

BODRUM DESTİNASYONUNDA ENGELLİ TURİZM PAZARININ DEĞERLENDİRİLMESİ*

Burhanettin ZENGİN¹
Burak ERYILMAZ²

ÖZ

Dünyada toplam engelli sayısı 600 milyon üzerindedir. Ülkemizde ise 8,5 milyondan fazla engelli bulunmaktadır. Dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelenen engelliler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir. Çağdaş toplum olmanın gereği ve temel bir insan hakkı olarak toplumda yaşayan her bireyin bütün hizmetlere ve olanaklara eşit ulaşması sağlanmalıdır. Seyahat etmek, dinlenmek ve gezip görmek de bu haklardandır. Araştırma Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve bu tesislerin yöneticilerinin bu konudaki görüşlerini almak amacıyla yapılmıştır. Analizler sonucunda otel yöneticilerinin bu pazarın önemini farkında olmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca turistik işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuata genelde uydıkları ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelli, Engellilik, Engelli Turizm Pazarı, Otel, Tatil Köyü

JEL Sınıflandırması: M 00

THE EVALUATION OF TOURISM MARKET FOR DISABLED PEOPLE IN BODRUM DESTINATION

ABSTRACT

The number of disabled people in the world is over 600 million. In Turkey there are also more than 8.5 million people who are disabled. The disabled people who are considered to be the biggest minority in the world mean that they are the biggest special market for tourism industry in the world. Each person has got the right to get services and facilities equally as a matter of basic human rights and being a contemporary society. To travel, to relax and to sightsee are some of these rights. The research was done in order to obtain the thoughts of the managers of these hotels and to evaluate the holiday villages and 4 and 5 star hotels in Bodrum regarding to the disabled tourism market. According to the results, it has been found out that the managers of the hotels are not aware of the importance of this market. And also that they obey the regulations and formalities but all these regulations and formalities are unsatisfactory.

Keywords: Disabled Person, Disability, Tourism Market For Disabled People, Hotels, Holiday Villages

JEL Classification: M 00

*Bu çalışma, Burak ERYILMAZ tarafından yapılmış Yüksek Lisans Tezinden yapılmıştır. “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010

¹ Yrd.Doç.Dr., Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, bzengin@gmail.com

² Öğr.Gör., Amasya Üniversitesi MYO, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, brkeryilmaz@gmail.com

1. Giriş

Engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri karşılamaktadır (Burnett ve Baker, 2001:5). İnsanlar doğuştan gelen bir bozukluk sebebiyle engelli olmasalar da her an doğal afetler, trafik ve iş kazaları, terör eylemleri gibi nedenler sonucunda engelli olabilirler. Aslında bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi “engelli” dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyşamayan insan “engelli insan”dır.

Avrupa Birliği İstatistik Kurumu EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre, Avrupa’da toplam 50 milyon engelli bulunmaktadır. Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmakta, 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahat etmekte, 22 milyon engelli günübirlik turizm faaliyeti gerçekleştirebilmektedir. Bu turizm aktivitesinin engellinin yanında en az bir refakatçi ile gerçekleştirildiği göz önüne alındığında, engellilerin 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği ortaya çıkmaktadır (www.tursab.org.tr). Ülkemizde “engelli turizmi” henüz çok yeni ve az bilinen bir kavramdır. Özellikle son yıllarda engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak ve çağdaş toplumları yakalayabilmek için çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ile konaklama işletmelerinin engellilere yönelik fiziksel düzenleme yapmaları zorunlu hale getirilmiştir.

Çalışma iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümü oluşturan *kuramsal çerçevede* engelli kavramı, dünyada ve Türkiye’de engelli nüfusu ve oranları verilmiş ve engelli turizmi hakkında bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünü oluşturan *alan araştırmasında* ise Bodrum’da bulunan turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticilerine uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular analiz edilerek öneriler sunulmuştur.

2. Çalışmanın Önemi

Bu çalışma konaklama sektöründe engelli bireylere yönelik yaklaşımlar hakkında bilgi vermesi ve ülkemizin önemli turizm destinasyonlarından birisi olan Bodrum’daki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmne ne kadar hazır olduklarını ortaya koyan, bu konudaki yasal mevzuata uyup uymadıklarını belirlemeye çalışan, tesis yöneticilerinin engelli turizmi ile ilgili düşüncelerinin alındığı bir çalışma olması açısından önemlidir.

3. Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi

Çalışmada ilk olarak engelli kavramına değinilmiştir. Daha sonra engellilerin toplum içerisindeki oranları verildikten sonra engelli turizmi kavramı açıklanmış ve konu ile ilgili mevzuat hakkında bilgiler verilmiştir.

3.1 Engelli Kavramı

Engelli kavramı çok tanıdık bir kelime gibi görünse de aslında içerik olarak tam bilinmemektedir. Bu kavram beraberinde sakat, özürlü gibi kavramları da çağrıştırmaktadır. Genel düzeyde engelli, özürlü, sakat sözcüklerinin aslında aralarında anlam farkları olduğu halde aynı anlama gelmek üzere kullanıldığı görülmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tıbbi açıdan yapmış olduğu engelli tanımı şu şekildedir: "Sağlık yalnız hastalık ve engelliliğin olmaması değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden tam bir sağlıklı olma durumudur. Engellilik ise bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinden belirli bir oranda, sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gereklerine uyamama durumudur. Bu kişiye de engelli denilmektedir" (www.who.int).

Engellilik doğuştan veya sonradan ortaya çıkan bir rahatsızlık, bir kaza ile bireyin kendi kendisine yapması gereken bedensel veya zihinsel faaliyetleri yerine getirmedeki yetersizlik veya kısıtlılığı ifade etmektedir. Bunların sonucunda da yürüme, görme, işitme, konuşma gibi faaliyetlerde çekilen zorlukların meydana gelmesidir. Aslında bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi "engelli" dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyşamayan insan "engelli insan"dır.

2002 yılında yapılan Türkiye Özürülüler Araştırması'nda engelli bireyler 6 grupta ele alınmıştır. Bu gruplar şunlardır (BÖİB ve TÜİK, 2004):

- Ortopedik engelli
- Görme engelli
- İşitme engelli
- Dil ve konuşma engelli
- Zihinsel engelli
- Süreğen (sürekli hastalık)
- Diğer engelliler

İnsanlar, yük taşıırken, aşırı yorgunken, hamilelikte ya da yaşlılıkta çevreye uyumda zaman zaman zorluklarla karşılaşır. Dolayısıyla dış mekân tasarımı insanın fiziksel gücünü bütünüyle kullanabildiği durumlar yerine yukarıda sayılan geçici ya da sürekli engellilik durumları da göz önüne alarak planlanmalıdır (YTÜ, 1992).

3.2 Engellilerin Toplum İçindeki Oranı

Dünyada toplam engelli sayısı 600 milyonun üzerindedir. Bu da dünya nüfusunun yaklaşık % 10'unu oluşturmaktadır. Sadece ABD'de 50 milyon engelli yaşamaktadır ki bu sayı toplam nüfusun % 19,3'üne denk gelmektedir. Yaşam süresinin artmasının sonucu olarak kolay yayılan hastalıklarda azalma, tıp teknolojisinde gelişme beklenirken engelli kişi sayısının da artması beklenmektedir. Örneğin ABD'de 2030 yılında yaklaşık 100 milyon engellinin olması beklenmektedir. Aile ve arka-

daşlarıyla birlikte seyahat eden bu kişiler, çok dikkat çekici ancak genellikle görmezlikten gelinen bir pazarı oluşturmaktadırlar (Yau ve diğ., 2004:946).

İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa'da 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Hareket zorluğu yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında bu rakam 130 milyon kişiye ulaşmaktadır.

