



**T.C.
BATMAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ERİŞİLEBİLİR TURİZMDE ENGELLİ BİREYLERİN TUR
PROGRAMLARINA KATILIM DURUMLARI: DİYARBAKIR
ÖRNEĞİ**

Şengül ECE

**Eylül-2024
BATMAN**

**T.C.
BATMAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ERİŞİLEBİLİR TURİZMDE ENGELLİ BİREYLERİN TUR
PROGRAMLARINA KATILIM DURUMLARI: DİYARBAKIR
ÖRNEĞİ**

Şengül ECE

**Danışman
Doç. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ**

**Eylül-2024
BATMAN**

TEZ KABUL VE ONAYI

Şengül ECE tarafından hazırlanan “Erişilebilir Turizmde Engelli Bireylerin Tur Programlarına Katılım Durumları: Diyarbakır Örneği” adlı tez çalışması 28/08/2024 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından **oy birliği** / oy çokluğu ile Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Başkan

Prof. Dr. Umut BALCI

.....

Danışman

Doç. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

.....

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Cesim BEHREMEN

.....

Yukarıdaki sonucu onaylarım.

Dr. Öğr. Üyesi Ömer Murat ÖTER
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Bu tezdeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

DECLARATION PAGE

I hereby declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all material and results that are not original to this work.

Şengül ECE

24/09/2024

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ERİŞİLEBİLİR TURİZMDE ENGELLİ BİREYLERİN TUR PROGRAMLARINA KATILIM DURUMLARI: DİYARBAKIR ÖRNEĞİ

Şengül ECE

Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

2024, 69 Sayfa

Jüri

Doç. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ
Prof. Dr. Umut BALCI
Dr. Öğr. Üyesi Cesim BEHREMEN

Bu tez çalışması, Diyarbakır İlinde yaşamakta olan engelli bireylerin turlara katılım durumunu incelemektedir. Araştırmanın amacı, turizm etkinliklerine katılım sağlayan ve konaklama hizmetlerinden yararlanan engelli bireylerin deneyimlerini değerlendirmektir. Çalışmanın örneklemi, Diyarbakır ilinde yer alan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki 15 ile 33 yaş arası 31 engelli birey, dört ve beş yıldızlı 7 konaklama işletmeleri çalışanları ve 5 acenta yetkililerinden oluşmaktadır. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşmeler, ses kaydı, telefon ve yüz yüze görüşme ve not alma tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Nvivo nitel veri analizi kullanılmıştır. Katılımcıların demografik bilgisi ve bulguları tablo şeklinde oluşturulmuştur. Engelli bireylerden elde edilen bulgulara göre oteldeki temizlik hizmetlerinin yetersizliği, asansörlerin aktif olmaması ve işitme-dil-konuşma engelli bireyler ile ilgilenen yardımcı personelin olmaması, turizmde katılımcılarını olumsuz etkilemektedir. Engelli bireylerin tur gezileri sırasında karşılaştıkları alt yapı yetersizliği, tesis eksikliği, rehber eksikliği gibi etkenlerden dolayı sorun yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Bu tez çalışması, engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımını arttırmak ve iyileştirmede bulunmak için yapılacak çalışmalara dair öneriler sunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizm, Erişilebilirlik, Erişilebilir Turizm, Evrensel Turizm, Engelli Birey, Turizm Dostu, Herkes için Turizm, Diyarbakır.

ABSTRACT

MS THESIS

BARIERS TO THE PARTICIPATION OF DISABLED INDIVIDUALS IN TOUR PROGRAMS IN ACCESSIBLE TOURISM: DIYARBAKIR EXAMPLE

Şengül ECE

**Batman Universtiy Graduate Education Institute
Tourism Department of Science**

Advisor: Assoc. Prof. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

2024, 69 Pages

Jury

Assoc. Prof. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

Prof. Dr. Umut BALCI

Assist. Prof. Cesim BEHREMEN

This thesis examines the participation of disabled individuals living in Diyarbakır province in tours. The aim of the research is to evaluate the experiences of disabled individuals participating in tourism activities and benefiting from accommodation services. The sample of the study consists of 31 disabled individuals between the ages of 15 and 33 working in special education and rehabilitation centers in Diyarbakır province, employees 7 four and five star accommodation establishments, and 5 agency officials. In the study, semi-structured interview technique, one of the qualitative research methods, was used. Interviews were conducted using voice recording, telephone and face-to-face interviews and note-taking techniques. Nvivo qualitative data analysis was used in the research. Participants' demographic information and findings were created in table form. According to the findings obtained from disabled individuals, inadequate cleaning services in the hotel, inactive elevators and the absence of support staff to care for hearing-language-speech impaired individuals negatively affect participants in tourism. It has been concluded that disabled individuals experience problems due to factors such as inadequate infrastructure, lack of facilities, and lack of guides during tours. This thesis study has presented suggestions for studies to be carried out to increase and improve the participation of disabled individuals in tourism activities.

Keywords: Disabled Tourism, Accessible Tourism, Universal Tourism, Disabled Individual, Tourism Friendly, Tourism for Everyone, Diyarbakır

ÖNSÖZ

Hem lisans hem de yüksek lisans hayatımda hiçbir şekilde desteğini esirgemeyen, her bir engin bilgi ve tecrübeleriyle beni donatan, yol göstericiliğini üstlenen, sabrıyla ve destekleri ile beni cesaretlendiren, her daim yanımda olan çok Değerli canım tez danışmanım Doç. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ'e sonsuz şükranlarımı sunar, çok çok teşekkür ederim.

Ayrıca Değerli jüri üyelerim Prof. Dr. Umut BALCI ve Dr. Öğr. Üyesi Cesim BEHREMEN'e katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Hem hayatım boyunca hem de tez yazma süreci boyunca her daim yanımda olan maddi manevi desteklerini esirgemeyip güvenen hoşgörü ve şefkat dolu yaklaşımlarıyla beni yüreklendiren, güç veren Sevgili annem Müyesser ECE'ye, Sevgili babam Mehmet Nuri ECE'ye, Sevgili canım kız kardeşim Hiranur ECE'ye ve erkek kardeşlerime çok teşekkür ederim.

