yaban ördeği ve Çulluk burada yaşayan başlıca yaban hayvanlarıdır.

3.1.3 Mardin Turizminde Erişilebilirlik Durumu

Erişilebilirlik, bireylerin yapılı bir çevrede veya fiziksel bir mekâna ulaşabilme, bu çevrede veya mekânda verilen ürün ve hizmetlerden faydalanabilme kolaylığını gösteren bir ölçüdür. Bir kentte, ihtiyaç duyulan fiziksel mekânlara ve kamusal alanlara ulaşımın kolay olması, o kentin gelişmişliğini ve erişilebilir olmasını sağlayacaktır (Tango ve Topçu, 2021: 104). Ancak iş erişilebilirliğin tanımlanması noktasına gelince herkes kendi alanından hareketle farklı bir tanım getirmiştir. Hansen, 1959 yılında yaptığı bir çalışmada, erişilebilirliği etkileşim için potansiyel bir fırsat olarak belirtirken (Hansen, 1959: 73); Dalvi ve Mardin, erişilebilirliği belli bir sistemi kullanarak bir yerden başka bir yere ulaşma kolaylığı olarak tanımlamıştır (Dalvi ve Martin, 1976: 17).

Mardin, sahip olduğu coğrafi konum ve tarihi İpekyolu güzergâhında olması nedeniyle turizmin önemli bir bileşeni olan ulaşılabilirlik niteliği kapsamında önemli bir turizm kenti konumundadır (Atsız ve Kızılırmak, 2017: 7).

Günay tarafından yapılan “Mardin ilinde kültürel çekicilikler ve turizm amaçlı kullanım olanakları” adlı çalışmada, araştırma sahasında gezerken göze çarpan bazı ulaşım sorunları ile karşılaşıldığı, özellikle Mardin merkezde, şehir içi ulaşımın düzensiz olduğu tespit etmiştir. Özel araç ile Mardin’e gelemeyen ziyaretçiler, buradaki ulaşım imkânlarının yetersiz olması nedeniyle şehir merkezi dışındaki turistik mekânlara ulaşmada önemli sorunlarla karşılaştığını belirtmiştir. Ayrıca, merkez ve ilçeler arasındaki ulaşımı sağlayan toplu taşıma araçlarının hareket saatlerinin düzensiz olması, ziyaretçilerin uzun süre araç beklemek zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Ulaşım araçlarının konforlu olmayışı, yol boyunca sık sık yolcu almak için durmaları ve ilçeler arasındaki ulaşım için belirli bir saatten sonra araç bulunmayışı önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu sorunlar, yöredeki turistik mekânları ziyaret etmek için dışarıdan gelen ziyaretçiler için büyük sıkıntılar oluşturmaktadır (Günel, 2006: 289). Normal bireyler için sorun

teşkil eden bu durumların, engelli ziyaretçiler için ne denli zorluklar yaşatabileceği düşünülmelidir. Mardin'in, engelsiz turizm pazarından pay alabilmesi ve engelli ziyaretçileri ağırlayabilmesi için konaklama yerlerinin yanı sıra şehir içi ulaşımının da benzer oranda düzenlenmiş olması gerektiği varsayılacağından çalışmaların bir bütünlük içerisinde yapılması daha yararlı olacaktır.

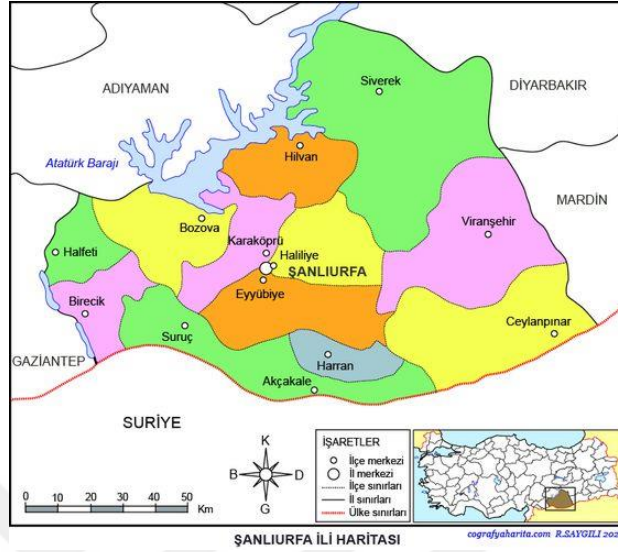
Mardin'in ilk yerleşim alanı olan yukarı (eski) bölgenin, 1930'lardaki asıl görünümüne kavuşması için 2009'da kentsel dönüşüm adı altında çalışmalar başlatılmış ve eski yerleşim yerinde bulunan çok katlı betonarme binaların yıkılarak temizlenmesi çalışmalarına başlanmıştır. Turizmin yeni ve önemli bir gelir kaynağı olarak algılanmasının etkisiyle Mardin'de, birçok hediyelik eşya dükkânı, kafe, butik otel ve gümüş ürünler dükkânı açılmıştır (Küçük, 2013: 132-133).

Çakar ve arkadaşları tarafından Mardin'de yapılan çalışmada, tarihi yerleri ziyaret eden bireylerin yürünebilirliğe ilişkin algıları ve yürünebilirlik kavramını etkileyen temel faktörler incelenmiştir. Çalışma sonucu elde edilen verilerden yola çıkılarak yürünebilirlik olgusunun, turistik yerlerde, önemsenen bir konu olduğu belirtilmiştir. Ziyaretçiler, eski Mardin'de bulunan birinci cadde ve bu caddeye paralel olan alt sokaklarda, trafikten arınmış ve yayalar için fraklı olanakların sunulmasını önemsemektedir. Bu nedenle yürüyüş yollarının belirli saatlerde veya tümünden trafiğe kapatılmasının yararlı olacağı belirtilmiştir. Ayrıca yürüyüş yolunda yaya geçitlerinin olması, engelliler ve yaşlılar için kılavuz çizgilerinin bulunması, faydalı olacaktır. Geceleri yürümek isteyen bireylerin güvenliği için yeterli aydınlatma, güvenlik kamerası gibi izleme araçları ve acil durum için telefon noktalarının bulunması gerektiği ifade edilmiştir. (Çakar vd, 2020: 2227). Bu tespitten hareketle eski Mardin'de bulunan cadde ve sokakların, engelliler için hem ulaşım hem de güvenlik açısından uygun olmadığı sonucu çıkarılabilir.

3.2 Şanlıurfa Turizm Potansiyeli

Arkeoloji literatüründe "Bereketli Hilal" olarak adlandırılan Şanlıurfa, tarihte dünyanın kazılardan elde edilen bulgulara göre şehrin merkezinde Balıklıgöl bölgesi 11 bin yıl önce Neolitik çağda yaşayan insanlar tarafından yerleşim alanı olarak kullanıldığını kanıtlamıştır. Bu çağ Anadolu'da mimarlık sanatının da başlangıcı olarak kabul edilmektedir (Kürkçüoğlu, 2002:131).

Harita 4. Şanlıurfa İli Haritası



Kaynak: Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Sayfası

Şanlıurfa, merkeze bağlı Örencik köyü belgesinde bulunan Göbeklitepe’de yapılan arkeolojik kazılarda, Neolitik döneme ait Anadolu'nun tarihte bilinen en eski heykellerin yapıldığı bir atölyeye rastlanmıştır. Ayrıca yapılan başka kazılarda, günümüzden 11.600 yıl öncesine ait dinsel törenler için yapılan tapınaklar da ortaya çıkarılmıştır. 11 bin yıllık tarihi geçmişe sahip olan, Şanlıurfa, birçok medeniyeti bünyesinde barındırmış ve günümüze kadar gelmiştir. Şanlıurfa Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yer alır. Kuzeyinde Adıyaman ve Diyarbakır, doğusunda Mardin, batısında Gaziantep, güneyinde ise Suriye ile çevrili sınır hattında bulunan bir ildir (Akbiyık, 2008: 1).

Son yıllarda yapılan arkeolojik araştırmalarla uluslararası alanda dikkatleri üzerinde toplayan Şanlıurfa'nın geçmişi, Cilalı Taş Devri'ne kadar uzanır. Bilinen en eski tapınak olan Göbeklitepe 'nin ortaya çıkmasıyla adından sıkça söz ettiren bu kent, tarihî zenginliğiyle beraber birçok kültürel ve doğal zenginliğiyle turizm alanında ayrı bir çekiciliğe sahiptir. Bu nedenle Şanlıurfa, eskiden beri turizm faaliyetlerinin bulunduğu bir yerleşim alanı olmuştur. Türkiye’de hala önemli bir turistik destinasyon yeri olma özelliğini koruyan Şanlıurfa, “peygamberler şehri” olarak bilinmesinden dolayı ağırlıklı olarak inanç turizmi kapsamında da değerlendirilir. Şanlıurfa, çok zengin bir inanç turizmine sahip olmakla beraber gençlik turizmi bakımından da turistik çekicilikler taşımaktadır. (Değişgel ve Bingöl, 2018: 375).

2018 ve 2021 yılları arasında Şanlıurfa'ya gelen turist sayıları tablo 12'de görülmektedir.

Tablo 12. 2018 - 2021 Yılları arasında Şanlıurfa'ya Gelen Turist Sayısı

Yılı	Yerli Turist Sayısı	Yabancı Turist Sayısı	Toplam Turist Sayısı
2018	559.792	19.559	579.351
2019	579.017	21.897	600.914
2020	296.812	11.503	308.315
2021	466.989	24.138	491.127

Kaynak: Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 04.03.2022

Tablo 12'de görüldüğü üzere, 2019 yılında Şanlıurfa'ya gelen turist sayısı 2018 yılına nazaran artarken, gelen ziyaretçi sayısı 2020 ve 2021 yılında büyük bir düşüş göstermiştir. Bunun gerçek sebebinin 2020 yılı başında başlayan ve zamanla tüm dünyayı ve dolayısıyla Türkiye'yi etkileyen COVID-19 salgını olduğu tartışma götürmez bir geçektir. Normal şartlarda, turizm potansiyelinin artmasıyla Şanlıurfa'ya gelen turist sayısının artacağı söylenebilir.

Şanlıurfa'nın büyük bir turizm potansiyeline sahip olması birkaç açıdan ele alınabilir. Konumu itibariyle akarsulara yakın olması ve ticari yolların kesiştiği bir noktada olması Şanlıurfa'yı stratejik açıdan önemli kılmaktadır. İlin en önemli su kaynaklarından olan Fırat nehri GAP projesi ile beraber şehrin hem ekonomik hem de sosyal açıdan potansiyelini artıracaktır (Ökten ve Çeken, 2008: 5).

Şanlıurfa, dünyadaki dinlerin en eski merkezidir ve aynı zamanda Asur ve Babil Krallığı dönemlerinde, gök cisimlerinin halk tarafından kutsal sayıldığı pagan inancının da merkeziydi. Şanlıurfa iline bağlı Harran ilçesinde ay tanrısı Sin'in anıtı bulunmaktadır. Ayrıca bu dini inancın merkezi sayılan Soğmatar, Şanlıurfa il sınırları içerisinde yer almaktadır (Karlıklı, 1998: 50).

Eskiden şehirler kurulurken kutsal mekânlar merkez olarak alınırdı. Kentler de bu kutsalın etrafında oluşmaya başlayarak büyüdü. Bu açıdan bakıldığında Şanlıurfa, Hz. İbrahim ile ilgili söylenceler ile özdeşleşmiş ve "su, ateş ve mağara" kutsalı etrafında şekillenmeye başlamıştır. Böylece su ve ateş şekillenmesi en önemli unsurlar olarak şehrin, hem tarihi hem dini hem de

turistik kimliğini oluşturmuştur. Şanlıurfa'nın ateşle sınanması İbrahim peygamberin kıssası ile başlamıştır (Şurkav, 2012: 9).

Tek tanrılı dinler tarafından önemli bir yere sahip olan Şanlıurfa, tek tanrılı dinler olan Hristiyanlık, İslamiyet ve Musevilik dinlerinin atası olarak kabul edilen İbrahim peygamberin doğduğu ve Nemrut'a karşı geldiği için ateşe atıldığı yer olduğuna inanılmaktadır. Şanlıurfa'daki bir mağarada uzun bir süre hastalık sıkıntısı çeken Eyüp peygamber, İbrahim peygamberin torunudur ve İsrailoğullarının atası olarak kabul edilen Yakup peygamberin burada yaşamış olduğuna inanılır. (Ökten ve Çeken, 2008: 6-7) Bütün bu rivayet ve tarihi kıssalar, Şanlıurfa'yı inanç turizmi açısından çekici kılmaktadır.

“Efsaneler Şehri” olarak da bilinen Şanlıurfa, hem efsane hem de hakikatlerden parçalar taşır ve burada din ve efsaneler iç içe geçmiştir. Şehrin bilinen ve en ünlü yerlerinden olan Balıklıgöl civarında bulunan cami, göl, kale ve mağaraları ziyaret eden insanlar, burada gizemli bir duyguya kapılır ve sanki bir rüya görüyormuş gibi kendisini mevcut dünyadan soyutlanmış gibi hisseder. Genellikle ilk insanların barınağı olarak bilinen mağaralar, İbrahim peygamberin orada doğduğu vesilesiyle kutsal olarak kabul edilir. Hasta hali ile uzun yıllarını içeride geçiren Eyüp peygamberin yaşadığı “Sabır Mağarası”, diğer yandan Şuayb şehri'nde bulunan çok sayıdaki mağaralardan bir tanesi de Şuayb peygambere aittir ve halk nazarında kutsal olarak kabul edilir. Bu kutsallık sadece mağara ile kalmaz, mağaranın etrafındaki kuyular da kutsal kabul edilir. (Şurkav, 2012: 11).

Şanlıurfa'nın tarih ve turizm açısından bir diğer avantajı, korunarak günümüze kadar gelen Harran, Soğmatar ve Şuayb nehri gibi dünya çapında bilinen ören yerlerinin burada bulunması nedeniyle buradaki tarihi mimari ve doku zenginliğidir. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Şanlıurfa İl Merkezinde tescil edilen;309 tarihi ev, 5 kilise, 36 adet cami ve mescit, 8 adet medrese, 4 adet tekke ve zaviye, 7 köprü, 20 türbe, 1 adet su bendi ve su kemeri, 1 sebil, 13 adet çeşme, 8 hamam, 1 kale, 11 han, 2 sur kapısı ve 5 adet kapalı çarşının mevcudiyetinden dolayı Şanlıurfa, hamam ve kapalı çarşı bakımından Türkiye'nin ilk dört ili arasında yer almaktadır (Uzun, 2005: 6).

Bölgede yapılan arkeolojik ve arkeobotanik araştırmalar, Şanlıurfa'da çeşitli hayvan ve bitki topluluğunun varlığını ortaya çıkarmıştır. Bu bulgular, Şanlıurfa'nın ilk kurulduğu alanda günümüze nazaran daha zengin bir hayvan topluluğu ve daha zengin bir bitki örtüsüne sahip

olduğunu göstermektedir. Bölgedeki vadilerde çok sayıda eski mağaraların ve tarihi bulguların olması, Paleolitik kültürlerin varlığını göstermektedir. Tarihsel geçmişinde bulunan medeniyetler ve bunlara ait eski eserler, arkeolojik bulgular ve eski yerleşimler gibi tarihsel çekicilikler, Şanlıurfa için önemli bir turizm potansiyeli oluşturmaktadır. (Akbiyık, 2014: 87-88).

Ülke genelinde Urfa türküleri veya sıra geceleri ile tanınan Şanlıurfa, âşıklar geleneği ve âşıklar şiirleri ile de zengin bir kültüre sahiptir (Şurkav, 2012: 46). Daha çok yerli turistlerin ilgisini çeken bu faaliyetlerin, turizm tanıtım çalışmalarında önemli bir yer tuttuğu söylenebilir.

Turizm faaliyetlerinin gelişmesi, ekonominin hareketlilik ile beraber ticareti de artırmaktadır. Bu özelliğinden dolayı, turizm, ticarete sürükleyici veya öncü bir rol oynamaktadır. Bu noktadan hareketle, hizmet sektörünün önemli bir kısmını oluşturan turizmin, ticaretle direkt olarak ilişkili olduğu söylenebilir. Şanlıurfa'nın, hem ekonomik hem de ticari anlamda gelişmesi ve kalkınmasında turizmin önemli bir etken olduğu kesindir. Turizmin, aynı zamanda gıda ürünlerinden ve hediyelik eşya satışından konaklama tesislerindeki eşyalara kadar birçok ürünün imalatında çoğaltıcı etkisi vardır (Özgüç, 2007: 166).

Tarih boyunca, doğu ile batının kesişme noktasının en hareketli ve en önemli bölgesi olan Şanlıurfa, doğu ve batıyı ticari ve kültürel olarak birbirine bağlayan önemli yolların buluşma noktası olmuştur. Bu yönüyle, tarihte ileri bir medeniyet seviyesine ulaşmış olan Şanlıurfa, Suruç, Harran, Samsat, Rakkas ve Birecik gibi kentlerin kurulmasını sağlamıştır. Şanlıurfa, Urfa Platosu adıyla bilinen geniş bir platonun ortasında kurulmuş ve tarih boyunca farklı uygarlıklar tarafından, Edessa, Orhai, Urhay, ElRuha ve Urfa gibi çeşitli isimler ile anılmıştır. Urfa adının Sümerceden geldiği de söylenmektedir (Kürkçüoğlu ve Güler, 2010: 11).

Coğrafi konumu nedeniyle tarih boyunca farklı uygarlıkların hüküm sürdüğü, farklı kültürlerin hem geçiş yolu hem de kaynaşma yeri olmuştur. Arap ülkeleri, Mezopotamya ve Avrupa kıtası arasındaki yollar Şanlıurfa'dan geçmekteydi. Ayrıca doğuyu batıya bağlayan askeri, ticari ve tarihi yolların geçiş güzergâhında bulunması nedeniyle Şanlıurfa, önemli bir yerleşim alanı olmuştur (Akbiyık, 2014: 94).

Turizm açısından zengin alanları oluşturan doğal anıt ve kaynakların kullanımı daha çok iklimi ile ilişkilidir. Bu kaynakların turizmin gelişmesine katkısı, turizme nasıl sunulduklarına bağlıdır. Doğal kaynaklar, işlenerek çekici hale getirildikten sonra turizm faaliyetlerine sunulur

turistik ortam oluşturabilir (Zengin, [2006] akt. Akbıyık, 2014: 124). Buradan hareketle sadece doğal haliyle var olan değerlerin işlenerek turistler açısından daha çekici hale getirilmesi turizmin gelişmesine katkı sunacaktır.

Şanlıurfa'nın Harran ilçesi, en çok tescilli kültür varlığının bulunduğu ilçedir. Harran surları, sur kapıları ve Harran ören yeri, iç kale ve dünyada eşi olmayan konik Harran evleri, Şanlıurfa ilinin önemli kültür varlıkları arasındadır ve her yıl binlerce ziyaretçi çeker. Harran bölgesinde yapılan kazılarda M.Ö 5000 yılına ve Taş Devri'ne ait bulgular, adak kitabeleri ve üzerinde çivi yazısı bulunan pişmiş topraktan yapılmış tabletler bulunmuştur (Akbıyık, 2014: 125).

Son yıllarda turizm alanında en çok ilgi çeken turistik ve arkeolojik merkezlerden biri olan Göbeklitepe, Neolitik yerleşme alanı olarak belirlenmiştir. Burada yapılan kazılarda bulunan eserlerin yaklaşık olarak 12 bin yıl öncesine ait olduğu tespit edilmiştir. Göbeklitepe'nin sadece günlük yaşama ait bir yer olmadığı ve burasının dini amaçlı olarak inşa edildiği insanların aralıklarla bulunduğu bir yer, anıtsal bir mekân olduğu belirtilmiştir (Akbıyık, 2014: 129).

3.2.1 Şanlıurfa'nın Turizm Türleri

Şanlıurfa, bünyesinde barındırdığı çok kültürlülük ile kültür turizmi potansiyeline sahip bir kenttir. Üç dinin merkezini oluşturması açısından inanç turizmi, Halfeti ve Bozova bölgesinde yapılan su sporları sayesinde, su sporları turizmi, Karacadağ bölgesinde bulunan kayak merkezi sayesinde kış sporları turizmi, Karaali Kaplıcaları sayesinde termal turizmi, çeşitli ve lezzetli yemekleri ile gastronomi gibi büyük bir turizm potansiyeline sahiptir. Bütün turistik zenginliğe rağmen Şanlıurfa, turizm pazarından yeterli bir pay alamamaktadır. Şehre gelen turist sayısı ve turizminden elde edilen gelir, beklenen seviyede değildir. Sahip olduğu zengin potansiyele bakıldığında daha fazla turist çekmesi ve turizm pazarından daha fazla gelir elde etmesi gerekmektedir. İlin kalkınması ve diğer iller ile arasındaki gelişmişlik farkının aza indirilmesi için buradaki turizm faaliyetlerinin desteklenmesi gerekmektedir. (Akbıyık, 2014: 382).

Şanlıurfa Valiliği ve Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, yaptıkları ortak bir çalışma ile Şanlıurfa'nın sahip olduğu turistik mekânların envanterini çıkarmış ve gezi rehberi adı altında yayımlamıştır (ŞKTM, 2022: 1-36). Buna göre Şanlıurfa il sınırları içerisinde bulunan ve sosyal, tarihi ve kültürel turizm açısından büyük bir öneme sahip olan yerler şunlardır:

- Şanlıurfa Kuruluş Müzesi,
- Fırfırlı Camii (on iki Havariler Kilisesi),
- Selahaddin Eyyubi Camii (Aziz Johannes Prodromos Addai Kilisesi),
- Şanlıurfa Müzesi,
- Halepli Bahçe Mozaik Müzesi,
- Halil Ür-Rahman Gölü (Balıklıgöl),
- Halil Ür-Rahman Camii(Döşeme Camii) ve Medresesi,
- Rızvaniye Camii ve Medresesi,
- Aynzeliha Gölü,
- Urfa Kalesi,
- Mevlid-i Halil (Dergâh) Camii ve Mağarası,
- Hüseyniye Çarşıları (Bakırcılar ÇarşısıKazzaz
- Pazarı (Bedesten),
- Gümrük Hanı,
- Mevlevihane Camii,
- Hoşgörü Meydanı (Ellisekiz Meydan),
- Reji Kilisesi (Aziz Petrus ve Aziz Paulus Kilisesi),
- Deyr-i Yakub (Yakub Manastırı) Yorgancı Sokağı,
- Yıldız Sarayı – Yıldız Sarayı,
- Mahmutoğlu Kulesi (Şanlıurfa Kent Müzesi),
- Göbeklitepe,
- Hz. Eyyub Makamı,
- Sultanı Hz. Eyyub Makamı,
- Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi,
- Şuayb Antik Şehri,
- Soğmatar Antik Şehri,
- Halfeti ilçesi,
- Karaali Kaplıcaları,
- Karacadağ Kayak Merkezi,

Yukarıda adı geçen tarihi, kültürel ve turistik noktalar, Şanlıurfa'nın güçlü turizm potansiyelini ortaya koymaktadır. Turistik mekânların, turistlerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi ve ulusal ve uluslararası alanda tanıtımının iyi yapılmasının, buraya gelecek turist sayısını artıracığı düşünülmektedir.

3.2.2 Şanlıurfa'da Turizm Aktiviteleri

Şanlıurfa'da turistik çekiciliği olan farklı turizm aktiviteleri vardır. GAP projesi ile kurulan baraj nedeniyle Halfeti, sular altında kalan sokakları, kiliseleri, camileri, okulları ve su altında kalan eski yaşam alanları ile dalış için uluslararası alanda önemli bir destinasyon olmaya adaydır. Şanlıurfa'nın sahip olduğu tarihi, kültürel ve turistik mekânların varlığı, turizm türlerini de ortaya çıkarmıştır. Bunlar aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir (Şanlıurfa Valiliği, 2022):

- Kültür turizmi,
- Gastronomi turizmi,
- Müzik ve folklor turizmi,
- Dalış turizmi,

- Tarih turizmi,
- İnanç turizmi,
- Doğa turizmi,
- Kùltür turizmi,
- Mağara turizmi.

Genç insanların çoğunlukla ekonomik yönden bağımlı olmaları ve sınırlı bir bütçe ile yapılan turistik faaliyetlere gençlik turizmi adı verilir ve sosyal turizm kapsamında değerlendirilir. Turizm sektöründe ölçü olarak esas alınan ekonomik güç, yetersiz geliri olanlar yanı sıra bedensel engelli bireyler de sosyal turizm kapsamında ele alınır. Gençlik turizmi kısaca, sosyal turizm, gençler, ekonomik durumu zayıf olanlar, memurlar, emekliler, bedensel engelliler, esnaflar, zanaatkârlar ve çiftçilerin teşvik uygulamaları ile turizm faaliyetlerine katılmaları sonucu ortaya çıkan turizm türüdür (Kozak vd, 2015: 16).

Sosyal turizm, engelliler, yaşlılar ve çocuklar gibi özel ihtiyaçları olan bireyler için turizmi engelsiz hale getiren tüm faaliyetleri içermektedir. Sosyal turizm, çeşitli sektörler için sosyal ve ekonomik faydalar üretir. Bu turizm türünde temel ilke ‘‘Herkes için sürdürülebilir turizm’’ anlayışıdır. Her bireyin seyahate erişimini kolaylaştırmak, aile bütünlüğünü ve bireysel gelişimi teşvik ederek nesiller arası sosyal uyumu sağlamak sosyal turizmin temel hedefleri arasında yer alır (Bıçkıcı vd, 2013: 2022).