Tablo 1: Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı %	Engelli Sayısı
İngiltere	62.008.048	27.2	16.866.189
Fransa	64.716.310	24.6	15.920.212
Almanya	81.802.257	11.2	9.161.852
Polonya	38.167.329	11.7	4.465.577
Hollanda	16.574.989	25.4	4.210.047
İspanya	45.989.016	8.7	4.001.044
İtalya	60.340.328	6.6	3.982.461
Çek Cumhuriyeti	10.506.813	20.2	2.090.855
Portekiz	10.637.713	19.9	2.116.904
Belçika	10.839.905	18.4	1.994.542
İsveç	9.340.682	19.9	1.858.795
Finlandiya	5.351.427	32.2	1.723.159
Romanya	21.462.186	5.8	1.244.806
Yunanistan	11.305.118	10.3	1.164.427
Macaristan	10.014.324	11.4	1.141.632
Danimarka	5.534.738	19.9	1.101.412
Avusturya	8.375.290	12.8	1.072.037
İrlanda	4.467.854	11	491.463
Slovakya	5.524.825	8.2	453.035
Slovenya	2.046.976	19.5	399.160
Estonya	1.340.127	23.7	317.610
Litvanya	3.329.039	8.4	279.639
Bulgaristan	7.563.710	3.3	249.602
Letonya	2.248.374	5	112.418
Kıbrıs Rum Kesimi	803.147	12.2	97.983
Lüksemburg	502.066	11.7	58.741
Malta	412.970	8.5	35.102

Kaynak: EUROSTAT (AB İstatistik Bürosu) 2011 verilerinden derlenmiştir.

Tablo 1'de görüldüğü gibi Avrupa Birliği üyesi ülkeler arasında Finlandiya % 32,2'lik oranla engelli nüfusun toplam nüfusa oranı en yüksek ülkedir. Ancak en fazla engelli nüfus yaklaşık 17 milyon kişi ile engellilere yönelik ayrımcılıkla mücadele konusunda öncü olan yasaları da çıkartan İngiltere'dedir.

EUROSTAT 2011 yılı verilerine göre 27 ülkeli AB'nin en kalabalık ülkesi 81 Milyon 802 bin 257 ile Almanya'dır. Tablo 1'deki % 11,20'lik orana göre örnek bir sosyal devlet yapısı olan Almanya'da engelli kişi sayısı 9 milyonun üzerindedir.

Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (BÖİB), Türkiye'de engellilerle ilgili veri eksikliğinin hizmet sunumunda yaşanan sorunların başlıca nedeni olduğu görüşünden hareketle 2002 yılında Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) şu anki ismiyle Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) işbirliği ile "Türkiye Özürlüler Araştırması"nı gerçekleştirmiştir. Genel sonuçları 2003 yılı Aralık ayında açıklanan araştırmaya göre, Türkiye nüfusunun % 12,29'unu engelli bireyler oluşturmaktadır (BÖİB-TÜİK, 2004). Ancak bu araştırma günümüze kadar yenilenmemiş olduğundan, şu an henüz II. Özürlüler Araştırması üzerinde çalışıldığından elimizde güncel bir veri bulunmamaktadır.

3.3 Engelli Turizmi

Dünyanın en büyük azınlığı olan engelliler aynı zamanda dünyanın en büyük özel pazarını da meydana getirmektedir. Bu pazarın en önemli hedeflerinden birisi ise; engelli turizmidir.

Engelli turizmi, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde turizm işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir.

Konunun insan hakları ve yasal yaptırım boyutlarının yanı sıra turizm endüstrisi üzerinde bir topluluk etkisi olduğundan da söz edilebilir. Engelli insanların da tıpkı engelsiz müşteriler gibi aileleri, iş ve sosyal hayatta arkadaşları vardır. Turizm tesislerine ve hizmetlere erişimdeki yetersizlik durumunun çarpan etkisi; engelli bireyle birlikte kendisine eşlik eden bireyleri de etkilemesidir. Engelli müşterilere hizmet vermediklerini belirten bir tesis yönetimi aslında benzer hizmetler talep eden küçük çocuklu ailelerin ve diğer müşterilerin oluşturduğu büyük bir pazarın varlığını göz ardı etmiş olur (Daruwalla ve Darcy, 2005:564).

Dünya Turizm Örgütü (WTO) 1 Ekim 1999 tarihinde "Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi" ni kabul etmiştir. Bu ilkeler kapsamında, "Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır" ve turizme katılma hakkı çerçevesinde "dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açıktır, engellilerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir" maddeleri bulunmaktadır (WTO,1999).

Engelli turizm pazarı dünya genelinde hızla gelişen bir pazardır. Rahatlama amacıyla seyahat etmek, iyi vakit geçirmek ve gezmek engelli olmayan kişilerin hakkı olduğu gibi engelli kişilerin de hakkıdır (Öztürk ve diğ., 2008:382). Turizmde çalışanların davranışları da dahil sosyal engeller bu kişileri seyahat etmekten alıkoymamalıdır (Mc.Kercher ve diğ., 2003:468).

2008 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin (TÜRSAB) hazırladığı raporda İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe – Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı araştırmanın sonuçlarına yer verilmiş ve Avrupa'daki engelli nüfusun yaklaşık % 70'inin seyahat ettiği belirtilmiştir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa'da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Euro'dan fazla olduğu söylenmektedir.

Avrupa'nın istatistik örgütü durumundaki EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre, Avrupa'da toplam 50 milyon engelli bulunmaktadır. Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmakta, 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahat etmekte, 22 milyon engelli gününbirlik turizm faaliyeti gerçekleştirmektedir. Bu turizm aktivitesinin engellinin yanında en az bir refakatçi ile gerçekleştiği hesap edildiğinde, engellilerin 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği ortaya çıkmaktadır (www.tursab.org.tr).

Türkiye için "Engelli Turizmi" kavramı yeni ortaya çıkmaya başlayan bir olgudur. Engellilerin hakları olmasına rağmen sosyal yaşama yeterli ölçüde katılmalarına paralel olarak turizm aktivitelerinden yararlanmaları da istenilen seviyede olmamıştır. Ancak son yıllarda engellilerin sosyal yaşama katılımlarını artıracak çalışmaların bir uzantısı olarak turizm alanında da bir takım gelişmeler görülmektedir. Ülkemizde çoğunlukla Türkiye Sakatlar Derneği öncülüğünde ve bazı yerel yönetimler tarafından organize edilen alternatif kamp seçenekleri ile engelliler için düzenlenen çeşitli gezi aktiviteleri her ne kadar organizasyon eksiklikleri ve yetersizlikler var olsa da engellilerin tatil ihtiyaçlarını gidermek için iyi niyetli girişimler olarak sayılabilir.

Ancak AB üye ülkelerinde durum çok farklıdır. Engellilere özel seyahat acenteleri, özel tasarlanmış ulaşım araçları, özel eğitilmiş elemanlar ve çok sayıda tatil seçeneğiyle gelişmiş ülkelerdeki engelliler tatil ihtiyaçlarını sınıksız bir şekilde gidermekte, bu da tedavilerine büyük bir katkı sağlamaktadır (Dağcı, 2009:6). Bununla birlikte tatile gidememek ve diğer boş zaman aktivitelerinde yer almamak, toplumun ortak kabul edilen yaşam tarzına ayak uydurmada bir yetersizlik olarak düşünülmektedir. Seyahat edemeyenler ve tatile gitmeyi tercih etmeyenler kendilerini bu yüzden depresyonda da hissedebilirler (Smith ve Hughes, 1999:124).

Türkiye'nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli konuklarımızın ülkemizde "engelsiz seyahat" edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde "Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi" oluşturulmuştur. Komite bünyesinde, seyahat acentalarının yanı sıra engellilere yönelik hizmet veren Alternatif Yaşam Derneği gibi sivil toplum kuruluşlarından temsilciler de danışman olarak hizmet vermektedir. Komite çeşitli alanlardaki turistik işletmelere ve ulaştırma alanındaki bazı altyapı tesislerine, engelsiz turizm bakış açısıyla ziya-

retler gerçekleştirmektedir. Bu ziyaretlerde dikkati çeken eksiklikler, önerilerle birlikte işletmelere bir rapor olarak sunulmaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Bununla beraber engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını belirtmektedirler. Engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odalarda ya da diğer olanaklarda bile engellilerin bunları kullanımında problemler çıkabilmektedir (www.tursab.org.tr).