Tezim boyunca bana her türlü desteği sağlayan gerek hoşgörü ve sonsuz sabrıyla beni büyüleyen sürekli ilham ve güç veren nişanım Mahmut YILDIZ'a çok çok teşekkür ederim ve sevgilerimi sunarım.

Bu süreçte beni yalnız bırakmayıp desteklerini esirgemeyen, bana güç veren Sevgili öğretmen arkadaşlarım Nurhan KIZIL FİDAN'a ve Yeter İNCİ'ye çok müteşekkirim ve sevgilerimi sunarım.

Son olarak görev aldığım Sur Özel Eğitim Meslek Okulu'ndaki Değerli hocalarıma ve Sevgili öğrencilerime teşekkürlerimi sunar, hayatları boyunca çok mutlu olmalarını temenni ederim. Tezime katkı sağlayan Diyarbakır'daki rehabilitasyon merkezleri, konaklama işletmeleri ve acente yöneticileri katılımcılarına teşekkürlerimi sunarım.

Şengül ECE
BATMAN-2024

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
1.GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Arka Planı	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlamaları	5
2. ERİŞİLEBİLİR TURİZM VE ENGELLİ BİREYLERLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	6
2.1. Erişilebilir Turizm ve Engelli Bireyler	6
2.1.1. Zihinsel engelliler	8
2.1.2. Görme engelliler	8
2.1.3. İşitme ve konuşma engelliler	8
2.1.4. Ortopedik engelliler	9
2.1.5. Süreğen engelliler	9
2.2. Fiziksel Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri	9
2.3. Algısal Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri	10
2.4. Toplumsal Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri	11
2.5. Turizm Sektöründeki Erişilebilirlik Durumu.....	12
2.6. Turizm Alanında Erişilebilirlik ve Engelli Bireylerin Katılımı.....	13
2.7. Diyarbakır ve Turizm Potansiyeli.....	14
2.8. Literatür Taraması.....	16
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	21
3.1. Nitel Araştırma Yaklaşımı ve Rasyoneli	21
3.2. Katılımcı Seçimi ve Örneklem	22
3.3. Veri Toplama Teknikleri: Görüşmeler ve İnanırcılık.....	23
3.4. Veri Analizi Yöntemleri	23
4. DİYARBAKIR'DA ERİŞİLEBİLİR TURİZM VE ENGELLİ BİREYLERİN TUR PROGRAMLARINA KATILIMINDAKİ ENGELLER.....	24
4.1. Engelli Bireylerin Tur Programlarına Katılımındaki Engellerin Belirlenmesi....	29
4.2. Engelli Bireylerin Deneyimleri ve Görüşleri.....	30
5. BULGULAR	32
6. TARTIŞMA.....	56
6.1. Bulguların Yorumlanması ve Anlamı	56
7. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	59
7.1. Bulguların Özeti.....	59
7.2. Araştırmanın Katkıları ve Sınırlılıkları.....	60
7.3. Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler.....	61
7.4. Sektöre Yönelik Öneriler	61
7.5. Engelli Bireylerin Tur Programlarına Katılımında İyileştirmeler İçin Öneriler.....	62
KAYNAKÇA	64

ÖZGEÇMİŞ	70
-----------------------	-----------



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 5.1. Konaklama işletmeleri katılımcılarının demografik özelliklerine ait bilgiler	37
Tablo 5.2. Araştırma kapsamındaki tesislerin statüsü, son bir yılda konaklayan engelli sayısı ve engelli bireyler için uygulanan oda indirimi.....	38
Tablo 5.3. Araştırma kapsamındaki tesislerin engelli oda sayısı, bulunduğu kat ve engel türlerine uygunluk dağılımı.....	39
Tablo 5.4. Seyahat acentası katılımcılarının demografik özelliklerine ait bilgiler.....	39
Tablo 5.5. Turlara katılan engelli sayısı, engel türleri ve engelli bireylere uygulanan tur indirimi.....	40
Tablo 5.6. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcılara ait demografik özellikler.....	40
Tablo 5.7. Katılımcıların engel türleri ve tatile çıkma sayıları.....	41
Tablo 5.8. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcılarının aile gelirinin turizme katılabilme yeterlilik bilgisi.....	42
Tablo 5.9. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcıların diyarbakır dışındaki gezip gördükleri şehir ve şehirleri.....	44
Tablo 5.10. Acenta işletmelerinin engelli bireyler için sağladıkları hizmetlere ait bulgular.....	45
Tablo 5.11. Acenta işletmelerinin engelli bireyler açısından olumlu ve olumsuz yönlerine ait bulgular.....	46
Tablo 5.12. Acenta işletmecilerinin farkındalığı ve katılım sağlayan kişilerin engel türlerinin etkisine ait bulgular.....	48
Tablo 5.13. Konaklama işletmelerinin ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalıklarına ait bulgular.....	49
Tablo 5.14. Konaklama işletmelerinde yer alan temel bölümlerin engelli bireylere uygunluğuna ait bulgular.....	50
Tablo 5.15. Engelli bireylerin turlarda ve konaklama odalarında karşılaştıkları sorunlar ve memnuniyet düzeylerine ait bulgular.....	51
Tablo 5.16. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin konaklama süreleri ve konaklama tercihlerine ait bulgular.....	53
Tablo 5.17. Engelli bireylerin Diyarbakır'da ki destinasyonları gezip görme sırasında karşılaşılan sorunlarına ait bulgular.....	54
Tablo 5.18. Engelli bireylerin tatillerini hangi amaç doğrultusunda gerçekleştirmesine ait bulgular.....	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1. Diyarbakır ulu cami'deki merdiven, kaldırım ve rampa örnekleri.....	25
Şekil 4.2. Balıkçılarbaşı kapalı çarşısında ki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri.	25
Şekil 4.3. Hz. süleyman cami'deki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri.....	26
Şekil 4.4. Diyarbakır gazi köşkündeki kaldırım ve merdiven örnekleri.....	27
Şekil 4.5. Diyarbakır on gözlü köprüdeki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri.....	28
Şekil 4.6. Diyarbakır hasan paşa hanındaki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri.....	28
Şekil 4.7. Sur sokaklarındaki zemin yüzey örnekleri.....	29
Şekil 5.1. Otel işletmecileri ile görüşme sonucu en çok kullanılan kelimelere ait kavram bulutu.....	32
Şekil 5.2. Diyarbakır'daki 4 ve 5 yıldızlı olan otellerin engelli oda örnekleri.....	33
Şekil 5.3. Diyarbakır'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerin engelli oda iç tasarımı.....	34
Şekil 5.4. Engelli oda kapısı girişi ve oda koridoru girişi.....	34
Şekil 5.5. Engelli duş kabinin iç tasarımı.....	35
Şekil 5.6. Oteldeki genel engelli tuvaleti.....	36
Şekil 5.7. Engelli bireylere özel olarak ayrılmış yiyecek içecek bölümü.....	36
Şekil 5.8. Engelli bireyler için otel girişinde hissedilebilir uyarıcı zemin ve rampa örnekleri.....	37