2014 yılında Akbıyık tarafından, ‘Şanlıurfa ilinin turizm potansiyelinin belirlenmesi ve planlamaya yönelik öneriler’ adında geniş kapsamlı bir çalışma yapılmıştır. Akbıyık çalışmasında, SWOT analizini uygulamış ve analiz sonucunda aşağıdaki sonuçları ortaya koymuştur:

- Güçlü Yönler

İnanç turizminde bir marka olan Şanlıurfa, hem Müslümanlar hem de Hristiyanlar için son derece önemli bir yerdir. Günümüze kadar korunarak gelen kültürel, doğal ve tarihi değerler mevcuttur. Kentteki önemli müze ve zengin arkeolojik alanları ile tarih turizmi, farklı inançlara ait tapınaklarla inanç turizminin yanında sağlık turizmi, doğa turizmi, gastronomi ve argo turizm faaliyetleri için yeterli bir potansiyele sahiptir.

- Zayıf Yönler

Karaali Kaplıcaları haricinde konaklamaya uygun olan farkı turistik yerler mevcut değildir. Kentteki turizm faaliyetleri, yazın aşırı sıcak ve kışın soğuk olması nedeniyle mevsimlidir. İl merkezi turistik çekim merkezlerine uzaktır. Kentin alt yapı ve pazarlama eksiklikleri vardır. Turizme bakış açısı konusunda yerel halkın bilinci zayıftır. Kentte çarpık bir yapılaşma mevcuttur. Mevcut turizm faaliyetleri dışında farklı turizm faaliyetleri için yeterli bir çalışma söz konusu değildir.

- Fırsatlar

Şehirlerarası yollarda yapılan düzenlemeler, uçuşların artması ve buna bağlı olarak fiyatların düşmesi sebebiyle kente ulaşım kolaylaşmıştır. Şanlıurfa, farklı turizm türleri açısından zengin bir kenttir. Buradaki turizm faaliyetlerinin artması, kenti sosyal ve ekonomik açıdan olumlu etkileyecektir.

- Tehditler

Şanlıurfa sınır kenti olmasından dolayı bölgede meydana gelen olumsuzluklardan direkt olarak etkilenmektedir. Buradaki turizm faaliyetleri, genellikle turlara hitap ettiği için turlarda meydana gelen düzensizlikler, yereldeki turizmi olumsuz etkilemektedir. Şanlıurfa ile ilgili olarak genel basında olumsuz haberler duyulmaktadır.

Gençlik turizminin gelişmesine etki eden sebeplerin başında küreselleşme ve gençlerin gelirinin artmasıdır. Gençleri turistik faaliyetlere yönlendiren diğer faktörler ise eğlenme, doğayı tanıma, yeni kültürleri keşfetme ve yeni insanlarla tanışma isteğidir (Değişgel ve Bingöl, 2018: 384).

Şanlıurfa'nın kıyı kentlerine benzer bir eğlence yaşamı yoktur. Ancak Şanlıurfa'da eğlence ve müzik olarak en çok bilinen ve ilk akla gelen etkinlik 'Sıra Geceleri'dir. UNESCO tarafından da Somut Olmayan Kültür Mirası listesine alınan sıra geceleri, yalnızca Urfa bölgesinde değil, Türkiye genelinde özellikle de turizm amaçlı yapılmaktadır. Sonuç olarak Şanlıurfa, turistlerin kültür, eğitim, spor ve macera faaliyetlerine katılabilecekleri önemli bir turizm potansiyeline sahiptir. Ancak, Şanlıurfa'da konaklayan turist sayılarına bakıldığında,

kentin sahip olduğu bu zengin turizm potansiyelinin yeterli derecede kullanılmadığı açık bir şekilde görölmektedir (Değişgel ve Bingöl, 2018: 386).

3.2.3 Şanlıurfa Turizminde Erişilebilirlik Durumu

Bir kentteki turistik çekiciliklerin ulaşılabilir olması onları önemli kılar. Bu bakımdan buldukları yerin coğrafi konumu ve ulaşılabilirliği son derece önemlidir. Turistik mekânın bulunduğu yerin demir, kara, deniz ve havayollarına yakın olması, o yerdeki turizmin gelişmesi açısından son derece önemlidir. Bir yerin ulaşılabilirliği, oradaki turizmin gelişmesi bakımından büyük bir avantajdır. İç turizmde yoların iyileştirilmiş olması ve dış turizmde de havayolu ulaşımının gelişmiş olması, büyük bir etkidir. Teknolojik alanındaki gelişmeler de turizmin gelişmesini büyük ölçüde etkilemiştir. Ulaşım koşullarının gelişmesi, insanları turizm faaliyetlerine katılmaları yönünde teşvik ederek turizmin hem gelişmesini hem de yayılmasını sağlamıştır. Erişilebilirlik, fiyat zaman ve mekân açısından bir yere ulaşılabilme düzeyini ifade eder. Ziyaret edilecek olan turistik mekânın erişilebilirliğinin zor olması, coğrafi konumunun elverişsiz olması, daha fazla paraya ve zamana mâl olması, o yerin ziyaret edilmesinde etkili olmaktadır (Emekli, 1998: 35). Erişilebilirlik ile ilgili tüm bu hususlar dikkate alındığında Şanlıurfa'nın elverişli ve uygun bir coğrafi konumda olduğu söylenebilir.

Bir kentin coğrafi konumu, ulaşım kolaylığı ve erişilebilirliği, o kentteki turizmin gelişmesine etki eder. Çünkü ulaşım, erişilebilirlik, coğrafi konum ve turizm, karşılıklı bir ilişki içerisindedir. Birinde meydana gelen değişim diğerini etkilemektedir. Ulaşımın kolaylığı ve destinasyonların erişilebilirliği, insanları seyahat etmeye ve turizm aktivitelerine katılmaya teşvik eder. Turizmin gelişmesi, istihdam olanaklarını da artırır. Ayrıca bir ülkedeki turizm çeşitliliğini ve turizm türlerini belirleyen ana etken yörenin coğrafik yapısıdır (Özgüç, 1994: 88). Buradan hareketle deniz kenarında olan bir yerde deniz turizmi, dağlık yapısı olan bir yerde dağ turizmi ve yaylası olan bir yerde yayla turizminin gelişeceği söylenebilir. Kültürel kaynaklara ve zengin bir doğaya sahip olan destinasyonlar, sahip oldukları bu potansiyeli kullanabilmeleri ve yöredeki turizmin gelişmesi, öğelerin kolay erişilebilir olmasına bağlıdır (Gunn, 1998: 119).

Şanlıurfa'nın iklimi ve coğrafik yapısı, karayolu ulaşımı açısından batı tarafından Gaziantep ve Adana'ya, doğu tarafından da Kızıltepe üzerinden Mardin ve Silopi'ye bağlanan en uygun olan illerden biridir. Hâlâ devam eden çevre yol düzenlemelerinin, buradaki ulaşımı da

kolaylaştıracığı düşünülmektedir. Diğer yandan havayollarının gelişmesi de uluslararası alanda tatil alanlarının ve destinasyonların daha kolay ulaşılır hale gelmesini sağlamış ve insan topluluklarının uzun mesafeli yolculuklarını da zaman açısından kolaylaştırmıştır (Özgüç, 1998: 222). Destinasyon bölgelerine uçuşların artması, insanların uzun mesafelere daha az maliyetle ve daha kısa sürede ulaşmalarını sağlamıştır. Bunun, insanların gezmeye, görmeye ve seyahat etmeye karşı motivasyonlarını da artırdığı söylenebilir.

Şanlıurfa'nın güneyinde, Akçakale yolu üzerinde bulunan eski havaalanı uzun yıllar kullanıldıktan sonra kuzeyde Diyarbakır yolu üzerinde bulunan yeni havaalanı, 2006 tarihinde hizmete açılmasıyla çeşitli havayolları şirketlerine ait uçaklar, İstanbul, Ankara, Lefkoşe ve İzmir'den karşılıklı olarak seferler gerçekleştirmeye başlamıştır. Bu durum şüphesiz iç turizmde canlılık meydana getirmiştir. Şanlıurfa'nın kültürel, doğal ve beşeri turistik değerlerinin ulusal ve uluslararası alanda yeterince tanıtımının yapılması halinde, hem yerli hem de yabancı turist sayısının artacağı şüphesizdir (Akbiyık M. , 2014: 347).

Şanlıurfa'nın erişilebilirliğini kolaylaştıran bir başka faktör ise kentten geçen demiryoludur. Demiryolu, Şanlıurfa'nın güney sınırını takiben Nusaybin'den Suriye topraklarına girer ve 1941 yılında yapılmıştır. Karayolu taşımacılığının öncelik kazanmasına rağmen, Ortadoğu'da bulunan ülkeler ile yapılan ticarete özellikle de yük taşımacılığında hala önemli bir yer tutmaktadır (Akbiyık, 2014: 349). Bu demiryolunun, yolcu taşımacılığına da uygun hale getirilmesi durumunda başta Şanlıurfa olmak üzere tüm bölgeye gelen turist sayısını artıracığı muhtemeldir(Akbiyık, 2014: 349).

Turizmin sağlıklı bir şekilde gelişmesi ve turizm potansiyelinin iyi değerlendirilmesi için turistik mekânlara erişebilmenin kolaylaştırılması ve demiryolu istasyonları, otobüs terminali, konaklama imkânları, kafe ve lokanta gibi çeşitli yan hizmetlerin de sunulması gerekmektedir (Özgü, 1998: 114: 350). Bu bağlamda, Şanlıurfa'da turizm potansiyelinin iyi değerlendirilmesi ve gelişmesi için gereken yan hizmetlerin, tam yeterli olmasa da var olduğu söylenebilir.

Herhangi bir yerde turizmin gelişmesi, ağırlıklı olarak yöredeki konaklama kapasitesine bağlıdır. Konaklama, turizmdeki üç temel unsurdan biridir. Diğer yandan turizmin de arz kaynaklarından biridir. Buna bağlı olarak konaklama, turizmin gelişimi ile birlikte hem nicelik hem de nitelik bakımından değişikliğe uğramıştır. Günümüzde turistlere sunulan konaklama şekilleri büyük çeşitlilik göstermektedir. Pansiyonlar, tatil köyleri, moteller, özel konutlar, villa

evler örnek olarak gösterilebilir (Özgüç, 1998: 115). Seyahat edenler için temel bir ihtiyaç olan konaklama olanakları, bireyin sehayat kararını etkilediğinden dolayı bir yerde konaklama imkanının bulunup bulunmaması son derece önemlidir (Zaman, 2010: 429).

Resim 2. Tarihsel Dokuya Özgü Şanlıurfa Evleri



Kaynak: Türkiye Şanlıurfa Evleri ve Turizm

Şanlıurfa’da bulunan konaklama tesislerinin sayısı tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. Şanlıurfa’da Konaklama Tesisi Sayısı

Belge Türü	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Belediye Belgeli	66	2.0123	4.704
İşletme Belgeli	17	955	1.928
Yatırım Belgeli	7	340	717
Toplam	90	3.418	7.349

Kaynak: T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı(2021).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre, Bakanlıktan yatırım belgesi alan 7 tesisin daha hizmete girmesiyle Bakanlık İşletme ve Belediye Belgeli olarak 90 tesis ve 7.349 yatak kapasitesi bulunmaktadır.

2018 ve 2020 yılları arasında Şanlıurfa’da bulunan tesislere giriş yapan turist sayısı tablo 14’de görülmektedir.

Tablo 14. 2018 ve 2019 Yılı Şanlıurfa’da Tesise Giriş Sayıları

Yıllar	Yerli Turist Sayısı	Yaban Turist Sayısı	Toplam Turist Sayısı
2018	584.311	20.350	604.661
2019	603.271	24.074	627.345
2020	184.657	5.940	190 597

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

Korona virüsün 2020 yılında ortaya çıkmasıyla başlayan seyahat kısıtlamaları nedeniyle dünyanın birçok yerinde olduğu gibi Şanlıurfa’da da ziyaretçi sayısında ciddi bir düşüş yaşanmıştır. Şanlıurfa’da işletme ve belediye belgeli tesislere giriş yapan yerli ve yabancı ziyaretçi sayısı % 52,2 oranında düşüş göstererek 190 bin 597 kişi olmuştur (TÜRSAB, 2021: 28).

Şanlıurfa’da bulunan konaklama tesislerine 2007 ile 2011 yılları arasında girişi yapan turist sayısı tablo 15’te verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere Şanlıurfa’yı ziyaret eden turist sayısında her yıl az da olsa artış meydana gelmiştir.

Tablo 15. 2007 – 2011 Yılları Arasında Şanlıurfa İlinde Bulunan Tesislere Giriş Sayısı

Yıllar	Yerli Turist Sayısı	Yabancı Turist Sayısı	Toplam Turist Sayısı
2007	167.580	10.469	178.049
2008	168.529	9.878	178.407
2009	174.088	12.693	186.781
2010	201.915	18.481	220.396

2011	210.967	17.556	228.523
------	---------	--------	---------

Kaynak: Şanlıurfa Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2013).

Şanlıurfa’da bulunan turistik işletmelerin doluluk oranlarına bakıldığında Şanlıurfa iline gelen toplam turist sayısında, belirli bir artış olmasına rağmen beklenen seviyede olmadığı düşünülmektedir. Son yıllarda Şanlıurfa’ya gelen yerli turist sayısında devamlı bir artış olması, toplamda gelen turist sayısını da artırmıştır. Genel olarak bakıldığında hem yabancı hem de yerli turist sayılarında oransal olarak az da olsa artış görülmektedir. Ancak buna rağmen Şanlıurfa’nın önemli bir turizm potansiyeline sahip olmasına ve turizm altyapısının iyileştirilmesi konusunda önemli yatırımlar gerçekleştirilmiş olmasına rağmen, Turizm alanında henüz istenilen düzeyde ziyaretçi artışının yakalanamadığı da görülmektedir (Akbiyık, 2014: 351).

Şanlıurfa ili genelinde bulunan turistik mekânlarla ilgili olarak bugüne kadar engellilere yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanılmadığı için bu yerlerin engelli bireyler için erişilebilir olup olmadığı konusunda fikir yürütmek mümkün olmamaktadır.

Şanlıurfa, doğa, inanç, kültür ve gastronomi gibi birçok farklı alanda zengin bir turizm potansiyeline sahiptir. Turizmin gelişmesi, özellikle de COVID-19 salgını sonrasında oluşan ekonomik krizden en az zararla çıkabilmesi ve yeni turizm sezonunda hazırlıklı olabilmesi için kamunun özel sektörün işbirliği yaparak ortak çalışması son derece önemlidir.

Şanlıurfa’nın stratejik bir konumda olması ve tarih boyunca burada farklı devletlerin ve beyliklerin kurulmuş olması, kenti daha fazla önemli kılmaktadır. Bereketli Hilal olarak bilinen Şanlıurfa, ilk tarımın yapıldığı ilk üniversitenin kurulduğu ve üç semavi dinin doğup geliştiği önemli bir yerdir (Akbiyık, 2014: 358). Bütün bu özellikleriyle Şanlıurfa’nın, yeterli düzenleme ve tanıtım faaliyetleri yapılması halinde, turizm pastasından daha fazla pay alabileceğini söylenebilir.

3.3 Hatay Turizm Potansiyeli

Türkiye’nin güneyinde yer alan Hatay ilinin, güney ve doğusunda Suriye, batısında Akdeniz, kuzeyinde Osmaniye, kuzeybatısında Adana ve kuzeydoğusunda Gaziantep yer almaktadır. 5524 km yüz ölçümüne sahip olan Hatay’ın %46,1’ini dağlar, %33,5’ini ovalar ve %20,4’ünü platolar oluşturur. Hatay yöresinde günümüze kadar gelen farklı medeniyetlere ait eserleri görmek mümkündür. Hatay yöresi ve çevresi, yoğun tektonizmaya maruz kalması

nedeniyle yeryüzü şekilleri çeşitlilik göstererek dağ, plato ve ovalardan oluşmuştur. Hatay'da karakteristik Akdeniz iklimi hâkim olup kışları ılık ve yağışlı yazları ise kurak ve sıcak geçmektedir. Yıllık sıcaklık ortalamasının 15 ile 20°C derece arasında değiştiği Hatay'da, aylık sıcaklık ortalamaları yaz aylarında en fazla, kış aylarında ise en düşük değerlere ulaşır. Hatay yöresinde birçok şifalı su kaynağı yer alır. Bunlar arasında en çok Erzin kaplıcası ve Reyhanlı kaplıcası ve bunlar haricinde işletme tesisleri bulunmayan çok sayıda şifalı su kaynağı da mevcuttur. Toprak çeşitliliği bakımından da zengin olan Hatay ili, kırmızı ve kahverengi Akdeniz toprakları, kahverengi orman toprakları, kolüvyal ve alüvyal gibi çeşitli topraklara sahiptir. Yörenin doğal bitki örtüsü her ne kadar ormanlardan oluşsa da günümüzde, birçok yerde ormanlar tahrip edildiğinden orman yerlerini zakkum, defne, katırtırnağı, delice ve keçiboynuzu gibi bodur bitki çeşitleri almıştır (Hatay Valiliği, 2022).

Harita 5. Hatay İli Haritası



Kaynak: Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

Bünyesinde barındırdığı tarihi ve kültürel değerleri, termal kaynakları, uzun ve güzel sahil şeridi, zengin mutfak kültürü, yaylaları, doğal güzellikleri ile dikkat çeken Hatay, farklı dinlere, dillere ve uygarlıklara ev sahipliği yapmış olmasıyla da turizm alanında bir cazibe merkezi olma avantajına sahiptir. 2012 yılında Hatay Valiliği tarafından hazırlanan 2012-2015 yılı Hatay Turizm Stratejik Eylem Planı kapsamında, turizm pazarlarından alacağı payın artırılması hedeflenmiştir (Hatay Valiliği SEP, 2012: 9).

Farklı dinlerin birlikte yaşandığı bir kent olan Hatay, inanç merkezleri, antik kentleri ve birçok tarihi eseri bünyesinde barındıran dinler mozaiği konumundadır. Mardin ve Şanlıurfa gibi birçok dinden ve inançtan insanın barış içinde beraber yaşadığı, havra, kilise ve caminin bir arada olduğu inanç turizminin merkezi ve inanç kültürünün merkezi durumundadır (Artun, 2009: 1).

Tablo 16’da belirtildiği üzere, işletme ve belediye belgeli konaklama tesislerine girişi yapan ziyaretçi sayısı 2018 yılında 739 bin 934 kişi iken 2019 yılında bu sayı, bir azalma ile 739 bin 474 kişiye düşmüştür. Bu azalma o dönemdeki sosyal ve ekonomik koşulların değişmesiyle açıklanabilir.

Tablo 16. Hatay’da İşletme ve Belediye Belgeli Tesislere Girişi Sayıları

Yıl	Yerli Turist Sayısı	Yabancı Turist Sayısı	Toplam Turist Sayısı
2018	677.964	61.890	739.944
2019	682.936	56.538	739.474

Kaynak: T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı

Hatay bölgesi, başta Ortadoğu olmak üzere, ABD ve Avrupa ülkeleri gibi farklı pazarlardan turist çekebilen bir destinasyondur. Tablo 16’da görüldüğü üzere, 2018 yılında 61 bin 980 yabancı turist ağırlamıştır. 2020 yılında COVID-19 salgınının başlamasıyla dünyanın her tarafında olduğu gibi Hatay da bundan olumsuz etkilenmiş ve buraya gelen turist sayısında ciddi bir azalma meydana gelmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığının 2021 verilerine göre, Hatay’daki işletme belgeli tesislere toplamda 323 bin 339 kişi girişi yaparken geçen yıla oranla yaklaşık olarak % 35 oranında bir düşüş yaşanmıştır.

Yüksek bir turizm potansiyeline sahip olan ancak bugüne kadar sahip olduğu bu turizm potansiyeli yeterli düzeyde kullanılmayan Hatay ili, tarih, inanç ve kültürel özellikler bakımından en gözde illerden biridir. Hristiyanlık inancı bakımından bazı ilkleri bünyesinde barındırması, üç semavi din ve bu dinlerin mezheplerine ait toplulukların burada barış içerisinde yaşıyor olması, sosyal, kültür ve turizm açısından büyük bir değer meydana getirmektedir. Hatay ili, yörede bulunan şifalı suları, kumsalları, yaylaları ve ileri düzeyde sağlık turizm ile büyük bir turizm potansiyeline sahiptir. Hatay ilinin sınırında olmasından dolayı Suriye, Irak ve Ortadoğu’da bulunan diğer ülkelerden, Balkanlara ve Avrupa ülkelerine kadar uzanan güzergâhta transit geçiş noktası konumundadır. Bu nedenle Ortadoğu ülkelerinden Türkiye ve Hatay’a giriş yapan turist sayısı oldukça fazladır. 2017 yılı istatistiklerine göre Hatay’a 182 bin 624 yabancı turist giriş yapmıştır (Hatay Valiliği, 2022).

Hatay yöresi, yüksek turistik potansiyele sahip bir yerdir. Ancak bugüne kadar sahip olduğu bu turizm potansiyelinin yeterince değerlendirilmediği ender illerden bir tanesidir.

Hatay'ın tarihi, inanç ve kültürel değerlerinden oluşan bu yüksek turizm potansiyeline karşın turistik tanıtım ve pazarlama çalışmalarının yetersizliğinden dolayı turizm pazarında arzu edilen yeri alamamıştır (Tosun ve Bilim, 2004: 125).

Kültürel mirası, iklimi ve tarihi ile turizm sektöründe önemli bir potansiyele sahip olan tarih boyunca yerleşim yeri olma özelliğini korumuş ve birçok medeniyete ev sahipliği yaparak bünyesinde barındırmış Hatay, turizm alanında çekiciliği olan aşağıdaki turistik değerleri bünyesinde barındırmaktadır:

- Tarihi ve kültürel eserleri,
- Uzun sahil şeridi,
- Termal kaynakları,
- Doğal güzellikleri,
- Yaylaları ve zengin mutfak kültürü,
- Farklı dinlere ait mekânlara ev sahipliği yapması vb. özellikleriyle Turizm alanında önemli bir “çekim merkezi” olma şansına sahiptir.

Buna bağlı olarak:

- Akrabalık bağları,
- Yakın konumu,
- Yayla turizmi varlıkları,
- Sağlık ve termal turizm varlıkları,
- Deniz turizmi varlıkları ile Ortadoğu turizm pazarı
- Tarih, kültür, inanç ve doğal varlıkları mevcuttur.

Termal tesisleri ve kaplıcalarıyla bütünleşmiş olan Hatay, kurulacak yeni turistik merkezleriyle Avrupa ve Uzakdoğu turizm pazarından daha fazla pay almayı hedeflemektedir (Hatay Valiliği SEP, 2012: 12).

Hatay'da, son zamanlarda inanç ve kültür turizmi açısından değerli olan varlıkların potansiyellerinin değerlendirilmesi amacıyla pek çok çalışma başlatılmıştır. Örneğin, 2011 yılı Ekim ayından itibaren, Antakya merkezde bulunan tarihi Kuruluş Caddesinde yürütülen sokak sağlıklılaştırma projesi, Antakya Belediyesi tarafından yürütülmektedir (Hatay Valiliği SEP, 2012: 49).

Tarihi ve kültürel değeri olan birçok mekâna sahip olan Hatay'ın sahip olduğu önemli turistik varlıkların bazıları tablo 17'de görülmektedir.

Tablo 17. Hatay İlinin Önde Gelen Turizm Varlıkları

Tarih Kültür ve İnanç Varlıkları	Yayla ve Doğa Turizm Alanları
Aççana Höyüğü	Alan Yaylası (Kırıkhan)
Antakya Kalesi	Atik Yaylası
Antakya Katolik Kilisesi	Güzelyayla (Soğukoluk)
Antakya Musevi Havrası	Çataloluk Yaylası
Antakya Ortodoks Kilisesi	Dört Yol (Çökek) Yaylası
Antakya Protestan Kilisesi	Erzin Karıncalı
Bakras Kalesi	Teknepınar (Batıyaz)
Beşikli Mağara	Harbiye Şelaleleri
Beyazıt Bestami Makamı	Şenköy
Habib-İ Neccar Camii	Termal Turizm Varlıkları
Hatay Arkeoloji Müzesi	Reyhanlı Kaplıcaları (Hamamat)
Hatay Devleti Müzesi	Erzin Başlamış Kaplıcaları
Hızır Makamı	Alaattin Köyü Termal Suyu
İssos Harabeleri	Kisecik Köyü Şifalı Suyu
Kanuni Sultan Süleyman Kervansarayı	
Koz Kalesi	Deniz Turizmi Alanları
Kurşunlu Han	Arsuz
Musa Ağacı	Burnaz Plajı
Payas Kalesi	Çevlik
Cin Kulesi	Payas Plajı
Saint Pierre Kilisesi	Yayladağı Sahilleri (Dalış Turizmi)
Saint Simon Manastırı	
Sokullu Mehmet Paşa Külliyesi	
Şeyh Ahmet Kuseyri Camii	
Titus Tüneli	
Ulu Camii	
Vakıflıköy	

Kaynak: Şanlıurfa, Turizm Stratejik Eylem Planı 2012-2015

Hatay bölgesinin sahip olduğu ve tablo 17’de belirtilen yerler, tarih, kültür, doğa ve inanç turizmi bakımından bölge turizmini zenginleştiren önemli yerlerdir. Her bireyin turizm değerlerini görme hakkına sahip olduğu anlayışından hareketle bu yerlerin de aynı zamanda engelli bireyler için de erişilebilir olması engelsiz turizm açısından önem arz etmektedir.

Hatay, coğrafi konumu itibariyle kara, deniz ve hava yolu ile ulaşılabilir bir ildir. 2017 ile 2021 yılları arasındaki Hatay’a hava, deniz ve kara yolu ile giriş yapan turist sayıları tablo 18’de görülmektedir.

