



JOURNAL OF SOCIAL AND HUMANITIES SCIENCES RESEARCH

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Open Access Refereed e-Journal & Refereed & Indexed

Article Type	Research Article	Accepted / Makale Kabul	11.09.2019
Received / Makale Geliş	11.07.2019	Published / Yayınlanma	12.09.2019

TURİZM PAYDAŞLARININ BAKIŞ AÇILARIYLA ENGELLİ TURİZMİ: KONYA ÖRNEĞİ¹

DISABLED TOURISM FROM THE VIEWS OF TOURISM STAKEHOLDERS: THE CASE OF KONYA

Meltem ÖZEREN

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-5161-3232

Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0001-7207-3987



Doi Number: <http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.1357>

Reference: Özeren, M. & Büyükşalvarcı, A. (2019), Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği, *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(42): 2486-2499.

ÖZET

Sağlıklı bireyler gibi engelli bireylerin de dinlenmeye, eğlenmeye, gezip-görmeye seyahat etmeye ihtiyaçları vardır. Engelli bireyler açısından turizme katılım, ifade edilen ihtiyaçlarını karşılamak ve toplumda yer bulmalarını sağlamak açısından önemli bir yere sahiptir. Bu ihtiyaçlarını karşılayabilmelerinin ilk koşulu turizm sektörü çalışanlarının bu hususta bilinçlenmeleri ve altyapı olarak engelli bireylere hizmet sağlamada hazır olmalarına bağlıdır. Ayrıca engelli bireylerin turizme katılımlarını artırabilmek için turizm paydaşlarının bilinçli hale getirilmesi onlar tarafından erişilebilir bir ortam yaratılması gerekmektedir. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışmada veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinden olan yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda, Konya'da görev yapan Kültür ve Turizm Müdürlüğü çalışanlarına, Konya Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına, TURSAB Konya yürütme kurulu çalışanlarına, Konya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki departman yöneticileriyle, seyahat acenteleri çalışanlarına ve yerel halka ayrı ayrı sorular yöneltilerek mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Son olarak sonuçlar değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın bulguları doğrultusunda katılımcıların çalıştıkları kurum/ kuruluş ve işletmelerinin engelli bireylerin kullanıma uygun olduğu ve Konya ilinin engelli bireyler için coğrafi açıdan en elverişli şehir olduğu görülmektedir. Fakat yerel yönetimlerin bu konuya eskiye göre daha meyilli oldukları ama eksik taraflarının da bulunduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Turizm Paydaşları, Konya

ABSTRACT

Like healthy individuals, people with disabilities also need to travel to rest, have fun, to travel. Participation in tourism in terms of disabled individuals has an important place in terms of meeting their stated needs and ensuring their place in the society. The first condition of meeting these needs depends on the awareness of the employees of the tourism sector and their readiness to provide services to the disabled people as infrastructure. In addition, in order to increase the participation of disabled individuals in tourism, it is necessary to create an accessible environment by making tourism stakeholders conscious. In this study, face to face interview technique, which is one of the qualitative research methods, is used as data collection tool. In this context, interviews were conducted with the employees of the Directorate of Culture and Tourism in Konya, the employees of Konya Metropolitan Municipality, the staff of TURSAB Konya, the managers of the department in the hotels operating in the province of Konya, travel agencies employees and the local people. Finally, the results were evaluated and recommendations

¹ Bu makale, 08.05.2019 tarihinde savunması yapılan "Turizm Paydaşlarının Bakış Açılıyla Engelli Turizmi: Konya Örneği" isimli tezden türetilmiştir.

were made. According to the findings of the study, it is seen that the institutions and enterprises where the participants work are suitable for use by disabled individuals and Konya is the most favorable city geographically for disabled individuals. However, it is seen that the local administrations are more inclined to this issue than before but they also have deficiencies.

Keywords: Disabled Tourism, Tourism Stakeholders, Konya

1. GİRİŞ

Dünya’da engelli kişilerin sayısı yaşanan nüfusunda etkisiyle gün geçtikçe artmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2011: 2). Dünya nüfusunun büyük bir kısmının engelli olarak yaşamını sürdürdüğü ve bu bireylerin çoğunluğunun refakatçileri ile birlikte sosyal faaliyetlere katıldığı göz önünde bulundurulduğunda, engelli bireylerin turizm ve seyahat endüstrisi için çok önemli bir pazar potansiyeli meydana getirdiği söylenebilmektedir. Ancak, araştırmalara göre seyahatleri süresince karşılaştıkları çeşitli sorunlardan dolayı engelliler ve engelli yakınları turistik faaliyetlere katılmayı daha az tercih etmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88). Engelli bireyler, yaşam alanları da dâhil bütün mekânlarda ve buralara ulaşma aşamasında birçok engelle karşı karşıya gelmektedir (Müftüoğlu, 2006: 2). Engellilerin diğer sağlıklı bireyler gibi alışverişe, tiyatroya, sinemaya ya da bir turizm tesisine gitmesi çok normaldir. Fakat yaşanan ulaşılabilirlik yetersizliğiyle konaklama ve ulaşım olanaklarındaki yetersizlikler bir araya geldiğinde engelliler turistik organizasyonlara katılma hususunda da zorluklar yaşamaktadırlar (Bulgan ve Çarıkçıl, 2015: 18). Bir turizm işletmesinin her birey için ulaşılabilir olması ülke ekonomisi açısından büyük önem taşımaktadır. Engelli kişiler bakımından bakıldığında ulaşılabilirlik sadece tekerlekli sandalye kullanıcılarıyla ilgili bir kavramdan olmaktan ziyade, engeli olan bütün bireylerin rahatlıkla girebilecekleri açık alanlar, tesisler ve binalar için kullanılan bir terimdir. Bir turizm işletmesinin diğer işletmelere göre daha ulaşılabilir olması ve bu durumda engelli bireyleri bilgilendirmek o turizm işletmesine rekabet açısından da büyük yarar sağlayacaktır (Pehlivanoğlu, 2012: 28). Engelli bireylerin boş zaman etkinliği olarak turizme katılımlarını engelleyen kısıtlılıkları ve sorunları anlamak gerçekten çok önemlidir (Kim, 2008: 9). Engelli bireylerin destinasyon seçimlerinde ulaşılabilirlik ve altyapı turizm işletmelerinin varlığı açısından da oldukça önem taşımaktadır. Çünkü engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere ulaşılabilirlik için uygun işletmeleri bulamadıklarında destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte ya da seyahatlerini iptal etmek zorunda kalmaktadır (Darcy ve Pegg, 2011: 468). Bu sebeple var olan engellerinden ötürü seyahat edemeyenlerin turizm faaliyetlerine katılmalarını özendirmeli ve bunun için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır (Şahin, 2012: 2). Türkiye’de “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanmış olup engelli kişiler için gereken standart ve sınıflandırmalara değinilmiştir. Bu yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli kişiler için belirli düzenlemeler bulunmaktadır. Tesislerde, toplam kapasitesinde 80 ve üzerinde oda bulunan tatil köyleri ve otellerde en az bir odanın, toplamdaki oda sayısının %1 oranının engelli bireyler için ayrılması zorunludur. Ayrıca işletme girişinde, genel tuvaletlerle, mola noktaları ve bir ya da birden fazla yeme içme ünitelerinde düzenlemelere gidilmektedir. Eğlence merkezleri ve Temalı parklarda ise kendi türlerinin minimum niteliklerinde belirtilen biçimde fiziksel yetersizlikleri olan kişilerin kullanımına elverişli düzenlemelerin olması istenmektedir (Resmi Gazete, 2005: Madde 18). Bu düzenlemelerin özel işaretleme yöntemleriyle belirtilmesi gerekmektedir. Bu madde tüm işletmeleri kapsamaktadır. Ayrıca yine yönetmeliğin 6. kısım 55. maddesinde düzenlenmesi gereken esaslara değinilmiş ve j bendinde engelli bireylere yönelik esasların düzenleneceği belirtilmiştir (Resmi Gazete, 2005: Madde 55). Konaklama işletmelerinde T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın oteller için sınıflandırma formunda işletmelerin taşınmaları gerekli olan niteliklerinin yanı sıra engelli bireylere ilişkin yapmalarını istedikleri düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu sınıflandırma formunda yer alan işletmede ki olanakları her biri için bir puan karşılığı bulunmaktadır. İşletmelere yıldız verilirken bu formda elde ettikleri puanlar doğrultusunda sınıflandırılmaktadır (Çizel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 32-33). Tesislerin sınıflandırılmasında kullanılan sınıflandırma formu içindeki fiziksel engelli bireylerle ilgili düzenlemeler ve bu düzenlemelerin puan karşılıkları aşağıdaki gibidir. Buna göre (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2010):

