



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2022, 6(6): 318-337

DOI: [10.29226/TR1001.2022.312](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.312)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Türkiye'nin Engelli Turizmi Politikaları ve Mevcut Durumun Değerlendirilmesi

Erdem TÜRK, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: erdemturkk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0548-0096](https://orcid.org/0000-0002-0548-0096)

Arş. Gör. Yakup ERDOĞAN, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: yerdogan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-1172-5448](https://orcid.org/0000-0003-1172-5448)

Arş. Gör. Gürkan ÇALIŞKAN, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: gcaliskan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-2596-153X](https://orcid.org/0000-0003-2596-153X)

Öz

Turizm sektöründeki hareketlilik her yıl artmaktadır. İnsanların yaradılıştan veya sonradan meydana gelen engel durumlarından dolayı çoğu insan turizm etkinliklerine katılamamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre, dünya nüfusu 7 milyardan fazla olup, bu nüfusun 1 milyarından fazlası çeşitli engellilik durumundadır. TÜİK istatistiklerine göre Türkiye'de yaklaşık 10 milyon engelli birey vardır. 2025 yılına kadar sadece Avrupa'da engelli turizmi için tahmin edilen potansiyel gelir 88 milyar Euro'dur. Bu çalışmada, öncelikle Türkiye'de engelli turizmde gelinen nokta ortaya konulmuş, turizm paydaşları için engelli turizmi pazarı farkındalık seviyelerinin artırılması ve bu turizm türünün daha iyi seviyelere gelebilmesi amacıyla öneriler sunulmuştur. Bu çalışma Türkiye'deki engelli turizmine yönelik mevcut durumun ortaya çıkarılması amacıyla engelli turizmine ilişkin plan ve politikalar ve ilgili literatür incelenmiştir. Engelli turizmi turizm politikalar, turizm işletmeleri ve engelli bireyler başlıklarında ele alınmıştır. Sonuç olarak Türkiye'de engelli turizme yönelik yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu, genellikle bedensel engellilere yönelik yasaların ön plana çıktığı ve bu bağlamda engelli turizmine yönelik kanunların ve düzenlemelerin kontrol edilmesi gerekliliği görülmüştür. Turizm işletmelerinin engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları ve engelli bireylerin turizm hizmetinden tam anlamıyla faydalanamadıkları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli, Engelli Turizmi, Engelsiz Turizm, Engelli Turizm Politikaları.

Makale Gönderme Tarihi: 28.8.2022

Makale Kabul Tarihi: 1.11.2022

Önerilen Atıf: Türk,E., Erdoğan, Y., Çalışkan ,G. (2022). Türkiye'nin Engelli Turizmi Politikaları ve Mevcut Durumun Değerlendirilmesi, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 318-337.
© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2022, 6(6): 318-337

DOI: [10.29226/TR1001.2022.312](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.312)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Turkey's Policies for Disabled Tourism and an Assessment of the Current Situation

Erdem TÜRK, Kastamonu University, Faculty of Tourism, e-mail: erdemturkk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0548-0096](https://orcid.org/0000-0002-0548-0096)

Res. Assist. Yakup ERDOĞAN, Kastamonu University, Faculty of Tourism,, e-mail: verdogan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-1172-5448](https://orcid.org/0000-0003-1172-5448)

Res. Assist. Gürkan ÇALIŞKAN, Kastamonu University, Faculty of Tourism, e-mail: gcaliskan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-2596-153X](https://orcid.org/0000-0003-2596-153X)

Abstract

The mobility in the tourism sector is increasing every year. Most people are not able to participate in tourism activities due to the disability of people from birth or later. According to the data of the World Health Organization, the world population is more than 7 billion, and more than 1 billion of this population is in a state of various disabilities. According to TUIK statistics, there are approximately 10 million disabled people in Turkey. The estimated potential income for disabled tourism in Europe alone by 2025 is 88 billion Euros. In this study, first of all, the point reached in disabled tourism was revealed, and suggestions were presented in order to increase the awareness of the disabled tourism market for tourism stakeholders and to improve this type of tourism. In this context, the study examines the plans and policies regarding disabled tourism and the relevant literature in order to reveal the current situation for disabled tourism in Turkey. Disabled tourism is discussed under the headings of tourism policies, tourism businesses and disabled individuals. As a result, it has been seen that the legal regulations for disabled tourism in Turkey are insufficient, the laws for the physically disabled generally come to the fore, and in this context, it is necessary to control the laws and regulations for disabled tourism. It has been determined that tourism enterprises are not yet ready to provide services to disabled individuals and that disabled individuals cannot fully benefit from tourism services.

Keywords: Disabled, Disabled Tourism, Accessible Tourism, Disabled Tourism Policies.

Received: 28.8.2022

Accepted: 1.11.2022

Suggested Citation Turk, E., Erdogan, Y., Caliskan, G. (2022). Turkey's Policies for Disabled Tourism and an Assessment of the Current Situation, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 318-337.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Devamlı gelişim ve çeşitliliğin yaşandığı bir sektör olan turizm, dünyada en hızlı gelişen sektörlerin en başlarında yer almaktadır. Geçmişte sadece sınırlı bir topluluğun faaliyetlerinden etkilenen turizm sektörü, küresel boyutta bir insan hareketliliğine dönüşmüştür. Turizm plan ve politikaları da bu seyahatlerin çerçevesinde hazırlanan değişim ve gelişim hareketlerini ifade etmektedir.

Turizm sektörü, 2019 verilerine göre dünya ekonomisinin %10.4'üne katkı sağlarken; 2018 yılında bu oran %10'du. Uluslararası turizm gelirlerinde, 2019'da tüm dünyada elde edilen turizm gelirleri 1.5 trilyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Dünya Turizm Örgütüne göre, dünya turizm sektörünün yıldan yıla büyüme eğilimi 2019'da da devam etmiş ve dünyadaki turistlerin sayısı önceki seneye göre %3.8 artış göstererek 1.46 milyar kişi olmuştur. 2020 yılında ise turizm sektörü Koronavirüs pandemisinden en fazla etkilenen sektörlerin başında gelmiştir. Dünya Turizm Örgütünün (UNWTO) 2020 turizm raporuna göre, turizm gelirleri 2019 yılına göre 2020 yılında 1 trilyon dolar düşüş göstermiş ve yine seyahat eden kişi sayısı ise 1 milyar düşüş olarak rapora yansımıştır (UNWTO, 2021).

Sürekli artış eğilimi gösteren turizm hareketliliği içerisinde zamanla farklı pazarlar ortaya çıkmıştır. Bu pazarlardan bir tanesi de engelli turizmdir. Engellilik, yaradılışı ile başlayan ve bugüne kadar nüfus artışıyla paralel olarak devam eden bir oranda artmaktadır. Bu artıştaki en önemli sebeplerden nüfus artışı, iş kazaları, hastalık gibi etkenlerdir (Türkiye Turizm Sektör Raporu, 2017).

Kişilerin sonradan ya da doğuştan, doğal felaket, hastalıklar, yetersiz beslenme veya kazaeen fiziksel, psikolojik, sosyal ve duyuusal yeteneklerini belirli bir derecede kaybı sebebiyle, gerçekleştirebildikleri yaşama yönelik aktivitelerinin kısmen ya da tam olarak engellemekte ve bireyler için en fazla önem arz eden sosyal yaşamlarını sürdürmelerini güçleştirmektedir (Beşer vd., 2006). Yapılan çalışmalar, engelli bireylere yaşamlarında kolaylık sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilmiş olan iyileştirme hizmetlerinin, engelli bireyleri çoğunlukla topluma kazandırmayı desteklediğini ortaya koymaktadır (Koca, 2010).

Engelli turizmi artık turizm kollarından birisi olarak kabul görmektedir. Her insan gibi engellilerin de değişik yerleri görmek, keşfetmek amacıyla istedikleri zaman seyahat edebilmeleri bir hakır (Öztürk vd., 2008). Turizm etkinliklerine katılmak engelliler için de ihtiyaçtır (Loi ve Kong, 2015). Yapılan bir çalışmada engelli bireylerin turizm ile kendilerini, başkalarına muhtaç nesne olarak görmekten kurtuldukları, kendilerini özgür ve yeterli bir insan olarak gördükleri sonucuna varılmış ve turizm etkinliklerine katılımın engelliler için de önemli olduğu belirtilmiştir (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011).