Tablo 18. Hatay İli Kara, Deniz ve Havayolu Sınır Giriş İstatistiği

Yıl	Yerli Giriş			Yabancı Giriş			Genel Toplam		
	Kara	Deniz	Hava	Kara	Deniz	Hava	Yerli Ortak Toplam	Yabancı Ortak Toplam	Genel Ortak Toplam
2017	733	11.358	113.717	151.907	1.728	29.019	125.808	182.654	308.462
2018	1.267	12.171	103.475	154.598	3.503	28.703	116.913	186.804	303.717
2019	2.215	11.155	100.840	149.972	3.236	26.056	114.210	179.264	293.474
2020	7.288	5.499	27.189	59.786	2.574	5.394	39.976	67.754	107.730
2021	17.164	8.541	16.024	157.731	4.025	4.265	41.729	166.021	207.750

Kaynak: Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü İstatistikleri, 2022

Tablo 18’de görüldüğü üzere, son beş yılda Hatay’a gelen ziyaretçi sayısı her geçen yıl artış göstermiştir. Gelişen teknoloji ile sosyal medyada yapılan paylaşımlar, burayı en az bir kere ziyaret etmiş olan bireylerin olumlu deneyimleri ve bunları en yakınlarıyla veya sosyal medyada paylaşmaları, bu artışa sebep olan faktörler olarak düşünülebilir. Ziyaretçilerin en çoğu havayoluyla gelmektedir. Bu durum havayolunun daha hızlı olmasından dolayı ziyaretçiler tarafından tercih edilmesiyle açıklanabilir. Havayoluyla gelen ziyaretçi sayısının 2020 ve 2021 yılında hızla düşmesi, 2020 yılında patlak veren korona virüs salgını nedeniyle tüm dünyada uygulanan kısıtlamalar ile açıklanabilir.

3.3.1 Hatay'ın Turizm Türleri

“Türkiye Turizm Stratejisi Marka Kent Eylem Planı (2007– 2013)” kapsamında Mardin, Şanlıurfa ve diğer birkaç il ile beraber ‘Kültür Marka Kenti ’seçilen Hatay, birçok alternatif turizm türlerinin mevcut olduğu bir kenttir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 21). Bünyesinde barındırdığı tarihi ve kültürel değerlerin yanında zengin bir ve kendisine özgü bir mutfağı da olan Hatay Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu (UNESCO) tarafından, ‘’Dünyanın 26. Gastronomi Şehri’’ ilan edilmiştir (Turizm Gazetesi, [2017] akt. Büyükşalvarcı ve Eren, 2019: 353).

Büyükşalvarcı ve Eren, Hatay'ın turizm potansiyelini, güçlü yönlerini, zayıf yönlerini, fırsatlarını ve tehditlerini ortaya koymak için bilimsel bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda, UNESCO tarafından gastronomi şehri ilan edilmesi, Hatay'ın turizm potansiyelinin güçlü yanını oluşturmaktadır. En büyük tehdit unsuru ise Hatay'ın sınırı olan Suriye’de devam eden iç savaştır. Hatay'ın kültürel bir geçmişe sahip olmasını önemli bir fırsat ve plajlarının yeteri kadar temiz olmaması da en zayıf yönü olarak tespit edilmiştir (Büyükşalvarcı ve Eren, 2019: 350).

Hatay, kültürel ve doğal özellikleri ile eko turizm açısından da zengin imkânlarla sahiptir, Bu yörelerden bir tanesi, Amanos Dağlarının su bölümü çizgisinin batısında, diğeri ise bu dağların doğusunda kalmaktadır. Bu yöreler kendi içerisinde de farklı doğal güzelliklere sahip alt yörelere ayrılmaktadır (Kaymaz ve Özşahin, 2013: 168)

3.3.2 Hatay’da Turizm Aktiviteleri

Çağlar ve Kaymaz’ın 2013 yılında yaptığı “Hatay ilinin potansiyel eko turizm alanlarının coğrafi açıdan değerlendirilmesi” adlı çalışmada, Hatay ilinin güçlü bir turizm potansiyelini oluşturan eko-turizm kapsamında aşağıdaki turizm aktivitelerinin gerçekleştirilebileceğini belirtilmiştir:

- Yayla Turizmi,
- Dağ Turizmi,
- Mağara Turizmi,
- Agro (Tarım ve Çiftlik) Turizmi,
- Trekking / Doğa Yürüyüşü Turizmi,

- Kuş Gözlemciliği Turizmi,
- Yaban Hayatı Gözlemciliği Turizmi,
- Botanik Turizm,
- Atlı Doğa Yürüyüşü,
- Bisiklet Turizmi,
- Sualtı Dalış Turizmi,
- Av Turizmi,
- Balon Turizmi,
- Macera Turizmi,
- Akarsu Turizmi,
- Yamaç Paraşütü,
- Deniz Turizmi.

Hatay yöresinin sahip olduğu yukarıdaki turizm türleri, farklı yaş ve meslek grubuna hitap etmektedir. Bu farklı turizm türlerinin, aynı zamanda Hatay'a gelecek olan turist sayısının artışı da etki etkili olacağı söylenebilir.

Çağlar ve Kaymaz'ın aynı çalışmasında turizmin yan faaliyetleri olarak adlandırılacak başka faaliyetlerin de gerçekleştirilebileceği ifade edilmiştir. Bunlar:

- Eğitsel Faaliyetler,
- Kamp ve Otantik Konaklama Faaliyetleridir.

Bu faaliyetlerin uygulanması ve turizm arzı olarak sunulması Hatay'ı eğitim amaçlı seminer ve kongre gibi eğitsel faaliyetlerin merkezi haline getirebilir. Bütün bunlara paralel olarak tarih turizmi, inanç turizmi, kaplıca turizmi, yerel el sanatları turizmi, festival turizmi gibi turizm türleri de Hatay'ın, zengin turizm potansiyeli içerisinde yer alır (Kaymaz ve Özşahin, 2013: 174-175).

Hatay'ın turistik bir destinasyon olarak pazarlanması için öncelikli olarak yapılması gereken çalışma, kentsel turizm tanıtım ve pazarlama stratejilerini belirlemek ve bunu geliştirmektir (Tosun ve Bilim, 2004: 126). Hatay'ın turizm potansiyelinin güçlendirilmesi ve turistik faaliyetlere hazır hale getirilebilmesi için detaylı bir çalışma yapılarak güncel turizm potansiyelinin belirlenmesi, faydalı olacaktır. Ancak bu çalışma esnasında turizmin, herkes için ulaşılabilir olması son derece önem kazanmaktadır. Özellikle de düzenlemeler yapılırken engellilerin özel ihtiyaçlarının da dikkate alınması ve engelli bireylerin Hatay'ın bu zengin turizm potansiyelinden faydalanabilmesi, toplumsal adalet ve eşitlik açısından önem kazanmaktadır.

Eykay ve arkadaşları, inanç turizmi potansiyeli açısından Antakya'nın değerlendirilmesi üzerine yaptıkları çalışmada, Antakya'nın inanç turizmi alanında, uluslararası turizmde etkin olacak kadar yeterli bir turizm potansiyeline sahip olup olmadığını belirlemeye çalışmışlardır. Çalışma sonucunda, Antakya'nın sahip olduğu değerlerin hem yerel halk hem de yabancı turistler tarafından bilindiğini ve önemsendiğini tespit etmişlerdir. Buna rağmen, inanç turizmi yönünden önemli eserlere sahip olan Antakya'nın inanç turizminin merkezi yönünün etkin bir şekilde kullanılmadığı ve inanç turizmi pazarından yeterli bir pay alamadığını belirtmişlerdir (Eykyay, Dalgın, ve Çeken, 2015: 70).

Yabancı turistlerin, Antakya'yı tekrar ziyaret etme noktasında etkili olan tarihi ve turistik değerlerin başında dinsel mekânların var olması gelmektedir. Etkili olan ikinci unsur, kültürel çeşitlilik ve üçüncü unsur olarak da yerel halkın tutumu olduğu tespit edilmiştir. Yabancı turistlerin Antakya ziyaretlerini tekrarlamalarında Antakya'da yaşayan insanların tutumunun etkili olması dikkat çekmektedir. Araştırma sonucunda, Antakya'ya ziyaret amaçlı gelen turistlerin seyahatlerinden memnun kaldıklarını tespit edilmiştir (Eykyay vd, 2015: 70). Çalışmada ayrıca Hatay ilinin turizm yönünden en önemli sorununun, pazarlama ve tanıtım faaliyetlerinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında yapılan araştırmaya katılan kişilerin, Hatay'ı sadece bir sınır ili olarak gördüğünü, yörenin turizm, sanayi ve tarım gibi önemli potansiyelleri konusunda fazla bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir. İlin kalkınmasında turizmin önemli bir rol oynadığı ve bu çerçevede, merkez ilçe olan Antakya dışında kalan İskenderun, Samandağ ve Dört Yol gibi yerlerin de sahip oldukları yüksek potansiyelin tanıtım ve pazarlama faaliyetleri ile ticari bir kazançla dönüştürülebileceği vurgulanmıştır (Tosun ve Bilim, 2004: 6).

Harita 6. Hatay İlinin Eko-Turizm Haritası



Kaynak: Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2021

Özşahin, 2015 yılında Hatay'ın macera turizmi ile ilgili olarak yaptığı bir çalışmada elde ettiği verileri arazi çalışmalarıyla kontrol etmiş ve SWOT analizi ile tutarlılıklarını ölçmüştür. Elde ettiği veriler ışığında Hatay'ın sahip olduğu coğrafi özelliklerin önemli derecede bir macera turizmi potansiyelini barındırdığını ortaya koymuştur. Ancak bugüne kadar macera turizmi için herhangi bir çalışma yapılmadığını dolayısıyla öncelikli olarak Hatay'da macera turizminin geliştirilmesi için bir eylem planı yapılması gerektiğini belirtmiştir (Özşahin, 2015: 749).

3.3.3 Hatay Turizminde Erişilebilirlik Durumu

Hatay'da karayolu sistemi gelişmiştir. 2017 yılında elde edilen verilere göre il içerisinde 639 km normal yol, 80 km otoyol ve 78 km demiryolu bulunmaktadır. İl sınırları içerisinde ulaşım sıkıntısı yoktur. Hatay'da ticaret ve sanayiye bağlı olarak gelişen diğer bir ulaşım sistemi de denizyolu ulaşımıdır. Özellikle Ortadoğu ülkelerine ticari taşımacılıkta ön plana çıkan İskenderun limanının, aynı zamanda Akdeniz ve Ortadoğu'nun en önemli limanlarından biri olduğu görülmektedir (Hatay Valiliği, 2022).

Son yıllarda havayolu ulaşımında gelişme gösteren Hatay'da 2007 yılında bir havaalanı hizmete açılmış olup Hatay'dan İstanbul, Ankara ve Kıbrıs'a düzenli uçuşlar yapılmaktadır. Daha ilk yılında 1200 uçuşla 140.000 yolcu taşınmış olan havaalanı, Hatay'ın dış çevre ile bağlantısını

son derece kolaylaştırmıştır. Hatay'da, demiryolu ulaşımı konusunda büyük bir gelişmenin yaşandığı söylemek gerçekçi olmayacaktır. Çünkü sadece Adana-Gaziantep arasındaki demiryolu hattından ayrılan ikinci bir hat, İşkenderun ilçesine kadar uzanır (Hatay Valiliği, 2022)



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Araştırmanın birincil verilerini, Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinden elde edilen veriler oluşturmaktadır. Yapılan bu araştırma kapsamında hazırlanmış anket formları, araştırma illerinde bulunan otel işletmelerinin yöneticilerine dağıtılmış ve yöneticisi oldukları otellerin erişilebilirliği ile ilgili görüşleri ve düşünceleri alınmıştır. Elde edilen veriler ışığında Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin, engelli turistler açısından ne kadar erişilebilir olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde oluşturulan "Engelsiz Turizm Komisyonu" tarafından hazırlanan anket formu kullanılarak üç, dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin, genel müdür, müdür veya müdür yardımcılarının verecekleri bilgiler doğrultusunda, otellerinin erişilebilir turizme uygunluğu; "tesisin konumu engelsiz turizm politikası, tesise ulaşım, otopark, pazarlanması-rezervasyon, tesisin girişi, resepsiyon, giriş holü-lobi, genel tuvaletler, tesisin kullanımı engelsiz yatak odaları, acil durum önlemleri, bina tesisatı, işletmecilik personel ve hizmet ile diğer üniteler", olmak üzere on dört kritere bağlı olarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Anketin bazı soru ve ifadeleri, konuyla ilgili olarak araştırmacı tarafından yeniden düzenlenmiştir. Turizm işletmeleri yöneticilerinin verdikleri cevaplara göre, işletmelerinin engelsiz turizme ne kadar uygun olduğu ve nelerin yapılması gerektiği, araştırma sonucunda tespit edilmiştir. Ancak araştırmanın sadece işletme yöneticilerinin vermiş olduğu bilgiler doğrultusunda yapılmış olması ve bu işletmelerin istenilen kriterlere sahip olup olmadıklarının araştırmacı tarafından kontrol edilmemiş olmasından dolayı, yöneticilerin anketteki soru ve ifadelere karşılık olarak 'uygundur' veya 'uygun değildir' şeklindeki beyanları değerlendirmeye esas alınmıştır.

Araştırma probleminin doğru tanımlanması ve çözüm önerileri için elde edilecek bilimsel verilerin, gelen engelli müşterilerin otelden hem memnun ayrılması hem de oteli tercih etmesi üzerinde etkili olacağı düşünülmektedir.

Araştırma sonucunda, her üç ildeki otellerin engelli bireylere uygunluğu, otel yöneticilerinin verdiği cevaplar karşılaştırılarak yukarıda belirtilen on dört ana kriter bağlamında, tespit edilmeye çalışılmıştır.

4.1 Evren ve Örneklem

Araştırmanın problemi ve araştırmanın yöntemi göz önünde bulundurularak araştırmanın evreni tespit edilmiştir. Çalışma alanı tarih ve turizm bakımından zengin mekânlara sahip olan Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak belirlenmiştir. Bu illerin araştırma alanı olarak seçilmesinin nedeni ise bu illerde inanç turizmi ve kültür turizmi gibi ortak alternatif turizm faaliyetlerinin mevcut olmasıdır. Bu kriterlerden hareketle araştırma evreninin tespiti için Mardin, Şanlıurfa ve Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlükleriyle görüşülmüş ve bu illerde mevcut olan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin listesi temin edilmiştir.

Mardin, Şanlıurfa ve Hatay, Kültür ve Turizm İl Müdürlüklerinden üç, dört ve beş yıldızlı otellerin güncel listesi alınmıştır. 2021 yılı Ekim ayı verilerine göre Mardin’de üç yıldızlı 6 otel, dört yıldızlı 3 otel ve beş yıldızlı 2 otel olmak üzere toplam 11 otel; Şanlıurfa’da üç yıldızlı 7 otel, dört yıldızlı 1 otel ve beş yıldızlı 3 otel olmak üzere toplam 11 otel; Hatay’da ise üç yıldızlı 21 otel, dört yıldızlı 6 otel ve beş yıldızlı 3 otel olmak üzere toplam 30 otel mevcuttur. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü’nden elde edilen listeler doğrultusunda 52 otel için otelde bir genel müdür veya bir müdür olduğu varsayıldığında toplam 52 yönetici çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma evreninin tamamı, araştırmaya dahil edilecektir. Dolayısıyla araştırma yapılacak illerde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin tamamı araştırma grubunu oluşturduğundan evreni temsil eden bir örneklem ihtiyacı ortadan kalkmaktadır. Araştırma problemiyle ilgili ideal olan durum, herkesin yani evrenin tümünün araştırmaya dâhil edilmesidir (Lin, 1976, 146).

4.2 Veri Toplama Araçları

Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin genel müdür veya müdür olan yöneticilerinden otel işletmesinin donanımı ve çevresiyle ilgili bilgileri içeren anket formunu doldurmaları istenmiştir. Araştırmada otel işletmelerinin, engelli bireyler için istenilen ölçütlere uygunluğunun kontrolü, otel işletmesi yöneticilerinin beyanları doğrultusunda yapılmıştır.

Araştırma verilerini elde etmek üzere hazırlanan anketler, Mardin’de 11, Şanlıurfa’da 11 ve Hatay ilinde 30 olmak üzere toplamda 52 otel işletmesinin yöneticilerine dağıtılmıştır. Mardin’de bulunan oteller, araştırmacı tarafından şahsen ziyaret edilmiş ve anketler yüz yüze doldurulmuştur. Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan otellere ise anketler, işletmenin resmi email aracılığı ile gönderilmiş ve doldurmaları istenmiştir. Mardin’de 1 ve Hatay’da 1 olmak üzere toplamda 2 otel yöneticisi özel nedenlerden dolayı anket sorularını cevaplamak istememişlerdir. Bu nedenle, bulgular 50 anket üzerinden analiz edilerek yorumlanmıştır.

4.3 Verilerin Yorumlanması

Bu çalışma ile ilgili araştırma sorularını yanıtlamak için gerekli olan verilere, Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin yöneticileri tarafından doldurulan anketlerle ulaşılmıştır. Çalışma evrenini oluşturan toplam 52 otelin yöneticisine ulaşılmış fakat bunlardan 50 tanesinden geri görüş alınmıştır. Engelli misafirler için kolaylaştırıcı ve olumlu düzenlemelere dönük, yöneticilerin “Uygundur” veya “Uygun değildir” şeklindeki ifadeleri, değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma sonucunda toplanan veriler SPSS paket programına aktarılmış ve istatistiksel analizler yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki otellerin engelsiz turizm açısından uygunluğu, otel yöneticilerinin anketteki ifadelerle ilgili olarak bildirdikleri görüşleri doğrultusunda tespit edilmeye çalışılmıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

5.1 Araştırma Bulguları

Araştırmanın bulguları 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, otel işletmelerinin engelli bireylerin konaklamasına uygunluğu, “Tesisin Konumu ve Yakın Çevresi, Engelsiz Turizm Politikası, Pazarlanması-Rezervasyon, Ulaşım, Otopark, Tesis Girişi, Giriş Holü-Lobi, Resepsiyon, Genel Tuvaletler, Tesisin Kullanımı, Engelsiz Yatak Odaları, Diğer Üniteler, Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı, İşletmecilik, Personel ve Hizmet” olmak üzere 14 ana ölçüt ile ilgili olarak yöneticilerin verdiği bilgilere ilişkin frekans ve % değerleri hesaplanmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde, Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan otel yöneticilerinin tesisin konumu, tesisin turizm politikası, tesisin genel özellikleri ve tesisin engelli bireyler için uygun olup olmadığını belirleyen genel ölçütler ile ilgili verdiği cevaplar analiz edilmiştir. Üç ilde bulunan otel işletmelerinin anket sorularına “uygundur” ve “uygun değildir” şeklinde verdiği cevapların frekans ve % değerleri alınarak karşılaştırılması yapılmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım düzeyleri ile engelli bireylerin turizme olan ilgilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda araştırma evrenini oluşturan 52 otel işletmesi telefonla aranmış ve onlara: “Rezervasyon için arayan müşteriler, ne kadar sıklıkla engelli misafirler için uygun yerinizin olup olmadığını soruyorlar?” şeklinde bir soru yöneltilmiş ve cevap olarak “1. Hiç sorumuyorlar, 2. Nadiren soruyorlar, 3. Bazen soruyorlar, 4. Çok soruyorlar” şeklinde seçenekler sunulmuştur. Verilen cevaplar analiz edilerek tablo halinde sunulmuş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular ile oluşturulan tablolar aşağıda verilmiştir.

Otel yöneticilerinin tesisin konumu ve yakın çevresi ile ilgili görüşleri tablo 19’da verilmiştir. Tablo’ya göre 3. 5. ve 6. kriterlere yöneticilerin % 50’den fazlası “uygundur” demiştir. Diğer kriterlere ise “uygun değildir” şeklinde cevap vermiştir. Tablo 19’a genel olarak bakıldığında otel işletmelerinin ortalama % 54’ünün tesisin konumu ve yakın çevresinin engelsiz turizm açısından uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 19. Tesisin Konumu ve Yakın Çevresine İlişkin Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Kamuya açık alanların engellilerin rahatça kullanımına uygunluk durumu	20	40,0	30	60,0
2	Turistik çekim noktalarında engellilere yönelik düzenlemelerin bulunup bulunmadığı	14	28,0	36	72,0
3	Tesisin bölgesinde doğal arazi yapısının engellilerin dolaşmasına uygunluğu	30	60,0	20	40,0
4	Yerel yönetimin engellilere yönelik düzenlemeleri yapmış olması	21	42,0	29	58,0
5	Tesisin bulunduğu bölgede yaşayan insanların engelsiz turizm bilinci	31	62,0	19	38,0
6	Tesisin havaalanına mesafesi	47	94,0	3	6,0

Tesisin engelsiz turizm politikasına ilişkin bulgular tablo 20’de verilmiştir. Tabloya göre yöneticilerin % 92 1. kritere ve yöneticilerin % 88’i de 2. kritere “uygundur” şeklinde ifade bırakmıştır. Tablo 20’ye göre Otel yöneticilerinin ortalama % 90’ı tesisin engelsiz turizm politikasının erişilebilirlik konusunda uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 20. Tesisin Engelsiz Turizm Politikasına İlişkin Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Tesisin hümanist bir yaklaşımı politika haline getirmiş olması	46	92,0	2	4,0
2	Engelli turizm politikasında uzman desteği	44	88,0	5	10,0

Tesisin pazarlama ve rezervasyonu ile ilgili bulgular tablo 21’de gösterilmiştir. Elde edilen bulgulara göre yöneticilerin yarısından fazlası 1. 3. 5. 6. 8. ve 9. İfadelere “uygundur” demiştir. Diğer ifadeler “uygun değildir” demişlerdir.’ Tablo 21’e bakıldığında otel işletmelerinin ortalama % 60’ının erişilebilirlik konusunda uygun olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 21. Tesisin Pazarlanması ve Rezervasyon İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Web sitesinin standartlara göre erişilebilirliği	37	74,0	13	26,0
2	İnternet sayfasında kent ölçeğindeki engelli düzenlemelerin tanıtılması	16	32,0	34	68,0
3	Ulaşım olanakları bilgilendirilmelerinin olması	44	88,0	6	12,0
4	İnternet sayfasında engellilere yönelik düzenlemelerin tanıtılması	19	38,0	31	62,0
5	İşletmenin şematik plan veya acil durum bilgilendirmeleri	46	92,0	4	8,0
6	Rezervasyon esnasında müşterilerin sağlık durumlarına ilişkin bilgi formu	36	72,0	72,0	72,0
7	Tesise rehber köpek kabul edilmesi	11	22,0	39	78,0
8	Tesise ulaşımın görevli personel ile yapılması	34	68,0	16	32,0
9	Bedensel engelliler için uygun transfer aracı	28	56,0	22	44,0

Tesise ulaşım ile ilgili bulgular Tablo 22’de verilmiştir. Bu kriterlerle ilgili olarak yöneticilerin yarısından fazlası 2. 3. ve 4. kriterler için “uygun” şeklinde görüş beyan etmiştir. Elde edilen verilere göre otel işletmelerinin ortalama % 66’sının engelsiz turizm açısından uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 22. Tesise Ulaşım İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Engellilerin, tesisin kendi aracı ile tesise taşınması	25	50,0	25	50,0
2	Engelli müşterilerin acente tarafından tesise transfer edilmesi	45	90,0	5	10,0
3	Toplu taşıma araçları ile ulaşım imkânı olması	46	92,0	4	8,0
4	Engelliler için düzenlenmiş bir taksinin hizmet verebilmesi	36	72,0	14	28,0
5	Tesise ait araç ile engellilere ulaşım sağlanması	13	26,0	37	74,0

Otel yöneticilerinin tesise ait otopark ile ilgili beyanları tablo 23’te verilmiştir. Tabloya göre yöneticilerin yarısından fazlası tesise ait otopark alanının engelli misafirler için “uygun” olduğunu beyan etmiştir. Otopark alanının birçok otel tarafından düzenlenmiş olması bunun yasal zorunluluk olmasından dolayı yapılmış olduğu düşünülebilir. Ancak sebep ne olursa olsun engelli bireyler için uygun otopark alanının bulunması otelin bu ihtiyaca karşı hassasiyet göstermiş olması engelsiz turizm açısından olumlu bir gelişme olarak kabul edilmelidir. Tablo 23’e göre otel işletmelerinin ortalama % 78’inin engelli otoparkının uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 23. Tesise Ait Otopark İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Engellilere ait 1 adet park alanının bulunması	46	92,0	4	8,0
2	Engelli otoparkı ile otel girişi arasındaki düzenlemeler	41	82,0	9	18,0
3	Girişten itibaren otoparka yönlendiren işaretlemeler	36	72,0	14	28,0
4	Engelli otoparkında manevra alanı	37	74,0	13	26,0
5	Otopark aydınlatması	47	94,0	3	6,0
6	Otoparktan tesis girişine kadar kabartma yüzey bulunması	27	54,0	23	46,0

Tesisin girişine yönelik kriterlerle ilgili olarak otel yöneticilerinin beyanları tablo 24’te verilmiştir. Yöneticilerin yarısından fazlası (% 50 ve üstü) tesisin girişi ile ilgili bütün kriterlerin “uygun” olduğunu beyan etmiştir. Tablo 24’e göre otel işletmelerinin tesisi girişlerinin ortalama % 91’nin uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 24. Tesisin Girişi İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Giriş güzergâhı ve bina girişinin erişilebilirliği	48	96,0	2	4,0
2	Giriş güzergâhı ve ana girişin düzayak olması	44	88,0	6	12,0
3	Rampa, Asansör, Lift vb. İle Ulaşım	45	90,0	5	10,0