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

ENAT: European Network for Accessible Tourism(Avrupa Birliği Erişilebilir Turizm Ağı)

TS 9111: Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları Standardı

TS 12576: Şehir İçi Yollar, Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemlerin Tasarım Kuralları Standardı

TUİK: Türkiye İstatistik Kurumu

TURSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)

WHO: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)



1.GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Arka Planı

Erişilebilir turizm hem dünya genelinde hem Türkiye’de dikkate alınması gereken bir husustur. Bu turizm faaliyeti, tüm bireylerin turizme erişim hakkına sahip olması gereken ve eşit şekilde yararlanabilmesi gerektiği ilkesine dayanmaktadır. (Bulgan, 2015, s.102). Bu çalışma gerek engelli bireylerin gerekse yaşlıların ve diğer özel eğitime sahip olan bireylerin tatil ve seyahat yapabilme olanaklarını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, engelli bireylerin turlara katılırken hangi sorunlarla karşılaştıkları, nelere ihtiyaç duyduklarına yönelik bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Engellilere seyahat hakkı tanınmasına rağmen, birçok destinasyon fiziksel, zihinsel veya duygusal engelleri olan bireylerin yaşamın her alanına katılabilmesi ve bu alanlardan tam anlamıyla yararlanabilmesi için ortamlar erişilebilirliğe uygun değildir (Kaygısız ve Bulgan, 2015, s.98). Bu nedenle, engelli bireylerin turizm faaliyetleri süreci boyunca oluşan ve oluşabilecek engelleri ve beraberindeki zorlukları tespit etmek ve buna yönelik çözüm önerileri geliştirmek gerekmektedir. Özellikle seyahat sektöründe, ulaşım araçlarının, konaklama yerlerinin, turistik alanların ve diğer hizmetlerin engelli bireyler tarafından kullanılabilir olması erişilebilirliği kapsamaktadır. Ancak, birçok turistik destinasyon, bu standartlara uygun olmayan altyapılar ve hizmetler sunmakta, bunun da engelli bireylerin seyahat etme hakkını fiilen sınırladığı görülmektedir (Kaçmaz, 2014).

Engelli bireylerin ve özel ihtiyaçlara sahip olan bireylerin seyahat etme hakkına saygı duyulması ve bu bireylerin özel gereksinimlerinin karşılanması için turizm işletmeleri, tur operatörleri, destinasyonlar ve otellere birtakım roller ve sorumluluklar düşmektedir. Bununla birlikte erişilebilir turizm imkanlarının arttırılarak geniş kitlelere ulaşabilir ve bireylerin tatil yapabilme olanakları arttırılabilir. Yoğun bir rekabet ortamında engelli bireylere ilişkin uygulamalara öncelik veren turistik destinasyon ve turizm işletmeleri, diğer turizm pazarının aksine engelli turizm pazarında daha çok fazla pay alabilecektir (Kaçmaz, 2014, s.1). Engelliler Konfederasyonu Dünya Engellilik Raporu’na göre dünya nüfusunun yaklaşık %15’i engelli bireylerden oluşmaktadır (Engelsiz Yaşam Derneği, 2024). Türkiye’de ise Ulusal Engelli Veri Tabanı’na göre engelli birey sayısı 1.559.222 (Engelsiz Yaşam Derneği, 2024). Engelli birey sayısının yüksek olmasından dolayı engelli turizme daha fazla önem verilmesi gerekmektedir.

Bu araştırma yedi bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın amacı, önemi ve araştırma kapsamının sınırlarına yer verilmiştir. İkinci bölümde, erişilebilir turizm ve engelli bireylerle ilgili kavramlara, fiziksel/algısal/toplumsal engellerin belirlenmesi ve etkilerine, turizm sektöründeki erişilebilirlik durumuna, turizm alanında erişilebilirlik ve engellerin katılımına, Diyarbakır'daki turizm potansiyeline ve literatür taramasına yer verilmiştir. Üçüncü bölümünü araştırmanın yöntemi oluşturmaktadır. Dördüncü bölümde, Diyarbakır'da erişilebilir turizm ve engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki engellere ve engelli bireylerin görüşlerine yer verilmiştir. Beşinci bölümde, çalışma kapsamında elde edinilen bulgulara yer verilmiştir. Altıncı bölümde bulguların yorumlanması ve anlamına yer verilmiştir. Yedinci bölümünü ise bulguların özeti, gelecekteki araştırmalar için önerilere ve sonuca yer verilmiştir.