3.4 Türkiye'de Engelli Turizmi İle İlgili Mevzuat

Türkiye tarafından imzalanan ve 3/12/2008 tarih ve 5825 sayılı kanunla onaylanması uygun bulunan **Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin** 18. maddesinde "Seyahat Özgürlüğü ve Uyraklık" başlığı altında "Taraflar devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğüne ve uyraklık hakkına sahip olduğunu kabul eder" denilmektedir (www.ozida.gov.tr). Ülkemiz tarafından da imzalanan Bu sözleşme toplam 50 maddeden oluşmaktadır ve taraf olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getirmektedir.

1982 tarih 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası uyarınca hazırlanan **Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik** 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin "Asli konaklama tesislerinin genel nitelikleri" başlıklı 18. maddesinin "c" bendinde bedensel engelliler için düzenlemelere şu şekilde yer verilmiştir:

"Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1'i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır" (Resmi Gazete, 2005).

ABD, dünyanın engellilere yönelik en gelişmiş, en detaylı yasalara ve kurumsal hizmetlere sahip ülkesidir (Küçüköğlü,2000). Ülkemizde kapasitesi 80 oda ve üzeri olan tesislerde en az 1 oda olmak üzere toplam kapasitenin % 1'i oranındaki odada düzenleme yapmak zorunlu iken 1990 yılında ABD'de çıkartılan Engelli Amerikalılar Yasası (ADA: The American With Disabilities Act) ile kapasitesi 25 odaya kadar olan tesislerde en az 1 odanın engelliler için düzenlenmesi istenmiştir (ADA:1990) . Yasayla ayrıca 76-100 oda arası tesislerde en az 4 odada, kapasitesi 500 ile 1000 oda arasındaki tesislerde ise toplam oda sayısının % 2'si oranında odalarda düzenleme yapmak zorunludur. Bu yasaya göre; tesis girişleri, otoparklar, odalarda yapılması gereken düzenlemeler belirlenmiş ve bu unsurlar günümüzde de sıkı denetime tabi tutulmaya devam etmektedir (www.access-board.gov).

Özürülüler Kanunu'na bağlı olarak 12 Temmuz 2006 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanan **Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürülülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi İle İlgili 2006/18 Sayılı Başbakanlık Genelgesi** kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapıların, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel altyapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış, umuma açık hizmet veren her türlü yapıların engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirileceği; Büyükşehir belediyeleri ve belediyelerin, şehir içinde kendilerince sunulan veya denetimlerinde gerçekleştirilen toplu taşıma hizmetlerinin engellilerin kullanımına uygunluğunu sağlayacağı, bu uygulamaların gerçekleştirilmesi için 7 yıllık süre tanındığı ve bu sürenin 7/7/2005 tarihinde başladığı belirtilmiştir (Resmi Gazete,2006).

Yalnızca standart gereksinimlere göre biçimlenmiş fiziksel çevreler sağlıklı kentsel çevreler oluşturamamaktadır. Sorunun, “engellilerin gereksinimlerinin sağlanması” biçiminde tanımlanması yerine, “insan gereksinimlerinin sağlanması” biçiminde ele alınması daha doğru olacaktır. Engellilerin toplumun bütünleşmiş bir parçası olduğunun kabul edilmesi, tasarımın “bütünleştirici”, “çoğulcu” ve “ayrım-sız” bir işleyişe sahip olması gerekliliğini beraberinde getirmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:36). Burada asıl önemli olan tamamen engellilere ayrılmış sadece onlara özgü bir çevre yaratmak yerine; genç, yaşlı, engelli ve toplumun tüm kesimlerinin kolayca ulaşabileceği bir çevre oluşturmaktadır. Engellilerin toplumsal hayata katılımları onları toplumdan izole ederek değil ancak bu şekilde mümkün olacaktır. Örneğin konaklama işletmesine gelen engelli birey kendisine normal otel müşterisi gibi davranılmasını beklemekle birlikte restoranlar, havuzlar ve benzeri bütün alanlara kolayca ulaşabilmeyi arzu etmektedir (Tantawy ve diğ., 2004:99).

4. Alan Araştırması ve Yöntem

Bu çalışma, “Bodrum'daki tesislerin engelli oda sayıları ve konumları nasıl bir dağılım göstermektedir?”, “tesislerde engellilere yönelik tesis olanakları nasıl bir dağılım göstermektedir?”, “engellilere yönelik olanaklar tesis türlerine göre farklılaşmakta mıdır?”, “tesis yöneticilerinin engelli turizmi hakkındaki görüşleri nasıl bir dağılım göstermektedir?” ve “ tesis yöneticilerinin engelli turizmi hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılaşmakta mıdır?” sorularına cevap aramak amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla çeşitli sorular geliştirilerek Bodrum'daki tesislerin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve tesis yöneticilerinin bu konudaki görüşleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada veri edinme tekniği olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Tesis yöneticilerine uygulanan anket formu; Artar ve Karabacakoğlu (2003), Öztürk ve diğ.(2008), Ray ve Ryder (2003) ve Atak'ın (2008) yayınlamış oldukları eserlerden faydalanılarak oluşturulmuştur. Anketin birinci bölümünde tesis yöneticilerinin demografik bilgilerine yönelik 9 soru, ikinci bölümünde tesislerin mevcut durumlarına yönelik 3 soru, üçüncü bölümünde tesis olanaklarıyla ilgili yönetici görüşlerine

yönelik 14 soru ve dördüncü bölümünde engelli turizmi ile ilgili tesis yöneticilerinin görüşlerine yönelik 10 soru olmak üzere toplam 36 soru yer almaktadır.

Araştırmanın evrenini Türkiye sınırları içerisinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri oluşturmaktadır. Araştırmanın geniş alanı kapsamı, zaman kısıtlılığı ve maliyet gibi nedenlerle araştırma kapsamına Bodrum’da bulunan Turizm İşletme Belgeli tesisler alınmıştır.

Bu araştırmada Bodrum’un seçilme sebebi; Türkiye’de önemli ve tercih edilen bir destinasyon olması, turizm işletme belgeli tesislerin sayıca çokluğu ve sağlıklı bilgi edinmede yardımcı olacak tanıdık işletme yöneticilerinin olmasıdır.

Araştırma kapsamına turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köylerinin alınma sebebi; engellilere yönelik yatırımın belirli bir maliyet getirmesi ve bu maliyetleri de ancak bu tesislerin karşılayabilmesidir.

Bir diğer neden ise Turizm Tesisleri Yönetmeliğinde kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesislerde 80 odaya kadar en az 1 oda olmak üzere tesis kapasitesinin % 1’i oranındaki odalarda engelliler için düzenleme istenmiş olması ve ayrıca “T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu”nda bu düzenlemelere yer vermesidir.

Anket önermeleri için elde edilen Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı incelendiğinde veri toplama aracı olarak kullanılan anketin 0,76 olan güvenilirliğinin, psikolojik testler ve tutum ölçekleri için kabul edilen 0,70 değerinden yüksek olması veri toplama aracının güvenilirliği açısından yeterli görülmektedir.

5. Bulgular

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden Mayıs 2011’de alınan ve Tablo 2’de gösterilen verilere göre Bodrum’da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin sayısı 59’dır. Çalışma süresince bu işletmelerden 40’ına ulaşılabildiği için çalışmanın uygulama ile ilgili bulguları, bu 40 tesisten elde edilen verilerden oluşmaktadır. Bu bilgilere göre anketlerin geri dönüş oranı % 67,8’dir. Dönen anketlerin yapılan ön incelemesinde herhangi bir tezat teşkil edecek veriler bulunmadığından tamamı değerlendirilmeye alınmıştır.