4	Alternatif güzergâh	43	86,0	7	14,0
5	Ana giriş kapısının genişliği	44	88,0	6	12,0
6	Paspas yüzeylerinin seviyesi	45	90,0	5	10,0
7	Bina girişlerinin aydınlatılması	49	98,0	1	2,0
8	Giriş kapılarında cam yüzeylerde uyarıcı bantların olması	41	82,0	9	18,0
9	Bina girişlerindeki eşyaların geçişe engel oluşturmaması	48	96,0	2	4,0
10	Bina girişi kapısının açık olması durumunda manevra alanı olması	47	94,0	3	6,0

Otel yöneticilerinin tesisin giriş holü veya lobisi ile ilgili görüşleri tablo 25’te verilmiştir. Tabloya göre lobinin aydınlatılması, lobide oturma imkânı, Belboy hizmeti ve manevra alanı gibi ifadelere yöneticilerin büyük bir çoğunluğu “uygun” şeklinde görüş beyan etmiştir. Ancak özellikle görme engelli bireyler için istenen kriterlerin mevcut olmadığı belirtilmiştir. Tablo 25’e göre otel işletmelerinin ortalama % 68’inin giriş holü, lobi ve resepsiyon kısmının engelli bireyler için uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 25. Giriş Holü-Lobi, Resepsiyon İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Sayı	%	Sayı	%
1	Girişten ile resepsiyon arasında görme engelliler için Kabartma yüzey uygulaması	23	46,0	27	54,0
2	Görme Engelliler için Kabartma Planı ile Bilgilendirme Levhası	16	32,0	34	68,0
3	Görme engelliler için bilgilendirme ekranı	12	24,0	38	76,0
4	Giriş Holü ve Lobinin Aydınlatılması	47	94,0	3	6,0
5	Lobide-resepsiyon civarında oturma imkânı olması	46	92,0	4	8,0
6	12 ya da 24 Saat Belboy Hizmeti	46	92,0	4	8,0
7	Resepsiyon bankosunun tekerlekli sandalye erişimine uygunluğu	36	72,0	14	28,0
8	Resepsiyonda engellilerin ulaşabileceği zil tertibatı	35	70,0	15	30,0
9	Resepsiyon alanının aydınlatılması	47	94,0	2	4,0
10	Resepsiyon Bölümünde Manevra Alanı ve Yüksek sesli telefon Bulunması	33	66,0	17	34,0

Tesiste bulunan genel tuvaletlerle ilgili olarak yöneticilerin görüşleri tablo 26’da verilmiştir. Tabloya göre yöneticilerin yarısından fazlası genel tuvaletlerle ilgili kriterlere “uygun” şeklinde görüş belirtmiştir. Bu durum, engelli misafirler için düzenlenmiş tuvaletlerin genel olarak ihtiyacı karşıladığı şeklinde yorumlanabilir. Tablo 26’a göre otel işletmelerinin % 86’sının genel tuvaletler konudan erişilebilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 26. Genel Tuvaletler İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Yeterli sayıda engelsiz tuvalet bulunması	46	92,0	4	8,0
2	Tuvaletlerin döşeme kaplamasının kaygan olmaması	46	92,0	4	8,0
	Sifon kollarının tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir nitelikte olması	47	94,0	3	6,0
5	Kâğıt, havluluk, Raf vb. Eşyaların yüksekliği	44	88,0	6	12,0
6	Muslukların kolay açılıp kapanabilmesi	42	84,0	8	16,0
7	Aynaların yüksekliği	39	78,0	11	22,0
8	Lavaboların yüksekliği	42	84,0	8	16,0
9	Lavabonun tutunma barları	44	88,0	6	12,0
10	Engelli tuvalet kapısının genişliği	44	88,0	6	12,0
11	Tekerlekli sandalyeliler için engelli tuvalet kabinlerinde manevra alanı	43	86,0	7	14,0
12	Klozetlerin yüksekliği ve tutunma barları	43	86,0	7	14,0
13	Engelli tuvaletlerinde acil durum sistemi	37	74,0	13	26,0
14	Tuvaletlerde aksesuarların renk kontrastı	43	86,0	7	14,0
15	İki tuvalet fazla olan yerlerde, tuvaletlerin farklı olması	37	74,0	13	26,0
16	Islak zeminlerde su tahliyesinin sağlanması	47	94,0	94,0	94,0
17	Kapı eşiğinin yüksekliği ve pahlı olması	44	88,0	6	12,0

Tesisin müşteriler tarafından kullanılan bölümlerle ilgili bulgular tablo 27’de verilmiştir. Bu alanlarda engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak kriterler sorulmuştur. Yöneticilerin

beyanlarına bakıldığında kullanılan alanların yöneticilerin yarısından fazlası tarafından “uygun” şeklinde belirtildiği görülmektedir. Tablo 27’e göre otel işletmelerinin ortalama % 85’inin tesiste kullanılan genel alanların erişilebilirlik konusunda uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 27. Tesisin Kullanılan Bölümleri ile ilgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Tüm alanların engellerden arındırılmış olması	44	88,0	6	12,0
2	Baş seviyesi üzerindeki engellerin yüksekliği	46	92,0	4	8,0
3	Tekerlekli sandalyelilere uygun dolaşım alanları	45	90,0	4	8,0
4	Zemin kaplamasının kaygan olmaması	45	90,0	4	8,0
5	Açık alanlarda rahat hareket sağlayan malzemenin kullanımı	47	94,0	2	4,0
6	Dolaşımın sürekliliğini engelleyici kot farklılıkları	41	82,0	8	16,0
7	Kullanıma açık alanların aydınlatılması	47	94,0	1	2,0
8	Mobilyaların geçiş sağlayacak şekilde yerleştirilmesi	44	88,0	5	10,0
9	Oturma imkânı olan alanlarda destekli koltukların bulunması	41	82,0	7	14,0
10	Çalışma Ofisi, vb. Yerlerde Masa Yüksekliği	41	82,0	8	16,0
11	Kapıların Eşiği ve Genişlikleri	47	94,0	2	4,0
12	Menteşeli kapıların 90 derece açılabilir olması	48	96,0	1	2,0
13	Kapı kasalarının rengi	45	90,0	3	6,0
14	Kapılarda cam yüzeyindeki uyarıcı bantlar	40	80,0	9	18,0
15	Kapı kollarının yüksekliği	49	98,0	1	2,0
16	Kapı kollarının kolayca açılabilir olması	45	90,0	4	8,0
17	Kapı önlerindeki dolaşım alanı	47	94,0	2	4,0
18	Görme engellilerin cama çarpmasını önleyen parapetler	41	82,0	8	16,0
19	Zemine kadar uzanan pencerelerin önündeki koruyucu barlar	41	82,0	8	16,0
20	Pencerelerin kolay açılabilir olması	47	94,0	2	4,0
21	Pencere kollarının zeminden yüksekliği	20	40,0	3	6,0
22	Tesisin Yatay Dolaşım Alanları ile İlgili Bulgular	46	92,0	3	6,0

23	Baş seviyesi üzerindeki engellerin yüksekliği	42	84,0	7	14,0
24	Tekerlekli sandalyeliler için manevra alanları	43	86,0	6	12,0
25	Zemin kaplamalarının kaygan olmaması	45	90,0	4	8,0
26	Tüm dolaşım alanlarının kolay hareket sağlaması	44	88,0	5	10,0
27	Dolaşımı engelleyen kot farklılıkları	43	86,0	6	12,0
28	Rampalarla ilgili kriterler	42	84,0	7	14,0
29	Dolaşım alanlarının aydınlatılması	46	92,0	3	6,0
30	İç bölümlerin geçiş genişlikleri	45	90,0	4	8,0
31	Engellilerin kullanımına açık koridorlardaki tutunma barları	41	82,0	8	16,0
32	Katlardaki koridorlarda ve hollerde oturma grubunun bulunması	41	82,0	8	16,0
33	Rampa eğimi kot farklılıkları	44	88,0	5	10,0
34	Rampanın geçiş genişliği	38	76,0	10	20,0
35	Rampa ve sahanlıkların koruma bordürü	40	80,0	9	18,0
36	Rampa Uzunluğu ve Ara Sahanlık	38	76,0	10	20,0
37	Ana Giriş Zemin Döşemesi ve Rampa Yüzeyi	42	84,0	6	12,0
37	Ana Giriş Zemini ve Rampa Yüzeyinde Kullanılan Malzeme	44	88,0	5	10,0
39	Rampanın Yatay Uzunluğu ve Küpeşte	43	86,0	5	10,0
40	Küpeştenin ve Rampanın Durumu	41	82,0	7	14,0
41	Rampa duvarı ile küpeşte arasındaki mesafe	37	74,0	10	20,0
42	Küpeştenin kullanımı	40	80,0	7	14,0
43	Tesisteki asansör ile ilgili bulgular	42	84,0	5	10,0
44	Kabin İçi ve Kabin Önünün Aydınlatılması	46	92,0	2	4,0
45	Asansör kapıları	45	90,0	3	6,0
46	Asansör kapıların geçiş genişlikleri	45	90,0	3	6,0
47	Kabin İçi ve Dışındaki Kontrol Düğmeleri	44	88,0	2	4,0
48	Kabin İçi ve Dışı Kontrol Düğmelerindeki Kabartmalı Semboller	40	80,0	8	16,0
49	Asansör Kapıları ve Kabin Zemininin Seviyesi	43	86,0	5	10,0
50	Engelli odalarına çıkan asansör kapılarının önündeki alan	46	92,0	2	4,0
51	Asansör çağırma sisteminin kabin içinde ve dışında bulunması	36	72,0	2	4,0

52	Kabin içi net boyutları	43	86,0	5	10,0
53	Kabin içindeki tutunma barları	43	86,0	4	8,0
54	Kapılar ve Açık Kalma Süreleri	38	76,0	9	18,0
55	Kabinin zemini	42	84,0	6	12,0
56	Kabin İçi sesli Acil Durum Uyarı Sistemi	43	86,0	4	8,0
57	Kabin İçi görsel Acil Durum Uyarı Sistemi	39	78,0	8	16,0
58	Acil durum uyarı düğmeleri	45	90,0	3	6,0
59	Asansörün kat numaralarını göstermesi	46	92,0	2	4,0
60	Müşteriler için asansör boşluklarında oturma grubu olması	40	80,0	8	16,0
61	Görme engelliler için güvenlik korkuluğu	39	78,0	8	16,0
62	Basamak genişliği	47	94,0	1	2,0
63	Basamak yüksekliği	48	96,0	1	2,0
64	Rihtların kapalı olması	40	80,0	7	14,0
65	Basamak uçları	45	90,0	4	8,0
66	Merdiven genişliği	42	84,0	6	12,0
67	Algılamayı kolaylaştırıcı merdiven şeritleri	42	84,0	7	14,0
68	Merdiven yüzey kaplaması	44	88,0	4	8,0
69	Görme engelliler için merdivenlerde uyarıcı yüzeyler	35	70,0	14	28,0
70	Merdivenlerdeki sahanlıklar	39	78,0	10	20,0
71	Küpeşteler ve Rampalar	40	80,0	8	16,0

Tesiste engelli bireyler için ayrılmış olan engelli yatak odaları ile ilgili bulgular tablo 28’de verilmiştir. Tabloya göre engelli yatak odaları yöneticiler tarafından çoğunlukla ‘‘uygun’’ olarak beyan edilmiştir. Tablo 28’e göre otel işletmelerinin ortalama % 78’inin engelli yatak odalarının engelli bireyler için uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 28. Engelli Yatak Odaları İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Engelli yatak odası sayısı	38	76,0	9	18,0

2	Engelli Odaların asansör ve yangın merdivenlerine yakınlığı	43	86,0	6	12,0
3	Engelli odaları dışındaki diğer odalar	41	82,0	7	14,0
4	Odaların, bedensel engellilerin için dekoru	44	88,0	5	10,0
5	Zeminin kayganlığı	47	94,0	2	4,0
6	Dolap kapıları	40	80,0	8	16,0
7	Elektrik Düğme ve Prizleri	47	94,0	3	6,0
8	Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi	45	90,0	5	10,0
9	Oda Banyoları ve Duş	41	82,0	9	18,0
10	Yatak Yüksekliği ve Ortopedik Özelliği	43	86,0	5	10,0
11	Odada Otel ile İlgili Bilgilendirme ve Acil Durum	38	76,0	10	20,0
12	Oda bütünündeki renk kontrastı	42	84,0	6	12,0
13	Görme engelliler için oda planı ve dekoru	40	80,0	9	18,0
14	Ekstra aydınlatma olanakları	47	94,0	2	4,0
15	Telefonların numaratorleri	41	82,0	4	8,0
16	Musluklarda renk kontrastı	40	80,0	8	16,0
17	Tuvalet ve Kuvetler	42	84,0	7	14,0
18	Duş kapısı	45	90,0	4	8,0
19	Zemin döşemesi	40	80,0	8	16,0
20	Farklı kullanım amacına yönelik havlular	42	84,0	5	10,0
21	Banyo	43	86,0	4	8,0
22	Teletext özellikli tv	35	70,0	12	24,0
23	Tv'ye bağlanabilen kulak bağlantısı	30	60,0	17	34,0
24	Duman Dedektörleri ve Yangın/Acil Durum Uyarıları	24	48,0	23	46,0
25	Induction loop sistemi	25	50,0	22	44,0
26	Text-telefon hizmeti	30	60,0	17	34,0
27	Yükselteç özellikli telefon hizmeti	27	54,0	20	40,0
28	Odalarda sesli kapı uyarı sistemleri	21	42,0	26	52,0
29	Uyandırma servisi	32	64,0	15	30,0
30	Mutfak içindeki manevra alanı	41	82,0	5	10,0
31	Mutfak beyaz eşyalarının önünde hareket alanı	37	74,0	10	20,0

32	Tezgâh ve Çalışma Alanı	38	76,0	9	18,0
33	Acil durum aparatının bulunması	41	82,0	6	12,0
34	Balkon korkuluğunun yüksekliği	42	84,0	5	10,0
35	Balkon parmaklıkları arasında açıklıklar	46	92,0	1	2,0
36	Balkon kapıları	44	88,0	2	4,0
37	Korkuluklar	45	90,0	3	6,0

Yöneticilerin tesiste bulunan diğer ünitelerle ilgili beyanları tablo 29’da verilmiştir. Yöneticilerin çoğunluğu diğer üniteler için “uygundur” demelerine rağmen, görme ve duyma engelli birey için aranan 3. 12. kriterler ve havuz sistemiyle ilgili 4. 5. 6. Ve 7. kriterlere uygun değildir ifadesi bırakmışlardır. Tablo 29’a göre otele işletmelerinin ortalama % 71’inin diğer ünitelerinin erişilebilirlik konusunda uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 29. Diğer Üniteler İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Masalar ve tezgâhlar	46	92,0	0	0
2	Mobilya düzenlemeleri	32	64,0	15	30,0
3	Büyük ve kalın harflerle yazılmış menü	22	44,0	24	48,0
4	Manuel havuz transfer duvarı	24	48,0	22	44,0
5	Manuel havuz transfer sistemi	24	48,0	22	44,0
6	Havuz asansörü	24	48,0	23	46,0
7	Şezlong düzenlemesi	32	64,0	15	30,0
8	Engelli Kullanımına Uygun Tuvalet ve Duş Kabini	39	78,0	8	16,0
9	Havuzdaki farklı kademeler	24	48,0	23	46,0
10	Engellilerin denize girmesi için özel düzenek	26	52,0	22	44,0
11	Tekerlekli sandalye için farklı izleme alanları	23	46,0	26	52,0
12	İnduction loop sistemi	29	58,0	20	40,0

13	Basamakların aydınlatılması	39	78,0	10	20,0
14	Dinlenme yerleri	41	82,0	7	14,0
15	Kot Farklılıkları ve Manevra Alanları	43	86,0	5	10,0
16	Yol uygulamaları	45	90,0	3	6,0
17	Düz ve Kaygan Olmayan Yüzey Kullanımı	46	92,0	2	4,0
18	Mobilyası veya Ağaç Gibi Engellerin Düzeni	42	84,0	5	10,0
19	Düşmeyi önleyen korkuluklar	39	78,0	8	16,0
20	Izgaralar konumu	44	88,0	5	10,0
21	Çöp kutularının yüksekliği	46	92,0	3	6,0
22	Tehlike uyarı levhası	41	82,0	8	16,0
23	Resepsiyonla bağlantılı telefon	43	86,0	6	12,0
24	Engelli tuvaleti	43	86,0	6	12,0

Tesisin acil durum önlemleri ve bina tesisatı ile ilgili bulgular tablo 30’da yer verilmiştir. Acil durum ve bina tesisatı ile ilgili 6 kritere otel yöneticilerinin % 60 fazlası “uygun” şeklinde görüş bildirmiştir. Tablo 30’e göre otel işletmelerinin ortalama % 80’inin acil durum önlemleri ve bina tesisatı konusunda engelsiz turizme uygun olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 30. Acil Durum Önlemleri ve Bina Tesisatı İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygun		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Çıkış yollarını gösteren ışıklı işaretler	47	94,0	2	4,0
2	Işıklı yangın/acil durum alarm sistemi	45	90,0	4	8,0
3	Müşteri yatak odası kapıları	44	88,0	5	10,0
4	Kat planı	39	78,0	10	20,0
5	Personelin engellilere yardım konusundaki eğitimi	39	78,0	10	20,0
6	Gece personelinin engelli odası ile ilgili bilgisi	36	72,0	12	24,0
7	Acil durum önlemlerine ilişkin bilgilendirme	30	60,0	19	38,0

Tesiste işletmecilik ile bulgular tablo 31’de verilmiştir. Elde edilen verilere göre 1. ve 2. kriterlerde aranan eğimli ve işaret dilini bilen personelin bulunmasına yöneticilerin % 38’i

“uygundur” şeklinde görüş belirtmiştir. Tablo 31’e göre otel işletmelerinin ortalama % 62’sinin işletmecilik ile olarak erişilebilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 31. İşletmecilik İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Eğitimli personelin bulunması	17	34,0	31	62,0
2	Tesiste işaret dili bilen personel bulunması	19	38,0	30	60,0
3	Ağır engelli konuklar için eğitimli personelin refakat etmesi	34	68,0	15	30,0
4	Engelli Ve veya Refakatçiler için Ücret İndirimleri	37	74,0	12	24,0
5	Engellilere memnuniyet anketi uygulanması	36	72,0	13	26,0
6	Gece çalışan personelin ilk yardım sertifikası	43	86,0	4	8,0

Tesiste bulunan personel ile tesisin hizmetleri ile ilgili bulgular tablo 32’de verilmiştir. 2. kriterde belirtilen çocuk bakım odası kriteri yöneticilerin % 54 oranıyla ‘uygundur’ demesine karşılık 11. kriterdeki tesis dışında aktiviteler düzenlenmesi ile 15. kriterdeki talep halinde odaya ek malzeme teminin sağlanması kriterine yöneticilerin % 94’ü “uygundur” demiştir. Tablo 32’e göre otel işletmelerinin ortalama % 74’ünün personel ve hizmet konusunda erişilebilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 32. Personel ve Hizmet İle İlgili Bulgular

	Ölçütler	Uygundur		Uygun Değildir	
		Sayı	%	Sayı	%
1	Tesiste tekerlekli sandalye bulundurulması	31	62,0	11	22,0
2	Engelli Çocuklar Uzmanı çocuk Bakım Odası	27	54,0	22	44,0
3	Engellilere yönelik hobi imkânları	32	64,0	17	34,0
4	Odalardan birinin alerjik konuklar için düzenlenmiş olması	44	88,0	5	10,0
5	Yeme-içme hizmetinin eğitimli personelle sağlanması	41	82,0	8	16,0
6	Menünün Farklı İhtiyaçlara göre Düzenlenmiş Olması	34	68,0	15	30,0
7	Bedensel Engelli İçin Uygun İnternet ve Bilgisayar	32	64,0	17	34,0

	Erişimi				
8	Tesis için transfer araçlarında bedensel engellilere yönelik düzenlemeler	41	82,0	7	14,0
9	İlkyardım için revir bulunması	40	80,0	7	14,0
10	Anlaşmalı doktor ile hizmet verilmesi	32	64,0	17	34,0
11	Tesis dışında aktivite düzenlenmesi	47	94,0	2	4,0
12	Minibara günlük ek gıda konulması	39	78,0	9	18,0
13	Engelli misafirlere odalarında özel gıda hizmeti verilmesi	30	60,0	19	38,0
14	Hortumla karından beslenme durumunda özel gıda verilmesi	41	82,0	8	16,0
15	Engelli misafirlerin talebi halinde odaya ek malzeme temini sağlanması	47	94,0	3	6,0

Araştırmaya katılan otellerin illere göre göre dağılımı ile ilgili bulgular tablo 33'te verilmiştir. Tabloya göre Hatay'da 29, Mardin'de 10 ve Şanlıurfa'da 11 olmak üzere toplam 50 otel araştırmaya katılmıştır. Elde edilen verilere göre en fazla otel Hatay ilinde bulunmaktadır.

Tablo 33. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otel Sayısı İle İlgili Bulgular

Otelin Bulunduğu il	Otel Sayısı	%
Mardin	10	20,0
Şanlıurfa	11	22,0
Hatay	29	58,0
TOPLAM	50	100,0

Araştırmaya katılan otellerin yıldız sayısı ile ilgili bulgular tablo 34'te verilmiştir. Buna göre 3 yıldızlı 32, 4 yıldızlı 10 ve 5 yıldızlı 8 otel araştırmaya katılmıştır. Elde edilen verilere göre araştırmaya katılan otellerden 3 yıldızlı otel sayısı çoğunluğu oluşturmaktadır.

Tablo 34. Otellerin Yıldız Sayısı İle İlgili Bulgular

Yıldız Sayısı	Otel Sayısı	%
3 Yıldız	32	64,0
4 Yıldız	10	20,0

5 Yıldız	8	16,0
TOPLAM	50	100,0

Araştırmaya katılan otellerin oda sayıları ile ilgili bulgular tablo 35'te verilmiştir. Tabloya göre oda sayısı 0-50 arası olan otel sayısı 10, 51-80 arası odası olan otel sayısı 21 ve oda sayısı 80 ve üstü olan otel sayısı 19'dur. Tablo 35' göre araştırmaya katılan otel işletmelerinin çoğunluğu 51 ila 80 arası personel çalıştırdığı tespit edilmiştir.

Tablo 35. Otellerin Oda Sayısı İle İlgili Bulgular

Oda Sayısı	Otel Sayısı	%
0-50 Arası	10	20,0
51-80 Arası	21	40,0
81 ve Üstü	19	38,0
TOPLAM	50	98,0

Araştırmaya katılan otellerin personel sayıları ile ilgili bulgular tablo 36'da verilmiştir. Tablo 36'ya göre personel sayısı 0-30 arası olan otel sayısı 21, personel sayısı 31-50 arası olan otel sayısı 15 ve personel sayısı 51 ve üstü olan otel sayısı ile 13'tür. Tablo 36'ya göre araştırmaya katılan otel işletmelerinin çoğunluğu en fazla 30 personel çalıştırdığı tespit edilmiştir.

Tablo 36. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otellerin Personel Sayısı İle İlgili Bulgular

Personel Sayısı	Otel Sayısı	%
0-30 Arası	21	42,0
31-50 Arası	15	30,0
51 ve Üstü	13	26,0
TOPLAM	49	98,0

Araştırmaya katılan otellerin faaliyet yılları ile ilgili bulgular tablo 37'de verilmiştir. Tabloya göre 0-5 arası faaliyet gösteren otel sayısı 5, 6-10 yıl arası faaliyet gösteren otel sayısı 12 ve 11 yıldan daha fazla faaliyet gösteren otel sayısı ise 31'dir.

Tablo 37. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'daki Otellerin Faaliyet Yılı İle İlgili Bulgular

Personel Sayısı	Otel Sayısı	%
0-5 Yıl Arası	5	10,0
6-10 Yıl Arası	12	24,0
11 Yıl ve Üstü	31	62,0
TOPLAM	48	96,0

Araştırmaya katılan otellerde bulunan engelli oda sayısı ile ilgili bulgular tablo 38’de verilmiştir. Tabloya göre sadece 1 otelin hiç engelli odası bulunmamaktadır, 28 otelin 1 engelli odası bulunduğu, 13 otelin 2 engelli odası bulunduğu ve 5 otelin de 3 ve üstü engelli odası olduğu beyan edilmiştir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin çoğunluğu sadece 1 engelli odasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 38. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’daki Otellerin Engelli Oda Sayısı İle İlgili Bulgular

Engelli Oda Sayısı	Otel Sayısı	%
0 Oda	1	2,0
1 Oda	28	56,0
2 Oda	13	26,0
3 ve Üstü Oda	5	10,0
TOPLAM	47	94,0

5.2 Bulguların İllere Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın ikinci bölümünde Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde çalışan otel yöneticilerinin, tesisin konumu, tesisin turizm politikası, tesisin genel özellikleri ve tesisin engelli bireyler için uygun olup olmadığını belirleyen genel ölçütler ile ilgili verdiği cevaplar karşılaştırılmıştır. Üç ilde bulunan otel işletmelerinin anket sorularına ‘‘uygundur’ veya ‘‘uygun değildir’ şeklinde verdiği cevapların % değerleri alınarak karşılaştırılması yapılmıştır.