Madde 4: Fiziksel engelli bireyler için tesis girişinde düzenleme, (Girişteki kapı ile yol arasındaki rampa meyili %6’yı geçmiyorsa değerlendirilmektedir (2 puan))

Madde 8: Fiziksel engelli bireyler için bahçede yapılan düzenleme, (Bahçede rampa varsa %6 meyilden az olmalı ve genişliği en az 180 cm olmalı ve düz ve herhangi bir engeli olmadan yapılmalıdır (2 puan))

Madde 26: Asansörlerde kumanda düğmeleri fiziksel engelli bireyler için yatay veya 90-130 cm ebadında, (Asansörlerde kapının genişliği en az 80 cm olmalı ve kabin içerisinde minimum 80-90 cm yüksekliğinde bar bulunmalı (3 Puan))

Madde 57: Bedensel engelli bireyler için yatak odasının halıyla kaplı zemin düzenlemesi, (4 puan) (Tek kişilik odalar 17 m²'den, giriş holü 150 cm'den, dar kenarı 345 cm'den küçük olmamak kaydıyla, iki kişilik odalar 20 m²'den, dar kenarı 380 cm'den az olmayacak, dengesi bozuk olan ve köşeler sivri eşyalar olmayacak, elbise dolap kapıları sürgülü ve askılardaki yükseklik 140 cm'den az olmalıdır. Elektrikli düğmeler ve prizler maximum 100 cm yüksekliğinde olacak, boru ve radyatörler kapatılmış olacaktır). (Bu madde 4. ve 26. maddelerden puan alındığı zaman değerlendirilir.)

Madde 73: Fiziksel engelliler için oda banyolarının düzenlenmesi, (136. maddeye ek olarak banyo kapısı dışarı açılacak ve girişte eşik bulunmayacak, 70x160x55 cm ebadında küvet, armatürler küvet boyunca yerleştirilmiş ve küvet başlarında yeterli genişlikte oturulacak yerleri, tavana monte edilen ayarlanırsarkan tutma yerleri ve tutunma barları bulunacaktır (4 puan))

Madde 120: Fiziksel engelli bireyler için merdiven ile çıkılabilen asgari üç üniteye yapılan düzenleme, (Otopark, yüzme havuzu, lokanta, gece kulübü, oturma salonu v.b (4 puan))

Madde 136: Kapı üstlerinde fiziksel engelli bireylere ait olduğunu belirten tuvalet ve lavabo düzenlemesi, (Klozet duvara monte edilmiş ya da yükseltilmiş olmalı, sifonun yüksekliği 1 metreden fazla olmamalı, tutunma yerleri ayarlanabilir, lavabo ve aynası tekerlekli sandalyenin altına girebilecek ve oturduğu yerden ellerini rahatça yıkayabilecekleri yükseklikte olmalı, tekerlekli sandalyenin rahatça manevra yapabileceği "140x110 cm" ebatlarında kaygan olmayan bir zemin bulunmalıdır. (4 puan))

Sınıflandırma formunun "açıklamalar" kısmında ise formda bedensel engelli bireyler için konulan; yatak odası, asansör ve tesis girişinin düzenlenmesi gibi kriterlerin yerine getirilmesi durumunda diğer kriterlerin de dikkate alınacağı belirtilmiştir.

2. LİTERATÜR

Bu bölümde yıllara göre engelli bireylerin turizme kazandırılmasına yönelik yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Kırlar (2013); çalışmasında, İzmir'de faaliyet gösteren otel işletmelerinin engelli turizmi açısından ulaşılabilirlik standartlarına uygun olup olmadığını belirlemeyi ve otel yöneticilerinin engelli turizmi açısından görüşlerini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Araştırma tekniği olarak nitel ve nicel alan araştırması yapılmıştır. Araştırma neticesinde erişilebilirlik açısından bazı fiziksel eksikliklerinin olduğu ve yapılması gereken düzenlemelerin olduğu görülmüştür. Ayrıca otel yöneticilerinin engelli turizmine olumlu baktıkları fakat engelli bireylerin otele fazla gelmedikleri ve İzmir'in engelli turizmi için uygun olmadığı sonucuna varılmıştır.

Ayyıldız, Atay ve Yazıcı (2014); çalışmalarında, konaklama işletmelerinin engelli bireylere yönelik olanaklarını ortaya koymayı, Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel yöneticilerinin Türkiye'deki engelli bireylerin seyahate katılmaları hususunda görüşlerini belirlemeyi, otel yöneticilerinin yabancı engelli turistleri Türk pazarına yönelmeleri hususunda yapılması gerekenler hakkında görüşlerini almayı amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışma neticesine genel bakıldığında tesislerin büyük bölümünde görme engelliler için kabartma yazılarının olmadığı, işitme engelli bireyler için levhaların eksik olduğu, engelli bireylerin için havuz girişleri için özel sistemlerinin olmadığı, restoranlardaki düzenlemelerinin eksik olduğu, eğitimli personelin eksikliği görülmüştür. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin engelliler ile ilgili maddesine uygun olmadığı görülmüştür.

Toker ve Kaçmaz (2015); yaptıkları çalışmada, Alanya'nın turistik yerlerini ziyarete gelen engellilerin turizm deneyimlerine ilişkin memnuniyetlerini ve algı seviyelerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmış ve 151 engelli turiste uygulanmıştır. Araştırma neticesinde engellilerin Alanya'daki tatillerinden memnun kaldıkları, ayrıca konakladıkları tesislerden, destinasyon imkanlarından ve seyahat acentelerinin hizmet sunmaları hususunda genellikle memnun kaldıkları görülmüştür. Tekrar ziyarete gelme olasılıklarının yüksek olduğu ve diğer engelli bireylere de önerebilecekleri tespit edilmiş olup bu düşüncelerine konaklama tesislerinin genel özelliklerinin vesile

olduğu görülmüştür. Engellilik türlerinin engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin memnuniyet ve algılarında bir farklılık yaratmadığı da görülmüştür.