Engelliler de her insan gibi seyahat özgürlüğüne sahiptir. Engellilere yönelik turizm ise engellilerin meydana getirdiği turizm etkinliklerine ve seyahatlere verilmiş olan addır. Engelli turizmi pazarı, yüksek potansiyeli olan turizm pazarları arasındadır. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre dünyadaki engelli insanların toplamı 1 milyar kişiyi geçmiştir (UNWTO, 2021). Türkiye'de bu sayı TÜİK'e göre 8 milyondan fazladır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistik Raporu, 2020). Engelli turizmi pazarının, en yüksek potansiyelli pazarlardan biri olduğu söylenebilir (Öztürk vd., 2008). Engellilerin refakatçileri ile birlikte en az iki kişi olduğu düşünüldüğünde, engellilerin Avrupa sınırları içerisinde 630 milyon geceleme ve 35 milyon seyahat ürettikleri söylenebilir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Türkiye'de engellilerin haklarını erişimini sağlamak için engellilere yönelik kanunlar olmasına rağmen, yapısal düzenlemelerin yeterliliği bağlamında eksikler olduğu görünmektedir (Avcıkurt, 2009; Tütüncü ve Aydın, 2015). Bu çalışmada önemi ve katılımcı sayısı giderek artan engelli turizmine ilişkin Türkiye'deki mevcut durumun ortaya konulması amaçlanmıştır. Konu iki başlık altında ele alınmıştır. Bunlar; engelli turizmine ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerine ilişkin bulgulardır. İlgili literatür incelendiğinde engelli turizminin mevcut durumu ile ilgili çalışma yapılması gerektiği anlaşılmaktadır (Akdu ve Akdu, 2018; Akın, 2019; Yılmaz vd., 2020). Bu kapsamda çalışma Türkiye'deki engelli turizmine yönelik mevcut durumun ortaya çıkarılması amacıyla engelli turizmine ilişkin plan ve politikalar ve ilgili literatür incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ile

Türkiye’de engelli turizminin mevcut durumu, yapılması gereken adımların ve geliştirilmesi gereken yönlerin neler olduğu ortaya konulması hedeflenmiştir.

Engelli Kavramı ve Engellilik Türleri

Engellilik ile alakalı birçok tanım vardır. Zaman zaman tanımlarda geçen kavramlar birbirinin yerine kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu kullanımlar engelli, engellilik türleri, engellilik durumu vb. konularla alakalı net sınırların çizilmesini güçleştirmektedir (Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014). Bununla beraber Türk Dil Kurumuna göre, özürlü ve engelli benzer kavramlar olarak nitelendirilmekte olup; vücudunda kusuru ya da eksiği bulunan kişi şeklinde ifade edilmiştir (Türk Dil Kurumu Sözlüğü, 2022). Özür ile engel: bireyin yaşamı süresince yaşına, cinsiyetine, kültürel ve sosyal etkenlerine yönelik toplumda üstlenmesi gereken rollerin eksiklik ve yetersizlik sebebiyle yerine getirilememesi durumudur. Böylece birey belli bir zaman ve durumda kendinden yapılması istenenleri belirli bir yetersizlik sebebiyle başaramazsa, bu yetersizlik o zaman engel veya özre dönüşmektedir (Ulutaşdemir, 2007).

Engelli bireyler, yaşadıkları yerlerden başlayarak tüm yerlerde ve buralara ulaşım boyunca bir çok engelle karşılaşmaktadır (Şenol vd., 2016). Engelli insanların sosyal yaşama uyum sağlama, iş hayatına girme, evlilik kurma, aile yaşantısına uyumu, anne-baba olma ve çocuk büyütme gibi farklı toplumsal rolleri ifa edememesi durumu, zihinsel, bedensel ve sosyolojik bir olguyu ifade etmektedir (Karataş ve Çifci, 2010).

Engelli kavramına yönelik Türkiye’de 5378 sayılı Engelliler Kanununda engellinin tanımı şu şekildedir Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005);

“...fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma, diğer bireyler ile beraber aynı şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından olumsuz etkilenen birey”

Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmede ise engelli tanımı, *diğer bireylerle aynı koşullarda topluma aktif bir şekilde katılmalarına imkân tanımayan fiziksel, psikolojik, algısal ya da zihinsel sorunları olan bireyler* şeklinde verilmiştir (Engellilerin Haklarına Dair Sözleşme, 2008, s. 3).

Engelli sözcüğü insanlara yetersizlik, sakatlık durumu veya özürlü olmak gibi bazı kavramları çağrıştırmaktadır. Günümüzde engelli insanları tanımlamak amacıyla özürlü, sakat, kısıtlı sözcüğünün yerine, sadece engelli sözcüğünün daha da kabul görebilir.

Engelli kavramı ve bu kavram üzerinden yapılmakta olan mevzuat düzenlemeleri her ülkede değişse de (Kolat, 2010), Dünya Sağlık Örgütü; vücudunda engel olanlarla birlikte etkinlik sınırlılıkları ya da irsi sorunları olanları da engelli kavramı içerisinde değerlendirmektedir. Dünya Sağlık Örgütü, engelli çeşitlerini, hareket problemi olanlar, duyularıyla alakalı sorunu bulunanlar, iletişim problemi olanlar, zihinsel ya da psikolojik problem yaşayanlar ve nefes zorluğu, kalp vb. rahatsızlığı bulunanlar şeklinde beş gruba ayırmıştır (Akdu ve Akdu, 2018). Bu problemler, engelli bireylerin toplumla bütünlük içerisinde yaşamalarını zorlaştırmaktadır (Şenol vd., 2016).

Engelli Turizmi

Engelli turizmine dönük çalışmalar 1980’li yılların sonu, 1990’lı yılların başında literatürde görülmeye başlamışsa da turizmin bu alanı ile ilgili net bir tanım yapılamamıştır (Poria vd., 2011). Engelli turizmi ile ilgili ortak bir tanım noktasında buluşulamamış olmasında, yıllarca farklı ülkelerde birbirlerinden bağımsız olarak yapılmış olan çalışmalarda eş anlamlı kavram ve terimlerin kullanıldığı görülmektedir. Engelli turizmi için kullanılan kavramlardan bazıları; “erişilebilir turizm”, “engelsiz turizm”, “uyarlanmış turizm”, “kapsayıcı turizm”, “bariyersiz turizm”, “herkes için turizm”, “kolay erişim turizmi” kavramlarıdır.

Dünya Turizm Örgütü tarafından 1999 yılında “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi” kabul edilmiştir. Bu bildiriye;

- Turizm etkinlikleri, özellikle engelli, yaşlı, çocuk gibi gruplarda yer alanların bireysel haklarının gelişimine katkı sunmaktadır,
- Turizme katılım hakkı dünyadaki bütün ortak değerler tüm insanlığa açıktır,
- Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması daha kolay olmalı ve engelli bireyler turizme teşvik edilmelidir gibi maddeler yer almaktadır.

Darcy vd. (2010) erişilebilir turizmi, görme, işitme, bedensel veya psikolojik sorunları olan, bununla beraber çocuğu olanların, hamilelerin ve yaşlıların aktif ve eşit olarak ulaşabileceği çevre düzeni, turistik ürün ve hizmet sunumu olarak tanımlamışlardır. Engelli turizmüne yönelik hizmetlerin ulaşılabilirliği çok önemlidir. Engelli bireylerin turistik ürün ve hizmetlere problem yaşamadan erişmesini, bu ürün ve hizmetlerden faydalanmasını ulaşılabilirlik olarak tanımlamak mümkündür. Konaklama işletmelerinde, fiziki yönden ve iletişim yönünden ulaşılabilirlik olması çok önemlidir (Vos ve Ivor, 2008). Erişilebilir turizm ile engelli turizmi kavramları zaman zaman birbiri için kullanılsa da, bu turizm türü sadece engelli bireyleri değil ayrıca hamileler ile çocuklu bireyleri, yaşlıları ve daha da geniş kitleleri kapsadığı söylenebilir. Dolayısıyla, erişilebilir turizmin kapsamı içinde engelli turizminin de yer aldığı söylenebilir.

Bununla beraber, literatüre bakıldığında “engelsiz turizm” kavramının kullanıldığını da söylemek mümkündür. Engelsiz turizm, engellilerin turistik mal ve hizmetlerden bağımsız bir şekilde diğer insanlarla eşit olarak faydalanmasını ifade eder (Darcy ve Dickson, 2009). Yani, sınırlılıkları bulunsa da seyahat özgürlüğü olan engelliler için çevresel problemlerin daha da fazla engel meydana getirmemesi için desteklenmesi durumudur (Yau vd., 2004).

Dünyada engellilerin diğer insanlar gibi eşit standartlarda yaşam hakkına sahip oldukları söylenemez. Sağlıklı yaşam ve kaliteli eğitim, bütünlük, istihdam engellilerin temel hak ve ihtiyaçlarıdır. Ancak engellilerin de diğer insanlar gibi kabullenilme isteğinden meydana gelen ayrımcılığın önlenmesi ve engellilerin sosyal hayata katılımına destek bulması çok önemli ihtiyaçlardır (Kaya, 2010). Engelli bireylerin de aileleri, işi ve sosyal hayatı ve çevresi vardır. Turistik tesislere ve hizmetlere erişimdeki yetersizliğin çarpan etkisi; engellilerle beraber hareket edenleri de etkilemektedir. Engelli insanlara hizmet sağlamadıklarını belirten bir işletme yönetimi aslında aynı hizmetleri isteyen her çeşit müşteriden oluşan büyük bir turizm pazarının varlığını kabul etmemiş olur (Daruwalla ve Darcy, 2005).