Aşağıdaki tablo (Tablo 39) incelendiğinde tesisin konumu ve yakın çevresinin uygun olmadığı belirtilmiştir. Bunun nedeninin Mardin’in yerleşim alanının küçük ve dağlık olması ve ilin tarihi bir yapıya sahip olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Şanlıurfa ve Hatay

illerinde katılımcıların yarıya yakın kısmının “uygundur” cevabını vermesi, bu illerin Mardin’e nazaran daha geniş ve daha fazla düzlük alana sahip olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Engelsiz turizm politikası ile ilgili olarak verilen cevaplar, her üç ilde de çoğunluk olarak “uygundur” şeklindedir. Bu kriterin soyut olması ve hiçbir masraf gerektirmemesinden dolayı yöneticiler tarafından uygun denildiği düşünülebilir. Tesisin pazarlanması ve rezervasyon kriterlerine, uygundur cevabını veren işletmelerin, Mardin ve Hatay illerinde yarıya yakın (%51 ve % 55) olmasına karşın Şanlıurfa’da % 65’i oranındadır. Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımı için tesislerin hem uygunluğu hem de yeterli düzeyde tanıtımının yapılması, aynı derecede önemlidir. Çünkü engelli bireyler için uygun konaklama olanaklarının bulunduğu tesislerin tanıtımı, yeterli bir düzeyde yapılmaz ise bunun doğal bir sonucu olarak talep de az olur. Çünkü engelli bireyler, hangi tesislerin veya otellerin kendileri için uygun olduğunu bilemez. Ancak sosyal medya aracılığıyla veya farklı tanıtım kanalları kullanılarak hedef kitlenin bilgilendirilmesi durumunda, bu tesislere olan ilginin ve talebin de artacağı düşünülmektedir.

Tesise ulaşım ve otopark kriterlerinde, Şanlıurfa ve Hatay illeri birbirine yakın olarak uygun bir konumda iken tesise girişlerde aranan özelliklerin, her üç ilde de yöneticilerin yaklaşık % 90’i tarafından uygun olduğu belirtilmiştir. Resepsiyon ve genel tuvaletlerin her üç ilde de olduğu belirtilmiştir. Bütün mahallelerde aranacak ortak özellikler açısından üç ilin de olduğu beyan edilmiştir.

Araştırmaya katılan işletmelerin çoğunluğu, kapı ve pencere gibi unsurlar için genel olarak uygundur ifadesi kullanmışlardır. Aynı şekilde yatay dolaşım ve rampalar için de çoğunlukla uygundur cevabı verilmiştir. Bu kriterlerin, yasal olarak zorunlu kriterler olmasından otel işletmeleri tarafından yerine getirildiği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında bulunan otellerin çoğunda, asansör ve merdivenlerin genel olarak uygun olduğu belirtilmiştir. Bu otellerde bulunan engelsiz yatak odalarının ve balkon yapısının engelli bireyler için genel olarak uygun olduğu belirtilmiştir. Yeme içme ünitelerinin uygun olmasına karşın yüzme havuzlarında Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan otel işletmeleri uygun olduğunu belirtmiştir. Mardin’de sadece otellerin yarısı uygun olduğunu beyan etmiştir.

Çok amaçlı kullanılan salonlar, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan otellerin çoğunda uygun iken Mardin’deki otel işletmelerinde genel olarak uygun değil olarak belirtilmiştir. Açık alanlar

her üç ilde çoğunlukla uygun olmasına rağmen Şanlıurfa'daki işletmelerde, erişilebilirliğin en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

İşletmecilik ve personel özellikleri bakımından Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'da bulunan oteller, uygun şekilde görüş belirtmiş olmakla beraber Mardin otelleri, en az erişilebilir konumundadır. Oteldeki genel hizmetler bakımında her üç ilde bulunan oteller, birbirine yakın şekilde uygun olarak belirtilmiştir.

Tablo 39. Mardin, Şanlıurfa Ve Hatay İllerinde Bulunan Üç, Dört Ve Beş Yıldızlı Otellerin Anket Sorularına Verdiği Cevapların Karşılaştırılması

İfade	MARDİN		ŞANLIURFA		HATAY	
	Uygundur (%)	Uygun değildir (%)	Uygundur (%)	Uygun değildir (%)	Uygundur (%)	Uygun değildir (%)
Tesisin konumu ve yakın çevresi	41	59	55	45	53	47
Tesisin engelsiz turizm politikası	90	10	100	0	86	14
Tesisin pazarlaması- rezervasyon	51	49	67	33	55	45
Tesise ulaşım	54	46	75	25	65	35
Otopark	68	32	92	8	83	17
Tesis girişi	88	12	97	3	90	10
Giriş Holü-Lobi	47	53	77	23	64	36
Resepsiyon	63	37	86	14	78	22
Genel tuvaletler	76	24	97	3	85	15
Bütün mahallelerde aranacak ortak özellikler	88	12	100	0	85	15
Kapılar	86	14	99	1	92	8
Pencereler	80	20	100	0	89	11
Yatay dolaşım	81	19	98	2	84	16
Rampalar	83	17	94	6	77	23
Asansörler	80	20	91	9	81	19
Merdivenler	74	26	95	5	84	16
Engelsiz yatak odaları	87	13	94	6	78	22
Balkon düzenlemeleri	85	15	100	0	86	14
Yeme-içme üniteleri	70	30	85	15	76	24
Yüzme havuzları	50	50	70	30	74	26
Çok amaçlı salonlar	43	57	73	27	77	23
Açık alanlar	75	25	99	1	84	16
Acil durum önlemleri ve bina tesisatı	73	27	90	10	89	11

İşletmecilik ve personel özellikleri	58	42	76	24	70	30
Hizmetler	70	30	74	33	67	33

Araştırma kapsamındaki otellerin, tesise giriş ve engelli odaları gibi bölümlerin özellikle de engelli oda sayısı ve bu odaların engelli bireylerin konaklayabilmesi için gerekli olan şartları taşımasına rağmen engelli bireylere yeterli düzeyde hizmet vermediği ve engelli turizminden yeterince faydalanmadıkları tespit edilmiştir. Bu durum iki şekilde açıklanabilir. Birincisi engelli bireyleri otelde ağırlamak ayrı bir sorumluluk gerektirmektedir. Örneğin, otel personelinin engelli bireylere yardım edebilecek şekilde eğitilmiş olması, otelde engelli bireyler için fazladan düzenleme yapılması ve engelli bireylerin engel durumuna göre farklı ihtiyaçlarının olmasından dolayı otel yöneticileri, bu düzenlemelerin fazladan bir külfet getireceğini düşünerek bundan kaçınmaktadır. İkinci sebep otel yöneticilerinin, engelli turizm pazarının ekonomik büyüklüğü konusunda fikir sahibi olmamalarıdır. Bu illerde bulunan otel yöneticileri engelli bireylerin sayısı ve bunların ne kadarının turizm faaliyetlerine katıldığı konusunda hiçbir araştırma yapmamaktadırlar. Otel yöneticilerinin bu konudaki bilgilerinin yetersiz olmasından dolayı niş pazarı olarak adlandırılan bu pazardan pay almak konusunda isteksiz davrandıkları görülmektedir.

5.3 Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılım İstekleri ile İlgili Bulgular

Araştırmanın üçüncü bölümünde engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım istekleri ve bu alandaki ilgi ve talep düzeyini belirlemek için araştırma evrenini oluşturan Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı 52 otel işletmesine ulaşılmış ve resepsiyonda görevli yöneticilere araştırma soruları sorulmuştur. Resepsiyon görevlisine: “Sizi rezervasyon için arayan müşteriler ne kadar sıklıkla size engelli bireyler için uygun yeriniz olup olmadığını soruyorlar?” diye sorulduğunda alınan cevapların büyük çoğunluğu benzerlik göstermiştir. Alınan cevapların sayısı ve oranları aşağıda tablo 250’de belirtilmiştir. Araştırma sonucunda, otellerin 18 tanesi “hiç sormuyorlar”, 31 tanesi “nadiren soruyorlar” ve 3 tanesi “bazen soruyorlar” şeklinde cevap vermiştir. Hiçbir otel “çok soruyorlar” şeklinde cevap vermemiştir.

Engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine olan ilgilerini ve katılım talep düzeyini belirlemek için yapılan bu araştırma sonuçları iller bazında ele alındığında aşağıdaki bulgular ortaya çıkmıştır. Mardin’de bulunan otellerin 4 tanesi “hiç sormuyorlar”, 6 tanesi “nadiren soruyorlar”

ve 1 tanesi “bazen soruyorlar” demiştir. Hiçbir otel işletmesi “çok soruyorlar” şeklinde cevap vermemiştir.

Şanlıurfa’da bulunan 11 otelden 5 tanesi (45’i) “hiç sormuyorlar”, 5 tanesi (%45’i) “nadiren soruyorlar” ve sadece 1 tanesi (%9’ü) “bazen soruyorlar” şeklinde cevap vermiştir. Hiçbir otel “çok soruyorlar” şeklinde cevap vermemiştir.

Hatay’da bulunan 30 otel işletmesinden 9 tanesi “hiç sormuyorlar” 20 tanesi “nadiren soruyorlar” ve 1 tanesi “bazen soruyorlar” şeklinde cevap vermiştir. Araştırmaya katılan hiçbir otel araştırma sorusuna “çok soruyorlar” şeklinde bir cevap vermemiştir.

Engelli bireylerin, turizm faaliyetlerine olan ilgilerini ve katılım talep düzeyini belirlemek için yapılan araştırma bulguları tablo 40’te verilmiştir.

Tablo 40. Araştırma kapsamındaki otellerin ‘Sizi rezervasyon için arayan müşteriler ne kadar sıklıkla size engelli bireyler için uygun yeriniz olup olmadığını soruyorlar?’ sorusuna verdikleri cevapların il bazında genel ortalaması

İller	Hiç Sormuyorlar		Nadiren Soruyorlar		Bazen Soruyorlar		Çok Soruyorlar		Toplam Otel Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Mardin	4	36	6	55	1	9	0	0	11
Şanlıurfa	5	45	5	45	1	9	0	0	11
Hatay	9	30	20	67	1	3	0	0	30
TOPLAM	18		31		3		0		52

Engelli bireylerin veya refakatçilerinin rezervasyon yapmak için bu otelleri ne kadar sıklıkla aradıklarını belirlemek için sorulan soruya, otellerde bulunan rezervasyon sorumlusunun verdiği cevaplar bakıldığında otellerin çoğu, “nadiren soruyorlar” veya “hiç sormuyorlar” cevabını vermiştir. Çok az sayıda otel de “bazen soruyorlar” cevabını vermiştir. Bu durum, engelli bireylerin Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde konaklama veya tatil yapma talebinin az olduğu şeklinde değerlendirilebilir.

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1 Sonuçlar

Gerek dünyada gerek Türkiye’de, engelli bireylerin seyahat ve turistik faaliyetlere katılımı için bir takım düzenlemeler yapılmış olsa da bunların uygulamada yetersiz kaldığı yapılan önceki çalışmalar sonucu tespit edilmiştir. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde yapılan araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında her üç ilin de engelli turizmi açısından çok uygun olmadığı tespit edilmiştir. Ancak otel işletmelerinin yapmış olduğu belirli düzenlemeler, engelli turizmine hizmet sunma açısından bir çaba sarf ettiklerini de ortaya koymaktadır. Araştırma illerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerin engelli turizmi açısından ne kadar uygun olduğu ve bu illerin karşılaştırılmasıyla elde edilen veriler ışığında belirlenen on dört kritere bağlı olarak elde edilen sonuçlar açıklanmaya çalışılacaktır.

Otel yöneticilerinin verdiği cevaplara göre, tesisin konumu ve yakın çevresi açısından bakıldığında Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan otellerin yarıya yakın kısmı uygun iken Mardin’de bulunan otellerin sadece % 41’inin uygun olduğu ortaya konmuştur. Bunun temel sebebi olarak Mardin’in dağlık bir alanda kurulmuş olması ve caddelerinin genellikle engebeli olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca yerel yönetimin, şehir merkezinde engelli bireylerin rahatça hareket edebileceği düzenlemeleri yapmadığı ortaya çıkmaktadır.

Her üç ilde bulunan otellerin engelsiz turizm politikası bakımından uygun bir politika izledikleri tespit edilmiştir. Bu sonuç, otel işletmelerinin engelli turizm alanında hizmet vermeye istekli oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ancak, engelli turizm politikasının sonuç verebilmesi için fiziki koşullarında uygun olması gerekmektedir. Tesisin engelli turizm alanında pazarlanması konusunda, Mardin ve Hatay illerinde yarıya yakın kısmı “uygun” yönündeki görüşüne karşın Şanlıurfa’daki otellerin % 67’sinin “uygun” şeklindeki beyanı, Şanlıurfa’daki otellerin engelli turizm alanında daha fazla yatırım yaptığı ve bu alanda hizmet vermeye daha istekli olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tesise ulaşım konusunda, Mardin % 54 oranıyla erişilebilirliği en düşük olarak ortaya çıkmıştır. Hatay, % 65 ve Şanlıurfa % 75 oranıyla erişilebilirliği en iyi il konumunda olduğu

bulunmaktadır. Şanlıurfa'da bulunan otellerin, engelli bireylerin ihtiyaçlarına daha iyi cevap verdiği ve tesise ulaşımın daha kolay olduğu tespit edilmiştir. Her üç ilde bulunan otellerin, engelli bireyler için asgari düzeyde park alanı bulundurduğu ancak Şanlıurfa'daki otellerin % 92 oranla en yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle Şanlıurfa'da bulunan otellerin, engelli bireyler için ulaşılabilirliğinin iyi bir durumda olduğu anlaşılmaktadır.

Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'da bulunan otellerin büyük bölümünde (% 88'den fazlası) tesise giriş bölümünün engelli bireyler için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Otele giriş kısmının uygun olması, engelli bireylerin rahatça tesise gelebilecekleri anlamına gelmemektedir. Engelli bireylerin tesise ulaşmasını sağlayacak düzenlemelerin de olması gerekmektedir. Araştırma illerinde, tesise giriş bölümü uygun olmasına rağmen giriş holü ve lobi açısından özellikle Mardin'de bulunan otellerin, pek uygun olmadığı tespit edilmiştir. Mardin % 47 oranıyla en düşük; Hatay, % 64 ve Şanlıurfa % 77 oranıyla erişilebilirliği en yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Resepsiyon bölümünün engelli bireylere uygunluğu açısından bakıldığında Mardin, erişilebilirliği en düşük durumdadır. Şanlıurfa'da bulunan otellerin resepsiyon bölümünün, engelli bireyler için erişilebilirliği en yüksek il olduğu ve Hatay'ın ikinci sırada olduğu orta çıkmıştır. Genel tuvaletler konusunda her üç ilde bulunan otellerin, engelli bireyler için uygun olduğu görülmekle beraber Şanlıurfa'da bulunan otel işletmeleri, diğer iki ile göre daha uygun olduğu tespit edilmiştir. Bu kriter zorunlu bir ihtiyaç olduğundan dolayı yerine getirilmiş olduğu söylenebilir.

Tesisin genel kullanımında aranacak özellikler açısından, her üç ilde bulunan otellerin uygun olduğu ortaya çıkmıştır. Burada da Şanlıurfa'da bulunan oteller, % 100 oranla erişilebilirliği en yüksek il olarak öne çıkmıştır. Otelerde yasal olarak bulundurulması gereken engelli otel odaları, her üç ilde yüksek oranda uygun olarak tespit edilmiştir. Bu açıdan bakıldığında Şanlıurfa'nın en yüksek oranla en uygun il olduğu belirlenmiştir. Balkon, kapı, pencere, merdiven, asansör, rampa ve havuz gibi diğer ünitelerin her üç ilde, engelli bireylerin ihtiyaçlarını genel olarak karşılayabilecek şekilde düzenlenmiş olduğu ortaya çıkmıştır. Bu düzenlemelerin asgari düzeyde olması, yasal zorunluluktan kaynaklanmış olabileceği ya da otellerin engelli bireylere hizmet vermeye istekli oldukları şeklinde yorumlanabilir. Mardin, Şanlıurfa ve Hatay'da bulunan otellerin büyük bir kısmının, acil durum önlemleri ve bina tesisatı

açısından gerekli düzenlemeleri yapmış oldukları tespit edilmiştir. Bu kriterlerin güvenlik ile doğrudan alakalı olması nedeniyle otellerce tedbir alındığı şeklinde açıklanabilir.

İşletmecilik, personel ve hizmet açısından Mardin’de bulunan oteller, % 58 oranıyla en düşük ve Şanlıurfa, % 76 ile en yüksek uygunluğu göstermiştir. Hatay, % 60 oranıyla ikinci sırada yer almaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre her üç ilde bulunan otellerin, özellikle engelli bireylere yardım etme konusunda eğitilmiş personele sahip olmadıkları ve bu tür eğitimlere yatırım yapmadıkları anlaşılmıştır. Yaklaşımın nedeni olarak, otele gelen engelli misafirlerin, genellikle beraberinde bir refakatçi getirmeleri nedeniyle otel personeline ihtiyaç duymadıklarını düşündüklerinden bu alanda çaba sarf etmedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan bir başka sonuç, her üç ilde bulunan otel işletmelerinin, fiziksel engelli bireyler için asgari düzeyde düzenleme yaptıkları ancak görme engelli bireyler için yapılan düzenlemelerin, yetersiz olduğu tespit edilmiştir. İnternet sitelerinin hem hiçbirinin görme engelli bireyler için erişilebilir olduğu belirtilmemiştir. Bu da görme engelli bireylerin, gidecekleri konaklama yeri ile ilgili bilgi almalarını kısıtlamaktadır. Konu ile ilgili olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde engelli bireylerin destinasyon tercihlerinde, konaklayacakları tesisin konumu, ulaşımı ve çevresi ile ilgili bilgiye ulaşabilmelerinin son derece önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Engelli turistlere hizmet veren bütün bileşenler, bu açıdan bilgiye erişimi kolaylaştırmalıdır. Turizm alanında faaliyet gösteren tüm birey ve kurumlar, düzenleme yaparken farklı engeli olan bireylerin ihtiyaçlarını dikkate almalı ve bu ihtiyaçlara göre düzenlemeler yapmalıdır.

Araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında, yukarıda ifade edilen tespitlerden dolayı Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde, engelli turizm pazarından yeterli bir pay alabilmek için çok kapsamlı bir düzenleme yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Sadece otel işletmeleri tarafından yapılacak düzenlemeler de yeterli olmayacaktır. Çünkü otel işletmeleri tarafından sadece konaklama alanları ve çevresi düzenlenebilir. Ancak engelli bir bireyin evden çıkarak gideceği destinasyona varana kadar kullanacağı bütün araçlar, geçeceği yollar, kullanacağı alanlar ve ziyaret edeceği mekânlar, engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmiş olmalıdır.

Mardin’in eski yerleşim alanı (Yukarı Mardin ya da Eski Mardin) ve yeni yerleşim alanı (Yenişehir), düzensiz ve plansız kentleşmeden dolayı engelli bireylerin bağımsız olarak

yürümleri veya dolaşmaları için mevcut haliyle uygun değildir. Genel olarak bakıldığında Mardin'in gerek yeni gerek eski yerleşim alanı, engelli turizmi için uygun değildir ve bu konu ile ilgili olarak bir takım yeni düzenlemelerin yapılması gerektiği tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinin girişleri ve engelli odaları engelli bireyler için her ne kadar uygun olsa da işletmenin çevresi ve tesise rahat ulaşım konusunda engeller bulunmaktadır. Yapılan çalışma ve gözlemler sonucunda, Mardin'de engelli bireylerin şehir merkezinde genel olarak bağımsız bir şekilde dolaşabilmeleri, konaklama tesislerinde konaklayabilmeleri için yeni düzenlemelerin yapılması gerektiği tespit edilmiştir. Engelli bireyler için yapılacak düzenlemelerin tanıtılması ve pazarlanması, Mardin'i ziyaret etmek isteyen engelli bireylerin sayısını artıracığı düşünülmektedir.

Şanlıurfa, sahip olduğu zengin turizm potansiyeline rağmen turizm pazarından gerek gelen turist sayısı gerek turizm geliri açısından istenilen düzeyde pay alamamaktadır. Bu bakımdan istenilen turist sayısına ulaşması ve turizmden beklenen gelir seviyesine ulaşması için diğer sektörlerin yanında turizmin de bir takım teşviklerle desteklenmesi gerekmektedir (Akbıyık M. , 2014: 382). Bu bağlamda engelsiz turizm alanında yapılacak düzenlemeler, bu beklentiye az da olsa karşılayabilir. Engelli bireylerin ziyareti için uygunluğu bakımından Mardin ve Hatay illerine nazaran daha iyi bir konumda olmasına rağmen engelli turizm pazarından beklenen düzeyde bir pay alamamaktadır. Engelli bireylerin, Şanlıurfa'da bulunan turizm faaliyetlerine daha fazla katılımını sağlamak için başta konaklama işletmeleri olmak üzere çevresel düzenlemelerin yapılması, tanıtılması ve pazarlanması gerekmektedir. Otel işletmeleri ve diğer turizm aktörleri, engelsiz turizmin potansiyeli ve getirisi konusunda yeterli bir bilgiye sahip olmadıkları için bu alanda planlı bir çalışma yapılmadığı düşünülmektedir. Engellileri temsil eden kuruluşların temsilcileri, yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleri ile beraber engelli turizm alanında planlı bir çalışma yapılması, önem arz etmektedir.

Hatay ili, araştırma sonuçlarına göre, engelli turizmi için Mardin'e nazaran daha uygun bir durumda iken Şanlıurfa'ya göre daha yetersiz kalmaktadır. Ancak Hatay turizminin gelişimi ve mevcut potansiyelinin iyi değerlendirilmesi için hazırlanan 2018-2023 Hatay İli Turizm Stratejisi ve Eylem Planı, bu alanda olumlu bir çalışmadır. Altyapı sorunlarının çözülmesi bakımından inşa edilen yeni binaların nitelik ve standartlar açısından engelli bireyler için erişilebilir olması, engelli turizmi için son derece önemlidir.

Elde edilen verilere genel olarak bakıldığında her üç ilde bulunan otel işletmelerin engelsiz turizm konusunda yasal zorunluluklar dışında herhangi bir düzenleme yapmadıkları tespit edilmiştir. Tablo 38’de görüldüğü gibi otel işletmeleri sadece yasal zorunluluk olduğundan 1 engelli odası düzenledikleri tespit edilmiştir. Bu sonuç engelli turizm konusunda büyük bir beklentileri olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma kapsamında bulunan otel işletmelerinin, engelli bireylere yönelik turizm politikası, engelli odaları ve genel olarak aranan diğer özellikler ile ilgili ölçütlere uygunluğu yönündeki beyanları, erişilebilir turizmin ölçütlerine tam olarak uymasa da otel işletmeleri tarafından yapılan bazı düzenlemeler, otellerin engelli bireylere yönelik belirli bir politika sahibi ve çaba içerisinde olduğunu göstermektedir.

6.2 Öneriler

Araştırmada sonucunda elde veriler ışığında, Mardin, Şanlıurfa ve Hatay illerinde bulunan otellerin engelli misafirlere onları memnun edecek düzeyde bir hizmet vererek ağırlayabilmesi için aşağıdaki düzenlemelerin yapılması ve uygulanması önerilebilir.

- Mardin, Şanlıurfa ve Hatay’da bulunan otel işletmelerinin engelli turizm pazarı ile ilgili bilgilendirilmesi. Bu çalışma, engelli dernekleri veya engelli bireyler için tur düzenleyen acentalar tarafından yapılabilir. Engelli sayısının her yıl artmakta olduğu ve gittikçe büyüyen bir pazar oluşturduğu anlatılmalıdır. Bunun hem ekonomik hem sosyal açıdan topluma katkı sağlayacağı konusunda farkındalık oluşturulmalıdır.
- Otel işletmesinin engelli bireyler için yapmış olduğu düzenlemeler, otellerin internet siteleri aracılığıyla tanıtılmalıdır. Araştırma sonucunda, her üç ilde de otellerin bu konuda yetersiz olduğu tespit edilmiştir.
- Otelde çalışan personel, engelli bireylere nasıl hizmet verebileceği konusunda uzman kişiler tarafından eğitilmelidir.
- Otellerin internet sitelerinde, engelli bireylerin bilgilendirilmesi için özel bir alan açılmalı ve burada engelliler için yapılan bütün düzenlemeler belirtilmelidir.
- Otelin internet sayfası, farklı engelleri olan bireyler tarafından rahat bir şekilde erişilebilir olmalıdır.

- Otelin internet sitesinde, tesisin bulunduğu çevre ile ilgili, engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayan düzenlemeler hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.
- Yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte toplumun engelli bireylere bakış açısını olumlu yönde değiştirecek sosyal aktiviteler düzenlenmelidir.
- Mardin, şanlıurfa ve Hatay illerinde, toplumun engelli bireylere bakış açısını değiştirecek, engelli turizmine yönelik farkındalığı ortaya çıkaracak ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlayacak çeşitli çalışmalar yapılmalıdır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine aktif olarak katılması, öz güvenlerini artıracak ve onların toplumun diğer alanlarında aktif olma ve toplumla bütünüşmeleri konusunda onları cesaretlendirecektir. Bu faaliyetler, aynı zamanda bu iller için alternatif turizmin gelişmesine de yardımcı olacaktır.