Ketboğa'nın (2016); yaptığı çalışmada, Türkiye'nin tarihi, sosyal ve kültürel imkânları düşünüldüğünde engelli turizmi için ciddi bir potansiyelinin olduğu görülmekte, bu yüzden engelli bireylerin ulaşılabilirliğini sağlamak için otel işletmelerinin tasarımları göz önünde bulundurulması gerektiği düşüncesiyle AB erişilebilirlik kriterleri açısından Türkiye'nin yaşadığı turizm potansiyeli ile otel işletmelerindeki ulaşılabilirlik sorunlarını ortaya koymayı ve bu alanda çözüm önerileri getirmeyi amaçlanmıştır. Bu sebeple öncelikle engelli bireyler ve engelli bireylerin yaşadıkları bazı sorunlar ele alınıp incelenmiştir. Daha sonra otel işletmelerinde AB ulaşılabilirlik standartlarına ilişkin anket uygulanmıştır. Örneklem olarak İstanbul ili ele alınmıştır. Araştırma neticesinde ankete katılan otellerin AB ulaşılabilirlik standartları açısından eksikliklerinin olduğu görülmüştür.

Kahveci (2017); çalışmasında, Dünya'da ve Türkiye'de; engelli bireylere ilişkin yasal düzenlemeleri turizm açısından ele alıp kıyaslamalar yapmıştır. Literatür araştırması yapılmış ve Türkiye'de erişilebilir turizme ilişkin yapılan araştırmalar yetersiz görülmüştür. Çalışmada; günümüze kadar tarihi dokularını koruyan kentlerden olan Sakarya'nın Taraklı ilçesi ve çevresinde hayat süren ya da ilçeyi ziyaret edenlerin, ilçenin dezavantajlı kişilere turistik hizmet sunma hususundaki görüşlerini almak amaçlanmıştır. Literatür araştırmasından sonra veri toplama yöntemi olarak anket yapılmıştır. Tesadüfi örnekleme yoluyla 213 anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın engellilere ve yaşlı bireylere karşı hassas oldukları ancak bu konuda yapılan düzenlemeler hususunda bilgilerinin olmadığı görülmüştür. Bu konuda hassas olmalarına rağmen konuyla ilgili olumlu veya olumsuz olabilecek uygulamaları algılama seviyelerinin de düşük olduğu görülmüş, bu sebeple halkın yeterince bilinçli olmaması sebebiyle nitel araştırma yönteminin bu konuda daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Akdu ve Akdu (2018), Dünyada ve Türkiye'de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılım haklarını engelli turizmi çerçevesinde yasal olarak nasıl korunduğuyla ilgili betimsel bir çalışma yapmışlardır. Çalışma doğrultusunda ülkelerin bu konuyla alakalı yasal düzenlemeleri, çeşitli sivil toplum kuruluşları ve örgütlerin uygulama ve araştırmaları incelenip, Türkiye'deki yasa ve uygulamalarla karşılaştırılmıştır. Bu çalışma neticesinde Türkiye'de engelli turizmi kapsamındaki yasal düzenlemelerin gözden geçirilmesi gerektiği görülmüş, engellilerin turistik faaliyetlere katılım haklarının korunması ve engelli turizminin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

3. YÖNTEM

Araştırma tekniği olarak nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın birincil verileri Zengin ve Eryılmaz tarafından 2013 yılında hazırlanan ve geliştirilen ölçek çalışmaya uyarlanarak görüşme formu hazırlanmıştır. Ayrıca; Tomami Wakiya tarafından 2011 yılında hazırlanan görüşme formu çalışmaya uyarlanarak hazırlanmıştır. Görüşme formunun birinci bölümü bilgi formundan oluşmaktadır. İkinci bölümü açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Katılımcılara öncelikle çalışmayla ilgili kısa bir bilgi verilmiş ve ses kaydı yapılmasının uygun olup olmadığı sorulmuştur. Ses kaydına müsaade edenler için sorular yöneltilerek ses kayıtları alınmıştır. Ses kayıtları dinlenmiş ve içerik metne tabi tutulmuştur. Ses kaydı alınmasını istemeyenler için de sorular yöneltilmiş ve kısa kısa notlar alınmıştır. Veri analizi aşamasında katılımcı görüşlerinden doğrudan alıntı yapılmıştır. Bu aşamada katılımcıların belirttikleri görüşler arasında bağlantılar kurularak ve katılımcıların görüşlerini destekleyen ortak yorumlar yapılmıştır.

4. BULGULAR

Görüşmeler Kültür ve Turizm Müdürlüğü çalışanları, TURSAB Konya Yönetim Kurulu çalışanları, Büyük Şehir Belediyesi çalışanları, Konya'da faaliyet gösteren otellerin departman yöneticileri, Konya'da faaliyet gösteren seyahat acente çalışanları, Necmettin Erbakan Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi akademisyenlerine ve yerel halka ayrı ayrı sorular yöneltilerek gerçekleştirilmiştir. Hemen öncesinde katılımcılarla bir bilgi formu doldurma işlemi yapılmıştır. Öncelikle İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü müdür yardımcısı ve kamu çalışanı ile görüşülmüştür. Görüşmeye başlamadan önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu, mesleği ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

4.1. Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

2 katılımcıyla görüşülmüştür. Katılımcıların 1'i erkek, 1'i bayandır. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 1 katılımcının 26-35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının 46-55 yaş arasında olduğu ve 2 katılımcının da turizmden farklı eğitim aldıkları görülmüştür. Eğitim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının lisans eğitimi aldığı, 1 katılımcının ise lisansüstü eğitim aldığı görülmüştür. Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?" sorusuna ilişkin 2 katılımcı da "Hayır" cevabını vermişlerdir.

4.1.1. Turizm Faaliyetlerine Katılımlarını Teşvik Edilmesine Yönelik Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engelli bireylerin Konya'da turizm faaliyetlerine katılımlarını teşvik etmek için özellikle ulaşım ve konaklama açısından uygulamalarınız ya da planlarınız var mıdır?" şeklindedir. Katılımcılar Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün engellilere yönelik böyle bir çalışmasının olmadığını, bu tür çalışmaların yerel yönetimlerin sorumluluğunda olduğunu belirtmişlerdir.

4.1.2. Özel Yapılanmanın Konya İçin Avantajları ve Dezavantajlarına Yönelik Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, "Engelliler için özel yapılanmanın Konya Turizmi için avantajları ve dezavantajları nelerdir?" şeklindedir. Katılımcılar bu durumu turizm ekonomisine katkı sağlaması açısından ve engelli bireyleri topluma kazandırmak açısından avantajlı olacağını belirtmektedir. Engelli bireylerin tümünün bir arada konaklamasını sağlamanın onlara yönelik yapılanmanın da ek bir maliyet getirisinin olmasını dezavantaj olarak ifade etmişlerdir.

4.1.3. Turizmden Beklentilerini Belirlemek İçin Yapılan Çalışmalara İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Farklı engelli gruplarının turizmden beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmalarınız var mı?" şeklindedir. Katılımcılar bu konuda çalışmalarının olmadığını ifade etmişlerdir.

4.1.4. Uygunlukların Kontrolüne İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, "Turizm işletmelerinin denetimi esnasında engelli bireylere uygunlukları kontrol ediliyor mu? Kontrol ediliyorsa denetimde nelere dikkat ediliyor?" şeklindedir.

Katılımcılar turizm işletmelerin engelli bireylere uygunlukları açısından turizm tesislerine yönelik yönetmelikte mevcut olan kriterlerin kontrol edildiğini, kültür ve turizm açısından engelliler için üzerlerine düşen görevleri yerine getirdiklerini ayrıca oteldeki merdivenlerin, asansörlerin, tuvaletlerin ve odaların özellikle kontrollerinin yapıldığını ifade etmişlerdir.