Seyahat ve turizm faaliyetlerine katılım, engellilerin sosyalleşme noktasında ihtiyaçlarından biridir (Tozlu vd., 2012). DTÖ’ne göre, turizmin ve seyahat etmenin, insanın sağlığı ve mutlu olması için, bir ihtiyaç ve temel bir haktır. Turizmin Global Etik İlkeleri’nde, turizme katılımın insan haklarının ve çağdaşlığın gereği olduğu belirtilmektedir. Bu kapsamda turizme kolay ve rahat bir şekilde katılım şartlarının sağlanabilmesinin önemine değinilmektedir (Akdu ve Akdu, 2018). Burada önemli olan, bir tesisin kolay erişilebilir olmasıdır. (Çakmak, 2008). Turizm engelliler için de bir haktır. Ancak engelliler; tatil rezervasyonu, seyahat ve konaklama gibi çoğu konuda çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır (Toker ve Kaçmaz, 2015). McKercher vd. (2003) engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımında karşı karşıya kaldıkları problemleri sınıflandırmıştır. Problemler Tablo1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Engelli Bireylerin Turizm Etkinliklerine Katılım İçin Karşılaşılan Problemler / Engeller

İç Etkenler		Dış Etkenler	
Kişilik	Ekonomik	Çevresel	Birbiriyle İlişkili
Bilgi eksikliği	Gelir eşitsizliği	Konaklama tesislerinin ulaşılabilirliği ve mimarisi	Yetenek zorlukları ve uyumsuzluklar

Sosyal yetenek ve beceri eksikliği	Seyahat süresince birine duyulan ihtiyaç	Patikalar, tepeler gibi zorlayıcı doğal çevreden kaynaklı engeller	İletişim problemleri
Sağlık problemleri	Etkinliklere katılabilmek için birine duyulan ihtiyaç	Ulaşım problemleri	Etkinliklere katılımdaki cesaret ve istek eksikliği
Fiziksel ya da psikolojik etkenler		Yasal düzenlemeler ve kurallar	Konaklama ve seyahat işletmelerinde personellerin olumsuz davranışları
Seyahatin hak olarak görülmesi		Güvenlik sorunları	Bilginin erişilebilirliği ve kullanılabilirliğindeki sorunlar

Kaynak: (McKercher, vd., 2003).

McKercher vd. (2003) engellilerin turistik etkinliklerden faydalanmasını olumsuz anlamda etkileyen etkenleri içsel ve dışsal etkenler olarak iki bölümde sınıflandırmıştır. İçsel etkenler bireyin kişiliğiyle alakası olan engeller ve ekonomik sorunlar olmak üzere iki başlık altında verilmiştir. Dışsal etkenler, çevresel engeller ve birbiriyle alakalı engeller olarak ikiye ayrılmıştır.

Engelli bireylerin turizm deneyimleri araştırma problemi olarak literatürde incelenmiştir.

Tüfekçi ve Öndül (2016) engelli bireylerin turizmden beklenti ve isteğine yönelik yaptıkları çalışmada; engelli bireylere devlet tarafından teşvik sunulmasının öncelikli olduğu ve engellilerin bu konuda büyük beklenti içerisinde olduğu belirlenmiştir.

Özoğul ve Güçlütürk Baran (2014); Çizel vd. (2012) 'nın engelli turizmi alanında yaptıkları çalışmada; engellilerin seyahat sebepleri arasında eğlenmek, dinlenmek, fiziksel ve psikolojik açıdan rahatlama isteğinin olduğu, engellilere refakat eden kişilere de tatil imkânının sağlanmasının, engelli bireylere farklı tatil ücret tarifelerinin uygulanmasının da engelli turizmini teşvik edebileceği sonucuna varılmıştır. Kanca ve Ertaş (2014); Zengin ve Eryılmaz (2013) yaptıkları çalışmalarla; işletmelere, destinasyonlara ve engellilere uygun hizmet sağlanması kaydıyla devletin (düşük faizli krediler, vergi indirimleri, prim destekleri vb.) teşvikler sunulabileceği, engelli dostu işletmelere devlet tarafınca teşvik verilmesinin başka konaklama işletmelerine de örnek oluşturacağı ve engellilere yönelik uygulamaların artırılması konusunda faydalı olabileceği, ayrıca tesislerin engellilere indirimler sunarak hem engelli turist talebinin artırılmasında etkili olabileceği hem de turizmde ölü sezonun canlandırılabilceğini belirtmişlerdir.

Hamarat vd. (2017) engelli bireylerin kısıtları, tükenmişlikleri, turizm motivasyonları ve turizme katılma niyetleri üzerine çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma, engelli bireyler için tükenmişlik durumunun turizm motivasyonu etkilemediğini, motivasyon ve katılmanın niyetinin pozitif yönlü ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Çizel ve Çizel (2014) engelli bireylerin turizmle ilgili kısıtları ile turist olma niyetine yönelik ilişkisini ve bu ilişki özelinde psikolojik değişkenlerin aracılık rolünü irdelenmişlerdir. Çalışma, engellilerin kısıtlar sebebi ile kendilerini çaresiz hissedebildiklerini ve bu zamanlarda turist olmaya yönelik motivasyonlarının düştüğünü ve turizme ilişkin katılma niyetlerinin azaldığını ortaya koymaktadır.

Toker ve Kaçmaz (2015) Alanya'yı ziyaret eden engellilerin turizm deneyimlerine ilişkin algı ve memnuniyet düzeylerini incelemişlerdir. Çalışma engellilerin Alanya turizm deneyiminden memnun kaldığını ortaya koymaktadır. Destinasyonun olanakları, tesis ve acenta hizmetleri genel olarak memnun edicidir. Engelli turistlerin memnuniyet düzeylerini etkileyen dört etmen belirlenmiştir. Bunlar; destinasyon olanakları, tesisin özellikleri, tesis içi erişilebilir olma durumu ve acenta hizmetleridir.

Yılmaz vd. (2020) engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri ve işletmelerin mevcut durumunu araştırmışlardır. İstanbul ili özelinde 350 engelli bireye uygulanan anket sonucunda engelli bireylerin konaklama işletmelerine yönelik olumsuz düşünceleri olduğu, işletmenin yapısı, donanımı ve hizmetleri hususunda memnuniyetlerinin düşük seviyede oldukları belirlenmiştir. Ayrıca, turizme katılım niyetlerinin bulunmasına karşın katılım düzeylerinin düşük olduğundan söz edilmiştir.

Bakır ve Mesci (2017) engelli bireylerin turizm hareketine katılabilmelerine yönelik beklenti ve engellerin neler olabileceğini incelemişlerdir. Engelli bireylerin turizm hareketine katılmalarına etkisi bulunan unsurlar; sosyal, kişisel, yerel yönetim kaynaklı, otel işletmeleri kaynaklı ve diğer sebepler olmak üzere beş gruba ayrılmıştır. Kişisel sebepler; finansal, eğitim, psikolojik, sosyal yaşamdan kaynaklı sebeplerdir. Otel işletmelerinden kaynaklı sebepler; yapısı, teçhizatları, personel ve hizmetidir. Yerel yönetimden kaynaklı temel; çevresel düzenlemeler, güvenlik, yasal mevzuatlar, kurallar ve eğitimler yani farkındalık eksikliğidir. Sosyal sebepler; yerel halkın bilinç düzeyi, iletişim sorunu ve dernek faaliyetlerinin eksikliğidir. Diğer nedenler ise; yasal düzenlemeler ve turizm hareketine yönelik teşviktir.

Kılıç ve Baş (2015) engelli bireylerin duygusal emek boyutlarının memnuniyete etkisini irdelemişlerdir. Tesadüfi seçilen 315 engelli turist üzerinde gerçekleştirilen çalışmada duygusal çaba düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Duygusal çaba, çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranışları yerine getirmek için sergilediği mücadeledir. Bu durum personelin engelli turistler üzerinden memnuniyetin belirleyici unsuru olduğunu ortaya koymaktadır.

Tozlu Özhan (2017) engelli bireylerin turizm hareketine yönelik beklentileri ve motivasyonlarını incelemiştir. 11 ortopedik engelli üzerinden gerçekleştirilen çalışmada engelli bireyleri turizme yönelten motivasyonların psikolojik, dinlenme, eğlenme ve aile ile birlikte vakit geçirme isteği olduğu belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinden beklentilerinin konuya ilişkin yeterli bilgi ve donanımına sahip olmadıkları, bu konuda kendilerini geliştirmeleri gerektiği, altyapı ve yapısal düzenlemelerin şart olduğu; seyahat işletmelerinden beklentilerinin kendilerine uygun konaklama tesisi bulma konusunda yeterli bilgi ve ilgiye sahip olması gerektiği; turizm işletmelerinden beklentilerinin ise personelin donanımlı ve özenli davranışlar sergilemesi gerektiğidir.

Cengiz ve Aksöz (2018) engelli turizmi için müşteri odaklı pazarlama araştırması gerçekleştirmiş ve engelli turistlerin tercihlerinin kaliteli hizmet, özel ihtiyaçlara yönelik talep, personelden hassasiyet ve süreç içi iletişim ihtiyacı olduğu belirlenmiştir.

Tellioğlu ve Tekin (2017) engelli turizmini PESTEL analizi kapsamında değerlendirmişlerdir. Sonuçlar, engelli turizmüne yönelik giderek artan bir ilgi olduğunu, fakat henüz turizm destinasyonlarının ve konaklama işletmelerinin bu turizm pazarı için tam anlamıyla hazır olmadığını, engelli bireylerin erişilebilir kentler özelinde tercihlerini gerçekleştirdiklerini, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve çevresel unsurların tercihlerini etkilediklerini göstermektedir.

Kenzhebayeva ve Boylu (2018) engelli bireylerin seyahatleri sırasında karşılaştıkları engellerin psikolojileri üzerine etkisini incelemişlerdir. Sonuçlar, engellilerin seyahat kararlarında psikolojik faktörlerin önemli bir etken olduğunu ortaya koymaktadır. Bazı durumlarda seyahat engelleri ortadan kaldırılsa bile turizme katılma hususunda isteksizlik oluşabilmektedir.