Tablo 2: Bodrum’da Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı Otel ve Tatil Köyleri

Tesis Türü	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı
5 Yıldızlı Tatil Köyü	3.026	7.111	9
4 Yıldızlı Tatil Köyü	702	1.721	3
5 Yıldızlı Otel	5.148	11.187	17
4Yıldızlı Otel	4.612	9.759	30
Tesis Toplamı	13.488	29.778	59

Kaynak: 02.05.2011 Tarihi İtibariyle Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden Alınan Bilgilerle Derlenmiştir.

Katılımcıların demografik yapılarına göre frekans ve yüzde dağılımları Tablo 3’de verilmiştir. Tesislerdeki yöneticilerin % 77,5’ini erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu, tesis yönetim kademesinde az sayıda bayanın bulunduğu görülmektedir.

Bodrum’da araştırmamıza katılan 4 ve 5 yıldızlı tesis yöneticilerinin % 85’inin lisans mezunu olması ülkemizin gözde turizm destinasyonlarından birisi olan Bodrum ve ülke turizmi açısından sevindirici bir göstergedir.

Tablo 3’te turizm alanında eğitim alan yöneticilerin sayıca çokluğu dikkat çekmektedir. Araştırmamıza katılan yöneticilerin % 85’inin turizmle ilgili eğitim aldığı görülmektedir. Turizm eğitimi alan yöneticilerin bu engelliler ile ilgili mevzuat hakkında aldıkları eğitimden dolayı bilgi sahibi oldukları düşünülebilir.

Araştırmamızda ulaştığımız tesis yöneticilerin % 80’lik bölümünün genel müdür ve önbüro müdürlerinden oluşması tesisle ilgili en doğru bilgileri almış olduğumuzun bir kanıtı sayılabilir.

Tablo 3: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

CİNSİYET	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Bay	31	%77,5
Bayan	9	%22,5
Toplam	40	%100
MEDENİ DURUM	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Evli	21	% 52,5
Bekar	19	% 47,5
Toplam	40	% 100
EĞİTİM DURUMU	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
İlk ve Ortaokul	0	% 0
Lise ve Dengi	4	% 10
Ön Lisans	1	% 2,5
Lisans	34	% 85
Lisansüstü	1	% 2,5
Toplam	40	% 100
EĞİTİM ALINAN ALAN	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Turizmle İlgili	34	% 85
Diğer	6	% 15
Toplam	40	% 100
İŞLETMEDEKİ POZİSYON	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Genel Müdür	24	% 60
Genel Müdür Yard.	1	% 2,5
Muhasebe Müdürü	1	% 2,5
Önbüro Müdürü	8	% 20
Satış Pazarlama Müd.	3	% 7,5
Tesis Sahibi	3	% 7,5
Toplam	40	% 100

Çalışmada incelenen 40 tesiste toplam 101 adet engelli odası bulunmaktadır. Muğla ilinde ise toplam 159 adet engelli odası bulunmaktadır (www.tursab.org.tr).

Tablo 4: Tesisler ve Engelli Oda Sayıları

SIRA NO	TESİS İSMİ	TESİS TÜRÜ	ODA/ YATAK KAPASİTESİ	ENGELLİ ODASI SAYISI
1	Wow Bodrum Resort	5 Yıldızlı Otel	496/1.100	8
2	Milta Işıl Club	5 Yıldızlı Otel	520/1.200	7
3	Kervansaray Otel	5 Yıldızlı Otel	450/920	6
4	Delta Beach Resort	4 Yıldızlı Otel	200/420	4
5	Torba Voyage	5 Yıldızlı Otel	505/1.250	4
6	Kefaluka Resort	5 Yıldızlı Otel	384/840	4
7	La Blanche Hotel Spa	5 Yıldızlı Otel	362/1.100	4
8	Vera Club Otel TMT	5 Yıldızlı Otel	374/800	4
9	Fuga	5 Yıldızlı Otel	220/450	3
10	İsis Otel	5 Yıldızlı Otel	374/800	3
11	Etap Altınel Bodrum Resort	5 Yıldızlı Otel	210/465	2
12	Agean Garden	4 Yıldızlı Otel	104/240	2
13	Hotel Samara	5 Yıldızlı Otel	251/550	2
14	Corinthia Labranda	4 Yıldızlı Otel	180/370	2
15	Golden Beach	4 Yıldızlı Otel	210/450	2
16	Armonia	5 Yıldızlı T. K.	380/950	2
17	Majesty Club Belizia Delux	5 Yıldızlı Otel	441/1.494	2
18	Hotel Ambrosia	4 Yıldızlı Otel	90/210	2
19	Azka Otel	5 Yıldızlı Otel	208/450	2
20	Club Blue Dreams	5 Yıldızlı Otel	224/470	2
21	Salmakis Resort Spa	4 Yıldızlı Otel	211/450	2
22	Royal Asırlık Beach	5 Yıldızlı Otel	380/820	2
23	The Marmara Bodrum	5 Yıldızlı Otel	95/200	2
24	Joy Club Bodrum	5 Yıldızlı Otel	224/600	2
25	Hotel Karia Princess	5 Yıldızlı Otel	110/230	2
26	Club Hotel Arinna	4 Yıldızlı Otel	133/280	2
27	Agean Dream Resort	5 Yıldızlı Otel	247/540	2
28	Club Forever	4 Yıldızlı Otel	210/500	2
29	Green Beach Resort	5 Yıldızlı Otel	479/1.400	2
30	Yelken Hotel Spa	5 Yıldızlı Otel	360/1.100	2
31	Club Ersan	5 Yıldızlı Otel	391/1.200	2
32	Diamond of Bodrum	5 Yıldızlı Otel	201/430	2
33	Kadikale Resort Spa	5 Yıldızlı T. K.	261/750	2
34	Yelken Hotel Mandalıncı	4 Yıldızlı Otel	95/200	2
35	Doria Hotel	5 Yıldızlı Otel	92/190	1
36	Club Voyage Charm	4 Yıldızlı Otel	160/380	1
37	Cesars Otel	4 Yıldızlı Otel	119/240	1
38	İzer Beach	4 Yıldızlı Otel	195/430	1
39	Grand New Port Hotel	4 Yıldızlı Otel	121/245	1
40	Dedeman Bodrum	4 Yıldızlı Otel	108/220	1
TOPLAM			11.366/24.934	101

Tablo 5’deki verilere göre anket çalışması yaptığımız tesislerin % 20’lik kısmı 5 ve daha az yıldır, % 30’luk kısmı 6-10 yıl arasında, % 30’luk kısmı 11-15 yıl arasında, % 20’lik kısmının ise 16-20 yıl arasında faaliyet gösterdiği görülmektedir. Bu verilerden hareketle çalışmamızda 20 yıldan da uzun süredir faaliyette bulunan bir tesis bulunmamaktadır.

Tablo 5: Tesislerin Hizmet Yılları

HİZMET YILI	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
5 ve daha az	8	% 20
6-10 yıl	12	% 30
11-15 yıl	12	% 30
16-20 yıl	8	% 20
21-25 yıl	0	% 0
26 ve üstü	0	% 0
Toplam	40	% 100

Araştırmaya katılan Bodrum’da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerine engelli odalarının bulunup bulunmadığı, varsa bu odaların bulunduğu katlar ve 1 yılda tesiste konaklayan engelli sayısının kaç kişi olduğu sorulmuştur. Elde edilen veriler de Tablo 6’da gösterilmektedir. Tesislerin % 100’lük bir kısmında yani çalışmaya katılan tesislerin tamamında engelli odası olduğu görülmektedir. Çalışmaya katılan tesislerin 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri olduğu göz önüne alındığında tesislerin tamamının yasal mevzuata uyduğu ve bünyelerinde engelli odası bulundurdukları görülmektedir.