4.1.5. Konya'daki Turizm Kurumları Çalışanlarının Eğitimlerine İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, "Konya'daki turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitimler veriliyor mu?" şeklindedir. Katılımcılar turizm kurumları çalışanlarına böyle bir eğitimin verilmediğini, devlet desteğiyle birlikte teşvik edilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

4.1.6. İşbirliği Yapılan Kurum ve Kuruluşların Varlığına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, "Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın engellilere yönelik verilen hizmetin kalitesini arttırmak için işbirliği yaptığı kurum ve kuruluşlar var mıdır? Varsa bunlar hangileridir?" şeklindedir. Katılımcılar; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Gençlik ve Spor Bakanlığı ile iletişimde olduklarını fakat özellikle bir çalışmanın olmadığını ve yönetmelikler doğrultusunda hareket ettiklerini ifade etmişlerdir.

4.2. Belediye

Meslekleri mimar, sağlık memuru, inşaat teknikeri, zabıta amiri ve Türkiye'deki ilk engelli zabıta memuru olan belediye çalışanlarıyla görüşülmüştür. Görüşmeye başlamadan önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu, mesleği ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. 5

katılımcıyla görüşülmüştür. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 3 katılımcının 26-35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının 36-45 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının da 55 yaş üzeri olduğu görülmüştür. 5 katılımcının da eğitim alanların turizmden farklı olduğu görülmüştür. Katılımcıların öğrenim durumlarına bakıldığında 1 katılımcının ilköğretim, 3 katılımcının ön lisans ve 1 katılımcının da lisans eğitimi aldığı görülmüştür. Katılımcıların görüşme sorularına verdikleri cevaplar kurum olarak ele alınmıştır. Bu cevaplar;

“Size göre çalıştığınız kurum/kuruluş veya işletme engelli bireylerin kullanımına uygun mudur?” sorusuna ilişkin 2 çalışan “Kısmen”, 3 çalışan “Evet” şeklinde cevaplamıştır.

4.2.1. Tesis ve Umumi Alanların Uygunluğuna İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’daki tesis ve umumi alanlar engelli turistlerin kullanımı için uygun mudur?” şeklindedir. Katılımcılar; Konya’daki tesis ve umumi alanların engelli turistlerin kullanımı için, son zamanlarda daha çok ağırlık verildiğini, eski yapılardan ziyade yeni yapılanmalarda daha çok dikkat edildiğini, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nın bir yönetmeliğine göre projelerin yürütüldüğüne, tüm binalarda engelli rampasının, asansörlerin, hol genişliklerinin kontrollerinin yapıldığını ifade etmişlerdir.

4.2.2. Özel Bir Uygulamanın veya Girişimin Varlığına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’da engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmaları için özel bir uygulamanız veya girişiminiz var mıdır? Varsa nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar Mevlana çevresinde duran hem engelli bireylerle hem de diğer bireylerle ilgilenen, yabancı dil bilen turizm zabıtalının olduğunu, Down Sendromlu bireyler için tesislerin olduğunu, görme engellilere yönelik halkı bilinçlendirmek adına gözlerini siyah bantla kapatıp ellerine baston alarak beyaz baston yürüyüşü yapıldığını, görme engelliler için özel hazırlanmış Braille alfabesiyle yazılmış kartvizitlerinin bulunduğunu, belediyenin görme engelliler için birilerine ihtiyaç duymadan kullanabilecekleri sarı çizgileri yaptığını, otizmle ilgili bir tesis yapıldığını, Kelebekler Vadisi, Ecdat Parkı gibi yeni yapıların düzenlenmesinde engelli bireylerin düşünüldüğünü, bunların dışında özel bir uygulama ve girişimin olmadığını ifade etmişlerdir.

4.2.3. Altyapının Uygunluğuna İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’nın altyapısı engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için uygun mudur? Uygun değilse uygun hale getirmek için neler yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcıların geneli, eski yerleşim dışında yeni yerleşim yerlerindeki altyapının engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için uygun olduğunu, düz bir alan olduğu için alt yapının daha kolay sağlanabileceğini, son yıllarda Konya’nın altyapısının iyileştirildiğini, herkesin TSE standartlarına uymasıyla daha uygun hale getirileceğini ifade etmişlerdir.

4.2.4. Yaşam Standartlarını Arttırmaya İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Konya’da engelli bireylerin yaşam standartlarını arttırmak için neler yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcılar; halkın, mimarların ve engelli bireylere bakan bireylerin bilinçlenmesi gerektiğini, çeşitli aktivitelerin yapılabileceğini, bankamatiklerdeki ve camilerdeki sorunların çözülmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Sokaklara ve caddelere görsel ve işitsel ekipmanlar yapılması için zorunluluk getirilmesi konusunda da önerilerde bulunmuşlardır.

4.2.5. Yerel Yöneticilerin Duyarlılıklarına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru, “Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Katılımcılar; yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda genellikle duyarlı davrandıklarını, bakanlık yönetmeliğinin %9’unu engellilere ayırmış olduğunu, yeterli duyarlılığı arttırmak için engelli dernekleri ve sivil toplum kuruluşlarıyla (Kızılay, Sosyal Hizmetler v.b) ortak çalışmalar ve faaliyetler yürütüldüğünü, büyük alışveriş merkezlerinde stantlar kurulduğunu, özel günlerde engelli bireylerle ortak çalışmalar yapıldığını ifade etmişlerdir.

4.3. Oteller

Otellerin departman yöneticileri ile görüşülmüştür. Görüşmeden önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alan, öğrenim durumu, işletmenin kaç yıldız olduğu, çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. 5 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 4'ünün erkek, 1'inin bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 2 katılımcının 26- 35 yaş arasında olduğu, 3 katılımcının da 36-45 yaş aralığında olduğu görülmüştür. 3 yöneticinin turizm eğitimi aldığı, 2 yöneticinin turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; 1 katılımcının ön lisans, 4 katılımcının ise lisans eğitimi aldığı görülmüştür. 3 katılımcının 5 yıldızlı otel yöneticisi olduğu, 2 katılımcının ise 4 yıldızlı otel yöneticisi oldukları görülmüştür. Çalıştıkları otellerin engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruyu 3 katılımcı "Evet" şeklinde, 2 katılımcı "Kısmen" şeklinde cevaplamıştır.

4.3.1. Otele Geliş Sebeplerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Otelinize engelli misafirleriniz geliyor mu? Otelinize gelen engelli misafirlerin geliş sebepleri genellikle ne için oluyor?" şeklindedir. Katılımcılar genellikle engelli bireylerin turistik faaliyetler için Konya'yı ziyaret ettiklerini ayrıca tedavi, sempozyum ve kongre için de geldiklerini ifade etmişlerdir.

4.3.2. Otellerin Mimari Yapılarının Uygunluğuna İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya'daki otellerin mimari yapısı engelli bireylerin kullanımı için uygun mudur?" şeklindedir. Katılımcılar genellikle otellerinin uygun olduğunu, yıldız sayısına göre mimarinin değişebileceğini, genelde uyulması gereken standartlara uyulduğunu fakat eksiklerinin de olduğunu ifade etmişlerdir.

4.3.3. Çalışan Personelin Hizmet Vermedeki Bilgi Düzeylerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "İşletmenizde çalışan personellerin engelli bireylere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri nedir? Bu konuda eğitim veriliyor mu?" şeklindedir. Katılımcılardan üç yönetici bu konuda eğitim verildiğini ve çalışanların bilinçli olduklarını, 2 yönetici de bu konuda herhangi bir eğitim verilmediğini ifade etmişlerdir.