Doğru vd. (2014) engelli bireylerin aldıkları turizm hizmetlerine ilişkin e-şikâyetlerini incelemişlerdir. 56 adet şikâyetin analizi sonucunda, çalışanların davranış ve tutumları, fiziksel ortamlardaki

yetersizlikler, engellilere yönelik ek hizmetler için istenen ücretler ve kanunen yapılması gerekli olan indirimlerin yapılmaması konularının en fazla değinilen şikâyetler olduğunu göstermektedir.

Baş ve Ulama (2014) engelli turizmindeki taleplerin analizini incelemişlerdir. Bu kapsamda 7 görme, 7 işitme ve 7 yürüme engelli kişilerle görüşmeler yapılmıştır. Çalışma sonucunda, görme engelli bireylerin Braille alfabesine yönelik bir talepleri olduğu ve işitme engellilerin işaret dilini önemseydiği belirlenmiştir. Bu kapsamda, ulaşılabilir uygulamaların ve personel eğitimlerinin önemsenmesi gerektiği belirtilmiştir.

Engelli bireylere ilişkin bulgular incelendiğinde, engelli bireylerin turizme katılmaya yönelik istekleri olmasına karşın, karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri engel durumları sebebi ile turizm hizmetinden tam anlamıyla faydalanamadıkları, turizm işletmelerinin, personelinin kendilerine karşı gösterdikleri hassasiyetten, gerekli teçhizat ve donanım eksikliğinden rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

Engelli Turizmi ve Turizm İşletmeleri

Engelli turizmi yüksek potansiyeli olan turizm pazarları arasındadır (UNWTO, 2021). Engelli turizminin artan potansiyeli ve turizm işletmelerinin tutumları ilgili literatürde inceleme konusu olmuştur.

Yılmaz vd. (2016) Nevşehir ilinin dört ve beş yıldızlı otellerinin engelli turizmüne uygunluğunu incelemişlerdir. Çalışma, otellerin engellilere hizmet verebilmek için yeterli donanımına sahip olmadıklarını ortaya koymaktadır. Sadece bir otelde engelli odası bulunduğu değinilmiştir. Bu açıdan otellerin engellilere yönelik donanım, teçhizat, uygulama ve faaliyetlerini şekillendirmesi gerektiği önerisinde bulunulmuştur.

Akın (2019) 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin engelli turistlere yönelik yaptıkları düzenlemeleri incelemiştir. Gaziantep ilindeki 10 adet 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri ile yapılan görüşmelerde otel işletmelerinin engellilere yönelik oda sayılarının ve düzenlemelerin yetersiz olduğu sonucunda ulaşılmıştır. Bazı işletmeler yasal düzenlemeler kapsamında engellilere yönelik girişimlerini başlattıkları, fakat engelli turistlerin yararlanabilecekleri hizmet ve faaliyetlerin sınırlı olduğu belirlenmiştir.

Akoğlan Kozak ve Turan (2014) seyahat acentası yöneticilerinin engellilere ilişkin ve engelli bireylerin de seyahat acentalarına ilişkin algılarını incelemişlerdir. Bu kapsamda Türkiye Sakatlar Derneği'nin Eskişehir Şubesine üye olan 25 engelli birey ve Eskişehir ilinde faaliyet gösteren 30 seyahat acentası yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, seyahat acentalarının engelli pazarına ilişkin hazır olmadıklarını, engellilerin ise seyahat acentalarının sundukları hizmetlerden faydalanmadıklarını göstermektedir.

Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık (2018) konaklama işletmelerinin engelli turizmüne ilişkin fiziki olanaklarını incelemişlerdir. Kocaeli ilindeki konaklama işletmelerinin yöneticileri ile yapılan görüşmeler neticesinde 11 konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemelerinin yeterli olmadığı belirlenmiştir. Yöneticilerin engelli turizm pazarına yönelik herhangi bir stratejik plana sahip olmadıkları tespit edilmiştir.

Şahin ve Şen (2017) seyahat acentalarının engelli turizm pazarına yönelik karşılaştığı sorunları incelemiş ve çözüm önerileri geliştirmişlerdir. Engellilere ilişkin bilgilerin erişilebilir olmadığı, seyahat endüstrisinin fiziki ve sosyal anlamda engelli pazarına hazır olması gerektiği ve seyahat işletmelerinin bu yönde teşvik edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Cengiz ve Aksöz (2018) engelli turizmi için müşteri odaklı pazarlama araştırması gerçekleştirmişlerdir. Teorik çalışma kapsamında engellilerin turizm ile ilişkilerinin daha iyi tespit edilebilmesi ve kavranabilmesi yolu ile pazarlama çalışmalarında bir yol gösterici olunabilmesi hedeflenmiştir. Sonuçlar, engelli pazarı için geleneksel pazarlama karmasının yetersiz kaldığını, özelleştirilmiş müşteri odaklı bir bakış açısının başarıya ulaşabilmek için ön koşul olduğunu ortaya koymaktadır. Bu açıdan

müşteri istek ve beklentilerinin belirlenebilmesi gerekmektedir. Engelli turistlerin tercihleri ise kaliteli hizmet, özel ihtiyaçlara yönelik talep, personelden hassasiyet ve süreç içi iletişimidir.

Oduncuoğlu ve Efendi (2020) rehberlerin engelli bireylere hizmet verebilme hususundaki düzeyleri ve pazara yönelik görüşlerini incelemişlerdir. Kuşadası destinasyonuna faaliyet gösteren 21 turist rehberi ile görüşmeler sonucunda katılımcıların engelli turizmine ilişkin bilgi düzeylerinin yeterli olduğu, engelli bireylere hizmet edebilmek için motivasyonlarının yüksek olduğu, erişebilir turizme yönelik işletme ve destinasyonlarda gerekli düzenlemelerin yapılması gerektiği, personelin bu konuda bilinçlendirilmesi ve eğitim almasının sağlanması gerektiği ve acentaların engelli turizm pazarına karşı isteksiz oldukları belirlenmiştir.

Göktaş ve Bulgan (2016) turizm sektöründe yer alan personellerin engelli bireyler ile iletişim sorunlarını irdelemişlerdir. 50 personelle yapılan görüşmeler sonucunda personelin yaşadığı iletişim sorunlarının nedenleri; personelin engellilere yönelik olumsuz tutumu, personelin kendini doğru bir şekilde ifade edememesi, sosyo-kültürel farklılıklardan kaynaklı sorunlar, yabancı dil eksiklikleri, personelin iyi bir dinleyici olmaması, işaret dili kullanımında sıkıntılar, duyarlılık eksikliği ve önyargı olarak tespit edilmiştir.

Turizm işletmelerine ilişkin bulgular incelendiğinde, turizm işletmelerinin engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları, personel eğitimi, teçhizat, donanım ve hassasiyet konusunda kendilerini geliştirmeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, engelli turizm pazarı için herhangi bir plan ve stratejilerinin bulunmadığı belirlenmiştir.

YÖNTEM

Bu çalışmada öncelikle engelli turizmde geline noktanın ortaya konulması, turizm paydaşlarının engelli turizm pazarı üzerine insanların farkındalıklarının artırılması ve çalışma sonunda engelli turizmine yönelik öneriler getirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmada engellilik kavramını irdelemek, Türkiye’de engellilere yönelik istatistiki bilgi vermek, engelli turizmi kavramını açıklayıp engelli turizminin hukuki, ekonomik ve sosyal boyutlarının sınırlarını çizmek ve alana yönelik yapılan araştırmalara göre engelli turizm pazarının Türkiye açısından değerlendirmesi de amaçlanmıştır.

Çalışmada doküman incelemesi yapılmıştır. Konu ile ilgili olay ve olgular hakkında bilgi içermekte olan yazılı belgelerin analizi doküman incelemesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Araştırmada betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz, farklı olgular hakkında özet bilgiler elde edebilmek kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk vd., 2008). Bu yöntem; yalnız akademik araştırmalarda değil, yenilikçilik isteyen bütün alanlarda başvurulması gereken adımlardan birisi olarak görülmektedir. Gash bu adımları, belli bir konuda yayınlanmış olan birçok çalışmanın sistematik ve ayrıntılı olarak araştırılıp ve belirlenmesi olarak tanımlamaktadır (Köroğlu, 2015,). Çalışma kapsamında Türkiye’de engelli turizmine ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerinin mevcut uygunluk durumu tartışılmıştır. Bu kapsamda Türkiye’de daha önce gerçekleştirilen yasal düzenlemeler, literatürdeki Türkiye engelli turizmi ile ilgili çalışmalar değerlendirilmiştir. Bu kapsamda Türkiye engelli turizmine ilişkin mevzuatlar, yönetmelikler ve ilgili araştırma makaleleri incelenmiştir. Makalelere 2022 yılının Haziran, Temmuz ve Ağustos aylarında irdelenmiş ve 41 makale, 5 bildiri, 1 proje, 2 rapor, 4 tez, ilgili yasal düzenlemeler ve mevzuatlar çalışma kapsamında incelenmiştir. Çalışmada ele alınan ve değerlendirilen dokümanların Türkiye engelli turizmi ile ilgili olması hususuna dikkat edilmiştir.