Bu çalışma ile Diyarbakır'daki daha çok tercih edilen dört ve beş yıldızlı olan konaklama işletmelerin engelli turizm kapasitesi ve onlara sunulan hizmetler araştırılmıştır. Konaklama işletmeleri çalışanları, acentalar, tur rehberleri, engelli bireylerden yüz yüze, ses kayıtları, telefon, not alma tekniği ve açık uçlu sorular ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Diyarbakır'daki destinasyonların engelli turizme erişilebilir olup olmadığı incelenmiştir. Böylelikle Diyarbakır'da engelli bireylere sunulan turistik hizmetlerin yeterliliğinin erişilebilirliğe hazır olup olmadığı tespit edilmiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Diyarbakır ilinde erişilebilir turizm bağlamında engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki durumları anlamak ve bu engellerin aşılmasına yönelik öneriler geliştirmektir. Araştırma, engelli bireylerin turizm deneyimlerini iyileştirmek ve erişilebilir turizmin geliştirilmesine katkı sağlamak için Diyarbakır örneği üzerinden derinlemesine inceleme yapmayı amaçlamaktadır. Nitel araştırma yöntemlerinin teknikleri kullanılarak elde edilen veriler, engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki engellerin nedenlerini ve etkilerini anlamak için analiz edilecek ve bu analiz sonuçlarına dayanarak yerel düzeyde turizm sektörüne yönelik öneriler geliştirilecektir. Bu tez, erişilebilir turizmde daha fazla eşitlik ve kapsayıcılık sağlamak amacıyla yerel ve ulusal düzeyde turizm endüstrisine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Çalışma kapsamında Diyarbakır'da yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına şu sorular sorularak yanıt aranmaya çalışılmıştır:

1. Konaklama işletmenizde toplam kaç oda vardır ve bunlardan kaç engelli bireylere ayrılmıştır?
2. Konaklama işletmeniz hangi engel türlerine uygun haldedir?
3. Konaklama işletmenizde konaklayan engelli bireylerin konaklama süreleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
4. Konaklama işletmenizin çalışanları ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalık düzeyleri var mıdır?
5. Konaklama işletmenizde yer alan açık alanlar, dikey ulaşım alanları, yeme-içme üniteleri, resepsiyon-lobi ve yatak odaları engelli bireyler için uygun mudur?
6. Konaklama işletmenizde engelli bireyler için özel indirimler uyguluyor musunuz? Araştırma kapsamında Diyarbakır'da yer alan acenta yetkililerine şu sorular sorularak yanıt aranmaya çalışılmıştır:

1. Engelli bireyler için özel indirimler uyguluyor musunuz?
2. Tur operatörlerinin engelli bireylere sunduğu hizmetler var mıdır?
3. Engelli bireylerin katıldığı tur süresince yaşadığı zorluklar ve düzenlemeleriniz var mıdır?
4. Engelli Bireylerin turlara katılım sıklığı nedir ve turlara hangi engel türleri daha çok katılım sağlamaktadır?
5. Tur rehberlerinin engelli bireylere yönelik sağladığı hizmetler ve farkındalık seviyeleri var mıdır?

Araştırma kapsamında Diyarbakır'da yer alan özel eğitim meslek okulundaki ve rehabilitasyon merkezlerindeki engelli bireylere şu sorular sorularak yanıt aranmaya çalışılmıştır:

1. Seyahatlerinizi ne sıklıkla yapmaktasınız?
2. Turlarda ve konaklama odalarında hangi sorunlarla karşılaşmaktasınız?
3. Türkiye'nin kaç kentini gezip görebilme fırsatınız olmuştur?
4. Aile geliriniz turizme katılma imkanını sağlayacak durumda mıdır?
5. Ne tür konaklama hizmetini tercih etmektesiniz ve herhangi bir otelde konakladınız mı?
6. Seyahatlerinizi ve tatillerinizi hangi amaçla gerçekleştirmektesiniz?
7. Diyarbakır'da yer alan tarihi ve kültürel destinasyonları gezip görmede herhangi bir sorun yaşıyor musunuz?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma, erişilebilir turizmde engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki durumlarının incelenmesi ve çözüm önerilerinin sunulması açısından büyük bir öneme sahiptir. Engelli bireylerin turizm deneyimlerinin iyileştirilmesi, turizm endüstrisinde daha fazla eşitlik ve kapsayıcılık sağlamak için kritik öneme sahiptir. Ancak, bu alanda yapılan araştırmalar sınırlıdır ve engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki engellerin tam anlamıyla anlaşılması ve çözülmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

Dünyada ve Türkiye’de engelli bireylerin hakları ve dışlanmalarına yönelik bu bireylerin eşit bir şekilde hayatlarını devam edebilmeleri için birtakım yasal düzenlemeler ve uluslararası sözleşmeler yürürlüğe girmiştir (Çitil ve Üçüncü, 2018, s.233). Arşivlere bakıldığında engelli bireylere, eğitim hakkı, istihdam hakkı, ulaşım hakkı, sağlık hakkı, toplumsal olanaklara katılım hakkı gibi birçok haklar tanınmıştır. Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme ile engelli bireylere yapılacak olan ayrımcılıkları ortadan kaldırmak, engellilerin de topluma tam ve etkin katılımını sağlamak, fırsat eşitliğinin sağlanması ve engelli bireylerin bireysel özerklerine saygı gösterilmesinin sağlanması amaçlanmıştır (Resmi Gazete, 2009; Düşünür, 2019, s.50). Ancak bu haklar engelli bireylere her ne kadar tanınmış olsa dahi uygulama aşamasında yeterli olmadığı ve eksiklerin olduğu görülmüştür. Özellikle fiziksel engelli bireyler daha çok güçlük çekmektedir ve engelli bireylerin topluma kazandırılması için Diyarbakır’da fiziksel erişilebilir alanların sağlanması gerekmektedir. Tüm mekanlar erişilebilir olduğu takdirde engelli bireyler daha çok topluma katılacak ve bu katılım insanların, engelli bireyleri tanıyıp engelli bireylere verdikleri olumsuz tepkilerden vazgeçmelerini sağlamaktadır (Yılmaz Düşünür, 2019, s.56).