4.3.4. Engelli Turist Geldiğinde Sorun Yaşanıp Yaşanmadığına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "İşletmenize engelli turist geldiği zaman sorun yaşıyor musunuz? Sorun yaşıyorsa ne gibi sorunlarla karşılaşıyorsunuz?" şeklindedir. Katılımcılar; genellikle sorun yaşamadıklarını, her engel türüne cevap veremedikleri için bu konuda eksik kaldıklarını, yanlarında refakatçileriyle gelmelerinin onlar açısından ihtiyaçlarını anlayabilmek adına bir avantaj olduğunu ifade etmişlerdir.

4.3.5. İşletmenin Engelli Bireylere Yönelik Olanaklarına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "İşletmenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?" şeklindedir. Katılımcılar genellikle engelli odalarının mevcut olduğunu, odadaki yatakların başlarında panik butonlarının mevcut olduğunu, odadaki banyolara geçişte bir engel bulunmadığını, asansörlerinin uygun olduğunu ve araçlarını park etmek için düzenlenmiş park yerlerinin olduğunu, görme engelliler için asansörde kabartma butonları bulunduğunu fakat sesli uyarı sistemlerinin bulunmadığını ifade etmişlerdir.

4.3.6. Özel Yapılanmanın İşletmeye İlave Maliyet Getirip Getirmeyeceğine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?" şeklindedir. Katılımcılar bedensel engellilere yönelik yapılanmanın işletmeye ek maliyet getireceğini, engelli bireylerin otelin yapım aşamasında düşünülmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

4.3.7. Engelli turistlerin konaklamalarının diğer müşterilere etkilerine ilişkin görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engelli turistlerin otelinizde konaklaması diğer müşterilerinizi olumlu ya da olumsuz etkiler mi? Bu konuda bir şikâyet veya geri bildirim aldınız mı?” şeklindedir. Katılımcılar; genellikle müşterileri olumsuz etkilemeyeceğini düşünmektedir. Bununla ilgili bir bildirim almadıklarını ifade ederken, bir katılımcı ise olumsuz etkilenen misafirlerin olduğunu belirtmiştir.

4.4. Acenteler

Acente çalışanları ile görüşülmüştür. Görüşmeden önce bilgi formunu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alan, öğrenim durumu, acente türü ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. 4 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 2’sinin erkek, 2’sinin bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 2 katılımcının 18-25 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının 26- 35 yaş arasında olduğu, 1 katılımcının da 36- 45 yaş aralığında olduğu görülmüştür. 2 yöneticinin turizm eğitimi aldığı, 2 yöneticinin turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 2 katılımcının lise, 1 katılımcının ön lisans, 1 katılımcının da lisans eğitimi aldığı görülmüştür. 4 katılımcının da A grubu seyahat acentesi çalışanı olduğu görülmüştür. Çalıştıkları acentelerin engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruya 3 katılımcı “Evet” 1 katılımcı “Hayır” şeklinde cevap vermişlerdir.

4.4.1. Devletin Özendirici Uygulamalarına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamaları var mıdır? Varsa nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar genellikle böyle bir uygulamanın olmadığını belirtmişlerdir. Engellilere özel plajların sadece Kuş Adası, Bodrum, Urla ve Çeşme’de bulunduğunu, otellerin de onlara göre dizayn edildiğini ifade etmişlerdir.

4.4.2. Engelli Bireylerin Beklentilerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Acentenize başvuran engelli bireylerin sizden beklentileri nelerdir?” şeklindedir. 2 katılımcı; kendilerine başvuran engelli olmadığını, 2 katılımcı da özellikle odalarla ilgili ve uygun turlarla ilgili beklentilerinin olduğunu, Çölyak hastalığı için özel yemek isteğinde bulduklarını ya da kendilerinin yemek yapabileceği bir ortam istediklerini ifade etmişlerdir.

4.4.3. Acentelerde Engelli Bireylere Yönelik Olanakların Varlığına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Acentenizde engelli bireyler için ne gibi olanaklar vardır?” şeklindedir. Katılımcılar bu konuda anlaşma yaptıkları otellerin engelli bireyler için uygun olup olmadıklarını sorguladıklarını, bunun dışında otellerde herhangi bir indirimin olmamasına rağmen seyahat açısından tren ve uçak biletlerinde indirim olduğunu ifade etmişlerdir.

4.4.4. Özel Yapılanmanın İlave Maliyet Getirip Getirmeyeceğine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Bedensel engellilere hizmet vermek için yapılanmanın işletmenize ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?” şeklindedir. Katılımcılar; bedensel engelli bireyler için yapılanmanın işletmelerine ek maliyet, getireceğini, engel türlerine göre geniş kapsamlı düşünüldüğünde ise daha da fazla maliyetli olacağını ifade etmişlerdir.

4.4.5. Yerel Yöneticilerin Duyarlılıklarına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Yerel yöneticilerin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetleri konusunda duyarlı davrandıklarını düşünüyor musunuz?” şeklindedir. Bazı katılımcılar yerel yöneticilerin duyarlı olmadıklarını, bazıları ise belediye otobüslerindeki koltukların varlığından ve kaldırımlardaki sarı çizgilerden dolayı duyarlı olduklarını ifade etmişlerdir.

4.5. TURSAB Konya Yürütme Kurulu

TURSAB Konya Yürütme Kurulu'ndan 3 çalışanla görüşülmüştür. Görüşmeden önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. 3 katılımcıyla görüşülmüştür. Çalışmaya katılanların 3'ünün de erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında, 1 katılımcının 36- 45 yaş aralığında olduğu, 2 katılımcının ise 46-55 yaş arasında oldukları görülmüştür. 2 katılımcının turizm eğitimi aldığı, 1 katılımcının ise turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 3 katılımcının da lisans eğitimi aldığı görülmüştür. Çalıştıkları kurumun engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruyu 1 katılımcı "Evet" 2 katılımcı "Hayır" şeklinde cevaplamıştır.

4.5.1. Özel Yapılanmanın Konya'ya İlave Maliyet Getirip Getirmeyeceğine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engelli bireylere hizmet vermek için yapılanmanın Konya'ya ilave maliyet getireceğini düşünüyor musunuz? Bu konuda fikriniz nedir?" şeklindedir. Bir katılımcı uygun bir şehir olmasından dolayı ek bir maliyete ihtiyaç olmadığını diğer iki katılımcı da Konya için ek bir maliyetin kaçınılmaz olduğunu ifade etmişlerdir.

4.5.2. Turizm İşletmelerinin Duyarlılıklarına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya'da ki turizm işletmelerinin engelli müşterilere kaliteli hizmet sağlamak hususunda yeterince duyarlı olduklarını düşünüyor musunuz?" şeklindedir. Katılımcılar; işletmelerin sadece olması gereken zorunlukları yaptıklarını, bunun dışında çözümü engelli birey geldiği zaman aradıklarını, ayrıca bir hizmetlerinin olmadığını ifade etmişlerdir.

4.5.3. Konya'da Engelli Bireylere Yönelik Uygulamaların Yeterliliğine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya'da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik yapılan uygulamaları yeterli buluyor musunuz?" şeklindedir. Katılımcılar Konya'da özellikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması için yapılan bir uygulamanın yeterlilikten ziyade hiç olmadığını, belediye tarafından yapılan çalışmaların olduğunu fakat yetersiz gördüklerini, bu konuda iyileştirmeler yapılması gerektiğini, eksikliklerin tamamlanmasının Konya'nın turizm ekonomisine katkı sağlayabileceğini ve daha verimli olabileceğini ifade etmişlerdir.