Çalışmada Türkiye’de engelli turizm iki başlık altında değerlendirilmiştir. Bunlar; engelli turizmine ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerine ilişkin bulgulardır. Böylelikle Türkiye’de engelli turizmine ilişkin kapsamlı bir bakış açısı ve çözüm önerilerinin oluşturulması hedeflenmiştir.

BULGULAR

İlk olarak Türkiye’de engelli turizm ile ilişkin kanuni düzenlemeler ele alınmıştır. Böylelikle, Türkiye’deki engelli turizm mevcut durumu aydınlatılmaya çalışılmıştır.

Türkiye’de Engelli Turizmi ile İlgili Kanuni Düzenlemelerine İlişkin Bulgular

Türkiye’de 2011 yılında yapılmış olan Nüfus ve Konut Araştırmasında, 3 yaş ve üzeri, en az bir engeli bulunanların nüfusa oranı %6,9’dur. Ancak daha sonraki yıllarda bütün nüfusu kapsayıcı bir araştırma veya sayım yapılmadığından dolayı güncel engelli sayısına ulaşmak mümkün görünmemektedir. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 2019 yılında yapmış olduğu Türkiye Sağlık Araştırması sonuçları da yine tam bir sayı verememektedir. Kamu ve Özel Sektör açısından bakıldığında (Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni, 2022);

- Engellileri çalıştırma yükümlülüğü bulunan işyeri sayısında artış görülmektedir. 2002 yılında kamuda 1.609 ve özel sektörde ise 8.121 işyeridir. 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile bu sayı 1.443, özel sektörde ise 18.469 olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Bu işletmelerde kota açığı 2005 yılında kamu için 2.990 ve özel sektör için 21.784 ‘dir. 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile kota açığı kamuda 2.771, özel sektörde ise 24.589 olmuştur.
- Çalıştırmakla yükümlü olunan engelli işçi kotasının üstünde işçisi bulunan işletmelerde çalışan engelli sayısı 2002 yılında kamuda 2.351, özel sektördeyse 964 iken 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile kamuda 2.771, özel sektörde ise 7.866’ dir.
- Kamu kurumlarında çalışan engelli memur personel sayısı 5.777 iken, 2022 Haziran ayında 65.662’ dir.

Türkiye’de engellilerin nüfusa oranına bakıldığında turizm açısından engelli bireylerin büyük bir potansiyeli vardır (Yaylı ve Öztürk, 2006). Ancak Türkiye’de yapılmış olan yatırımların, yasal düzenlemelerin ve toplulukların yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Türkiye’de engellilerin haklarını erişimini sağlamak için imara, yerel yönetimlere ve engellilere yönelik kanunlar olmasına rağmen, yapısal düzenlemelerin yeterliliği bağlamında eksikler olduğu görülmektedir (Tütüncü ve Aydın, 2015).

1982 Anayasası’nda eşitlik ilkesi olduğunu vurgulayan ifadeler bulunmaktadır. Anayasada herkesin “... dil, din, ırk, renk, cinsiyet, mezhep, siyasi düşünce, felsefi inanç vb. sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşit...” olduğu vurgulanmış ve ayrıca üçüncü fıkrada “çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz” maddesi yer almıştır (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982). Engelliler ve diğer tüm bireylerle eşit haklara sahip olduğunu belirtilmektedir (Şen vd., 2014). Her geçen yıl engelli bireylerin haklarını ve hukuklarını korumaya ve geliştirmeye dönük çalışmalar yapılmış ve yasal düzenlemelere gidilmiştir.

- 4736 sayılı Kanun’un birinci maddesinde şartları sağlamakta olan engelli ve yakınları için belirli toplu taşıma araçları ücretsiz olarak sağlanmıştır (Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 2002).
- 2005 yılında 5378 sayılı yürürlüğe giren kanunda; birinci bölüm, dördüncü maddede belirtildiği üzere, engellilerin bağımsız yaşam sürdürmeleri, topluma etkin ve tam katılım gösterebilmeleri için erişilebilirlik esastır ve bu kapsamda gerekli önlemlerin alınmalıdır (Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005). Ayrıca engelliler için standartlara uygun yapılanma ve planlamanın yapılması gerektiği belirtilmektedir (Olçay vd., 2014).
- İşaret dili sisteminin kurulması, öğretici ve tercümanların yetiştirilmesini sağlamak için gerekli olan usul ve esasları ortaya koyan yönetmelik yayımlanmıştır (Türk İşaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esasların Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik, 2006).
- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununda; engellilerin gereksinimlerinin dikkate alınması gerekliliği belirtilmiştir (Elektronik Haberleşme Kanunu, 2008).
- Türkiye tarafından da imzalanan ve 3/12/2008 tarih ve 5825 sayılı kanunla onaylanan Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin 18. Maddesi içinde yer alan ibarede

“*Seyahat Özgürlüğü ve Uyraklık*” başlığı bulunmakta ve eşitlik kavramından söz edilmektedir (Resmi Gazete, 2009). İmzalanan Bu sözleşme 50 maddeden oluşmakta ve taraf olanlara, engellilere karşı ayrımcılığın ortadan kaldırılması, yaşam standartlarının yükseltilmesi gibi yükümlülükler getirmiştir.

- 6112 sayılı Kanun ile engellilerin yayınlara ve teknolojilere erişebilmesinin desteklenmesine dönük hükümlere yer verilmiştir (Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun, 2011).
- 28131 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren Yönetmelikte; hava yolu işletmesinin engelli bireylerin ihtiyaçlarının giderilmesinden sorumlu tutulmuştur (Resmi Gazete, 2011).
- 2013 yılında Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğünce Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği yayımlanmıştır. Daha sonra bu genelge 2016 yılında güncellenmiştir (Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği, 2016).
- 5378 sayılı Engelliler Hakkında kanuna göre illerde erişilebilirlikle ilgili yönetmeliklerin uygulanıp uygulanmadığı, valilikler tarafından oluşturulan Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları tarafınca kontrol edilmesi emredilmiştir. Gerekli kontrollerden sonra; yükümlülüklerini yerine getirilmediği durumlarda raporu hazırlanır ve belirlenen eksiklikler sebebiyle ilgililere 1000 TL ile 5000 TL arasında idari para cezası uygulanır (Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005).

Birleşmiş Milletler tarafından 2006 yılında kabul edilen “Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme”, Türkiye’de 2008 yılında resmi olarak kabul edilmiştir (Karacaoğlu, 2012). Bu sözleşme dünyada engellilerin turizm etkinliklerine, diğer insanlar gibi aktif katılımını desteklemektedir. Türkiye’de de tüm dünya ile paralel engellilerin haklarının korunması ve savunulması açısından önemlidir. Ayrıca bu sözleşmeye dayanarak engelli bireyler, haklarını uluslararası platformda arama imkânını da bulmuşlardır (Çizel, vd., 2012).

Türkiye’de kabul edilen kanuni düzenlemelerden birisi de 2013’te Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nce üye ülkelere yönelik olarak alınan tavsiyedir. Tavsiye, engellilerin turizme, sosyal ve kültürel faaliyetlere katılımını sağlamayı amaç edinmektedir. Avrupa’da erişilebilir turizmin gerçekleştirilip yayılması için 6 Avrupa Birliği üyesi ülkeden 9 sponsor desteği ile 2006 yılı ocak ayında kurulan ENAT (Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) Avrupa turizm merkezlerinin ürün ve hizmetlerini bütün ziyaretçilere sunmak ve erişilebilir turizmi dünyada teşvik amacıyla aktif olan ve Avrupa Komisyonunca destek alan, kâr amacı olmayan uluslararası bir topluluktur. Türkiye, AB’nin aldığı kararları desteklemekte ve ENAT Türkiye temsilciliği tarafından alınan bu kararları uygulamak amacıyla çalışmalar yürütmektedir (Olçay vd., 2014).

Engellilerin turistik etkinliklere katılımı için onaylanan Engelliler Kanunu, engellilere yönelik turizm alanında yatırımlar ve çalışmalar yapılmasında yapıcı bir roledir (Akıncı ve Sönmez, 2015). “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*”, Engellilerin turizm etkinliklerine katılımı için yasal düzenlemeler kapsamında büyük önem taşımaktadır. İlgili yönetmelik 2005 yılında yürürlüğe girmiştir. Yönetmelikte tesislerin nitelikleri belirlenmiş olup; ayrıca engelliler için düzenlemeler yer almıştır. Oda sayısı 80 ve üzerinde olan tatil köylerinin ve otellerin en az bir odasının ya da oda sayısının % 1’i kadar odanın engelliler için bulundurması zorunludur (Birdir vd., 2014). Ayrıca yönetmelik; tesis ve oda girişleri, ortak alanlar bölümünün bedensel engellilere uygun düzenlenmesini ve özel işaretlerle belirtilmesini de zorunlu tutmaktadır.

Bu gelişmelere ek olarak TÜRSAB’ın, engelli turizmi için önemli bir görev üstlendiği görülmektedir. Bu bağlamda TÜRSAB 2006 yılında “*Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi*” kurmuştur. Bu komite engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılabilmesi amacıyla çalışmalar yürütmüştür. TÜRSAB ve bünyesinde yer alan bu komite, Avrupa Engelsiz Turizm Ağı’na (ENAT) kayıtlı 400 üye arasında yer almaktadır (Zengin ve Yılmaz, 2013).