Engelli turizmi ile ilgili bilgi veya veri toplamak ve engelli turizm pazarından daha fazla pay almak isteyen turizm işletmeleri için bu çalışmadan elde edilen veriler kullanılarak yeni bir engelli turizm politikası veya pazarlama yöntemi belirlenerek uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- ADA, A. W. (1990). American with Disabilities Act of 1990 as amended. 7-8.
- Ahunbay, M. (2005). Taşın belleği Mardin, Tarihçe. Y. K. yayınları içinde, Taşın belleği Mardin (s. 78). İstanbul.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, A. (2011). Dünya Engellilik Raporu, s. 4. 1 8, 2022 tarihinde
<https://static.ohu.edu.tr/uniweb/media/portallar/engelsizuniversite/duyurular/1345/diwnu3i5.pdf> adresinden alındı
- Akbıyık, A. (2008). <http://www.abuzerakbiyik.com.tr/>. 3 1, 2022 tarihinde
http://www.abuzerakbiyik.com.tr/page_detail.php?page_id=35 adresinden alındı
- Akbıyık, M. (2014). Şanlıurfa ilinin Turizm Potansiyelinin Belirlenmesi. Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi, Coğrafya Anabilim Dalı.
- Akdu, U. & Akdu, S. (2018). Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler Ve Uygulamalar. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 9(23). 99-123.
- Akın, A. (2018). Engelli Gençlerin Otel İşletmelerinden Beklentilerinin Değerlendirilmesi. Gençlik Araştırmaları Dergisi, 6(15), 167-184.
- Akın, A. (2019). Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(2), 2082-2103, 2084.
- Akıncı, Z. & Sönmez, N. (2015). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 26(1), 97-113.
- Aksöz, E. O. & Yücel, E. (2020). Engelli Turizmi Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1), 388-404.
- Albayrak, A. (2014). fiziksel engelli bireylerin restoranlarda karşılaştıkları ergonomik sorunlar. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 62-77). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Allan, M. (2015). Accessible tourism in Jordan: travel constrains and motivations. European Journal of Tourism Research, 116-117.
- Amanda, H. A. (2003). Accessibility And Attitudinal Barriers Encountered In Sectors of Travel. master's thesis. Columbia: The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.
- Anayasa, T. (1982). T.C Anayasası, Birinci Kısım, Genel Esaslar. Genel Esaslar(Tarihi: 09.11.1982 Resmî Gazete Sayısı: 17863), 1. Resmî Gazete.

- Ankaya, F. & Aslan, B. (2020). Engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye örnekleri. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), , 52-57.
- Artun, E. (2009). Hatay İnanç Merkezlerinin Hatay'ın Tanıtılmasına Katkısı Üzerine Görüşler. Çukurova Üniversitesi Türkoloji Araştırmaları Merkezi. Adana.
- Aslaksen, F. Bergh, S, Bringa, O. R, & Heggem, E. K. (1997). *Universal Design: Planning and Design for All*. Oslo: The Norwegian State Council on Disability.
- Aslaksen, F. Bergh, S, Bringa, O.R, & Heggem, E.K. (1997). *Universal design: Planning and design*. The Norwegian State Council on Disability.
- Aslan, A. (2008: 83). Turizm planlamasına yerel toplumun katılımı: Saklı bahçe Akyaka üzerine bir inceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 71-83.
- ASPB, A. v. (2011). ÖYHGM, Özgürlük ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü-İlgili Kuruluşlar. Ankara: Aİle ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Ataman, D. & Özer, Ö. (2020). Mardin Yerel Halkının Turizm Algısının Turizmi Destekleme Niyeti Üzerindeki Etkisi. *ournal of Hospitality and Tourism Issues*, 2(2), 203-215.
- Atsız, O. (2016). Mardin İlinin Doğal ve Kültürel Unsurlarının Destinasyon Pazarlamasında Kullanımı: Yerel Paydaşlara Yönelik Bir Çalışma. Doktora Tezi. İstanbul, 99: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı .
- Atsız, O. & Kızılırmak, İ. (2017). Mardin'in Doğal ve Kültürel Çekiciliklerinin Destinasyon Pazarlaması Kapsamında İncelenmesi. *Mukaddime*, 8(1),, 25-41.
- Balaguer, J. & Cantavella-Jorda, M. (2002). Tourism as a long-run economic growth factor: the Spanish case. *Applied economics*, 34(7), 877-884.
- Balcı, M. (2021). Engelli Turizmi Çanakkale. Doktora Tezi. Trakya Üniversite Sosyol Bilimler Enstitüsü Engelli Çalışmaları Anabilim Dalı Doktora Tezi. s. 12.
- Barbotte, E. Guillemin, F. & Chau, N. (2001). Prevalence of impairments, disabilities, handicaps and quality of life in the general population: a review of recent literature. *Bulletin of the World Health Organization*, 79, , 2.
- Bayrak, Y. (2017). Engelsiz Deniz Turizmi: Engellere Maruz Kalan Kişilerin Beklentileri ve Sektördeki Mevcut Hizmetlerin Durumu ile ilgili Analiz. *Engelsiz Deniz Turizm*, 33. İzmir.
- Benzer, E. (2017). Türkiye ve Almanya'da Engelli Haklarına İlişkin Yasal Düzenlemeler ve Uluslararası Hukuk. Yüksek Lisans Tezi, 8. Diyarbakır.
- Bi, Y. (2006). Bi, Y. (2006). Accessibility and attitudinal barriers encountered by travelers with physical disabilities in China (Doctoral dissertation, University of Missouri--Columbia).

- Bi, Y. Card, J. A. & Cole, S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9(3), 205-216.
- Bıçkıcı, D. Ak, D. & Özgökçeler, S. (2013). Avrupa’da ve Türkiye’de sosyal Turizm. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 49-73.
- Birdir, K. & Karacaoğlu, S. (2014). Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının Swot Analizi. Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı (s. 1566-1576). içinde Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Bładek, Z. (2001). Albus ,Poznan, 193.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*.
- Boyacıoğlu, E. Z. & Çağlar, S. (2014). Engellilerin Turizm Hizmetlerine Erişilebilirlikleri. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm, 13-16 Kasım (s. 1176-1191). Ankara: Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi.
- Boz, A. (2016). Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolü: Mardin Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimsel Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Boz, A. (2020). Göç Krizinin Girişimcilik Alanında Fırsata Dönüştürülebilirliği İle İlgili Bir Araştırma: Mardin Örneği. *International Journal of Mardin Studies*, 81-91.
- BÖİB. (2010). Özürlülük Araştırmaları, Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat . Ankara: Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı.
- BÖİB, B. O. (1999). 1. Özürlüler Şur’ası, toplum yaşam ve özürlüler. Ankara: Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı.
- BÖİB, B. Ö. (2009). Türkiye Özürlüler Araştırması 2002. Ankara: TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu).
- BÖİB, B. Ö. (2010). Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat. Ankara: Başbakanlık Özürlüler idaresi Başkanlığı.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information technology for strategic tourism management*. Pearson education, 165.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, concepts and issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D. & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.

- Buhalis, D. Eichhorn, V, Michopoulou, E, & Miller, G. (2005). Accessibility Market and Stakeholder Analysis. One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE). University of Surrey, 7-79.
- Buj, C. A. (2010). Payving Way to the Accessible Tourism. Leeds: Leeds Metropolitan University.
- Bulgan, G. (2014). Engelli Turizmi: Antalya Đlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Isparta.: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Engelliler için Yapılan Çalışmalar. Akademik Bakış Dergisi, 102-125. 1 15, 2022 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/383047> adresinden alındı
- Bulgan, G. & Çarıkcı, İ. (2016). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(13), 15-42.
- Burak, Y. (2018). Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi: Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Ünviersitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Burnett, J. J. (1996). What services marketers need to know about the mobility- disabled consumer. Journal of Services Marketing. 2.
- Burnett, J. J. & Baker, H. B. (2011). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. Journal of Travel Research, 40(1), 4-11.
- Büyükdşalvarcı, A. & Eren, M. (2019). Hatay Turizminin Güçlü, Zayıf Yönleri İle Fırsat Ve Tehditlerine İlişkin Turizm İşletme Yöneticilerinin Değerlendirmeleri. The Journal of Social Science, 3(5),, 350-361.
- C.E.C, C. o. (2000). Communication from the Commission to the COuncil, the European Parliament, the Economic and Social Commitee and the COMmittee of the Region. Towards to a Brrrier Free Europe for People with Disabilities, 4-19. Brussel.
- C.E.P, C. O. (2003). Council Resolution Of 6 May 2003 On Accesibilty Of Cultural İnfrastructure And Cultural Activities For With Disabilities,. Brussel: Official Journal C.134.
- Cavinato, J. L. & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. Transportation Journal,, 46-53.
- Cavlak, N. & Cavlak, H. (2019). Avrupa Erişilebilir Turizm Poltikası ve Türkiye. Balkan Sosyal Bilimler Dergisi 8(15), 29-41.
- Chang, Y. C. & Chen, Ching-Fu. (2010). Identifying Mobility Service Needs For Disabled Air Passengers. Tourism Management, 32(5), 1214-1217.

- Charlton, J. (1998). *Nothing about us without us: Disability, Oppression, and Empowerment*. California: University of California Press.
- Cock, M. (2004). Disability Law In Germany: An Overview Of Employment: Education and Access Rights. *German Law Journal*, 5(11), 1374.
<https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/F2A1647DF01DAC333C91959A1C0624C6/S2071832200013286a.pdf/disability-law-in-germany-an-overview-of-employment-education-and-access-rights.pdf>
adresinden alındı
- Çağlar, S. (2012). Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri, Right of Accessibility for Persons with Disabilities and Accessibility in Turkey. (A. Ü. Fakültesi, Dü.) *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2)(60), 548.
- Çakar, K. Harman, S, & Aykol, Ş. (2020). Turistik Bir Destinasyon Olan Mardin’in Yürünebilirlik Açısından İncelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2210-2231. 2210-2231.
- Çelik, S. (2019). Engelli Turizmi ve Engelli Bireylerin Turizm’de Yaşadığı Sorunlar: Kilis Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 12(67), 851-858.
- Çizel, B. Sönmez, N. & Akıncı, Z. (2012). Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma. Ankara: Yiğitler Grup Reklam.
- Dacy, S. & Pegg, S. (2011). Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 468-476.
- Dalvi, M. Q. & Martin, K M. (1976). The Measurement of Accessibility: Some Preliminary Results. *Transportation* 5,17, 17-42.
- Darcy, S. (2016). Accommodation Accessibility Criteria: Towards Improving Accessible Accommodation Information Formats. *Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally*. 5. 8.
- Darcy, S. (2006: 3). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Queensland, Australia: Sustainable Tourism CRC.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Darcy, S. & Taylor, T. (2009). Disability citizenship: an Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28:4, 419-441, 437.
- Darcy, S. Ambrose, I, Scheweinsberg, S, & Buhalis, D. (2011). Conclusion: Universal Approach to Accessible Tourism. D. v. Buhalis içinde, *Accessible Tourism Concepts and Issues* (s. 300-316). Bristol: Channel View Publications.

- Darcy, S. McKercher, B, & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. Emerald Publishing Limited, VOL. 75 NO. 1 2020,, 140-144.
- Darcy, S; Cameron, B; Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537.
- Darcy, S; Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-34.
- DDA, D. a. (2005). UK Gvernment. Disability Discrimination Act 2005. London, U.K.
- Değişgel, S. & Bingöl, Z. (2018). Şanlıurfa İlinin Gençlik Turizmi Potansiyelinin İncelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 375-390.
- Demir, M. (2010). Mardin Şehri. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DİKA, D. K. (2017). İstatistiklerle Mardin. Mardin: Dicle Kalkınma Ajansı.
- Doğru, H, Çavdırlı, C, Kaygalak, S, & Bahçeci, V. (2014: 34). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik e-şikâyetleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* (2), 33. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/811703> adresinden alındı
- Domínguez, T. Fraiz, J. A, & Alén, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385-1399.
- Domínguez, V. Alén González, E, & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian. Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140-156.
- Dostoğlu, N. Şahin, E. & Taneli, Y. (2022). <http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm?sayfa=mimarlik&DergiSayi=361&RecID=2062>. <http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm>. Erişim Tarihi: 09.04.2021. adresinden alındı
- Duygu, A. K. Bıçkı, D, & Özgökçeler, S. (2013). Avrupa'da ve Türkiye'de Sosyal Turizm. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 49-73.
- Dünya Engelliler Vakfı, D. (2003). Engelsiz Turizm Raporu. Dünya Engelliler Vakfı.
- Düşünür, Y. (2019). Zihinsel Engelli Bireylerin Topluma Kazandırmasında Turizm Faaliyetlerinin Rolü Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Dwyer, L. & Darcy, S. (2011). Economic contribution of tourists with disabilities: An Australian approach and methodology. C. M. Chris Cooper içinde, *Aspect of Tourism. Accessible tourism: Concepts and issues*. Chanannel View Publicaitons.

- Dwyer, L. & Darcy, S. (2008). Economic contribution of disability to tourism in Australia Technical report 90040. Gold Coast: Tourism Cooperative Research Centre.
- E.C.R, E. C. (2001). Council Decision of 3 December 2001 on the European Year of People with Disabilities 2003. 1-4. Brussel.
- Edwards, S. (2005). Disability: Definitions, Value and Identity. Radcliffe Publishing Oxford Seattle, 12.
- EHİ, E. H. (2014: 54). Mezuattan Uygulamaya Engelli Gakları İzleme Raporu. Ankara: Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği (TOHAD). 1 7, 2022 tarihinde https://www.engelihaklariizleme.org/tr/files/belgeler/ozet_2014.pdf adresinden alındı
- Eichhorn, V. & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. Accessible Tourism: Concepts and Issues. Bristol: Channel View Publications, 46-61.
- Emekli, G. (1998). Bergama'da Turizm ve Sosyo Ekonomik Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Emiroğlu, B. & Demirkol, ř. (2014). Engelli Turizminin Sorunlarına Yönelik İstanbul'da ki 4 ve 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı. 919-937. içinde Ankara: Gazi Üniversitesi.
- ENAT, (. N. (2007: 31-34). Rights of Tourists with Disabilities in the European, Working together to make tourism in Europe. ENAT. doi:https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf
- ENAT, E. N. (2007). Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework. Athens: Commission of the European Communities. https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf. Erişim tarihi 20.04.2022 adresinden alındı
- ENAT, E. N. (2011). Let's Make Europe a Tourism Destination for All! European Network for Accessible Tourism, 3.
- Ercan, F. (2020). Erişilebilir Turizm ve Yardımcı Teknolojiler. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Eren, A. (2010). Engellilerin İş Yerlerinde Çalıştırılması İçin Yapılabilecekler Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eryılmaz, B. (2010). Turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi ve Bodrum örneği. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- EYHGM, E. v. (2021). Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni. Ankara, 2021. S. 16: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.
- Eykay, İ. Dalgın, T. & Çeken, H. (2015). İnanç Turizmi Potansiyeli Açısından Antakya'nın Değerlendirilmesi. Journal of Life Economics, 2(2), 59-74.

- Foggin, E. S. (2000). "The Experience of Leisure Tourism of People With Disabilities. Philosophiae Doctor en Sciences Humanies, Universite de Montreal. 49.
- Freeman, I. & Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: response to the disabled. Journal of Travel Research, 49(4), 471-485.
- GAP, G. B. (2022, 2 20). T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. Gap Bölge İdaresi Başkanlığı: <http://www.gap.gov.tr/mardin-sayfa-9.html> adresinden alındı
- GAP-BKİB, G. B. (2022, 2 15). T.C Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. Gap Bölge Klakınma İdaresi Başkanlığı: <http://www.gap.gov.tr/gap-nedir-sayfa-1.html> adresinden alındı
- Gondos, B. & Nárai, M. (2019). The opportunities in accessible tourism. The USV Annels of Economics and Public Administration. Volume 19, Issue 1(29), 55.
- Göktaş, P. & Bulgan, G. (2016). Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma. Erciyes İletişim Dergisi, 4(3), 36-56.
- Gunn, C. A. (1998). Tourism Planning, Second Edition. New York: Taylor & Francis.
- Gül, İ. I. (2014). Engelli Haklarına ilişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi Kamu Kurumları için Uygulama Rehberi. Ankara: EYHGM, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Güler, E. K. (2005). Tibbi Ortamlarin Ve İlişkilerin Engelli Kişilere Uygunluğunun Etik Yönden Değerlendirilmesi. Doktora Tezi,, 120. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Deontoloji ve Tıp Tarihi Anabilim Dalı.
- Günel, V. (2005). Mardin İli'nde kültürel turizm potansiyeli. Marmara Coğrafya Dergisi, (11), 91.
- Günel, V. (2006). Mardin İlinde Kültürel Çekicilikler ve Turizm Amaçlı Kullanım Olanakları. Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Coğrafya Anabilim Dalı.
- Hansen, W. (1959). How Accessibility Shapes Land Use. Journal of the American Planning Association, 25 (2), 73-76.
- Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, H. (2022, 1 4). <https://hatay.ktb.gov.tr/TR-201495/tarihce.html>. <https://hatay.ktb.gov.tr/TR-201495/tarihce.html>: <https://hatay.ktb.gov.tr/TR-201495/tarihce.html> adresinden alındı
- Hatay Valiliği. (2022, 3 9). Hatay'ın Sosyal ve Coğrafi Konumu. T.C Hatay Valiliği: <http://www.hatay.gov.tr/sosyal-ve-coGRAFI-durum> adresinden alındı
- Hatay Valiliği SEP, S. E. (2012). Hatay İl Turizm Stratejisi ve Eylem Planı 2012-2015. Hatay: Hatay Valiliği.
- Ho, C. H. & Peng, H. H. (2017). Travel motivation for Taiwanese hearing-impaired backpackers. Asia Pacific Journal of Tourism Research 22(4), 449-464.

- ILO, I. L. (2002). Disability and Poverty Reduction Strategies, How to Ensure that Access of Persons with Disabilities to Decent and Productive Work is Part of the PRSP Process. ILO.
- ILO, U. Ç. (1988). Vocational Rehabilitation And Employment Of Disabled Persons, s.5. Genève.
- İnan, S. Peker, G. C, Tekiner, S, Ak, F, & Dağlı, Z. (2013). Engellilik, Türkiye'de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış. TAF Preventive Medicine Bulletin, 12(6).
- İnan, S. Peker, G. C, Tekiner, S, Ak, F, & ve Dağlı, Z. (2013). Engellilik, Türkiye'de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış. AF Preventive Medicine Bulletin, 12(6). 725.
- Iriarte, E. G. McConkey, R. & Gilligan, R. H. (2016). Disability and human rights: Global perspectives. Macmillan International Higher Education.
- Islambekova, Z. (2021). The opportunities of accessible tourism for disabled people. MPRS, Munich Personal RePEc Archive, Paper No. 108520, 4.
- Kaçmaz, Y. Y. (2014). Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya örneği. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahveci, A. (2016: 5). Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Kanca, B. & Ertuş, Ç. (2014). Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye ile Avrupa Birliği Mevzuatının Karşılaştırılması. F. Ercan içinde, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 1359-1372). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karacaoğlu, S. (2012). Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlenmeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, .
- Karan, U. (2009). Avrupa Birliği Ülkelerinde Ayrımcılık Yasağı ve Eşitlik Kurumları. Ankara: Matbaacılık Basım Yayın.
- Karasu, A. (2013). Türkiye'de izlenen Turizm Poştikaları: Mardin Turizmüne Yansımaları. Yüksek Lisans Tezi. Düzce: Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı .
- Karlıklı, Ş. (1998). Suyla Yeniden Doğan Kent Şanlıurfa. İstanbul: Garanti Leasing.
- Kasimati, E. & Ioakeimidis, P. (2019:33-42). Accessible tourism in Greece: What is the current status? Journal of Ekonomi 1(1), 33-42.
- Kasimati, E. & Ioakemidis. (2019: 33-42). Paris. Accessible tourism in Greece: What is the current status? Journal of Ekonomi.

- Kastenholz, E. Moura, A. & Pereira, A. (2018). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*.
- Kaygısız, Ü. & Bulgan, G. (2015). insan hakları çerçevesinde engellilerin seyahat hakkı ve Avrupa Birliği'ndeki Yasal Düzenlemeler . *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (49), 98-106.
- Kaymaz, Ç. K. & Özşahin, E. (2013). Hatay İlinin Potansiyel Eko Turizm Alanlarının Coğrafi Açından Değerlendirilmesi. M. İ. Haseki içinde, II. Doğu Akdeniz Sempozyumu (s. 161-179). Adana: Çukurova Üniversitesi, Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu.
- Khalil, N. & Fathy, E. (2017). Assessing the accessibility of disabled guests' facilities for enhancing accessible tourism: case study of five-star hotels' websites in Alexandria. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 11(3 (Special Issue)), 195-207.
- Kılıç, M. (2019:1). Tarım ve turizm odaklı yerel kalkınma yaklaşımı: Şanlıurfa örneği. Şanlıurfa: Harran Üniveristesi, Fen bilimleri Enstitüsü.
<http://acikerisim.harran.edu.tr:8080/jspui/bitstream/11513/1485/1/549748.pdf> adresinden alındı
- Kim, S. & Lehto, X. Y. (2013). Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities. *Tourism management*, 37, 13-24.
- Kırlar, B. (2013). İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmüne Bakış Açıları. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı / Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı.
- Kızılgeçi, Ç. (2019). Gastronomi Turizminin Alternatif Turizm Ürünü olarak Değerlendirilmesi: Mardin İlinde Bulunan İşletmelere Yönelik bir Uygulama. Doktora Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir PPlanlaması Bilgilendirilme Raporu. İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.
- Kocaömer, Y. (2021). TESYEYEV, Türkiye Engelliler Spor ve Eğitim Vakfı. 1 21, 2021 tarihinde [www.tesyev.org.com](http://tesyev.org.com): <http://tesyev.org/tr/engelsiz-turkiye-projesi> adresinden alındı
- Koçoğlu, Y. (2006). Mardin'in Turizm Potansiyeli. Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Coğrafya Anabilim Dalı.
- Kolodziejczak, A. (2019). Information as a Factor of the Development of Accessible Tourism for People with Disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67-73.
- Kolodziejczak, A. (2019). Information as a Factor of the Development of Accessible Tourism for People with Disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67-73.

- Kong, W. H. & Loi, K. I. (2017). The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists and their families. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 99-107.
- Kozak, N. Akoğlan Kozak, M, & Kozak, M. (2012). Genel turizm: ilkeler kavramlar,(12. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N. KOzak, A. M, & Kozak, M. (2001). Genel Turizm: İlkeler, Kavramlar (5. Baskı). Ankara: Detay.
- Kozak, N. Kozak, M. A, & Kozak, M. (2015). Genel Turizm. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köşker, H. (2020). Engellilik ve Turizm Endüstrisi. F. Ercan içinde, Erişilebilir Turizm ve Yabancı Teknolojiiler (s. 31-58). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Krynska, E. (2013). Analiza sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce i Unii Europejskiej. Instytut Pracy i, 7.
- Küçük, M. (2013). Aidiyetin Mekânı: Mardin’de Kimlik ve Mekânın Değişimi. *İdealkent*, 4(9), 114-137.
- Kürkçüoğlu, A. & Güler, S. (2010). Tarih ve Turizm Şehri Şanlıurfa. Şanlıurfa: Şurkav Yayınları.
- Kürkçüoğlu, C. (2002). Şanlıurfa'nın Dünya İnanç Turizmindeki Yeri. S. v. Şanlıurfa İl Kültür Eğitim içinde, Şanlıurfa, Uygarlığın Doğduğu Şehir (s. 131). ŞANLIURFA: Şurkav Yayınları.
- Lazarus, B. & Kaufman, J. E. (1988). Handicapped guests and the hospitality curriculum. *Cornell Hospitality Quarterly*, 29(2), 69.
- Liachowitz, C. H. (2010). Sosyal bir yapı olarak engellilik, Disability as a social construct. Universty of Pennsylvania.
- Lipianin-Zontek, E. & Szewczyk, I. (2019). Adaptation of business hotels to the needs of disabled tourists in Poland. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 392.
- Luiza, S. M. (2010). ACCESSIBLE TOURISM – THE IGNORED OPPORTUNITY. *Annals of faculty of Economics*, 1(2), 1154-1157.
- McKercher, B. Packer, T, Yau, M. K, & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465.
- Meriç, S. & Işık, H. (2019). Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 520-529.
- MKTM, M. K. (2022, 2 24). <https://mardin.ktb.gov.tr/TR-56481/cografya.html>.
<https://mardin.ktb.gov.tr/>. adresinden alındı
- MKTM, M. K. (2022). Mardin İl Kültür ve Turizm Müdürlüğu. 2 18, 2022 tarihinde <https://mardin.ktb.gov.tr/>: <https://mardin.ktb.gov.tr/TR-56486/tarihce.html> adresinden alındı

- Morris, S. & Kazi, S. (2014). Emerging trends regarding accessible accommodation in Dubai luxury hotels. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 318.
- Najmiec, A. (2007). Avrupa Birliği ülkelerinde engellilerin işgücü piyasasındaki durumu. Warszawa, Waşşova: İşçi Koruma Merkez Enstitüsü - Ulusal Araştırma Enstitüsü.
- Olalı, H. & Korzay, M. (1993). Otel İşletmeciliği. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Olçay, A. Giritlioğlu, İ. & Parlak, Ö. (2014: 117). ENAT European Network for Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 117.
- Olçay, A. Parlak, Ö. & Ertürk, M. (2018). Otel İşletmelerinde Erişilebilir Turizme Yönelik Düzenlemelerin Yeterliliği Üzerine Bir Uygulama: Gaziantep'teki Bir Yerel ve Bir Uluslararası Zincir Otel İşletmesi Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 98-120.
- O'Neill, M. & Knight, J. (2000). Disability tourism dollars in Western Australia hotels. *Hospitality Review*, 18(2), 7. 74.
- Ökten, ř. & Çeken, H. (2008). şanlıurfa'nın Turizm Potansiyeli ve GAP Bölgesi Kalkınmasındaki Önemi. *Verimlilik Dergisi*, (1), 107-125.
- Öncel, S. & Gümüş, E. Ç. (2019). Engelli ve Ailesine Yönelik Hemşirelik Bakımında Kültürlerarası Yeterli Yaklaşım. *ResearchGate Publication*, 59.
- Özgüç, N. (1994). Turizm Coğrafyası. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, No: 3203.
- Özgüç, N. (1998). Turizm Coğrafyası, Özellikler-Bölgeler. İstanbul: Çantay Kitapevi.
- Özgüç, N. (2007). Turizm Coğrafyası Özellikleri ve Bölgeler. İstanbul: Çantay Kitapevi.
- Özşahin, E. (2015). Hatay ilinde Macera Turizmi Potansiyelinin Coğrafi Yaklaşımla inelenmesi. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkish*, Volume 10/2 Winter , 749-772.
- Öztürk, M. (2012). Türkiye'de Engelli Gerçeği. İstanbul: Canda Özür olmaz Derneği.
- Öztürk, M. (2012). Türkiye'de Engelli Gerçeği. Kaybolan Değerleri Yeniden Yaşatmak İçin. İstanbul: Canda Özür olmaz Derneği.
- Özürlüler Kanunu, 6. s. (2005/5378). Özürlüler Ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. 6353 sayılı Kanun ile değişik hali. Kanun No: 5378. Sayı 25868, Cilt 44. 1. Madde.
- Packer, T. L. Mckercher, B. & Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and rehabilitation*, 29(4), 281-292.