Diyarbakır gibi zengin kültürel ve tarihi bir şehirde, erişilebilir turizmin geliştirilmesi ve engelli bireylerin turizm olanaklarına daha etkin bir şekilde erişimini sağlamak hem yerel topluluğa hem de turizm endüstrisine önemli faydalar sağlayabilir. Bu tez, Diyarbakır örneği üzerinden erişilebilir turizmin mevcut durumunu değerlendirecek ve engelli bireylerin tur programlarına katılımındaki engelleri belirleyerek çözüm önerileri sunarak bu alanda yeni bir bakış açısı kazandırması bakımından önemlidir. Bu çalışmanın sonuçları, yerel ve ulusal düzeyde turizm politikalarının geliştirilmesi ve engelli bireylerin turizm deneyimlerinin iyileştirilmesi

için faydalı olabilir. Bu nedenle, bu tezin tamamlanması ve sonuçlarının yayılması, erişilebilir turizmde daha fazla kapsayıcılık ve eşitlik için önemli bir adım olacaktır.

1.4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlamaları

Erişilebilir turizm çalışması, engelli bireylerin seyahatte bulunma ve turizm faaliyetlerine katılma deneyimlerini anlamaya yönelik bir nitel çalışmadır. Çalışmanın örneklemini Diyarbakır’da yer alan konaklama işletmesi çalışanları, acenta yetkilileri, özel eğitim meslek okulundaki ve rehabilitasyon merkezlerindeki engelli bireyler oluşturmaktadır. Bu araştırma, engellilerin seyahat planlama adımlarını, seyahatte bulundukları destinasyonların erişilebilirlik seviyesi ve konaklama hizmetlerinin sunumu, engelli bireylerin deneyimleri ve gereksinimlerinin karşılanması üzerine odaklanılmıştır. Araştırma ilk olarak Türkiye genelinde yapılması gerektiği düşünölmüştür ancak maliyetlerin kısıtlı olması ve zamanın kısıtlı olması nedeni ile sadece Diyarbakır ilinde araştırmanın yapılması gerektiği öngörölmüştür. Bu kapsamda 7 tane konaklama işletmesi çalışanları, 31 engelli birey ve 5 tane acenta yetkilisi ile ses kayıtları, yüz yüze, telefon, not alma teknikleri ile görüşmeler sağlanmışır.

Diyarbakır İlinde engelli bireylerin seyahat deneyimleri ve turizm faaliyetlerinde bulunmak isteyen engelli bireylerin deneyimlerini anlamak için gözlem ve derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Diyarbakır İli bazında gerçekleştirilen erişilebilir turizmin gelişimine katkı sağlamak planlanmıştır. Erişilebilir turizm hizmetlerinin ve tesislerinin bu bireyler için ne kadar etkili olduğuna ulaşılmıştır.

2. ERİŞİLEBİLİR TURİZM VE ENGELLİ BİREYLERLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Turizm hizmet sektörü geniş bir yelpazede yer almaktadır, erişilebilir turizm ve engelli bireyler ile ilgili kavramlar üzerinde daha kapsamlı, daha adil ve daha toplumsal yaklaşımlarda bulunmasını ve engelli bireylerin gereksinimlerini göz önünde bulundurmasını hedeflemektedir. Bu kapsamda tüm turistik faaliyetler ve hizmetler, tüm engelli bireylerin gereksinimlerini karşılayabilmesi üzerinde şekillenerek engelli turizminin olumlu bir şekilde yürütülmesine katkı sağlayabilir. Turistik destinasyonlar, ulaşım ve konaklama alanlarının engelli bireyler için kullanıma hazır hale getirilmesi hem engelli bireylerin rahat bir şekilde turistik etkinliklerde bulunmasına hem de turizm ekonomisini olumlu bir şekilde yürütülmesine katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu durumda özellikle seyahat etmek isteyen ve turistik faaliyetlerde bulunmak isteyen engelli bireyler için tüm turistik tesislerin, destinasyonların ve konaklama alanlarının erişilebilir olması gerektiği düşünülmektedir.

2.1.Erişilebilir Turizm ve Engelli Bireyler

Erişilebilir turizm terimini açıklamak için ilk önce turizm terimini tanımlamak gerekmektedir. Turizm terimi, Endüstri Devrimi'nin ortaya çıkmasıyla birlikte birçok gelişmeye bağlı olarak, sayıca fazla kişinin eğlence, dinlenme ve gezip görme gibi amaçlarla ikamet ettikleri yerden başka bir yere seyahat etmesiyle ortaya çıkmıştır (Kozak vd., 2015, s.19). Erişilebilir turizm, engelli bireylerin turistik faaliyetlerine katılma ve seyahat etme imkanlarını arttırmak amacıyla yapılan çalışmaları kapsayan bir husustur. Erişilebilir turizm, başka bir ifadeyle, engelli bireylerin tatil yapmak için veya seyahat etmek için yapılan düzenlemeleri kolaylaştırmayı kapsamaktadır (Tozlu ve Atalay, 2011; Tüfekçi vd., 2015; Yıldız vd., 2017; Çetin, 2022, s.76). Herkes için turizm kavramı, eşit bir şekilde turizm sektöründen yararlanmayı ve beraberinde turizm erişilebilirliğini ileri seviyeye götürebileceğini göstermektedir (Akıncı ve Sönmez, 2015; Erkan, 2023, s.16). Bu turizmin önemli etkeni ise turizm tesislerinin ve hizmetlerinin engelli bireylere hazır hale getirilmesidir. Örneğin, bir otelin erişilebilir olması; otel içinde engelli bireyler için yapılmış olan banyo, bu bireyler için tasarlanmış odalar, rampalar, asansörler ve sesli rehber hizmetlerini gerektirmektedir (Keşkekçi ve Genç, 2023, s.2).