TÜRSAB, yaşanan sorunların tespit edilmesi ve bu konuda yapıcı önerilerin yer aldığı raporlar hazırlayarak, alandaki bilimsel çalışmaları ile engelli turizmine destek veren faaliyetlerde bulunmaktadır. TÜRSAB, 2007 yılında bu bağlamda engelli turizmine yönelik eksiklikleri içeren bir rapor hazırlamıştır. Burada belirlenen problemlerin içerisinde (Avcıkurt, 2009);

- Toplu taşıma araçlarının sayıca az ve engellilere uygun olarak tasarlanmaması,
- Müze ve turistik işletmelerin engelli bireylere uygun olmaması,
- Sınır kapılarına yalnız bulunan engelliler için düzenlemelerin bulunmaması,
- Hastane vb. kamuya açık alanların uygun olmaması,
- Konaklama işletmelerindeki oda sayılarının engelli bireyler için yetersiz olması,
- Engellilere uygun araç park yerlerinin olmaması ve
- Odaların engelli bireylere uygun bir şekilde tasarlanmaması, havuz, plaj, ortak alanlar gibi yerlerde engellilere uygunluğun bulunmaması gibi maddeler içermektedir.

27 Kasım 2019 tarihindeki Resmi Gazete’de yayımlanan “Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ” içerisinde erişilebilirlik ile ilgili esaslarda;

- Fiziki olarak farklı düzeylerdeki yerler fiziksel engellilerin dolaşımına göre düzenlenir.
- Eşik bulunan yerlerde geçişe uygun yükseklikte yapılır.
- Lavabo, klozet, batarya vb. teçhizatlar engelli bireylerin kullanımına uygun düzenlenir.
- Klozet etrafında zeminden 85-95 cm yükseklikte tutunmak amacıyla bar yerleştirilir.
- Odalar, engellilerin rahatlıkla hareket edebileceği ve kullanabileceği şekilde tasarlanır; odalarda sivri köşesi olan eşyalar bulundurulmaz.
- Balkonlu bulunan odalarda balkona çıkışta eşik olması durumunda geçiş için uygun yükseklikte ve paylı olarak düzenlenir.
- İşitsel engellilere yönelik en az bir yatak odasında olmak üzere acil uyarı sistemi bulunur.
- Odanın dış kapı genişliği en az 90 cm, odanın numarasını gösteren bilgi levhaları görme engellilere uygun olarak düzenlenir.
- Odalarda bulunan banyolarda ve umumi tuvaletlerde uygulanan düzenlemelere ek bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak duş düzenlemesi yapılır.
- Tesislerin giriş kısımlarından başlayarak engelli müşteri odalarına, umumi tuvaletlere ve en az bir yeme-içme bölümüne (tesiste restoran varsa restorana, birden fazla restoran varsa en az birine) engelsiz erişim sağlanır.
- Engelsiz erişimin ortak müşteri asansörleri ile sağlanması durumunda asansörde; kumanda düğmeleri zeminden 90 cm - 120 cm yükseklikte düzenlenir gibi maddeler belirlenmiştir.

Sürekli güncellenen ve engellilerin ihtiyaçlarına göre şekillenen bir yönetmelikten söz edilebilir. Böylece engellilerin erişilebilirlik konusunda kanuni düzenlemeler ve standartlar ile turizmle ilgili uygulamaların engellilere yönelik yeterli uygulama içermediği söylenebilir.

Turizm İşletmelerine İlişkin Bulgular

Engelli turizm pazarı ek yatırım ve maliyet ihtiyacı yaratmaktadır. Bu sebeple turizm yatırımcıları bu konuda çekimser kalmakta ve uzak durmaktadır. Özellikle Türkiye’de konaklama işletmelerinde engellilere yönelik kanuni zorunluluk olan toplam oda sayısının %1’i düzeyinden yukarı çıkmamaktadır. Ancak Türkiye’de engellilerin konaklamasına ve seyahatine ait istatistiki veriler henüz kayda alınmadığından, Türkiye’de engelli yatak verilerine ulaşmak mümkün değildir (Ankaya ve Aslan, 2020).

Kanca ve Ertaş (2014) ile Olcay vd. (2014) yaptıkları çalışmada; “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin*” bütün engel grupları için uygun düzenlemelerin bulundurmadığını belirtmişlerdir. Yenişehirlioğlu ve Türkay (2013) ise yaptıkları araştırmada; mimari olarak Antalya ve İstanbul’da konaklama işletmelerindeki düzenlemelerinin engelliler için kısmi uygunluğu olduğu ancak bunun da yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Bulgan ve Çarıkçı (2015); Tüfekçi ve Öndül (2016); Ayyıldız vd. (2014) ve Pehlivanoglu (2012) tarafından yapılan çalışmalarda da otel işletmelerinin, engellilerin ihtiyaçlarını karşılama konularında yetersiz olduğu saptanmıştır.

Literatür incelendiğinde sadece konaklama işletmelerinde değil, diğer turistik tesislerin de benzer yetersiz durumlarının olduğu görülmektedir. Yenipınar ve Eser (2014) ve Gökteş ve Bulgan (2016) tarafından yapılan çalışmalarda müze ile ören yerlerinin engellilere yönelik yeterli alt ve üst yapı düzenlemelerinin olmadığı görülmüştür.

Ayrıca turizm sektöründe yer alan yöneticilerin, engelli turizmine yönelik görüşlerini değerlendirmek amacıyla yapılan akademik çalışmalarda (Akıncı ve Sönmez 2015; Ayyıldız, vd., 2014; Kırlar 2013; Öztürk vd. 2008) konaklama işletmeleri ve acente yöneticilerinin bu pazara katılım için istekli olduklarını, engellilere yönelik gerekli düzenlemelerin yapıldığı takdirde başarı elde edileceği konusunda fikir birliğine vardıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Meriç ve Işık (2019) konaklama işletmelerinin engelli bireyler için uygunluğunu ve karşılaşılabilecekleri sorunları değerlendirmişlerdir. Çalışma Van ilinde yer alan konaklama işletmelerinde engelli odalarının olmadığı ve engellilere ilişkin düzenlemelerin de yapılmadığı belirlenmiştir.

Tellioğlu ve Şimşek (2016) çalışmalarında Engelli turizmine yönelik eksikliklerin giderilmesi amacıyla kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliğinin önemine değinmişlerdir. Kanca ve Ertaş 2014 yılında yaptıkları çalışmada sivil toplum kuruluşları (STK) tarafından engellilere ilişkin faaliyetlerin desteklenmesi gerekliliğini; Olcay vd. (2014) ENAT’a benzer sivil toplum kuruluşlarının Türkiye’de de kurulabileceğini belirtmişlerdir.

Baynal-Doğan vd. (2020) engelli turizmde sağlık turizmin için hizmet kalitesini artırmaya yönelik tesis önerileri geliştirilmiştir. Çalışma kapsamında geliştirilen öneriler şu şekildedir:

- Tesis bölgesi doğa ile iç içe olmalıdır,
- Erişilebilirliği kolay olmalı ve yatay olarak tesis tasarlanmalıdır,
- Bina tasarımları engellilere yönelik hazırlanmalıdır,
- Tekerli sandalye kullanımı için kapıların uygun, koridorların rampalı ve asansör olanakları ile hazırlanmalıdır,
- Görme engelliler için tesiste Braille alfabesi yazı seçeneği ile sesli cihaz kullanılmalıdır,
- Zeminlerin hissedilebilir, duvarlar dokuma duvar olmalıdır,
- Personel engelli bireylerle iletişim ve işaret dili hakkında eğitim almalıdır,
- Sağlık turizm tesisleri merkezi konumda yer almalıdır,
- Birimler arası ulaşım kolay olmalıdır,
- Yürüyüş parkurlar ve açık alanlar engellilere uygun olarak tasarlanmalıdır,
- Rezervasyon ve iletişim hususunda alternatif seçenekler sunulmalıdır.

Engellilerin ihtiyaçları doğrultusunda konaklama işletmeleri ve acente faaliyetlerinin de yapılandırılması gerekmektedir. Bu kapsamda donanım, teçhizat, uygulama ve faaliyetlerini şekillendirmesi gerekmektedir (Akoğlan Kozak ve Turan, 2014, Yılmaz vd., 2016, Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık, 2018, Şahin ve Şen, 2017, Cengiz ve Aksöz, 2018, Akın, 2019,). Bu kapsamda çevre yapıları düzenlenmelidir (Doğru vd., 2014, Baş ve Ulama, 2014, Tozlu Özhan, 2017, Tellioğlu ve Tekin, 2017, Oduncuoğlu ve Efendi, 2020). Personelin gerekli bilince ve farkındalığa ulaşmalıdır. Bu konuda gerekli eğitimleri almalıdır (Gökteş ve Bulgan, 2016, Oduncuoğlu ve Efendi, 2020). Ayrıca engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı hususunda teşvik edilmeli ve bu konuda gerekli indirimler, istisnalar ve düzenlemeler sağlanmalıdır (Çizel vd., 2012, Zengin ve Eryılmaz, 2013, Özoğul ve Güçlütürk Baran, 2014, Kanca ve Ertaş, 2014, Doğru vd., 2014, Tüfekçi ve Öndül, 2016). Engellilere yönelik gerekli adımlar

atıldığında engellilerin turizm faaliyetlerine katılma hususunda istekli davranabilecekleri ve memnuniyet düzeylerinin artacağından söz edilebilir (Doğru vd., 2014, Baş ve Ulama, 2014, Kılıç ve Baş, 2015, Toker ve Kaçmaz, 2015, Hamarat vd., 2017, Cengiz ve Aksöz, 2018). Gerekli tüm şartlar sağlansa bile engelli bireyler turizme katılma konusunda çekimser de kalabilmektedir (Çizel ve Çizel, 2014, Kenzhebayeva ve Boylu, 2018, Yılmaz vd., 2020).