Tablo 6: Tesislerin Engelli Odaları ve Engelli Turist Sayıları

ENGELLİ ODASI	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Var	40	% 100
Yok	0	% 0
Toplam	40	% 100
ODALARIN BULUNDUĞU KATLAR	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
Giriş	33	% 82,5
1.Kat	4	% 10
2.Kat	1	% 2,5
3.Kat	0	% 0
Diğer	2	% 5
Toplam	40	% 100
BİR YILDA KONAKLAYAN ENGELLİ SAYISI	FREKANS (f)	YÜZDE (%)
1-50 kişi arası	29	% 72,5
51-100 kişi arası	2	% 5
101 ve üzeri	1	% 2,5
Bilinmiyor	8	% 20
Toplam	40	% 100

Tesislerin % 82,5’inde odaların giriş katında bulunduğu ve hiçbirisinde 3. katta engelli odası bulunmadığı görülmektedir. Tesislerin tamamına yakınında en-

gelli odalarının giriş katta yer alması yasal mevzuatta tesislerde alan müsaitse odaların giriş katında bulunmasıyla ilgili tavsiyeye uyulduğunu göstermektedir. Bodrum'da genellikle tesislerin kat sayısının fazla olmamasının da bu sonucun ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğu düşünülebilir.

Çalışmamızda yer alan tesislerde bir yılda konaklayan engelli sayılarına baktığımızda tesislerin %72,5'lik kısmının 1-50 kişi arasında engelli konuk ağırladığı görülmektedir. Çalışmaya katılan tesis yöneticilerinin %20'si ise tesislerinde 1 yılda konaklayan engelli sayısını bilmediklerini belirtmişlerdir. Bu sayılara göre engelli bireylerin Bodrum destinasyonunu çok fazla tercih etmediklerini söyleyebileceğimiz gibi tesis yöneticilerinin birçoğunun da tesislerinde konaklayan engelli turistler konusunda istatistikî bilgilerinin olmadığı tespitinde de bulunabiliriz.

Tablo 7'de uygulanan anketin tesis olanaklarına ilişkin yönetici görüşlerinin işletme türlerine göre ki kare testi sonuçları tablolaştırılarak verilmiştir. Tabloda önermelerin her birine ait ki kare değeri, serbestlik derecesi ve anlamlılık düzeyi de belirtilmiştir. Araştırmada önermelere ait anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edildiğinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda satır ve sütunlar birleştirildiğinde bu anlamlılık düzeyine ulaşılamadığından ki kare testi sonuçları için kullanılabilen çapraz tablo üzerinden frekans ve yüzdeler dikkate alınarak aşağıdaki değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin tamamı engelli odalarındaki tuvalet ve banyoların engellilerin kullanımına tamamen uygun olduğunu düşünmektedirler. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Bedensel Engellilere İlişkin Esaslar Bölümünde oda banyolarında istenen sınırlı ve yetersiz düzenlemeleri engelli odası bulunan bütün tesislerin rahatlıkla yerinde getirdikleri söylenebilir. Bu sebepten dolayı tesis yöneticilerinin tamamının bu ifadeye katılmaları normal kabul edilebilir. Bununla birlikte yöneticilerin tamamı aynı görüşe katıldıklarından bu önermenin ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

“Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır” önermesine ise tesis yöneticilerinden hiçbiri katılmamıştır. Bu sonuca göre tesislerde bedensel engelliler dışındaki diğer engelli gruplarının göz ardı edildiği, onlara yönelik düzenlemelerin yapılmadığı söylenebilir. Yöneticilerin hiçbirisinin bu önermeye katılmamasından dolayı ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin büyük çoğunluğu “Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur” önermesine katırken, bu önermeye 8 yöneticinin katılmaması oldukça dikkat çekicidir. Çünkü araştırmaya katılan tesislerin tamamında engelli odasının bulunduğu daha önce tespit edilmiştir. Tesis bünyesinde engelli odası bulundururken, tesise gelecek olan engelliler için park yeri ayrılmaması bir çelişki olarak kabul edilebilir.

Tablo 7:Tesis Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşlerinin İşletme Türlerine Göre Ki-Kare Sonuçları

ANKETTE YER ALAN 13-26 ARASI ÖNERMELER	Tesis Türü	Tamamen / Çoğunlukta Katılıyor		Bazen / Ge- nellikle / Hiç Katılmıyo- rum		Ortalama	Ki Kare Değeri	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi
		f	%	f	%				
Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur	4* Otel	3	21,4	11	78,6	2,97	13,317	8	0,10
	5* Otel	12	50	12	50				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Tesisimizde engellilere yö- nelik uygulamalar yeterlidir	4* Otel	2	14,3	12	85,4	2,90	6,998	8	0,537
	5* Otel	8	33,4	16	66,7				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uy- gundur	4* Otel	14	100	0	0	4,82	2,028	2	0,363
	5* Otel	24	100	0	0				
	5* T.Köyü	2	100	0	0				
Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur	4* Otel	2	14,3	12	85,8	2,65	14,186	6	0,028
	5* Otel	5	20,8	19	79,2				
	5* T.Köyü	0	0	2	100				
Görme engelliler için gerek- li yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır	4* Otel	0	0	14	100	1,05	0,648	2	0,710
	5* Otel	0	0	24	100				
	5* T.Köyü	0	0	2	100				
Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır	4* Otel	1	7,1	13	92,9	1,95	9,152	8	0,330
	5* Otel	8	33,3	16	66,7				
	5* T.Köyü	0	0	2	100				
İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir	4* Otel	2	14,3	12	85,7	2,10	2,893	8	0,941
	5* Otel	4	16,7	20	83,3				
	5* T.Köyü	0	0	2	100				
Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağ- lanmaktadır	4* Otel	5	35,7	9	64,2	2,65	7,406	8	0,494
	5* Otel	7	29,2	17	70,9				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Asansörler tekerlekli san- dalye kullanımına uygundur	4* Otel	11	78,5	3	21,4	4,50	12,002	8	0,151
	5* Otel	22	91,6	2	8,4				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Ortopedik engellilerin ha- vuza girişini sağlamak ama- cıyla özel sistemlere sahibiz	4* Otel	0	0	14	100	1,52	8,571	6	0,199
	5* Otel	2	8,3	22	91,6				
	5* T.Köyü	0	0	2	100				
Engelliler için restoranları- mızda özel düzenlememiz mevcuttur	4* Otel	10	71,5	4	28,5	3,82	10,652	8	0,222
	5* Otel	18	75	6	25,1				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur	4* Otel	10	71,4	4	32,6	4,15	8,376	6	0,212
	5* Otel	21	87,5	3	14,5				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır	4* Otel	1	7,1	13	92,8	2,47	28,111	8	0,000
	5* Otel	4	16,7	20	83,9				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				
Çalışanlarımız engelli müş- terilere hizmet vermeye yeterli bilgiye sahiptir	4* Otel	2	14,3	12	85,6	2,67	32,621	8	0,000
	5* Otel	5	20,8	19	79,2				
	5* T.Köyü	1	50	1	50				

Tesis yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun engellilere hizmet verme konusunda personel sıkıntısı çektikleri de tablodan anlaşılmaktadır. 34 yönetici “Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır” önermesine katılmadıklarını belirtirken, 32’si “Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir” önermesine katılmayarak personel konusundaki sıkıntılarını da ifade ettikleri söylenebilir.

4 yıldızlı otel yöneticilerinin % 78,62’si tesislerinin mimarisini engelliler için uygun bulmazken, % 85, 4 gibi büyük bir çoğunluğu da tesislerinde engellilere yönelik olan uygulamaların yeterli olduğunu düşünmemektedir.

Araştırmaya katılan yöneticilerin tamamı tesis türüne göre bir farklılık olmamasızın görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazı kullanılmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca tesislerin çoğunda asansörlerde sesli uyarı sistemlerinin kullanılmadığı, işitme engelliler için görsel levhaların da yeterli düzeyde olmadığı tesis yöneticilerinin ifadelerinden anlaşılmaktadır.

Tesis yöneticilerinin tamamının “ Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur” önermesine katıldıkları görülmektedir. Ancak genel mahaller için durum farklılaşmaktadır. “Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur” önermesine 4 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinin % 85,8’i, 5 yıldızlı otel yöneticilerinin % 79,2’si ve 5 yıldızlı tatil köyü yöneticilerinden ise hiçbirisinin katılmadığı görülmektedir. Oda banyolarında istenen az sayıda düzenlemeler yapılırken genel mahallerdeki tuvalet ve banyolarda bu düzenlemelerin önemsenmediği söylenebilir.