Erişilebilir tesislerinin kurulması ve hizmetlerinin sunulması, turizm pazarının büyümesini ve genişleyebilmesine yol açmaktadır (Darcy, 1998, s.48). Bu bakımından, engelli bireylerin yaşam standartları artmakta ve engelli bireyler kendi ülkeleri dışına çıkabilmektedir. Avrupa Birliği Konseyi (ENAT), turizmde erişilebilirliği, Avrupa'daki tüm herkesi ilgilendiren sosyal bir hak olduğunu savunmuştur. Erişilebilirliğin yalnız engelli bireyler için olmadığını, ek olarak küçük çocuklu aileler, sürekli veya süreksiz hastalıklı olan bireyler ve birçok kişi için gerekli olduğunu açıklamıştır (Ambrose, 2007, s.6). Avrupa Birliği Konseyi, "Herkes İçin Turizm" teriminin yerli yerinde olması için herkesçe erişilebilir olması gerektiğini savunmuştur (Ambrose, 2007, s.6). Wescott (2004, s.30) erişilebilirliği "*Bir bireyin bağımsız olarak, özel düzenlemelere ihtiyaç duymadan binalara, dış alanlara ve diğer tesislere ne ölçüde yaklaşabileceği, girebileceği ve kullanabileceğidir*" şeklinde tanımlamıştır. Wescott (2004) çalışmasında, erişilebilirliğin sadece tekerlekli sandalyeler ile olmadığını belirtmiştir. Darcy (1998, s.29) çalışmasında, fiziksel engelli bireylerin esas sorunu fiziksel erişimin yetersiz durumda olmasıdır ve engelli bireylerin ulaşım, yapılar ve alanlara fiziksel erişim olmadan turizm deneyimlerinden ötekileştirilmektedir şeklinde açıklamada bulunmuştur.

Engelli bireyler sürekli/süreksiz zihinsel yetersizliği ve fiziksel yetersizliği olan kişilerdir. Burnet ve diğerleri (2001), engelli birey kavramının herkesçe tanımlamanın karmaşık ve zor olduğunu belirtmiştir. Türkiye'nin 5378 sayılı engelli bireyler kanunu "*engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını teşvik ve temin ederek ve doğuştan sahip oldukları onura saygıyı güçlendirerek toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması ve engelliliği önleyici tedbirlerin alınması için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktır*" şeklinde tanımlamaktadır (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2024). Yau ve diğerleri (2004, s.946) çalışmasında her bir engelli bireyin turizm ile alakalı gereksinimlerinin diğer bireylerle aynı ölçüde olduğunu belirtmiştir. Araştırmacılara göre seyahat etmek, engelli bir bireyin çevresine kendisinin iyileştiğini göstermek, kaderine terk edilmediğini bu bağlamda gelecekteki hayat kalitesini güvenceye almanın önemli bir detay olduğunu göstermektedir (Yau vd., 2004) Yörük (2003) engellilik durumu, doğuştan meydana gelmesi veya herhangi kaza ve hastalık ile meydana gelmesi sonucu normal bireylerden fiziksel yetersizlik ya da zihinsel yetersizliği olan bireyler şeklinde tanımlamaktadır (Aydemir, 1988; Yörük, 2003, s.4). BM Sakat Hakları Bildirgesi'ne göre, "*kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri (bedensel ya da sonradan olma)*

herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar” şeklinde tanımlamaktadır (Öztürk, 2011, s.17). Koca'nın (2010) engellilik türlerini sınıflandırması şu şekilde incelenmektedir:

2.1.1. Zihinsel engelliler

Yaşlılarına göre zihinsel olarak geri durumunda olmakta ve bu gelişimlerinden kaynaklı yavaşlama, gerileme ve duraklama durumunda olması şeklinde tanımlanmaktadır (Yörük, 2003, s.8). Zihinsel engel herhangi bir hastalık konumunda değildir ve akıl hastalıkları ile karıştırılmaması gerektiği bilinmektedir. Bu bireyler yavaş öğrenmektedirler ve öğrenme kapasitelerinin sınırlı olduğu bilinmektedir (Eryılmaz, 2010, s.13).

2.1.2. Görme engelliler

Görme engeli olan bireyler, görme işlevini tamamen kaybetmiş veya kısmen kaybetmiş kimselerdir (TS 9111, 1991; Yörük, 2003, s.7). Tek gözünde veya her iki gözünde kısmi ya da tamamıyla bozukluk ve görme kaybı yaşayan kişidir. Bununla birlikte protez, renk körlüğü ve gece körlüğü de görme engelliler grubuna girmektedir (Öztürk, 2011, s.18).

2.1.3. İşitme ve konuşma engelliler

İnsanlar, duyu organları olmadan kendilerini çok eksik hissetmektedir ve kişilikleri de duyu organları ile ilişki içerisindedir bu nedenle dünyayı, çevreyi algılama ve anlamada konusunda zorluk yaşamaktadırlar (Öngören vd., 2007; Bağcı, 2017, s.12). Konuşma engelliler, konuşma sırasında, ritminde, vurgusunda, ses birimlerinin çıkışında güçlük çeken veya yetersiz olan bireylerdir. İşitme özürlü bireyler ise işitme işlevini tamamen veya kısmen kaybetmiş kimseleri ifade etmektedir (TS 9111, 1991; Yörük, 2003, s.7). İşitme engelli bireyler, hafif seviyeden çok ileri seviyeye kadar herhangi bir seviyedeki işitme engelliliğini ifade etmektedir (Eryılmaz, 2010, s.11). Bu gruba, işitme kaybını önlemek için işitme cihazı kullanan bireylerde dahil edilmektedir. İşitme kaybı olmamasına rağmen gırtlaklı alınmış olanlar, konuşmak için araç gereç kullananlar, telaffuzda kekeme olanlar, dil/dudak/yanak/ çene yapısında fiziksel bozulmalar da bu gruba dahil edilmektedir (Öztürk, 2011, s.19). İşitme ve duyma engelli insanlar ile doğru

bir iletişim kurmak için özel bir dil geliştirilmiştir. Bu geliştirilen Türk İşaret Dili, kendine özgü bir yapıyla katkı sağlamaktadır (Yenişehirlioğlu, 2013, s.15).