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de engellilere ve engelli turizmüne yönelik kanuni uygulamaların ve düzenlemelerin yetersiz olduğu, mevcut düzenlemelerin genellikle bedensel engelli bireyleri kapsadığı ve diğer engel çeşitlerinin arka plana atıldığı söylenebilir. Nitekim literatürde de bu görüşü destekleyen çalışmalar mevcuttur. Zengin ve Eryılmaz (2013) dünyadaki engellilerle yönelik yasal düzenlemelerin temel alınıp Türkiye’deki kanuni düzenlemelerin eksikliklerin giderilmesini ve Türkiye’de faal olan turizm işletmelerinin uluslararası standartlara uygun olmasını sağlayacak kanuni düzenlemelerle birlikte engellilere daha da kapsamlı hizmet verecek şekilde düzenlenmesini önermişlerdir. Bütün bu ihtiyaçlardan yola çıkarak engellilerin mal ve hizmetlere ulaşmalarını sağlayacak yasal düzenlemelerin ve uygulamaların yapılması gerekliliği sonucuna varılabilir.

Engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılım durumlarındaki beklenti, istek ve görüşlerinin dikkatle dinlenip buna göre yol çizilmesi gereklidir. Tüfekçi ve Öndül (2016) engelli bireylere devlet tarafından teşvik sunulması gerektiği ve engellilerin bu konuda büyük beklenti içerisinde olduğu belirlemişlerdir.

Türkiye’de engelliler için ulusal ve bölgesel olarak kanuni düzenlemeler bulunmasına rağmen engelli turizmi için yapılmış olanlarının özellikle uygulama anlamında yetersiz olduğu, gelişmiş ülkelere göre yasa ve uygulamalarda geri kaldığımız söylenebilir. Türkiye’de engellilerle ilgili yönetmeliklerde genellikle bedensel engellilerin gereksinimlerinin ön planda olduğu, diğer engel gruplarındaki bireylerin geri planda kaldığını söylemek mümkündür. Sonuç olarak; Türkiye’de ağırlıklı olarak fiziki engeli bulunan bireyleri ön plana alan düzenlemelerin olduğu, diğer engel kategorilerinde bulunanların ise ön planda olmadığı görülmektedir.

Yenişehirlioğlu ve Türkay (2013) Antalya ve İstanbul’da konaklama işletmelerindeki düzenlemelerinin yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Bulgan ve Çarıkçı (2015); Tüfekçi ve Öndül (2016); Ayyıldız vd. (2014); Pehlivanoğlu (2012) tarafından yapılan çalışmalarda da otel işletmelerinin, engellilerin ihtiyaçlarını karşılama konularında yetersiz oldukları saptanmıştır. Yılmaz vd. (2016), Akın (2019) ve Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık (2018) çalışmalarında da benzer sonuçlar saptanmıştır. Turizm işletmelerine engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları, personel eğitimi, donanım ve hassasiyet konusunda kendilerini geliştirmeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, engelli turizm pazarı için uyguladıkları plan ve stratejilerinin bulunmadığı belirlenmiştir. Bu açıdan, engelli turizm pazarını hedef pazar olarak görmedikleri söylenebilir.

Engelli bireylere ilişkin bulgular incelendiğinde, Baş ve Ulama (2014), Çizel ve Çizel (2014), Tozlu Özhan (2017), Kenzhebayeva ve Boylu (2018) ve Yılmaz vd. (2020) engelli bireylerin turizm hizmetlerinden etkin bir şekilde faydalanamadıklarını saptanmıştır. Engelli bireylerin turizme katılmaya yönelik istekleri bulunmasına rağmen, maruz kaldıkları engel durumları sebebi ile turizm hizmetinden tam anlamıyla yararlanamadıkları, istedikleri teçhizatları ve donanımla bulamadıkları ve personelin tutumundan rahatsız olabildikleri belirlenmiştir.

Engelli turizmini canlandırmak amacıyla engelli odalarının düzenlenmesi ve planlamaların sadece bedensel engele göre değil, bütün engel çeşitleri düşünülerek yeniden organize edilmesi gerekmektedir. Bu konuda devletin teşvik sunmasının ve bunun sonucunda denetimlerin sıklaştırılmasının engelli turizmüne önemli derecede katkı sunacağı düşünülmektedir. Turizm sektöründeki çalışanlar, engellilere yönelik hizmet verme konusunda daha fazla bilgilendirilmelidir.

Yıldız sisteminde bulunan konaklama işletmeleri, yıldız sayılarını ve niteliklerini arttırabilmek amacıyla belli başlı düzenlemeleri sağlamak zorundadır. Bakanlık, 2012 yılından başlayarak erişilebilirlikle ilgili kanuni şartlar çerçevesinde düzenleme yapmış bütün işletmelere, “Herkes İçin

Erişilebilirlik" belgesini vermeye başlamıştır. Bir otelin 4 ya da 5 yıldızlı standartlarda kabul görmesi için bu belgeyi almaya hak kazanma zorunluluğu getirilmesi önerilecek önemli bir düzenleme olabilir.

Sağlık hizmetleri faaliyetlerinin erişilebilir olması gerekmektedir. Ayrıca, destinasyonlardaki uygulamaların kolay erişilebilir olarak tasarlanması gerekmektedir (Yıldız vd., 2017). Türkiye'de engelli turizm için girişilen çabalar ve faaliyetlerin tanıtılması gerekmektedir. Engelli turizminin geliştirilmesi için tedbirler alınmalı, konaklama, ulaşım, sübvansiyon uygulamaları, vergi indirimleri ile destekler sağlanmalıdır. Böylece iç ve dış engelli turizmi için hareketliliğin arttırılabilmesi sağlanabilir. Turizm işletmeleri engelliler için yatırımlarını bir zorunluluk olarak görmekten ziyade, kâr getirecek olan bir yatırım olarak görebilir. Bu sebeple önemli bir ekonomik pazar olan engelli turizminden Türkiye de faydalanabilir.

Engelli turistlerin konaklama, ulaştırma, yeme, içme, eğlenme, gezme, yerel halkla etkileşim, alışveriş, gibi ihtiyaçları da bulunmaktadır. Dolayısıyla engelli turizmi; tüm turizm paydaşlarını ilgilendirmektedir. Engelli turizmüne yönelik eksikliklerin giderilmesi konusunda yerel yönetimlerin, bölgede yaşayan halkın, sivil toplum kuruluşlarının, kamu ve özel sektörü temsil edenlerin ve ilgili bakanlıkların işbirliği son derece önemlidir. Bu konuya sadece ekonomik açıdan değil, engellilerin turistik etkinliklere bütünüyle katılma hakkının sağlanması açısından da bakılması ve buna dönük tedbirlerin hayata geçirilmesi de önemlidir.

Erişilebilir/ Engelli turizm kapsamında turizm eğitimi veren okul müfredatlarında engellilere yönelik içeriklerin olması, ayrıca engelli bireylere hizmet sunacak turizm işletmelerindeki personelin yeterliliklerini belgeleyecek sertifika, diploma vb. programlarının düzenlenmesi gibi etkinlikler engelli turizmüne yönelik olumlu katkı sağlaması açısından önerilebilir. Düzenlenen bu sertifika programlarında başarılı olan ve bu belge, diploma ve sertifikaları almaya hak kazanmış sektör çalışanlarının istihdamına öncelik tanınmalıdır.

Erişilebilirlik, engel, engellilik ve engelli bireyler hakkında toplumsal bilincin olgunlaştırılması gerekmektedir. Eğitim faaliyetlerinde yer alan kamudaki ve özel sektördeki okullarda, kurslarda, eğitim merkezlerinde, medyada toplumu bilinçlendirici, eğitici ve öğretici, engelli bireylerle empati kurmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Sonuçta engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını desteklemek için yapılan düzenlemelerin, uygulamaların ve kanunların yetersiz olduğu ve Türkiye'nin, engelli turizmüne yönelik düzenlemelerinin maalesef başlangıç noktasında olduğu söylenebilir. Bu alanda yapılan çalışmalar bütün yönleriyle destek görmeli ve uygulanabilir çözümler ortaya konulmalıdır.

Engelli bireyler ve turizm ilişkisinin incelenmesi gerekmektedir. Bu çalışma Türkiye'nin engelli turizmindeki mevcut durumunu doküman analizi tekniği ile incelemiştir. Engelli bireylerin, turizm işletmelerinin, turizm paydaşlarının, turistlerin görüşleri bu konuda değerlendirilebilir. Nitel ve nicel çalışmalarla konu daha kapsamlı bir şekilde ele alınabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

Akdu, U. ve Akdu, S. (2018). Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23): 99-123.

Akın, A. (2019). Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2): 2082-2103.

Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015) Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1): s. 97-113.