Sadece 5 yıldızlı tesis yöneticisi olan 2 kişinin “Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz” önermesine katıldıkları görülürken diğerlerinin bu ifadeye katılmadıkları görülmektedir. Yukarıda bahsedilen bu 2 tesisteki yöneticilerin engelli turizm pazarının önemini farkında oldukları ve bu doğrultuda tesislerinde ilave yatırımlar yaptıkları sonucuna varılabilir.

Tablo 8 incelendiğinde tesis yöneticilerinin birtakım çelişkili ifadeleri dikkat çekmektedir. Örneğin “Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir” önermesine tesis yöneticilerinin çoğunluğunun katılmadığı görülmektedir. Yani bu yöneticilerde tesislerin mevcut yapılarının korunması, bu konuda yasal düzenlemeler ile ilavelerin yapılmaması görüşünün ağırlıkta olduğunu söylenebilir. Ancak “Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir” önermesine ise yöneticilerin hiçbirisinin katılmadığı görülmektedir.

Yöneticilerin tamamı “Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir” fikrine katılırken, 30’unun engellilerin sadece kendileri için özel tasarlanan tesislerde konaklamaları fikrine katılmadıkları görülmektedir. Hem engelliler için özel tesisler inşa edilmesi fikrine katılıp hem de engellilerin bu tesislerde konaklamaları gerekemediğini belirtmek bu konudaki kafa karışıklığının bir göstergesi olarak sayılabilir.

Anketin 29. önermesine hiçbirisi katılmadığından, bu önermenin ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

Tablo 8: Tesis Yöneticilerinin Eğitim Durumlarına Göre Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

ANKETTE YER ALAN 27-36 ARASI ÖNERMELER	Eğitim Durumu	Tamamen / Çoğunlukla Katılıyorum		Bazen / Genellikle / Hiç Katılmıyorum	
		f	%	f	%
Bodrum'daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar	Lise ve dengi	1	25	3	75
	Ön lisans	1	100	0	0
	Lisans	15	44,1	19	55,9
	Lisansüstü	1	100	0	0
Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	9	26,5	25	73,5
	Lisansüstü	0	0	1	100
Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir	Lise ve dengi	4	100	0	0
	Ön lisans	1	100	0	0
	Lisans	34	100	0	0
	Lisansüstü	1	100	0	0
Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdır	Lise ve dengi	1	25	3	75
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	9	26,5	25	73,6
	Lisansüstü	0	0	1	100
Bedensellere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	0
	Lisans	0	0	34	100
	Lisansüstü	0	0	1	100
Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	11	32,3	23	67,6
	Lisansüstü	0	0	1	100
Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	6	17,7	28	82,3
	Lisansüstü	1	100	0	0
Türkiye'de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	13	38,2	21	61,7
	Lisansüstü	1	100	0	0
Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	1	100	0	0
	Lisans	29	85,3	5	14,7
	Lisansüstü	1	100	0	0
Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur	Lise ve dengi	0	0	4	100
	Ön lisans	0	0	1	100
	Lisans	1	2,9	33	97,1
	Lisansüstü	0	0	1	100

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin engelli turizm pazarına olumlu bakmadıkları sonucuna da bu tablodan varılabilir. “Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder” önermesine 29 yöneticinin katılmadığı görülmektedir. Bu da tesis yöneticilerinin çoğunluğunun tesislerinde engelli müşteri ağırlamak istemedikleri anlamına gelebilir. Bu olumsuz düşüncenin sebebini ise yöneticilerin diğer müşterilere bağladığı yine bu tabloya bakarak söylenebilir. “Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez” önermesine yöneticilerin çoğunun katılmadıkları fikrinden hareketle müşterilerinin engelli bireylerden rahatsız olacaklarını düşündükleri söylenebilir.

Katılanların tamamına yakını “Bodrum destinasyonu engelliler için uygundur” ifadesine katılmadıklarını belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında değerlendirilen Bodrum’un, tesis yöneticilerine göre engelliler için uygun bir destinasyon olarak görülmediği söylenebilir. Bodrum destinasyonundaki coğrafi yapının tesis mimarilerine etki ettiği ve engelliler için uygun tesislerin bu bölgede yapılamaması bu sonucun çıkmasına neden olarak gösterilebilir. Ayrıca tesis yöneticilerinin kendi tesislerinde engelli turist ağırlama fikrine soğuk bakmaları da Bodrum’un engelliler için uygun olmadığını belirtmelerine neden olmuş olabilir.

Tablo 9’da ankette bulunan önermelere ilişkin tesis yöneticilerinin verdikleri cevapların eğitim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına yönelik yapılan ANOVA sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde tesis yöneticilerinin 5’li likert tipi anket maddelerine verdikleri cevaplardan elde ettikleri toplam puanlar doğrultusunda veri girişi yapılarak, elde edilen bu puanların eğitim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına bakılmıştır. Yönetici görüşlerine yönelik anketin 4. bölümünden elde edilen puanların hesaplanmasında “tamamen katılıyorum” ifadesi için 5, “çoğunlukla katılıyorum” ifadesi için 4, “bazen katılmıyorum” ifadesi için 3, “genellikle katılmıyorum” ifadesi için 2, “hiç katılmıyorum” ifadesi için ise 1 değerleri dikkate alınarak anketin uygulandığı yöneticilerin bu bölümde toplam 10 maddede en fazla 50, en az 10 puan almaları beklenmiştir.

Tablo 9: Yöneticilerin Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

	F	p	Anlamlı Fark
Gruplararası	6,147	0,002	LÜ-LİSE
Gruplarıçi	–	–	ÖL-LİSE
Toplam	–	–	–

$p < 0,05$

Elde edilen analiz sonuçlarına göre yöneticilerin görüşleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır, $F(3,36)=6,147$; $p < 0,05$. Başka bir deyişle yöneticilerin uygulanan anketin 4. Bölümü olan kendi görüşlerine yönelik önermelerden elde ettikleri puanlar, yöneticilerin eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Eğitim durumları arasında oluşan farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre,

lisansüstü eğitim almış yöneticilerin ($\bar{X} = 49,00$; $S=0,00$), lisans eğitimi almış yöneticilerin ($\bar{X}=41,97$; $S=7,16$) ve ön lisans eğitimi almış yöneticilerin ($\bar{X}=41,00$; $S=0,00$), lise ve dengi okullardan mezun yöneticilere ($\bar{X} = 27,00$; $S=2,16$) göre kendi görüşlerine yönelik önermelere verilen cevaplarda daha olumlu oldukları belirlenmiştir.

Lise ve dengi, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim alan yöneticilerin tamamı “Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir” önermesine katılmışlardır. Bu durum tesis yöneticilerinin aldıkları eğitim ne düzeyde olursa olsun engelli turizmüne bakış açılarını ortaya koyması açısından önemlidir.

“Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder” önermesine sadece lisans eğitimi almış yöneticilerin % 32,3 ile katıldıkları görülmektedir. Oysa ağırlıklı olarak turizm eğitimi almış araştırmaya katılan tesis yöneticilerinden, müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapmadan herkese eşit hizmet verilmesi ilkesini benimseyerek bu önermeye daha yüksek oranlı bir katılım olması beklenebilirdi.

“Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır” önermesine ön lisans ve lisansüstü eğitim alan yöneticilerin tamamının yanı sıra lisans eğitimi alanların da büyük çoğunluğunun katıldıkları görülmektedir. Böyle bir işbirliğine gidildiği takdirde tesis yöneticilerinin buna destek verecekleri sonucuna varılabilir.