2.1.4. Ortopedik engelliler

Vücudunun hareket sisteminde bozukluk olan bireylerdir. Baston, yürüteç, koltuk değneği, protez gibi araçlarla yürüme imkanında bulunan kimseler ve tekerlekli sandalyeye bağımlı olan kimselerdir (TS 9111, 1991; Yörük, 2003, s.6). *“El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, spastikler bu gruba girmektedir.”* (Eryılmaz, 2010, s.11).

2.1.5. Süreğen engelliler

Bireyin çalışma durumunu ve işlevlerinin engellenmesine sebep olan, devamlı olarak bakım ve tedavi zorunluluğu gerektiren hastalıklardır (Eryılmaz, 2010, s.14). Süreğen engelliliğe neden olan bazı hastalıklar şunlardır; kas zayıflamaları, kireçlenme, kalça çıkığı olanlar, kalp rahatsızlıkları olanlar, şeker hastalığı ve alerjisi olanlar (Yenişehirlioğlu, 2013, s.16).

2.2. Fiziksel Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri

Fiziksel engellilik kavramının tanımı herkesçe farklı bir şekilde yorumlanmıştır. Fiziksel engeller, doğuştan oluşan veya sonradan kaza, anlık travma, rahatsızlık ve sakatlık sonucu oluşan bir engel grubudur. Kızıлтаş’a göre fiziksel engellilik, *“Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. Kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk; hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serebral palsy, spastikler ve spina bifida olanlar bu gruba girmektedir”* şeklinde tanımlanmaktadır (Kızıлтаş, 2014, s.25). Bu kavramı Betmann (1978) ise *“doğumda ya da büyüme süreci içinde (1-18) yaşlar arasında ya da aktif meslek yaşamı boyunca (19-70) yaşlar arasında gelişen kas-iskelet sisteminin anatomik veya fonksiyonel anormalliklerini kapsar”* şeklinde tanımlamaktadır (Teknoloji Destekli Öğretim Engelsiz Hayatlar, 2024). Bu tanımlar çerçevesinde fiziksel engellilik, engelli bireyler için günlük yaşamlarında dahil zor bir

durum olmaktadır. Engelli bireyler kendi gereksinimlerini gerçekleştirebilmede sıkıntı yaşayabilmektedir. Birey öncelikle kendi bulunduğu ortamda ve çevrede karşılaştığı zorlukların ve engellerin üstesinden gelmek için rehabilitasyon veya fizyoterapist hizmetlerinden yardım sağlamaktadır. Bu zorluklar çerçevesinde oluşan sorunlar fiziksel engelli bireyler için tek değil, ailelerini ve yakın çevrelerini de büyük bir oranda etkilemektedir. Ancak bu bireylerde herkes gibi eşit haklardan yararlanmak istemektedir. Fiziksel engele sahip bir birey çoğu zaman refakatçisi ile birlikte tatilini gerçekleştirmektedir bunun yanı sıra yalnız başına tatillerini gerçekleştiren engelli bireylerde bulunmaktadır. Bu bağlamda engelli bireylerin katılımı hem ekonomik hem de sosyalleşme bakımından turizme katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Konaklama işletmelerindeki otel iç ve dış ortak alan dizaynının ve oda dizaynının aynı zamanda konaklayan engelli bireylere göre de uyarlanması uygun olacaktır. Özellikle tekerlekli sandalye veya başka araç gereç kullanan engelli bireylerin rahat bir şekilde hareket etmesi için bu ihtiyaçların yerine getirilmesi önem arz edilmektedir. Fiziksel engellerde, kaldırımlar, rampalar, yaya geçitleri ve yaya yolları, bina girişleri ve kapıları, asansörler ve asansöre ulaşma, tuvalet ve banyo gibi mimari tasarımlar yer almaktadır. Bu sorunlar, ulaşılabilirlik, seyahat özgürlüğü ve kullanılabilirlik kavramları ile de ele alınmaktadır. Engelli bir bireyin fiziksel farklılığının olması bir engel olmamalıdır ve onların normal bir birey gibi topluma kazandırılması önemli bir etken olmaktadır. Herkesin tüm haklardan yararlanmasından ötürü engelli bireylerinde aynı hak ve özgürlükten yararlanma düşüncesinin gelişmekte olması gerektiğini ortaya koymaktadır. Fiziksel engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılabilmesi için oluşabilecek sorunların ve yapılması gereken düzenlemelerin çözüme eriştirilmesi sağlanmalıdır. Bu doğrultuda fiziksel engelli bireylerin sosyalleşmesi sağlanmaktadır ve bu bireylerin yaşam standartı pozitif bir şekilde arttırılmaktadır.