- Akoğlan K, M. and Turan, A. (2014) Engelliler ve Turizm - Seyahat Acentası Yöneticilerinin ve Engelli Bireylerin Algılamaları, 15. Ulusal Turizm Kongresi içinde (ss. 1176-1191), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Ankaya, F,Ü. ve Aslan, B,G. (2020). Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye Örnekleri, *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2): 52-57.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi* (Genel ve Yapısal Yaklaşım), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014), Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.
- Bakır, E, B. and Mesci, Z. (2017). Engelli Bireylerin Turistik Faaliyetlere Katılımlarını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (Special Issue 1), 62-71.
- Baş, M. and Ulama, Ş. (2014). Türkiye'de Engelli Turizm Pazarındaki Farklı Talep Özelliklerinin Analizi, 15. Ulusal Turizm Kongresi içinde (ss. 1532-1547), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Baynal-Doğan, T, G., Doğan, S. and Baynal, B. (2020). İleri Yaş ve Engelli Turizmi Hedef Kitlesine Yönelik Bolu İli Sağlık Serbest Bölgesi Tasarımı, *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2): 295-311.
- Beşer, E., Atasoylu, G., Akgör, Ş., Ergin, F. ve Çullu, E. (2006). Aydın İl Merkezinde Özürlülük Prevalansı, Etiyolojisi ve Sosyal Boyutu, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 5(4): 267-275.
- Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014), Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 145-158.
- Blichfeldt, B,S. ve Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1): 79-102.
- Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ. H. (2015). Engelli turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13: 15-42.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E,K., Akgün, Ö,E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (2. Baskı), Ankara: Pegem Akademi
- Cengiz, F. and Aksöz, E, O. (2018) Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmüne Yönelik Teorik Bir İnceleme, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 126-138.
- Çakmak, M, N. (2008). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 57(2): 51-62.
- Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012), *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Engelsiz Antalya – Engelsiz Turizm Projesi Çerçevesinde Gerçekleştirilen Araştırma Raporu*, Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, Proje No:TR61/10/KAMU/01-68, Ankara.
- Çizel, B. and Çizel, R, B. (2014). Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2): 176-189.
- Daruwalla, P. ve Darcy, S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability, *Annals of Tourism Research*, 32(3): 549-570.
- Darcy, S. ve Dickson, T, J. (2009). A whole-of-life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1): 32-44.

- Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study, *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515-537.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Miral Çavdırılı, C. and Bahçeci, V. (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 33-47.
- Elektronik Haberleşme Kanunu (2008).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5809.pdf> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni (2022).
<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/sayfalar/istatistikler/engelli-ve-yasli-istatistik-bulteni/> [Erişim tarihi: 26.08.2022].
- Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun (2005).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378-20130425.pdf> [Erişim tarihi: 18.05.2022].
- Engellilerin Haklarına Dair Sözleşme (2008).
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html#Fulltext> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği (2016).
<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/erisilebilirlik-izleme-ve-denetleme-yonetmeliği/> [Erişim Tarihi: 26.08.2022]
- Göktaş, P. ve Bulgan, G. (2016), Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma, *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3): 36-56.
- Güçlü N,H. and Ünsal Akbıyık, B,S. (2018). Kocaeli İlindeki Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Engelli Turizmini Değerlendirmelerine Yönelik Nitel Bir Araştırma, *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2): 176-183.
- Hamarat, B., Bağcı, E. and Sevinç, F. (2017). Engelli Turistler: Tükenmişlik, Motivasyon ve Kısıtlarının Katılım Niyetine Etkisi, *Journal of Awareness*, 2(3): 101-116.
- Kamu Kurum Ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal Ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2002).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4736.pdf> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Kanca, B. and Ertaş, Ç. (2014). Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye İle Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması, *15. Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1359-1372), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Karacaoğlu, S. (2012), *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Karataş, K. ve Çifci, E,G. (2010). Türkiye’de Engelli Kadın Olmak: Deneyimler ve Çözüm Önerileri, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 3(13): 147-153.
- Kaya, A. (2010), *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Kenzhebayeva, A. and Boylu, Y. (2018). Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin Önemi, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4): 1-11.
- Kılıç, B. and Baş, M. (2015). Engelli Turistlerin Duygusal Emek Algısının Müşteri Memnuniyetine Etkisi, *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 5(1): 15-24.

- Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açuları*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme raporu, *Dünya Engelliler Vakfı*, İstanbul, 4.
- Kolat, S. (2010). Avrupa Birliği Sosyal Politikası Çerçevesinde Özürlülere Yönelik Ayrımcılıkla Mücadele ve Türkiye'deki Yansımaları, *T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları*, Ankara.
- Köroğlu, S.A. (2015). Literatür Taraması Üzerine Notlar ve Bir Tarama Tekniği. *GiDB Dergi*, 1: 61-69.
- Loi, K.I. ve Kong, W.H. (2015). People with Disabilities (PwD) in the Tourism Industry-Concepts and Issues. In *Critical Tourism Studies Conference VI" 10 years CTS: Reflections on the road less travelled and the journey ahead"*, Opatija, Croatia, 26-30 June 2015, Critical Tourism Studies.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K. and Lam, P. (2003). Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities. *Tourism Management*, 24(4): 465-474.
- Meriç, S. and Işık, H. (2019). Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 520-529.
- Oduncuoğlu, F. and Efendi, M. (2020) Engelli Turizmde Turist Rehberliği Uygulamaları Üzerine Niteliksel Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, 15(60): 708-727.
- Olçay, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak Ö. (2014), ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 127-144.
- Özoğul, G. ve Güçlütürk B, G. (2014), Bir Uzmanlaşma (İhtisaslaşma) Modeli: Ulaşılabilir Turizm Tur Planlaması Örneği, *15. Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1160-1175), 13-16 Kasım, Ankara.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market: The Views of Hotel and Travel Agency Managers, *Tourism Management*, 29(2): 382-389.
- Pehlivanoğlu, B. (2012), Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4): 27-35.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2011). Dimensions of Hotel Experience of People with Disabilities: an Exploratory Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5): 571-591.
- Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun (2011).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6112.pdf> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Resmi Gazete (2009).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm> [Erişim tarihi: 28.05.2022].
- Resmi Gazete (2011).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/12/20111203-8.htm> [Erişim Tarihi: 26.08.2022].
- Şahin, T.A. and Şen, L.M. (2017) Seyahat Acentelerinin Engelli Turizm Pazarında Karşılaştığı Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (Special Issue 1): 424-429.
- Şen, N., Yetim, Ç.A. ve Biliç, N. (2014), Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ERZSOSDE)*, 7(1): 1-16.

- Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 74-91.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistik Raporu (2020).
<https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> [Erişim tarihi: 01.05.2022].
- Tellioğlu, S. and Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33): 552-567.
- Tellioğlu, S. and Tekin, M. (2017). Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi, *Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2: 77-98.
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y.Y. (2015), Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2): 235-257.
- Tozlu, E., Mercan, Ş.O. ve Lütfi, A. (2012). Çanakkale’nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1): 1-16.
- Tozlu Ö,E. (2017). Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği. *OPUS –Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13): 706-725.
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2019).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/11/20191127-6.htm> [Erişim tarihi: 12.05.2022].
- Turizmde Küresel Etik İlkeler Bildirgesi (1999).
<https://www.ytmturizm.com.tr/ContentLink.aspx?contpg=64> [Erişim tarihi: 10.05.2022].
- Türkiye Turizm Sektör Raporu (2017).
https://www.tursab.org.tr/haberler/tursab-tuader-turizm-sektor-raporu-yayinlandi_16736
[Erişim tarihi: 22.05.2022].
- Tüfekçi, Ö,K. ve Öndül G. (2016), Engelli Turizmi ve Engelli Turizm Pazarı İçin Öneriler: Antalya İli Örneği, *Journal of Current Researches on Health Sector*, 6(1): 74-89.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü (2022).
<https://sozluk.gov.tr/> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Türk İşaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul Ve Esasların Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik (2006).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060414-2.htm> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982).
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf> [Erişim tarihi: 01.06.2022].
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2015). Ulaşılabilir Konaklama Tesisleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1): 148 - 151.
- Ulutaşdemir, N. (2007). Engelli çocukların eğitimi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5): 119-130.
- UNWTO (2021).
<https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals> [Erişim tarihi: 12,05.2022].
- Vos, S. ve Ivor A. (2008). Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe, *ENAT*.

- Yau, M,K,S., McKercher, B. and Packer, T,L. (2004). Traveling with a Disability: More than an Access Issue. *Annals of tourism research*, 31(4): 946-960.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006), Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): s. 87-97.
- Yenipınar, U. ve Eser S. (2014), Engelli Turistlerin Turlarda Karşılaştıkları Sorunlar: Turist Rehberleri Açısından Bir Değerlendirme, 15. *Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1132-1143), 13-16 Kasım, Antalya.
- Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2013), Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma, *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 46-56.
- Yıldırım, A. and Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, Z., Yıldız, S. and Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2): 61-80.
- Yılmaz, İ., Eren, D., Büyükkuru, M. and Çetin, B. (2016). Konaklama İşletmelerinin Engelli Turizmüne Yönelik Uygulamaları: Nevşehir Örneği, *II. Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu* içinde (ss. 766-786), 2-4 Mayıs 2016, Nevşehir.
- Yılmaz, A., Kalpaklıoğlu, N,Ü. ve Yılmaz, S. (2020). Engelli Bireylerin Turizme Katılımına Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Mevcut Durum Tespitine İlişkin Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2821-2839.
- Yılmazdoğan, O,C. ve Temizkan, S,P. (2014). Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 159-172.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11): 51-74.