4.5.4. Engelsiz Turizmin Sağlanabilmesi İçin Yapılacak Düzenlemelere İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya ilinde kısa sürede engelsiz turizmin sağlanabilmesi için ne gibi düzenlemeler yapılabilir? TURSAB Konya Yürütme Kurulu'nun bu konuda girişimleri var mı?" şeklindedir. Katılımcılar engelsiz turizmin sağlanabilmesi için TURSAB Konya Yürütme Kurulu'nun bu konuda sadece fikir sunabileceklerini, çevre düzenlemelerinin yapılması gerektiğini, bu tür işlerin yerel yönetimlerin mesuliyetinde olduğunu ifade etmişlerdir. Bu konuda öncelikle halkın bilinçlendirilmesini, engelli bireyler içinde için de engelsiz bireyler gibi rahat hareket edebilecekleri bir ortam hazırlanması gerektiğini ifade etmişlerdir.

4.6. Akademisyenler

Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi'nden 5 akademisyenle, Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi'nden 4 akademisyenle, toplam 9 katılımcıyla görüşülmüştür. Görüşmeden önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu, mesleği ve çalıştıkları kurumun engellilere uygunluğuna ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmaya katılanların 5'inin erkek, 4'ünün bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 4 katılımcının 26- 35 yaş aralığında, 3 katılımcının 36- 45 yaş aralığında, 2 katılımcının da 46-55 yaş aralığında olduğu görülmüştür. 8 katılımcının turizm eğitimi aldığı, 1 katılımcının ise turizmden farklı bölümde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 9 katılımcının da lisansüstü eğitim aldıkları görülmüştür. Çalıştıkları kurumun engelli bireylerin kullanımına uygun olup olmadığına ilişkin soruyu 2 katılımcı "Hayır", 7 katılımcı ise "Kısmen" şeklinde cevaplamışlardır.

4.6.1. Konya İlinin Uygun Yapılanmaya Sahip Olup Olmadığına İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ilinin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için uygun yapılanmaya sahip olduğunu düşünüyor musunuz? Sizce eksikler nelerdir?” şeklindedir. Bazı katılımcılar engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları için uygun bir yapılanmasının olmadığını, zorunluluk gereği yapıldığını, engelli bireylerin düşünülmediğini ifade ederken; bazı katılımcılar Konya ilinin engelli bireyler için en uygun coğrafi yapıya sahip olduğunu, fakat toplu taşıma araçlarında, trafikte, Mevlana ve çevresinde, yapılan rampalarda, görme engelliler için yapılan sarı şeritlerde eksikliklerin olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca yapılan araştırmalar doğrultusunda engelli pazarını oluşturacak kadar engelli bireyin ziyaretinin gerçekleşmediğini, yeni yapılan yerlerde yapılanmanın daha uygun olduğunu belirtmişlerdir.

4.6.2. Konya'nın Özel Yapılanmasının Avantaj ve Dezavantajlarına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya ilinin engelli bireyler için özel olarak yapılanmasının turizm açısından avantaj ve dezavantajları sizce nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar; Konya'nın engelli bireyler için özel olarak yapılanmasının turizm açısından bakıldığında şehirde gezecek yerlerin fiziksel engel oluşturmamasını ve kültür ve inanç turizmi kapsamında bir şehir olduğu için daha fazla engelli turistlerin tercih alanı olmasını bir avantaj olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca uluslararası turizm erişimini kolaylaştıracağı, turizm yatırımlarında engelli turizm olanaklarının artacağı, yeni pazar olanaklarının yaratılacağı konusunda avantaj olarak görülmektedir. Şehirdeki engelli bireylere yönelik eksikliklerinde dezavantaj oluşturacağı yönünde düşünceler ifade etmişlerdir.

4.6.3. Konya'da engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Katılımlarını Arttırmaya Yönelik Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya'da engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için neler yapılabilir?” şeklindedir. Katılımcılar engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için onların ilgilerini çekecek birtakım yöntemler geliştirilmesi, ulaşım ile ilgili sorunların giderilmesi, alt yapı olanaklarının geliştirilmesi, otellerin dizaynlarının onlara göre olması gerektiğini ve yerel halkın bu konuda bilinçlendirilmesinin gerekliliğini, ayrıca reklam ve tanıtım faaliyetlerinin artırılması, turistik mekânlarda farklı türden engelli gruplarının düşünülmesi, şehir ulaşımının geliştirilmesi gerektiğini ve turistik mekânların yapılış aşamasında daha planlı olunması durumunda katılımın daha iyi sağlanacağını ifade etmişlerdir.

4.6.4. Konya'da Bulunan İşletmelerin Yeterliliklerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Konya da bulunan işletmelerin (otel, sosyal tesis vb.) engellilere hizmet sunma konusunda yeterli olduklarını düşünüyor musunuz? (Fiziksel ve eğitim olarak) yeterli olmadığını düşünüyorsanız eksiklikler nelerdir?” şeklindedir. Katılımcılar Konya'da bulunan işletmelerin engelli bireylere hizmet sunma hususunda yeterli olmadıklarını, personellerin bu konuda yetersiz olduklarını, bilinçli olmadıklarını, turizm belgeli işletmelerin bu konuda zorunluluk nedeniyle biraz daha hassas olduklarını fakat bulunan ekipmanlarda eksikliklerin olduğunu ifade etmişlerdir.

4.6.5. Turistik Ürün ve Hizmet Geliştirme Sürecine Engelli Bireylerin de Dâhil Edilmesine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru “Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerin de dâhil edilmesinin ne gibi faydaları olacaktır?” şeklindedir. Katılımcılar; engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirmede engellilerin de bulunmasının hatta onların ihtiyaçlarını en iyi bilecek ailelerin de yer almasının onlar için büyük bir fayda sağlayacağını, böylelikle ellerindeki kaynakların daha verimli kullanılmasında faydalı olunacağını ifade etmişlerdir.

4.7. Yerel Halk

Yerel halktan 12 katılımcıyla görüşülmüştür. Görüşmeden önce bilgi formu doldurtulmuştur. Bilgi formuyla katılımcı bireylerin cinsiyeti, yaşı, eğitim aldığı alanı, öğrenim durumu, mesleği ve Konya ilinin engellilerin yaşamına uygun olup olmadığına ilişkin bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmaya

katılanların 9'unun erkek, 3'ünün bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 2 katılımcının 18-25 yaş aralığında, 6 katılımcının 26- 35 yaş aralığında, 1 katılımcının 36- 45 yaş aralığında, 3 katılımcının ise 55 yaş üzerinde olduğu görülmüştür. 12 katılımcının turizmden farklı bölümlerde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 4 katılımcının ön lisans, 8 katılımcının ise lisans eğitimi aldıkları görülmüştür. 5 katılımcının kamu çalışanı, 3 katılımcının özel sektör çalışanı, 2 katılımcının emekli, 2 katılımcının da öğrenci olduğu görülmektedir. Konya ili engelli bireylerin yaşamına uygun bir şehir midir? sorusunu 2 katılımcı "Evet", 10 katılımcı "Kısmen" şeklinde cevaplamıştır.

4.7.1. Konya İlinin Çevre Düzenlemesinin Uygunluğuna İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya ilinin çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerin engelli bireylerin kullanımına uygun olduğunu düşünüyor musunuz? Uygun değilse sizce eksiklikler nelerdir?" şeklindedir. Katılımcılar; Konya'nın çevre düzenlemesinin ve sosyal tesislerinin çoğunlukla uygun olduğunu, bu durumun son zamanlarda gözle görülür hale geldiğini fakat uygun olsa da yapılan ekipmanlarda eksiklikler olduğunu, yasal zorunlulukların dışına çıkılması ve kontrollerin artırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Eksiklerin giderilmesi için sağlık kuruluşlarınca engelli bireylere yardım için görevlendirilmiş sağlık personeli ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne kişinin engel türüne göre görevlendirilmiş rehber ve danışmanlar sağlanması, ayrıca engelli bireyler için yapılan ATM'lerin sayısının artırılması gerektiğini ifade ederek, hastane ve alışveriş merkezlerindeki engelli bireylerin otopark yerlerinin artırılması hususunda da önerilerde bulunmuşlardır.