6. Sonuç ve Öneriler

Gelişmiş ülkelerin çoğunda engellilerin turizm hareketlerine katılımı önemli oranda teşvik edilmekte ve engelliler topluma kazandırılmaya çalışılmaktadır. Ülkemizde ise engelliler turizme katılımlarının önünde hala pek çok engel bulunmaktadır. Bu engellerin arasında fiziksel altyapı yanında, yasal ve toplumsal engeller de mevcuttur. Engellilerin önündeki tüm yasal, toplumsal ve fiziksel engeller kaldırılmadıkça, ne yerli ne de yabancı engelli insanların ülkemizdeki turizm hareketlerine katılımlarının tam olarak sağlanması mümkün olmayacaktır.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre, Bodrum’da faaliyet gösteren ve çalışmamıza katılan 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticilerinin çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer endüstri dallarına göre çalışan bayan sayısının fazla olduğu turizm sektöründe, dünya genelinde olduğu gibi işletme tepe yönetimlerinde erkek hâkimiyetinin devam ettiği ve Bodrum’daki tesislerde yönetici pozisyonunda bayanların fazla şans bulamadıkları görülmektedir.

Anket uygulamasından çıkan sonuçlara göre Bodrum’daki 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyü yöneticilerinin % 85’inin lisans mezunu olduğu ve yine % 85’inin turizmle ilgili eğitim aldığını tespit etmek sevindiricidir. Bu sonuç sektörde turizm eğitiminin öneminin kavrandığının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Ayrıca an-

ket sorularına verilen cevapların konuya hakim kişilerce cevaplandırıldığı bir göstergesi olarak da düşünülebilir.

Konaklama tesislerindeki oda kapasiteleri ve sahip oldukları engelli oda sayılarına bakıldığında, tesislerin büyük çoğunluğunun yasal mevzuata uyarak sadece kapasitelerinin % 1'i oranındaki odayı engelliler için düzenledikleri görülmüştür. Bu oranın üzerinde engelli odasına sahip tesis sayısı yok denecek kadar azdır. Tesislerin yasal mevzuata uyduklarının görülmesi açısından bu sevindirici bir sonuç olabilir. Ancak tesislerde engelli oda sayısının yasal mevzuatın üstünde olmaması tesislerin engelli turizmüne bakış açıları hakkında da ipucu vermektedir. Verilerden anlaşılacağı gibi bu tesislerin engelli turistlere hizmet verme konusunda pek de hazır ve istekli olmadıkları görülmektedir.

Tesislerdeki engelli odalarının % 82,5'inin olması gerektiği gibi tesislerin giriş katlarında bulunduğu tespit edilmiştir. Engelli bireylerin kolay ulaşabilmeleri için odalarının giriş katta olması önemlidir. Bodrum'da araştırma kapsamındaki tesislerde bir yılda konaklayan engelli sayısı % 72,5'lik oranla 1-50 kişi arasında ve oldukça düşük seviyededir. Söz konusu tesislerde bulunan engelli odalarının, engellilere yönelik düzenlemelerin ve sağlanan kolaylıkların yetersizliğinden, bu tesislerde konaklayan engelli turist sayısı da az olmaktadır.

Az sayıda olan engelli odalarındaki düzenlemelerin standartlara uygun olduğu verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. Yöneticilerin tesislerde engelliler için düzenlemeler yapılırken sadece belirli sayıda odada düzenleme yapmanın yeterli olduğunu düşünmeleri ve bunu yaparken de sadece tekerlekli sandalye kullanan bedensel engellilerin düşünüldüğünü, diğer engelli türlerinin göz ardı edildiği görülmektedir. Yukarıdaki sonucu destekler nitelikte yöneticilerin büyük bir kısmı tesis asansörlerinin tekerlekli sandalye kullanımına uygun olduğunu belirtmişler fakat asansörlerde sesli uyarı sistemlerinin kullanılmadığını belirtmişlerdir.

Tesis yöneticilerinin % 80'i otoparklarında engelli park yerinin mevcut olduğunu belirtmişlerdir. Ancak bu park yerlerinin park alanındaki tesise en yakın bölümde yer alması, üstünün tesis girişine kadar kapalı olması gibi uluslararası standartlara uygun olarak düzenlenmediği gözlemlenmiştir. Sadece engelli park yeri tabelasının bulunması o alanın gerçekten engelli park yeri olduğu anlamına gelmemektedir.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin tamamı engelliler için özel tesisler inşa edilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu düşüncüyü lisans mezunlarının paylaşması düşündürücüdür. Bu sonuç yöneticilerin engellilere hizmet verme konusunda çok istekli olmadıklarını engellilerin özel tesislerde tatil yapmaları gerektiğini düşündüklerine yorulabilir. Ancak engelli insanlar bunun tam tersini düşünmekte, tatil yapacakları otelin sadece engellilere hizmet vermesini istememektedirler. Aslında böyle bir uygulama ayrımcılık anlamına da gelir ve engelli insanları toplumdan tecrit etmeye kadar varabilir.

Bu düşünceyle tezat oluşturacak şekilde bir taraftan engellilerin özel tesislerde konaklamaları gerektiği düşünülürken diğer taraftan da yapılacak düzenlemelerin tesise ilave maliyet getirmesinden dolayı göz ardı edilebileceği fikrine karşı çıkmaları bu konudaki kafa karışıklarını da ortaya koymaktadır.

Ancak bu ayrımcılık sayılabilecek düşünceyi belki de destekleyebilecek mahiyette, araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin % 82,5'i engelli turistlerin tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkileyeceğini düşünmektedir. Ayrıca % 72,5'lik bir bölümü "Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder" önermesine katılmadıklarını belirterek bu konudaki görüşlerini açıkça koymuşlardır. Tesis yöneticilerinin % 97,5'lik bir bölümünün Bodrum destinasyonunu engelliler için ideal destinasyon olarak görmedikleri tespit edilmiştir.

Engelli bireylerin evlerine hapsolmadan toplumsal hayata katılmalarını sağlamak için yapılması gerekenler konusunda başta yerel yönetimlere olmak üzere toplumun bütün kesimlerine görevler düşmektedir. Engellilerin başta sokak ve caddelerin kullanımı olmak üzere; hastaneler, okullar, alışveriş merkezleri, yiyecek içecek işletmeleri gibi kamuya ve/veya özel teşebbüse ait binalara ulaşabilmeleri, girişlerinde ve iç mekânlarda rahat hareket edebilmeleri, toplu taşıma araçlarından yararlanabilmeleri gibi öncelikli konularda eksiklikler devam ettiği sürece seyahate çıkmayı düşünmeleri ya da konaklama tesislerinde tatil yapmaları da zor gözükmektedir.

Yukarıda yaptığımız açıklamalar doğrultusunda, engelli turizmle ilgili Türkiye'de yapılabilecekler konusunda aşağıdaki gibi öneriler getirilebilir;

- Her şeyden önce modern dünyanın engellilerin haklarına yönelik yasal düzenlemeleri ışığında ülkemizdeki yasal mevzuatta iyileştirmeler yapılmalıdır.
- Turizm tesislerinde engelliler için yapılması istenen düzenlemeler yeniden gözden geçirilmeli, uluslararası standartlara uygun şekilde genişletilmelidir.
- Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesisler için kapasitenin % 1'i oranında odada engelli düzenlemeleri istenmektedir. Bu oranın yerine çağdaş toplumlardaki benzer uygulamalarda olduğu gibi her 100 odada en az 4 odanın engelliler için düzenlenmesi istenebilir ve sadece turizm işletme belgeli tesisler değil belediye belgeli tesisler de bu kapsama alınabilir. Bu sayede Yönetmeliğin tüm turizm belgeli işletmeleri kapsayacak biçimde düzenlenmesi ile yönetmelik dışında kalan işletmelerin de engellilere hizmet verir hale gelmesi sağlanabilecektir.
- Evrensel değerlerle barışık ve evrensel kurallara uygun engellilere yönelik yatırımları gerçekleştiren firmalara özel teşvikler sağlanabilir.
- Yapılan düzenlemeler Kültür ve Turizm Bakanlığı dışında bu konuda uzman birimler tarafından da denetlenmelidir. Bu denetimler Bakanlığa görüş olarak bildirilip belgelendirme ve denetim konusunda son karar Bakanlığa bırakılabilir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm işletmelerini teşvik etmek amacıyla, engellilere iyi hizmet veren işletmelere "Engelli Dostu Tesis" sertifikası verebilir.