- Packer, T. L. Packer, T. L. , Mckercher, B, & Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and rehabilitation*, 29(4), 281-292.
- Pavkovic, L. Lawrie, A, Farrel, G, Huuskes, L, & Ryan, R. (2017). *Inclusive Tourism: Economic Opportunities*. University of Technology Sydney Institute for Public Policy and Governance, Sydney, NSW, 31-32.
- Queensland. (2017). Queensland Dpartment of Tourism. 12 20, 2021 tarihinde Inclusive Tourism- Making Your Business More Accessible and Inclusive: <https://www.publications.qld.gov.au/dataset/17b42867-6d17-4e5a-9d63-b17e33271fc2/resource/6edc79fe-36ff-4cb1-a8e2-6ca2658d0be7/download/inclusive-tourism.pdf> adresinden alındı
- Queensland Government. (2017). *Inclusive Tourism, Making Your Business More Accessible and Inclusive* . The Queensland: State of Queensland through the Department of Tourism, Major Events, Small Business and the Commonwealth.
- Quin, G. v. (2002). *The current use and future potential of United Nations human rights instruments in the context of disability*. 9. New York, Cenova.
- Quinn, G. Degener, T, Bruce, A, Burke, C, Castellino, J, Kenna, P. & Quinlivan, S. (2014). *The current use and future potential of United Nations human rights instruments in the context of disability*. New York and Geneva: Office of the United Nations High Commissioner on Human Rights.
- Rahim, A. A. & Samad, A. A. (2010). Accessible built environment for the elderly and disabled in Malaysia: Hotels as case studies. *Journal of Construction in Developing Countries*, 15(2),, 19.
- Rains, S. (2014). *The Universal Design Guide for Inclusive Tourism*. Erişim Tarihi: 18.12.2021. <http://www.rollingrains.com/mt4/mt-search.cgi?search=universal&IncludeBlogs=1&limit=20> adresinden alındı
- Ray, N. M. & Ryder, M. E. (2003). “Eibilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 59.
- Reedy, J. (1993). *Marketing to Consumers with Disabilities*. chicago: Probus Publishing Company.
- Resmi Gazate. (2019). *Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ*, Erişim Tarihi: 15.04.2022. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/11/20191127.pdf>. adresinden alındı
- Resmi Gazete. (2000). *Konaklama tesislerinin genel nitelikleri*. <https://www.resmigazete.gov.tr>. Erişim Tarihi: 15.04.2022: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2000/07/20000706.htm>. adresinden alındı

- Resmi Gazete. (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ. <https://www.resmigazete.gov.tr/> Erişim tarihi: 15.04.2022: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/10/20051025-8.htm> adresinden alındı
- Resmi Gazete. (2008). [https://www.resmigazete.gov.tr.](https://www.resmigazete.gov.tr/) Karar Sayısı : 2009/15137. Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme”nin onaylanması. Erişim Tarihi: 15.04.2022: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm> adresinden alındı
- Resmi Gazete. (2009). Milletler Arası Sözleşme. Karar Sayısı : 2009/15137, 1-2.
- Sakaoğlu, N. (2005). Tarihçe-Taşın Belleği Mardin . Y. K. Yayınları içinde, Taşın Belleği Mardin (s. 14). İstanbul: Yapı kredi Yayınları.
- Scheyvens, R. & Biddulph, R. (2018, 20.4). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609.
- Shaw, G. & Coles, T. (2004). Engelli Ayrımcılığı Yasası ve turizm endüstrisi. *Tourism management*, 25(3),.
- Shaw, G. & Coles, T. (2004: 401). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism management*, 25(3), 401. https://www.academia.edu/16836308/Disability_holiday_making_and_the_tourism_industry_in_the_UK_a_preliminary_survey adresinden alındı
- Shuttleworth, R. & Kasnitz, D. (2005). The cultural context of disability. G. Albrecht içinde, *Encyclopedia of disability*, 1, 330-6.
- Singh, R. & Sibi, P. S. (2020). Evaluaiton of Hotel Web Sites fro Diasabled Poeple: An Accessble Approach. *International Journal of Advanced Research in Engineering & Technology*.
- Snyman, J. A. (2002). The Needs of Tourists with Disabilities. Dissertation submitted in fulfilment of the requirements for the degree Magister Artium in the School of Entrepreneurship, Marketing and Tourism Management. Potchefstroom : Potchefstroom University for Christian Higher Education.
- Snyman, J. A. (2002). The Needs of Tourists With Disabilities. Doctoral dissertation, Potchefstroom University for Christian Higher Education, 5-95. University for Christian Higher Education.
- SSWP, S. o. (2021). National Disability Strategy. London: HM Government UK.
- Steven, E. (tarih yok). *Disability: Definitions, Value and Identity*.
- Sümer, G. Ç. (2015). Engelsiz Şehir Kavramı Açısından Malatya. *Yönetim ve Ekonomi*. 22 (1): 139 – 157. 142-143.
- Szewczyk, I. (2015). Accessible Szczyrk Hotels’ Features Fordisabled Tourists. *ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe*, Vol. 3, pp, 380.

- Şahin, H. (2012). Engelli Bİreylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Derecelerinin İncelenmesi. Doktora Tezi, 15. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı. Sayfa. 15.
- Şanlıurfa Valiliği, V. R. (2022, 3 4). Şanlıurfa Turizm Portalı. Şanlıurfa. <http://www.sanlıurfa.gov.tr/sehrimiz> adresinden alındı
- Şenol, F. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği. Antalya. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3), 74-91.
- Şenol, F. Oktay, E. & Mzmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3), 89.
- Şişman, Y. (2011). Türkiye'de Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler. Sosyal Siyaset Konferansları, Sayı: 60. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/9659>. s.171 adresinden alındı
- ŞKTM, Ş. K. (2022, 3 4). Urfa'yı Gezelim: Urfa'nın Kalbinden Güneşin Batışına Gezi. Şanlıurfa.
- ŞURKAV, Ş. E. (tarih yok). Uygarlığın Doğduğu Şehir. Şurkav, Ş. K. (2012). Şanlıurfa Dergisi, Yıl. 5, Sayı. 13. Şanlıurfa.
- Şurkav, Ş. K. (2012). Şanlıurfa Dergisi, Yıl. 5, Sayı. 13. Şanlıurfa.
- Takeda, K. & Card, J. A. (2002). US tour operators and travel agencies: Barriers encountered when providing package tours to people who have difficulty walking. Journal of Travel & Tourism Marketing, 12(1), 47-61.
- Tango, U. & Topçu, M. (2021). Kentsel Donatı Alanlarının Erişilebilirlik Analizi: Mardin Kızıltepe Örneği. Türkiye Coğrafi Bilgi Sistemleri Dergisi, 3(2), 104-115.
- Tantawy, A. Kim, W. G. & Pyo, S. (2005). Evaluation of hotels to accommodate disabled visitors. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 5(1), 91-101.
- Taşkın, E. & Güven, Ö.Z. (2019). Turizmde Bölgesel Tanıtım ve Pazarlama. Pazarlama Dünyası (s. 52-57). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.
- TDK, T. D. (2005). Türkçe Sözlük.10.baskı. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Tellioğlu, S. (2018). Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması. Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Tellioğlu, S. & Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(33), 552-567.
- TEM, T. E. (2022, 12 10). <http://www.turkiyeengellimeclisi.org>. <http://www.turkiyeengellimeclisi.org/dokumanlar/> adresinden alındı




- Terzi, S. (2020). İnanç Turizmi Kapsamında Destinasyon İmajı: Trabzon İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,.
- Tosun, C. & Bilim, Y. (2004). Şehirlerin Turistik Açından Pazarlanması: Hatay Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 125-138.
- Tozlu, E. (2012). Turizm destinasyonlarında engellilere yönelik ürünlerin belirlenmesi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale.
- Travability. (2021). <https://travability.travel/articles-and-papers/>, <https://travability.travel/>. Erişim Tarihi: 14.09.2021. <https://travability.travel/content/accesibility-merketing-guide> adresinden alındı
- TSE, T. S. (2011). Özürlüler ve Hareket kısıtlılığı Bulunan Kişiler için Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklere. Ankara: TSE, Türk Standartları Enstitüsü TS 9111.
- TÜİK, T. İ. (2013). Seçilmiş Göstergelerle Mardin. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası.
- TÜRSAB, T. S. (2021). Şanlıurfa Turizminin Geleceği. İstanbul: TÜRSAB.
- U.N General, U. N. (1975). Declaration on the rights of disabled persons. en lınia. General Assembly resolution 3447. s.1.
- UNESC, U. N. (1991). n Human Rights, Sub-Commission on Prevention of Discrimination and Protection of Minorities,. Brussel: United Naitons Publishing.
- UNESCAP, U. N. (2009: 5, 1 15). Takayama Declaration on the Context of Accessible Tourism - Case Studies from Central Europe1. https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf: https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf adresinden alındı
- UNESCO, U. N. (1991). Sub-Commission on Prevention of. Leandro Despouy: Commission on Human Rights.
- UNHR, U. N. (2010). Committee on the Rights of Persons with Disabilities Day of General Discussion on “Accessibility”, 7 October 2010. 1 15, 2022 tarihinde <https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/DGD2010.aspx> adresinden alındı
- UNWTO, U. N. (2015). Torurism Highlighths, International Toruism in 2014. United Naiton World Trade Organization. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418039> adresinden alındı
- UNWTO, U. N. (2016). Torurism Highlighths, International Toruism. World Tourism Organization.
- Uzun, Ş. (2005). Şanlıurfa ve Turizm Potansiyeli. GAP Gezgini, Yıl 1, sayı 1, 6-7.

- Visit Unlimited. (2021). Accessible Tourism. <https://visitsunlimited.org.uk>. Erişim Tarihi: 12.12.2021: <https://visitsunlimited.org.uk/2014/blog/accessible-tourism/> adresinden alındı
- WHO. (2011). World Report on Disability. World Health Organization.
- WHO, W. H. (2011). World Report on Disability. Geneva: WHO; 2011.
http://www.who.int/disabilities/world_report Erişim tarihi: 22.12 2021.
- WHO. (1980). International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps. Geneva.
- WTO. (2015:18). Annual Report. World Trade Organization.
https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/anrep15_e.pdf adresinden alındı
- Yau, M. K. McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960, 946-960.
- Yaylı, A. & Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yenişehirlioğlu, E. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar: karşılatırmalı nitel bir araştırma. Master's Thesis. Sakarya Üniversitesi.
<https://acikerisim.sakarya.edu.tr/bitstream/handle/20.500.12619/92108/T05749.pdf?sequence=1&isAllowed=y> adresinden alındı
- Yıldız, S. (2019: 339). Holistic View on Contemporary Art Museums in the Context of Accessible Tourism - Case Studies from Central Europe. (K. University, Dü.) *Journal of Institute of Social Sciences* VOL.: 9 Issue: 1, 339.
- Yıldız, Z. Yıldız, S., & Bozyer, S. (2018). İşitme Engelli Turizmi (Sessiz Turizm): Dünya ve Türkiye Potansiyeline Yönelik Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 9(20), 103-117.
- Yıldız, Z. Yıldız, S., & Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye de engelli turizmi pazarının değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5/2, 74-75.
- Yılmaz, M. (2016). Mardin İlindeki Alternatif Turizm Potansiyellerinin belirlenmesi ve Değerlendirilmesi Üzerine bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Orman Mühendisliği Anabilim Dalı. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, A. Kalpaklıoğlu, N. & Yılmaz, S. (2020: 2836). Engelli Bireylerin Turizme Katılımına Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Mevcut Durum Tespitine İlişkin Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*.
<https://www.tutad.org/index.php/tutad/article/view/331/329> adresinden alındı




- Yorulmaz, S. (2010). "Ortopedik Engellilere Eğitim Veren Kurumlardaki Engelli Bireylere Beceri Kazandırmada Karşılaşılan Sorunların İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yörük, U. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, 18. İstanbul.: Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yüksel, E. (2021). Engelli Turizm Açısından Destinasyon Uygunluğunun Değerlendirilmesi: Kastamonu Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Kastamonu: Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Zaman, M. (2010). Doğu Karadeniz Kıyı Dağları'nda Dağ ve Yayla Turizmi. Erzurum: Mega Ofset Matbaa.
- Zsarnoczky, M. (2017). Accessible tourism in the European Union. Union. In 6th Central European

EKLER

EK 1. Araştırma Anketi

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
A-TESİSİN KONUMU VE YAKIN ÇEVRESİ						
	1	Tesisin bulunduğu bölgede ve yakın çevresinde, kamuya açık alanların (Yol, kaldırım, park, kamu binaları) engellilerin rahatça kullanımına uygun hale getirilmiş olması				
	2	Tesisin bulunduğu bölgede-şehirden tarihi ve turistik çekim noktalarında(şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plaj gibi) engellilere yönelik yeterli düzenlemelerin bulunması				
	3	Tesisin bulunduğu bölgenin doğal arazi yapısının engellilerin kendi başlarına dolaşmasını engelleyecek eğimde olmaması (düz veya az eğimli olması)	2			
	4	Resort tesislerin plajı uzaklığı Özel plajı olan tesisler (3 puan) Plaja en fazla 250 metre mesafede olan tesisler (1 puan)				
	5	Tesisin bulunduğu bölgede yerel yönetimin engellilere yönelik gerekli hassasiyeti göstermesi, gerek hizmet gerekse fiziksel düzenlemelerle bunu hissettirmesi, "engelsiz turizmin" bilincinde olması (1-10 puan)				
	6	Tesisin bulunduğu bölgede, esnafın, yöre halkının engelsiz turizmin bilincinde olması (1-10 puan)				
	7	Tesisin havaalanına uzaklığının 60 km nin altında olması				
B- TESİSİN ENGELSİZ TURİZM POLİTİKASI						




1




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	1	Tesis işletmesinin humanist bir yaklaşım içerisinde olması, müşteri memnuniyetini önemsemesi, tesisten engellilerin de rahatça faydalanmalarını sağlayacak altyapının oluşturulması ve engellilere de iyi hizmetin verilmesini ve onların memnuniyetini hedeflemesi politika haline getirmiş olması ve bunu tesis bütününde hissettirmesi. (Bu politikasını çeşitli yollarla duyurması gerekmektedir.)				
	2	Bu politikanın uygulanmasında konunun uzmanından/firmadan destek alınmış olması	3 PUAN			



C- TESİSİN PAZARLANMASI-REZERVASYON						
1	Tesisin web sitesinin standartlara göre erişilebilir olması (anlaşılabilir, büyük punto lu ve kontrastlı metin olması gibi) İşletmenin internet sayfasında kent olçeginde yapılan engelli düzenlemelerin tanıtıcı görsel, yazılı ve sesli bilgilendirmesinin yapılması					
2	Ulaşım olanakları (konaklama alanına olan mesafe, süre ve araç tipi) bilgilendirilmelerinin olması durumunda +1 puan ilave edilir.					
3	İşletmenin internet sayfasında tesiste yapılan engellilere dönük düzenlemelerin tanıtıcı görsel yazılı ve sesli bilgilendirmesinin yapılması					
4	Kat veya odalara ilişkin şematik planların veya acil durum bilgilendirmelerinin olması durumunda +1 puan ilave edilir. İnternet üzerinden, telefonla birebir veya acenta kanalıyla uygulan yapılan rezervasyon sırasında müşterilerin sağlık ya da engel durumlarına ilişkin özel bir bilgi formu doldurulması					
5	Tesise rehber köpek kabul edilmesi					
6	Tesise ulaşımın sağlanması için görevli personel ile hizmet sunulması					
7	Bedensel engelli kullanımına uygun transfer aracı bulunması halinde + 6 puan ilave edilir. (Transfer araç ile zeminin aynı seviyede olması ve aynı seviyede olmaması durumunda %6 eğimli portatif rampa gibi çözümler sağlanması, ayrıca araç içinde tekerlekli sandalye için yer ayrılmış olması gerekmektedir.)					

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
D- TESİSE ULAŞIM						
	1	Tesisin kendi aracı ile ulaşım terminalinden doğrudan tesise engellilerin taşınması	5 puan			
	2	Acenta tarafından engelli müşterilerin en fazla 1 saat içerisinde tesise transfer imkanının sağlanması	2 puan			
	3	Tesise, engelliler için düzenleme bulunan toplu taşıma araçları ile ulaşım imkanı , (tesisin yakınından inip binme imkanı)	2 puan			
	4	Engelliler için düzenleme bulunan taksinin tesise hizmet verebilmesi	2 puan			
	5	Engellilerin tarihi, turistik yerlere, yerlere ulaşım imkanının engelliler için düzenlemesi bulunan tesise ait araç ile sağlanması	3 puan			
E- OTO PARK						
	1	Varsa açık ve kapalı otopark alanlarının her birinde, en az 1 adet olmak üzere, her 25 otopark alanından birinin engellilere ayrılmış olması	Z			
	2	Engelli otoparkı ile otel girişi arasındaki ulaşım mesafesinin kısa ve düz ayak olması, olmaması durumunda gerekli düzenleme lerin yapılması	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	3	Girişten itibaren engelli otopark alanına yönlendiren işaretlemelerin yapılmış olması (yatay ve düşey olarak)	Z			
	4	Engelli otoparkının yanında en az 150cm genişliğinde ve park yeri boyunca boş bir manevra alanı olması ve bu alanın zemininde kullanılan kaplama malzemelerinin düz, sabit, kaymaz (ıslak/kuru) ve dayanıklı olması	Z			
	5	Otoparkta yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	6	Otoparktan tesis girişine kadar görme engelliler için kabartma yüzey uygulaması bulunması	Z			
F- TESİS GİRİŞİ						
	1	Giriş güzergahının ve bina girişinin ulaşılabilir olması a) Giriş güzergahının ve ana girişin düzayak olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 0,8$ cm'dir.) b) Düzayak olmaması halinde rampa, asansör, lift vb. düzenleme ile ulaşımın sağlanması c) Ana girişte ulaşılabilirlik sağlanamıyorsa, alternatif ve uygun yerde (lobiye yakın) bir ulaşılabilir güzergah sağlanması ve bu güzergah ve girişinin işaretlerle gösterilmiş olması	Z			
	2	Ana giriş kapısının ve/veya alternatif ulaşılabilir girişi sağlayan kapının temiz geçiş genişliğinin en az 90 cm olması (Ana girişte ya da alternatif ulaşılabilir girişte döner kapı kullanılıyorsa yanında temiz geçiş genişliği en az 90 cm olan ulaşılabilir ikinci bir kapı şarttır)	Z			
	3	Varsa bina girişlerindeki paspasların üst yüzeylerinin zeminle aynı seviyede olması	Z			
	4	Bina girişlerinin iyi aydınlatılmış olması	Z			
	5	Bina giriş kapılarında büyük cam yüzeyler varsa cam yüzey boyunca yere paralel en az 7,5 cm genişliğinde uyarıcı renkli bantların olması	Z			
	6	Bina girişlerindeki çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesnelerin geçişe engel oluşturmayacak şekilde yerleştirilmiş olması	Z			
	7	Kapı açık durumdayken bina girişi önünde en az 150x150 cm lik temiz manevra alanı olması	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
-------	-----	--------	------	---	---	---




G- GİRİŞ HOLU - LOBI						
	1	Girişten resepsiyona kadar görme engelliler için kabartma yüzey uygulaması	Z			
	2	Görme engelliler için kabartma plan ve bilgilendirme levhası	2 puan			
	3	Görme engelliler için bilgilendirme ekranı	2 puan			
	4	Giriş holü ve lobide yeterli aydınlatmanın olması	2 puan			
	5	Lobide resepsiyon önünde yeterli oturma imkanı	Z			
	6	12 saat Belboy hizmeti (Belboyun tesis girişinden itibaren engellilerle özel olarak ilgilenmesi ve engellilere öncelik vermesi)	Z			
	7	24 saat belboy hizmeti	2 puan			
H- RESEPSİYON						
	1	Resepsiyon bankosunun tümünün veya bir bölümünün, tekerlekli sandalye erişimine izin verecek şekilde en az 90 cm uzunluğunda, alt kotu yerden en az 70 cm, üst kotu yerden en fazla 86 cm yükseklikte ve en az 49 cm derinliğinde diz boşluğuna sahip olması ya da bu ölçülere göre ayarlanabilir nitelikte olması Ya da ayrı bir bankoda engellilere resepsiyon hizmetinin verilmesi	Z			
	2	Resepsiyon bankosunda engellilerin erişebileceği yükseklikte zil tertibatı bulunması	1 puan			




7




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
-------	-----	--------	------	---	---	---

	3	Resepsiyon alanında yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	Z			
	4	Resepsiyon mahallinde en fazla 120 cm yüksekliğinde ve önünde 150x150 cm manevra alanı sağlanmış, kablosu yeterli uzunlukta, ağır işitenler için frekans yükseltici ses düğmesi veya telefon yükseltici bulunan telefon bulunması	6 puan			
I- GENEL TUVALETLER						
	1	Genel müşteri tuvaletlerinde bay ve bayan için ayrı tuvaletlerin her birinde ya da bay ve bayan için ayrı olarak genel tuvaletlerden ayrı bir mahalde, yeterli sayıda engelsiz tuvalet düzenlemesi yapılması (Erişilebilir tuvaletlerin ayrı bir uniseks tuvalet düzenlemesi olarak yapılmış olması halinde 10 puan ilave edilir.)	Z			
	2	Tuvaletlerin döşeme kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanımı	Z			
	3	Sifon kollannın sifon deposunun açık tarafında ve tekerlekli sandalyeden ulaşılacak bir yerde, yerden en fazla 112 cm yükseklikte ve tek elle ve kavrama gerektirmeden kullanılacak nitelikte olması.	Z			
	4	Kağıt havluluk, sabunluk, havluluk, askılık raf vb. aparatların yerden yüksekliğinin 80-120 cm arasında olması, tuvalet kağıtlığının ise zeminden 43-48 cm yükseklikte olması.	Z			




8




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	5	Muslukların el ile kavrama gerektirmeden açılıp kapanabilecek nitelikte olması ve musluk kolu ile lavabonun ön kenarı arasındaki mesafenin en fazla 30 cm olması, (Fotoselli olması halinde 2 puan edilir)	Z 2 Puan.			
	6	Aynaların alt kenarı bitmiş döşemeden en fazla 100 cm yükseklikte olacak şekilde göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik olması	Z			
	7	Lavaboların en az bir tanesinin en fazla 86 cm yüksekliğinde olması ve altında 75 cm yüksekliğinde ve en az 20 cm derinliğinde diz boşluğu bulunması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	8	Lavabonun her iki tarafında, yerden en fazla 86 cm yükseklikten başlamak üzere, en az 80 cm boyunda tutunma barlarının bulunması.	Z			
	9	Engelli tuvaletlerinin kapısının dışarı açılır ve temiz peçis genişliği en az 90 cm olacak şekilde düzenlenmesi	Z			
	10	Engelli tuvalet kabinleri içinde tekerlekli sandalyeliler için en az 150X150 cm genişliğinde net manevra alanı bulunması	Z			
	11	Klozetlerin yerden en az 43, en fazla 48 cm yükseklikte olması ve her iki tarafında yerden 70-80 cm yükseklikte tutunma barları bulunması; ayrıca, duvar tarafında olmayan tutunma barlarının hareketli olması	Z			
	12	Engelli tuvaletlerinde acil durum çşarı aparatı bulunması	Z			
	13	Tuvaletlerde yer alan aksesuarların çevresiyle renk kontrastı içinde bulunması	3 Puan.			
	14	En az iki tuvalet düzenlemesi bulunan mahallerde, transfer aksesuarlarının ve boşluklarının iki tuvalette de farklı taraflarda (biri solda, diğeri sağda) olması	3 Puan.			
	15	Islak zeminlerde kazalara mahal vermeyecek şekilde su tahliyesinin sağlanması	Z			
	16	Kapılarda eşik olması halinde eşik en fazla 1,3	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	4	Zemin kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılmış olması	Z			
	5	Müşteri kullanımına açık tüm alanlarda kolay hareket sağlayan düz, sert ve sabit malzemenin kullanılmış olması	Z			
	6	Dolaşımın sürekliliğini engelleyici kot farklılıklarının giderilmiş olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 0,6$ cm'dir.)	Z			
	7	Müşteri kullanımına açık tüm alanların iyi aydınlatılmış olması.	Z			
	8	Mobilya düzenlemelerinin minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması.	Z			
	9	Oturma <u>imkanı</u> sunulan yerlerde, yanında tekerlekli sandalye için en az 75 cm boş alan bulunan, kolluklu ve arka destekli koltuk düzenlemesinin sağlanması	Z			
	10	Çalışma ofisi, internet mahalli vb. yerlerde masa düzenlemelerinin diz boşluğu alanının yüksekliğinin en az 75 <u>cm</u> ve derinliğinin 60 cm olması	Z			
Kapılar (Not: Müşteri kullanımında olan tüm kapılar için ayrı ayrı değerlendirilecektir.)	1	Kapıların eşiksiz olması ve temiz geçiş genişliklerinin en az 90 cm olması.	Z			
	2	Menteşeli kapıların 90 derece açılabilir nitelikte olması.	Z			