4.7.2. Konya'da Bulunan Yöneticilerin veya İşletme Sahiplerinin Hassasiyetlerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Konya ili içerisinde yöneticilerin veya işletme sahiplerinin engelli vatandaş ve turistlere yönelik hizmetler konusunda hassas olduğunu düşünüyor musunuz?" şeklindedir. Katılımcıların çoğu yöneticilerin ve işletme sahiplerinin engelli turistlere yönelik hizmetler konusunda yetersiz olduklarını ve bilinçlendirilmeleri gerektiğini, bazı yönetici ve esnafın yabancı dil konusunda sorunları olduğunu ve yasal zorunluklar doğrultusunda hassasiyet gösterdiklerini ifade etmişlerdir.

4.7.3. Engelli Turistlerin Varlığının Diğer Bireylerdeki Etkilerine İlişkin Görüşler

Araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engelli turistlerin varlığı o işletmede bulunan diğer bireyleri olumsuz etkiler mi? Bu konuda görüşleriniz nelerdir?" şeklindedir. Katılımcılar; genellikle olumsuz etkilemeyeceğini, fakat insanların eğitimine, bakış açlarına ve engelliler hakkında bilgi sahibi olup olmadığına, vicdan ve merhamet duygularına göre değişiklik göstereceğini, eğer onlara insani duygularla yaklaşırsa rahatsız olunmayacağını, herkesin birer engelli adayı olduğu düşünülerek hareket edilirse olumsuz etkilemeyeceğini, işletmede çalışanlar eğitilirse ve işletme ortamı onlarında rahat hareket edebilecekleri şekilde dizayn edilirse rahatsızlık söz konusu olmayacağını ifade etmişlerdir.

4.7.4. Engellilere Yönelik Turistik Ürün ve Hizmet Geliştirme Sürecine Engellilerinde Katılmalarına İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine engellilerde katılmalı mıdır?" şeklindedir. Katılımcılar kendi ihtiyaçlarını en iyi kendilerinin bileceğinden engelli bireylere yönelik yapılan turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecine kesinlikle onların da dâhil edilmesi gerektiğini, sağlıklı bireylerin bu süreçte yeteri kadar empati kuramayacaklarını, engelli bireylerin kendi ihtiyaçlarını herkesten daha iyi analiz edebileceklerini, konakladıkları yerde ya da gezdikleri çevrede kendileri için olması gereken hizmetlerin eksikliklerini ilk gözlemci olarak onların tespit edebileceğini, en iyi çözüm önerilerinin onlar tarafından gerçekleştirileceğini, böylelikle farkındalık yaratılabileceğini, onların yaşamlarının kolaylaştırarak birçok projenin böylelikle gerçekleştirileceğini ifade etmişlerdir.

4.7.5. Engellileri Turizme Kazandırmaya Yönelik Uygulamalara İlişkin Görüşler

Bu araştırma alanı doğrultusunda görüşme formundaki soru "Engellileri turizme kazandırmak için ne gibi uygulamalar yapılabilir?" şeklindedir. Katılımcılar onlar için zorunlukların, yasal düzenlemelerin

artırılması, tatil kampanyalarının düzenlenmesi, en çok ilgi gören Mevlana müzesine farklı engel gruplarına hitap edecek düzenlemeler yapılması, toplumun bilinçlendirilmesi, gezilip görülecek yerlere onlar için özel servislerin konulması, özel ve kamuda engelli kadrolarının artırılması gerektiğini ve engelli aracı kullanan kişilerin önündeki bir çok prosedürlerin fonksiyonel açıdan düzenlenmesi ile yapısal ve mimari açıdan fonksiyonellik ve ulaşılabilirlik faktörlerinin öne çıkarılması gerektiğini ifade etmişlerdir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Konya ili kültür ve inanç turizmi kapsamında olması nedeniyle her kesimden insana hitap edebilecek potansiyele sahip, özellikle engelli bireyler tarafından tercih edilebilecek bir şehirdir. Birçok engelli turist, turistik anlamda gidecekleri yerlerden rahat hareket edebilecekleri ve kendilerine yönelik uygun düzenlemeler beklemektedir. Bu bağlamda Konya'nın engelli turizmine uygunluğunu görebilmek, engelli turizminden daha fazla pay alabilmesini sağlamak amacıyla Konya ilinde yaşayan, görev yapan, faaliyet gösteren ve hizmet veren turizm paydaşlarının hem görüşlerini alabilmek hem de ilgili kurum ve kuruluşlara yol göstermek adına bu çalışma yapılmıştır.

Öncelikli olarak toplum içinde bir engeli sebebiyle yaşadığı çevrede belirli kısıtlamalarla karşı karşıya gelen engelli bireylere yönelik düzenlemelerin gerçekleştirilmesi onların topluma kazandırılması ve özgüvenlerinin artması açısından büyük önem taşımaktadır. Konya'nın alt yapısının engelli bireylere yönelik yapılacak çalışmalar için diğer şehirlerle karşılaştırıldığı zaman, coğrafi yapısının elverişli olması sebebiyle çok daha uygun bir şehir olduğunu söylenebilir. Konya'da bulunan tesis ve umumi alanların engelli turistlerin kullanımı için uygunluğuna son yıllarda daha fazla önem verildiği, daha fazla dikkat edildiği, kontrollerinin yapıldığı ve düzenlenmeye çalışıldığı görülmüştür. Yeni yapılanmalarda öncelikle mimarların bilinçlendirilmesi gerektiği ve Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nca engelli bireylere bakmakla yükümlü kişilere verilen bakım parasını vermeden önce engelli bakımından daha iyi verim alabilmek için öncelikle eğitimlerin verilmesi gerektiği konusunda da önerilerde bulunulmuştur. Engellilere yönelik özel yapılanmanın Konya turizmine ekonomik açıdan katkı sağlayacağı ve engelli bireyleri topluma kazandırmanın Konya açısından avantajlı olacağı bilinen bir gerçektir. Konya için ekonomik katkı sağlayacağı için ve engelli bireyleri topluma kazandırmak açısından bir avantaj olarak görülmekte fakat hepsinin bir arada konaklamasını sağlamanın onlara yönelik yapılanmanın da ek bir maliyet getirisinin olması dezavantaj olarak görülmektedir. Mevcut zorunlulukların geliştirilmesi ve zorunlulukların artırılması yerinde olacaktır. Ayrıca kontrollerinin sıkça yapılması gerekmektedir. Turizm kurumları çalışanlarına, engelli turistlere sağlanması gereken hizmet standartları konusunda eğitim seminerleri düzenlenmeli ve bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sosyal Hizmetler ve Aile ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığıyla iş birliği içinde olunması gerekmektedir.