İşletmeler sertifika ile kendilerini hem iç hem de dış pazarda tanıtarak engelli turizm pazarından kendilerinin ve dolayısıyla ülkemizin payını artırabilirler.

- Tatil yapabilen engelli sayısının artırılması için engelli odası bulunan tesisler engellilere yönelik özel indirimler uygulayıp talep artışı sağlayabilirler. Özellikle düşük sezonlarda, doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde bu oranlar daha da yüksek tutulabilir.

- Seyahat acentaları ve otel rezervasyon görevlileri engelli ihtiyaçları konusunda bilgilendirilmelidir. Engelli müşteriye tesiste kendilerine sunulan imkânlar kadar uygun olmayan yönler hakkında da bilgi verilmelidir.

- Tesisler web sayfalarında, tanıtım materyallerinde sadece engelli oda sayılarını belirtmekle kalmayıp, engelliler için verdikleri tüm hizmetlere vurgu yapmalı, aynı zamanda gerekli olmasına rağmen, tesiste verilemeyen hizmetler hakkında da bilgiye yer vermelidir.

- Engelliler için turizm tesislerinde yapılacak olan düzenlemeler diğer müşterilerin kullanımı için engel teşkil etmemelidir. Aksine engelliler için yapılan düzenlemeler yaşlılar, hamile bir kadın, çocuk arabası süren veya küçük çocuklu bir anne, ağır paket, bavul vb bir eşya taşıyan insanlar için de faydalı olacağı düşünülmelidir. Engellilere özgü alanlar yaratmayı amaçlamak yerine tüm alanların herkes için olduğu kadar engelliler için de ulaşılabilir olması hedeflenmelidir.

- Otellerde engellilere ayrılan otoparkların, bina girişine en yakın yerlerdeki otoparklar olmasına dikkat edilmelidir. Bu sayede kendi aracıyla tesise gelen engelli müşteri daha az mesafe kat ederek girişe ulaşabilmelidir. Ayrıca otopark ile bina girişine kadarki yolun üzerinin kapalı olması engelli bireyi kötü hava şartlarından koruyacaktır.

- Tesislerde asansörleri engellilerin de kullanabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Bu asansörlerin kapısına kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşılabilirliktir. Kumanda düğmelerinin tekerlekli sandalyedeki insanın da uzanabileceği yüksekliğe konulması, görme ve işitme engelliler için sesli kullanım panolarının olması engellilerin kullanımını kolaylaştıracaktır.

- Özellikle engelli oda sayısı fazla olan tesislerde, engelli grupları geldiğinde veya yoğunluk yaşandığında geçici olarak kullanılacak, check-in ve check-out işlemlerini rahatlıkla yapabilecekleri ayrı bir banko oluşturulabilir.

- Engelli bireyler sağlıklı insanlara göre daha hassas olmaktadır. Onlara karşı takınılacak yanlış bir tavır sadece bu kişileri üzmemekle kalmayacak tesisten memnuniyet derecelerini de olumsuz yönde etkileyecektir. Bu sebepten otel personeli eğitim programlarına engelli konuklara nasıl davranmaları gerektiğiyle ilgili eğitim konuları eklenmelidir.

- Türkiye’de gönüllü kuruluşlar olmak üzere sadece engellilere hizmet veren turizm tesisleri de bulunmaktadır. Bu durum aslında engellilerin toplumsal hayata katılmaları, herkesin eşit olarak hizmetlerden yararlanması, ayrımcılık yapılmaması gibi düşüncelere ters düşmektedir. Ancak kendi başına seyahat edemeyen, sürekli hastalığı bulunan, ekonomik gücü yetersiz engelli bireyler için bu tesislerin sayılarının artırılması da gerekmektedir.

• Devlet; Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm sektöründeki birlikler ve/veya sivil toplum kuruluşları aracılığı ile engelli bireylere ekonomik destek sağlayarak ya da sponsorlar aracılığı ile sosyal projeler yürüterek engellilerin turizm işletmelerinde refakatçileri ile birlikte tatil yapmalarına olanak sağlayabilir.

• Engelli turizmi konusundaki en önemli sorun bilinçtir. Ülkemizde engellilik durumu; çaresizlik, acıma, eve hapsolme kavramlarını çağrıştırmaktadır. Bu bilinci değiştirmek için sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, bakanlıklar toplumu bilinçlendirme faaliyetlerine ağırlık vermelidirler.

• Her şeyin temeli eğitimidir felsefesinden hareketle; eğitim hayatı boyunca tüm toplum bireyleri, engelli ve engellilik konularında bilinçlendirilmeli, iş hayatı içindeki kamu ve özel sektör çalışanları da zaman zaman hizmet içi eğitimlerle engelli turizmi ve engellilerin hakları konusunda, onlara karşı ayrımcılık yapılmaması gibi konularda bilinçlendirilmeleri gerekir.

Kaynaklar

ADA, (1990), “ Americans With Disabilities Act”, <http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>, 04.11.2011

ARTAR, Yıldız ve Çağla Karabacakoğlu , (2003) , “ Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması, Basılmamış Uzmanlık Tezi, Milli Prodüktive Merkezi, Ankara.

BÖİB (Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı), TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), (2004), Türkiye Özürlüler Araştırması 2002, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

BURNETT, John ve Heather Bender Baker, (2001), “ Assessing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer”, Journal of Travel Research, Vol.40, s.4-11.

DAĞCI, Ergül (2009), “ Engelsiz Tatil Mümkün Mü?”, Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi, Sayı 2, s.6.

DARAWULLA, Pheroza ve Simon Darcy, (2005), “ Personal and Societal Attitudes to Disability”, Annals of Tourism Research, Vol.32, No.3, s.549-570.

EUROSTAT (European Commission Statistics), (Avrupa Birliği İstatistik Bürosu), “ Avrupa Birliği Üye Ülkelerin Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları”,

http://www.ozida.gov.tr/guncel/bm_eng_hak.htm, 08.12.11

<http://nui.epp.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>, 05.05.11

<http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm>,12.05.11

<http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz/08suPazar.asp>
18.05.11

KÜÇÜKOĞLU, Semra, (2000), Özürlülerin Topluma Katılımında Müzelerin Rolü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

McKERCHER, B., T.Packer, M.K.Yau, P.Lam, (2003), “Travel Agents As Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities”, Tourism Management, Vol.24, s.465-474.

ÖZTÜRK, Y., A.Yaylı, M. Yeşiltaş, (2008), “Is the Turkish Tourism Industry Ready For a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers”, Tourism Management, vol.29, s.382-389.

RAY, Nina M. ve M. Ellen Ryder, (2003), “Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion Of The Travel Needs and Motivations of the Mobility Disabled”, Tourism Management, Vol.24, s.57-72.

RESMİ GAZETE, (2005), Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 21 Haziran 2005

RESMİ GAZETE, (2006), Kamu binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Hale Getirilmesi İle İlgili Genelge, 12 Temmuz 2006

SMITH, Vanessa ve Howard Hughes, (1999), “ Disadvantaged Families and the Meaning of the Holiday”, International Journal of Tourism Research, Vol.1, s.123-133.

TANTAWY, A., W.G.Kim ve S.Pyo, (2004), Evaluation of Hotels to Accomodate Disabled Visitors, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol.5, No.1,s.91-101.

WHO (World Health Organization), “ Engelli Türleri”,

<http://www.who.int/disability>, 08.05.11

WTO (World Tourism Organization), (1999),“Turizmde Global Etik İlkeler”,

http://www.worldtourism.org/code_ethics/pdf/languages/Turkey.pdf,28.08.09

YAU, M.K., B. Mc Kercher, T.L. Packer, (2004), “ Travelling With a Disability More Than an Access Issue”, Annals of Tourism Research, Vol.31, No.4, s.946-960.

YTÜ (Yıldız Teknik Üniversitesi) , (1992), Şehir ve Bölge Planlama Bölümü Tasarım Klavuzu, Mimarlık Fakültesi Yayınları, İstanbul.