14




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	3	Kapı kasalarının bulunduğu duvar ile zıt renkte olması.	3 <u>puan</u>			
	4	Kapılarda büyük cam yüzeyler varsa cam yüzey boyunca yere paralel en az 7,5 cm genişliğinde uyarıcı renkli bantların <u>olması</u> .	Z			
	5	Kapı kollarının zeminden yüksekliğinin 90-110 cm arasında olması.	Z			
	6	Kapı kollarının el ile kavrama gerektirmeden kolayca açılacak nitelikte olması	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	7	Kapı önlerinde yeterli manevra alanı olması	Z			
Pencereler (Not: Müşteri kullanımında olan tüm pencereler için ayrı ayrı değerlendirilecektir.)	1	Görme engelli konukların cama çarpmasını önlemek için pencerelerde 15-20 cm parapet genişliğinin olması	Z			
	2	Yere kadar olan pencerelerin önünde 90 cm yüksekliğe kadar koruyucu barlar bulunması	Z			
	3	Pencerelerin fazla kuvvet gerektirmeden kolay açılabilir olması	Z			
	4	Pencere kollarının yerden yüksekliğinin 90-120 cm arasında olması	Z			
3.1. Yatay Dolaşım ve Rampalar						
Yatay Dolaşım	1	Tüm dolaşım alanlarında ve ortak alanlar boyunca engellerden (çöp kutusu, su sebili, çay kahve makinası vb.) arındırılmış en az 90 cm geçiş genişliği sağlanması	Z			
	2	Baş seviyesi üzerinde bulunan engellerin yerden en az 210 cm yükseklikte olması	Z			
	3	Tekerlekli sandalyeliler için <u>şirkülasyon</u> alanlarında belirli aralıklarla 150x150 cm'lik manevra alanları sağlanması	Z			
	4	Zemin kaplamasında ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılmış olması	Z			
	5	Tüm dolaşım alanları ve ortak alanlarda kolay hareket sağlayan düz, sert ve sabit malzeme kullanılmış olması	Z			
	6	Dolaşımın sürekliliğini engelleyici kot farklılıklarının giderilmiş olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 0,8$ cm'dir.)	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
Rampalar	7	Kot farklılığını gidermek için rampa kullanılmışsa, rampalarla ilgili bütün <u>kriterlerin</u> sağlanması	Z			
	8	Tüm doluşım alanlarının iyi aydınlatılmış olması	Z			
	9	İç <u>mekânlardaki</u> tefriş elemanlarının minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması	Z			
	10	Engellilerin kullanımına açık koridorlarda gerekli yerlerde yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma barlarının olması	Z			
	11	Kat koridorlarında ve hollerde gerektiğinde müşterilerin dinlenmelerine <u>imkân</u> sağlayan oturma grubunun sağlanması	3 <u>puan.</u>			
	1	Rampa eğiminin 25 cm e kadar ki kot farklılıklarında en fazla %8, 25 cm ile 50 cm arasındaki kot farklılıklarında en fazla %6, 50 cm den daha yüksek kot farklılıklarında ise %5 olması.	Z			
	2	Rampanın temiz geçiş genişliğinin en az 90 cm olması	Z			
	3	Rampa ve sahanlıkların duvar bulunmayan tarafında en az 5 cm yüksekliğinde koruma bordürü olması	Z			
	4	Rampa uzunluğu 9 m'den fazla ise veya rampa yön değiştiriyorsa en az 150 cm derinliğinde ara sahanlık olması	Z			




17

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	5	Bina ana giriş zemin döşemesinde ve rampa yüzeyinde ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzeme kullanılması	Z			
	6	Bina ana giriş zemin döşemesinde ve rampa yüzeyinde düz, sert, sabit malzeme kullanılmış olması	Z			
	7	Rampanın yatay uzunluğu 180 cm den uzun ve kot farkı 15 cm den fazla ise, rampanın her iki yanında 90 cm yükseklikte <u>kesintisiz</u> küpeste(tutamak) olması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	8	Küpeşenin, rampanın başlangıcından 30 cm önce başlaması ve bitiminden 30 cm sonra bitmesi	Z			
	9	Rampanın bir veya iki tarafında duvar varsa, duvar ile küpeşte arasındaki mesafenin 4-6 cm olması	Z			
	10	Küpeşenin kolayca kavranabilecek özellikte olması (çap veya genişlik 3,2-4 cm)	Z			
2.2. Dikey Dolaşım						
Asansörler (Ortak kullanım alanlarının ve engelli yatak odalarının zeminde başka bir katta bulunması durumunda değerlendirilecektir.)	1	Giristen asansörlere engelsiz ulaşım sağlanması	Z+6 puan.			
	2	Kabin önü ve kabin içinde yeterli aydınlatmanın sağlanmış olması	Z			
	3	Asansör kapılarının sensörlü ve otomatik olması	Z			
	4	Kapıların temiz geçiş genişliklerinin en az 90 cm olması	Z			
	5	Kabin içi ve dışı kontrol düğmelerinin okunaklı, anlaşılabilir ve görülebilir olması ve yerden yüksekliğinin 90-120 cm arasında olması	Z			
	6	Kabin içi ve dışı kontrol düğmelerinde kabartmalı sembollerin kullanılmış olması (Braille alfabeli rakam ve kullanılması durumunda +3 puan ilave edilir)	Z+3 puan.			




19

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	7	Asansör kapıları açıldığında kabin zemininin kat zemini ile aynı seviyede olması (kabul edilebilir seviye farkı $\pm 1,3$ cm'dir)	Z			
	8	Ortak mahallere veya engelli yatak odalarına çıkan asansör kapılarının önünde en az 150X150 cm'lik bir alan bırakılmış olması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	9	Kabin içinde ve dışında asansörün çağırıldığını ve kata geldiğini gösteren sesli ve görsel uyarı sisteminin olması	Z			
	10	Kabin içi net boyutlarının en az 95x140 cm olması	Z			
	11	Kabin içinde, yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma barlarının olması	Z			
	12	Kapıların fotoselli olması ve açık kalma süresinin en az 10 saniye olması	Z			
	13	Kabinin zemini uygun malzemeyle kaplı olması(parlak ve kaygan malzeme ya da halı olmamalı)	Z			
	14	Kabin içinde sesli acil durum uyarı sisteminin olması	Z			
	15	Kabin içinde görsel acil durum uyarı sisteminin olması	Z			
	16	Acil durum uyarı düğmeleri kontrol panelinin en altında konumlandırılmış olması	Z			
	17	Asansörün hangi katta olduğunu gösteren göstergelerdeki kat numaralarının en küçük boyutunun en az 63 mm olması	Z			
	18	Asansör boşluklarında, gerektiğinde müşterilerin oturarak beklemelerine imkan sağlayan oturma grubunun sağlanması	3 puan			
Merdivenler	1	Görme engellileri korumak amacıyla tehlike arz eden yerlerde merdiven altlarının 210 cm	Z			




21

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
(Engelli müşterilerin de sıklıkla kullandığı)		yüksekliğe kadar olan yerlerde güvenlik korkulugunun sağlanmış olması				
merdivenler için	2	Basamak genişliğinin 28-32 cm aralığında olması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
değerlendirilecektir)	3	Basamak yüksekliğinin 15-18 cm arasında olması	Z			
	4	Rihtların kapalı olması	Z			
	5	Basamak uçlarının çıkıntısız olması	Z			
	6	Merdiven genişliğinin 300 cm den fazla olması durumunda ortaya küpeste yapılmış olması	Z			
	7	Merdiven basamaklarının ön	Z			
	8	Merdiven yüzey kaplamasının ıslak ve kuru durumda kaygan olmayan malzemeden yapılmış olması	Z			
	9	Görme engelliler için merdiven başlangıç ve bitişlerinde merdiven genişliği boyunca ve basamak genişliği kadar boşluktan sonra uyarıcı hissedilebilir yüzey kullanılması	8 Puan			
	10	Merdivenlerde her 8-10 basamakta bir sahanlık yapılmış olması	Z			
	11	Basamaklar için rampalar kısmında belirtilen şartların olması	Z			




23




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
K. ENGELSİZ YATAK ODALARI						
	1	Bedensel engelli veya hareket güçlüğü çeken konuklar için düzenlenmiş toplam yatak odası sayısı (50 oda ve altı kapasiteli tesisler için en az 1 oda, 50-80 oda kapasiteli tesisler için en az 2 oda, 80 ve üzeri tesisler için en az toplam oda kapasitesinin %5 i oranında oda bulunması şarttır.) (Tesisde asgari limitlerin üzerinde düzenlenecek her oda için 8 puan ilave edilir.)	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	2	Görme engelli/görme güçlüğü çeken konuklar için düzenlenmiş toplam yatak odası sayısı (50 oda ve altı kapasiteli tesisler için en az 1 oda, 50-80 oda kapasiteli tesisler için en az 2 oda, 80 ve üzeri tesisler için en az toplam oda kapasitesinin %5 i oranında oda bulunması şarttır.) (Tesisde asgari limitlerin üzerinde düzenlenecek her odası için 6 puan ilave edilir.) (2 veya 3 engel grubunun aynı odada düzenlenmesi durumunda, oda başına , en yüksek puanlı engel grubu puanı ile beraber diğer engel grubu düzenlemesi başına 2 puan ilave edilir.)				
	3	Duyma engelli/duyma güçlüğü çeken konuklar için düzenlenmiş toplam yatak odası sayısı (50 oda ve altı kapasiteli tesisler için en az 1 oda, 50-80 oda kapasiteli tesisler için en az 2 oda, 80 ve üzeri tesisler için en az toplam oda kapasitesinin %5 i oranında oda bulunması şarttır.) (Tesisde asgari limitlerin üzerinde düzenlenecek her odası için 4 puan ilave edilir.) (2 veya 3 engel grubunun aynı odada düzenlenmesi durumunda,				




25




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		oda başına , en yüksek puanlı engel grubu puanı ile beraber diğer engel grubu düzenlemesi başına 2 puan ilave edilir.)				
	4	Engelli odalarının asansör ve yangın merdivenlerine yakın zemin veya 1.katta olması				
	5	Tesisde bulunan engelli odaları dışındaki diğer odaların oda yatak bölümünün (banyo ve giriş koridoru hariç) 20 m2 den, banyonun ise 4 m2 den büyük olması (suji ve aile odalarının her bölümünde bu büyüklük aranır)	18 puan.			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		(Tesisdeki toplam oda sayısının %50 sinin bu büyüklüğü sağlaması ve bu odaların özel düzenleme gerektirmeksizin engellilerin kullanımına uygun olması <u>durumunda değerlendirilir</u>)				
Tesisde engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde, bedensel engelli veya hareket güçlüğü çeken konuklar için;	1	Odaların, bedensel engellilerin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilmesi; dengesiz duran, sivri <u>köşeli</u> eşyaların bulundurulmaması.	Z			
	2	Zeminin kaygan olmaması, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmaması.	Z			
	3	Dolap kapılarının sürgülü ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenmesi.	Z			
	4	Elektrik düğme ve prizlerinin zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmesi.	Z			
	5	Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesinin bulunması.	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	6	<u>Oda banyolarında genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak; bedensel</u> engelli kullanımına uygun şekilde duş düzenlemesinin yapılması, hareketli duş başlığının duş oturağına göre erişilebilir olması, katlanılabilir duş oturağının en az 45x45 cm ebatlarında ve yerden 43-48 cm yüksekliğinde olması ve bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantlarının sağlanması Banyo kapısının açılışının rahat hareket <u>imkanı</u> verecek şekilde düzenlenmesi, Esik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte, yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve <u>pahı</u> olarak yapılması, Resepsiyonla bağlantı alarm sistemi <u>veya</u> telefon bulunması	Z			
	7	Yatak yüksekliğini yerden 45 ila 50 cm arasında olması ve yatağın ortopedik özellikte olması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde ya da bir kısmında; görme engelli/görme güçlüğü çeken konuklar için;	1	Odadaki otele ilişkin bilgilendirmeler ile acil durum talimatlarını içerecek şekilde düzenlenmiş dokümanların renk kontrastı , sağlanmış şekilde ve büyük ve kalın puntolarla yazılmış olması, (Oda servisi bulunması halinde, enformasyon dosyasının büyük puntolu karakterlerle yazılmış olması ya da görme engelli alfabesi ile hazırlanması)	Z			
	2	Oda bütününde kapı kolu, halı, mobilyalar ve pencereler gibi fiziksel elemanlarda renk kontrastının sağlanmış olması,	3 Puan.			
	3	Oda planının veya dekorunun görme engellilerin veya görme güçlüğü çekenlerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmiş olması, Mobilyaların sabit ve sivri olmayan uçlu olması,	Z			
	4	İyi ve ekstra aydınlatma olanaklarının sağlanmış olması,	Z			
	5	Telefonların numaralarının büyük karakterli olması	Z			
	6	Banyolarda; • Musluklarda renk kontrastının sağlanmış olması, • Tuvalet ve küvette renkli tabakaların olması, • Duş kapısında renkli kapı kolu ya da tutamak olması, • Zemin döşemesinin kaymaz nitelikte olması, • Farklı kullanıma yönelik havluların farklı renk ya da	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		dizaynlarında olması (ayak havlularında ayak kabartmalı olanlar tercih edilmesi, gibi.) • Banyonun parlamayan döşeme ve yansıtmayan badanalarla boyanmış olması,				
Engelli konuklara yönelik olarak düzenlenmiş odaların tümünde ya da bir kısmında; duyma engelli/duyma güçlüğü çeken konuklar için;	1	İşitme engelli veya işitme güçlüğü çeken konuklar için teletext özellikli Tv	Z			
	2	İşitme güçlüğü çeken konuklar için TV'ye bağlanabilen kulak bağlantısı	3 Puan.			
	3	İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için duman dedektörlerine bağlı olarak da çalışan titreşimli veya yanıp sönen ışıklı yangın/acil durum uyarı cihazları	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	4	İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için induction loop sistemi	3 Puan			
	5	Harici aramalarda kullanılabilen ve oda servisi olan işletmelerde personelle irtibatı sağlayabilecek text -telefon hizmetinin sağlanması	Z			
	6	Coupler ya da yükselteç özellikli telefon hizmetinin sunulması	Z			
	7	İşitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için, odalarda ekstra güçlü sesli kapı zili/görsel/titreşimli uyarı sistemlerinin bulunması	Z			
	8	Uyandırma servisi olarak görsel ya da titreşimli alarm saati bulunması	3 Puan			
Aparat Odaların Mutfak Düzenlemelerinde;	1	Mutfak içinde manevra yapılması zorunlu durumlarda (kapalı mutfak) 150x150 cm ölçülerinde alan bırakılması, (iki ucu açık mutfak düzenlemelerinde tezgahlar arası net genişlik 105 cm olabilir)	Z			
	2	Mutfak beyaz eşyalarının önünde 80x122 cm ölçülerinde hareket alanı sağlanması. (Beyaz eşyaların köşeye konmaması, köşelerden en az 30 cm içeriye doğru yerleştirilmesi)	Z			
	3	Tezgahın yerden 70-86 cm yükseklikte olması ve tezgah altında 80 cm genişliğinde ve 49 cm derinliğinde çalışma	Z			

31




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		alanı sağlayan tezgah düzenlemesinin bulunması				
	4	Acil durum aparatının bulunması	Z			
BALKON DÜZENLEMELERİ	1	Balkon korkuluğu yüksekliğinin, yani zeminden balkon korkuluğunun üstüne kadar olan kısmının 100 cm den fazla olması	Z			
	2	Balkon parmaklıklar arasında bulunan yatay ve dikey açıklıklar 10 cm'den az olması	Z			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	3	Tüm balkon kapılarında kolay açmak ve kapamak için her iki yönde tutamak olması	Z			
	4	Korkulukların tırmanmaya imkan verecek şekilde yatay olmaması	Z			
L. DİĞER ÜNİTELER						
Yeme-içme Üniteleri	1	Masaların ve tezgahların altında 70 cm yüksekliğinde ve en az 80 cm genişliğinde ve 45 cm derinliğe sahip diz boşluğu olması	Z			
	2	Mobilya düzenlemelerinin minimum geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış olması.	Z			
	3	Görme güçlüğü çekenler için büyük ve kalın harflerle yazılmış menü (Braille alfabeli veya kabartmalı menü bulunması olması durumunda+ puan ilave edilir.)	Z + 3 puan			
Yüzme Havuzları Ve plaj	1	Havuzların en az birinde manuel havuz transfer duvarı bulunması. (Havuz kenarında 30-40 cm genişliğinde ve 40- 45 cm yüksekliğinde transfer duvarlı, en az 150x150 cm'lik tekerlekli sandalye parkı için alanı olan, en az 90 cm eninde ulaşılabilir güzergah düzenlenmiş)	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	2	Havuzların en az birinde manuel havuz transfer sistemi bulunması (55 cm genişliğinde, 30-45 cm derinliğinde ve 17 cm yükseklikte suyun altına inen transfer basamaklı; havuz kenarında 40-45 cm yüksekliğinde transfer duvarı olan ve önünde , 150x150 cm'lik tekerlekli sandalye parkı için alanı olan)	3 puan			
	3	Bağımsız kullanıma olanak sağlayan, transferde asansör oturak pozisyonu düzenlenmiş havuz asansörü bulunması (en az 90 cm ulaşılabilir güzergahı , ve en az 80x120 cm ölçülerinde asansör önünde alanı olan)	6 puan			
	4	Engelli kullanımına uygun şezlong düzenlemesi	3 puan			




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	5	Havuz yakınında, bedensel engelli kullanımına uygun tuvalet, duş ve soyunma kabini bulunması	Z			
	6	Havuzda farklı derinlik ve uzunluk kademelerinin olması	6 DÜŞÜK			
	7	Engellilerin denize girmesi için özel düzener bulunması	10 DÜŞÜK			
Çok Amaçlı Salonlar / Toplantı Salonları	1	Tekerlekli sandalye için farklı izleme alanlarının bırakılmış olması	Z			
	2	İşitme engelliler için induction loop sistemi	3 DÜŞÜK			
	3	Varsa basamakların aydınlatılmış olması	Z			
Açık Alanlar	1	Her 80 m de bir sırt ve kol dayanağı olan dinlenme yerlerinin olması	Z			
	2	Kot farklılıkları uygun düzenlemelerle giderilmiş (bkz. rampalar ve merdivenler)yaya güzergahlarının en az 150 cm genişliğinde ve engellerden arındırılmış olması; yeterli/gerekli manevra alanlarının sağlanmış olması, ayrıca güzergah ile çevre zemini arasında seviye farkı olması durumunda yol kenarlarında en az 6 cm yüksekliğinde bordür olması,	Z			
	3	Dik, yüksek keskin, kavisli veya köşeli yol uygulamalarının olmaması	Z			
	4	Düz ve kaygan olmayan yüzeyin kullanılması	Z			

35

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	5	Kent mobilyası veya ağaç dalları gibi engellerin en az 210 cm baş kurtarma mesafesinden sonra yer alması	Z			
	6	Ani seviye değişikliği olan yerlerde (manzara terasları, uçurum gibi) düşmeyi önlemek için 90 cm yüksekliğinde korkuluk olması	Z			
	7	İzgaraların yaya trafiği olan yerlerde hareket yönüne dik konumlandırılması	Z			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	8	Çöp kutularının yerden en fazla 120 cm yükseklikte olması	Z			
	9	Tehlikeli bölümlerin (trafo, jeneratör vb.) önüne 60-122 cm arasındaki yükseklikte uyarı levhası yerleştirilmesi	Z			
	10	Geniş açık alanlarda, uygun yerlerde <u>respsiyonla</u> bağlantılı telefon bulunması	3 <u>puan</u>			
	11	En az 1 adet engellilere göre düzenlenmiş tuvalet bulunması.	Z			
4. ACIL DURUM ÖNLEMLERİ VE BINA TESİSATI						
	1	Uygun yerlerde yangın anında çıkış yollarını gösterir elektrik şebekesinden ayrı (<u>kontrast</u> renklerden oluşan) ışıklı işaretler	Z			
	2	Tesis bütününde sesli ve uyarıcı ışıklı yangın/acil durum alarm sistemi	Z			
	3	Acil durumlarda müşteri yatak odası kapılarının üzerinde bulunan kilitlerin açılabilir özellikte olması	Z			
	4	Yangın anında tahliyeyi kolaylaştırmak amacı ile, odalarda acil çıkışların ve yangın merdiveninin yerlerini gösteren kat planının bulundurulması (kolay anlaşılabilir, büyük puntolu) Braille alfabesinin kullanılması durumunda +3 puan ilave <u>edilir</u> .	Z+ 3 <u>puan</u>			




37




Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	5	Personelin yangın konusunda eğitilmiş olması (belgelendirilmiş olması durumunda değerlendirilir)	Z			
	6	Güvenlikten sorumlu personel ile ön büro ve gece personeline acil durumlar için engelli konukların engel türünün ve kaldıkları oda bilgilerine ilişkin bilginin listesinin <u>bulundurulması</u>	Z			
	7	Tesise gelişlerinde konukların acil durum önlemlerine ilişkin ayrıntılı bilgilendirilmesi ayrıca odalarda farklı engel gruplarına yönelik olarak bilgilendirme dokümanının <u>bulundurulması</u>				

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
-------	-----	--------	------	---	---	---




5. İŞLETMECİLİK, PERSONEL VE HİZMET						
İşletmecilik ve Personel Özellikleri	1	Tesiste farklı engelli müşterilere yönelik hizmetler (bilgi aktarımı, fiziksel ve psikolojik destek vb..) için eğitimli personelin bulunması - Uzman personel ile üstün hizmet (10 puan) - Bilgili personel ile iyi hizmet (3 puan)	Z+ puan.			
	2	Tesiste işaret dili bilen personel bulunması	6 puan.			
	3	Ağır engelli konuklar için konusunda eğitimli personelin gerektiğinde 24 saat refakat etmesinin sağlanması	10 puan.			
	4	Tesiste engellilere ve veya refakatçilerine yönelik ücret indirimlerinin sağlanması	10 Puan			
	5	Engellilere tesisten ayrılmaları sırasında memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla anket doldurulması	3 puan.			
	6	Gece vardiyasında çalışan personelin de ilk yardım sertifikası bulunması	Z			
Hizmetler	1	Tesiste tekerlekli sandalye bulundurulması	Z			




39

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	2	Engelli çocuklar konusunda uzman personelin de bulunduğu çocuk bakım odasının bulunması	10 Puan			
	3	Engellilere yönelik hobi imkanlarının sağlanmış olması (Sesli kitap, görme engelliler için özel yapım satranç, tavla vb..) her bir aktivite için +3 puan maksimum 12 puan ilave edilir	... Puan			
	4	Tesiste bulunan odalardan en az birinin alerjik konuklar için düzenlenmiş olması, (Sigara içilmeyen oda düzenlemesi, hayvan girişinin yasak olması, tefrisatta yün ve kuş tüyü içermeyen (polyester ve sünger gibi) ürünlerin kullanılması, anti-kene özellikli yastıklar ve diğer yatak takımları, tercihen halı olmayan döşeme	8 puan.			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		kullanılması , kumaş kaplı olmayan mobilya, odanın temizliğinin boş elektrikli süpürge ile yapılması, koku yaymayan , temizlik ürünlerinin kullanılması, ayrıca, talep olması halinde odaların günde birden fazla temizlenmesi.)				
	5	Yeme-içme hizmetinin eğitilmiş servis personeliyle sağlanması	6 Puan			
	6	Yeme-içme hizmetine ilişkin menünün farklı ihtiyaçları karşılar nitelikte olması (şekersiz, laktozsuz, glütensiz, tuzsuz vb. diyet menülerinin en az iki adedinin sağlanmış olması ve menüde belirtilmesi halinde değerlendirilir; ikiden fazla özel menü bulunması halinde 3 puan ilave edilir)	6 Puan + 3 Puan			
	7	Bedensel engelli kullanımına uygun internet ve bilgisayar erişiminin sağlanması (diğer engelli grupları için de düzenleme yapılması durumunda her biri için 3 puan ilave edilir.)	3 Puan + Puan			
	8	Tesis içinde transferlerin araçlar ile sağlanması durumunda bedensel engellilere uygun düzenlemeler yapılması (araç ile zemin aynı seviyede olması ve aynı seviyede olmaması durumunda %6 eğimli portatif rampa gibi çözümler sağlanması , ayrıca araç içinde tekerlekli sandalye için yer ayrılmış olması)	6 Puan			

41

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
	9	Tesiste ilkyardım hizmetine yönelik olarak revir bulunması Anlaşmalı doktor ile hizmet verilmesi (3 puan ilave edilir)	3 Puan + Puan			
	10	Tesis dışında, gerekli önlemler alınarak tur-aktivite düzenlenmesi	6 Puan			
	11	Talep olması durumunda minibara günlük ek gıda (süt, meyve v.b.) konulması	3 Puan			
	12	Özel sağlık talebi bulunan misafirlere odalarında özel gıda hizmeti verilmesi, Talep halinde, hortumla karından beslenme gibi odada	6 Puan			

Bölüm	No.	Kriter	Puan			
		beslenme gerektiren durumlarda misafirlere mutfaktan özel gıda temini sağlanması				
	13	Omurga, hamilelik, astım vb. rahatsızlıkları olan misafirlerin talebi halinde odaya ek malzeme (ek yastık, farklı tipte yastık, kettle , v.b.) temini sağlanması	3 Puan			