Engelli bireylerin de diğer sağlıklı bireyler gibi seyahat etmeye ve tatil yapmaya ihtiyaçları olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Tatil sürecinde engelli bireyler zamanlarının çoğunluğunu konakladıkları tesislerde harcayacaklardır. Dolayısıyla otel işletmelerinin mimarisinin erişilebilir olması büyük önem taşımaktadır. Konya'da bulunan otellerin mimarisinin genellikle uygun olduğunu fakat olması gereken standartların dışına çıkılmadığı görülmüştür. Mevzuat dışında engelli bireyler için yapılanmaya gidilirse bu düzenlemeleri yapmak otellere ağır bir ekonomik yük getireceği görülmüştür. Otellerin bu düzenlemeleri yapmaları için adına faizsiz ya da uzun vadeli krediler önerilmiştir. Ayrıca engelli bireyler için yapılacak harcamalardan oluşacak katma değer vergisi için de vergi istisnası uygulanması önerilmiştir. Kamunun vereceği teşvikler sayesinde engelli bireyler için yapılacak düzenlemeler böylece artış gösterecek ve böylelikle oteller bu önemli turizm pazarından daha fazla yararlanacaklardır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmada karşılaştıkları ilk engel seyahat edebilme hususundaki kısıtlardır. Bu bakımdan engelli bireylerin seyahat ihtiyaçlarına cevap verecek seyahat acentelerine ihtiyaçları bulunmaktadır. Acentelerin engelli bireylere yönelik düzenleyecekleri tur programlarında seyahat edecekleri ilin, kalacakları otelin, restoranların, ziyaret edecekleri yerlerin alışveriş merkezlerinin uygunluğu engelli bireyin düşünmeden bu tura dâhil olmayı tercih etmesinde olumlu bir unsur oluşturacaktır. Ayrıca engelli turistlerle doğru iletişim kurabilecek pozisyonda olabilmeleri açısından seyahat acenteleri ve otel rezervasyonu yapan çalışanlar engelli bireyler hususunda uzmanlarca bilgilendirilmelidirler. Bununla birlikte engelli bireye tesiste kendilerine verilen hizmetler anlatıldığı gibi tesisin onlar için uygun olmayan yönleri hakkında da bilgi verilmesi önerilmektedir.

Devletin engelli bireyler için seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmaları hususunda özendirici uygulamalarının olması da büyük önem taşımaktadır.

Konya'ya gelen engelli bireylerin Konya'yı tekrar ziyaret etmek isteği uyandırmak adına Konya'da bulunan müzelerin, ören yerlerinin, alışveriş merkezlerinin sağlıklı bireyler kadar engelli bireyler içinde hiçbir erişim problemi olmaksızın kullanılabilir standartlarda olmasına dikkat edilmelidir. Engelli bireyler için özel olarak yapılan uluslararası turizm erişimi kolaylaşacağından, turizm yatırımlarında engelli turizm olanakları artacağından, daha fazla engelli turist tercih alanı olacağından, yeni pazar olanakları yaratacağından turizm açısından akademisyenlerle yapılan görüşmeler neticesinde avantaj olarak görülmüştür. Ayrıca şehirde gezecek yerlerin fiziksel engel oluşturmaması ve kültür ve inanç turizmi kapsamında bir şehir olması da Konya için bir avantaj oluşturacağını ve engelli bireyler için yapılanmanın bir dezavantajının olmayacağını ifade etmişlerdir. Engelli bireylerin turistik ürün ve hizmet geliştirme sürecinde görüşlerinin alınması, onları hem kendilerini toplumla bütünleşmiş hissettirecek hem de ihtiyaç ve isteklerini dile getirme şansı yakalayacaklardır. Bu süreçte engelli bireylerin ve özellikle ailelerinin fikirlerinin alınması olumlu sonuçları da beraberinde getirecektir. Görüşmeler neticesinde katılımcılar, engellilere yönelik turistik ürün ve hizmet geliştirmede engellilerin de bulunmasının hatta engelli bireylerin istedikleri şartları kendilerinden ziyade yakınları gerçekleştirdiği için aracı köprüyü oluşturan ailelerin başta dâhil edilmesi gerektiğini, onların ihtiyaçlarını en iyi bilecek ailelerin de yer almasının onlar için büyük bir fayda sağlayacağını, engellilerin talepleri ve ihtiyaçları dikkate alınmırsa daha verimli kullanılmasına olanak sağlanacağı, sorunların doğru belirleneceği, çağdaş düzeyde çözüm önerileri geliştirileceği, engellilere yönelik projeler geliştirilmesinde ve uygulanmasında uluslararası düzeyde Konya'nın imajına olumlu yönde katkı sağlayacağını ifade etmişlerdir.

Engelli bireylerin toplum içinde yer almasında yaşadığı zorluklar onları sosyal dışlanmaya itmektedir. Sosyal dışlanma hem engelli bireylerin hem de ailelerini toplumsal hayattan uzaklaştırmaktadır. Toplumdaki tüm insanları eğitim hayatları boyunca engelli ve engellilik konusunda ve ayrımcılık yapılmadan eşit davranmaları konusunda bilinçlendirilmelidir.

Devlet; Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğünde, kamu ve turizm sektöründeki birlikler, yerel yönetimler ve/veya sivil toplum kuruluşları aracılığıyla engelli bireylere maddi destek sağlayarak veya sponsorlar aracılığı ile sosyal projeler yürüterek engelli bireylerin turizm işletmelerinde refakatçileriyle beraber tatil yapmalarına olanak sağlayabilir. Engelli bireylerin sorunsuzca tatil yapabilecekleri en alt seviyede belli şartlar hazırlandıktan sonra bu hazırlık engelli dayanışma dernekleri, sivil toplum kuruluşları gibi sosyal araçlar da kullanılarak engellilerin bilgilerine sunulması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- AKDU, U. ve AKDU, S. (2018), Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar, *Guejiss, Gümüşhane University Electronic Journal Of The Institute Of Social Sciences* Year: 2018, Volume: 9, Number: 23
- AYYILDIZ, T., ATAY, H. ve YAZICI, A. (2014), Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100
- BULGAN, G. ve ÇARIKÇIL, İ. H. (2015), Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7)13, 15-42.
- ÇİZEL, B., SÖNMEZ, N. ve AKINCI, Z. (2012), Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, *Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi*, Antalya.
- DARCY, S. and PEGG, S. (2011), Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers, *International Journal of Hospitality Management*, 30 (2), 468-476

- DÜNYA SAĞLIK ÖRGÜTÜ (2011), *Artan Sayılar*, Dünya Engellilik Raporu, Yönetici Özeti, https://www.engelliler.biz/forum/image2/Dunya_Saglik_Orgutu_Engellilik_Raporu_Turkce_Ozeti.pdf adresinden 10.03.2019 tarihinde alındı.
- KAHVECİ, A. (2017), *Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği*, Bahçe şehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, İstanbul.
- KETBOĞA, S. (2016), *İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KIRLAR, B. (2013), *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmüne Bakış Açılar*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI, (2010), *Otel Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri*, <http://www.altid.org.tr/tr/Kanun-ve-Yonetmelikler/1253-Otel-Siniflandirma-Formu-18.09.2010-T.li-Resmi-Gazete-ile.html> adresinden 15.06.2018 tarihinde alındı.
- KIM, S. E. (2008), *The Voice Of Tourists With Disabilities: Insights From Third Party Complaint Websites*, Purdue University West Lafayette, Indiana
- MÜFTÜOĞLU, U. (2006), *Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekânları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- PEHLİVANOĞLU, B. (2012), *Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi*, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, (2) 4, 27-35.
- RESMİ GAZETE (2005), *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html> adresinden 17.06.2018 tarihinde alındı.
- ŞAHİN, H. (2012), *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- 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.
- TOMAMI, W. (2011), *Overcoming The Barriers Toward Inclusive Design Of Tourism*, University of Surrey, Submitted for the degree of Doctor of Philosophy (PhD)
- YAYLI, A. ve ÖZTÜRK, Y. (2006), *Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma*, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 87-97.
- ZENGİN, B. ve ERYILMAZ, B. (2013), *Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi*, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Yıl:6 Sayı:11.