2.3. Algısal Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri

Dünya üzerindeki bir milyardan daha çok insanda hemen hemen %15'inde ortaya çıkan herhangi bir engellilik durumu bulunmaktadır (WHO 2016; Düşünür ve Sarıışık, 2019). Dünya Sağlık Örgütü'ne göre ise dünya nüfusunun %5'ini işitme kaybı olan bireyler oluşturmuştur (WHO, 2022; Timur, 2023). Algısal engeller genelde pek fark edilmesi kolay olmayan bir engel türüdür. Algısal engellilik, bireyin gelişimsel döneminde ortaya çıkan yaşlıları ile uyumsuz davranışlar gösteren aynı zamanda zekâ

geriliği olan bireylerdir. “Zihinsel engellilik; doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrasında çeşitli nedenlere bağlı, genel zihinsel işlevlerde normallerden önemli derecede gerilik ve bunun yanı sıra uyumsal davranışlarda da yetersizlik gösterme durumu olarak tanımlamaktadır” (Özel Eğitim ve Sağlıkta Ortak Payda, 07.05.2024). Algılama yetersizliği olan kişiler; anlamada ve konuşmada güçlük çekme, kendi yaşlarına göre kaba motor becerilerinde eksik olma, saldırganlık ve kendine zarar verme durumu, hiperaktivite olma, uzun dikkat süresinin olmaması, temel ihtiyaçlarını yerine getirememesi, unutkanlık gibi bu belirtilere sahip olmaktadır. Bu engeller hafif, orta ve ağır şeklinde gruplara ayrılmaktadır. “Zihinsel engelli çocukların gelişimi hangi düzeyde olursa olsunlar normal çocuklardan farklıdırlar” (Zihinsel Engelli Çocuklar ve Özellikleri, 2024). Algısal yetersizliklerin artması beraberinde dil ve konuşma problemlerini de arttırmaktadır. Bu engele sahip kişiler toplum kurallarına uymakta ve sosyal uyum sağlamakta zorluk çekmektedir. İnsan doğar doğmaz toplumun bir üyesi olma konumunda yer almaktadır. Eğitim, ekonomik, sosyo-kültürel gereksinimlerinin herhangi birini karşılamada eksik olması durumunda dışlanma sonucunu doğurmaktadır. Bu da toplum ile bireyler üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmaya neden olmaktadır.

2.4. Toplumsal Engellerin Belirlenmesi ve Etkileri

Toplumsal engeller özellikle engelli bireyler için önemli bir etken olmaktadır. Çünkü engelli bireyler yaşamları süresince toplum tarafından birçok zorluklar, aileleri ve çevreleri tarafından kısıtlamalar ve toplum tarafından ayrımcılıklar ile karşılaşmaktadır. Bireyin engelli durumunda olması ise toplum tarafından büyük engel teşkil etmektedir. Engelli bireyler, istihdam, eğitim, ayrımcılık, toplumsal katılım, sağlık, turistik faaliyet gibi etmenlerden mahrum bırakılmaktadır. Bu nedenle toplum içinde engelli bireylere eşitlik sağlanılmamaktadır. Toplumsal ve sosyal dışlanma herkesin görebileceği bir sorun olmaktadır ve en çokta engelli bireylerin karşılaştıkları sorun olmaktadır. Bu bireyler, rehabilitasyon hizmetleri, fizyoterapist hizmetleri, eğitim ve öğretim kurumları, iş alanları gibi sıralanan bu hizmetlere erişebilme açısından sıkıntı yaşadığı nedeni ile daha çok sosyal dışlanma ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu engelleri aşmak için toplumsal eşitsizliği azaltmak ve aradaki engel duvarını yıkmak gerekmektedir.

2.5.Turizm Sektöründeki Erişilebilirlik Durumu

Turizm sektörü, erişilebilirlik bakımından bilinçlilik ve farkındalık duygusunun artması gerektiği ve birçok düzenlemelerin yapılması gerektiği bir sektör olmaktadır. Engelli bireylerin özellikle tatil yapabilme ve seyahatlerini gerçekleştirmeleri amacı ile birçok önlemlerin alınması gerektiği düşüncesini ortaya çıkarmaktadır. Bu bireylerin tatil yapma süreçleri boyunca yaşadıkları zorlukları daha da aza indirmek için eşitlik ve kolaylık sağlamaya yönelik sunulan hizmetlerdir. Oteller, turizm destinasyonları, restoranlar ve çeşitli tesisler, engelli bireyler için iyileştirmelerde bulunmaktadır ve erişilebilir duruma getirilmesi sağlanmaktadır. Bu iyileştirmeler arasında sesli yönlendirme sistemleri, engelli tuvaletleri, asansörler, engelli rampaları gibi imkanlar bulunmaktadır. Konaklama işletmeleri bakımından engelli bireyler için personel bulundurmak özellikle refakatçisi olmayan engelliler için önemli bir hizmet olmaktadır. Erişilebilir turizm, engelli bireylere toplumda bulunma hissiyatını vererek onların da sosyalleşmesine katkıda bulunmaktadır. Erişilebilir turizm bu başlıklar çerçevesinde ele alınmaktadır: fiziksel, iletişimsel, sosyo-kültürel ve psikolojik engeller. Turistik mekanlarda ve tesislerde oluşan zorluklar, uygun konaklamanın olmaması, engelli tuvaletlerinin yetersizliği, asansör eksikliği, rampaların olmaması gibi zorluklar fiziksel engelli bireyler için eksiklik ve yetersizlik durumunda olmaktadır. İşitme engelli bireylerin, turlara katılma veya otellerde konaklama durumunda dil, iletişim araç gereçleri ve işaret dili eksikliğinin olması, erişilebilir turizm bakımından yetersizliği oluşturmaktadır. Daha çok sosyalleşmeden uzak konumda yer alan engelli bireyler diğer bireylerden farklı oldukları olumsuz duygu ve düşüncesi nedeni ile kendilerini topluma dahil olma konusunda soyutlamaktalar ve bu durumda yaşadıkları zorluklar, sosyo-kültürel engeller şeklinde yer almaktadır. Engelli bireylerin turlara ve otelde konaklamalarında oluşan özgüven yetersizliği, korku, ümitsizlik, endişe gibi duygu ve düşünceler psikolojik engellerdir. Ayrıca onlara karşı ayrımcılık, dışlanma, küçümseme gibi olumsuz deneyimler ile karşılaşmaları psikolojik engellerin meydana gelmesine neden olmaktadır. Ancak Türkiye’de henüz erişilebilir turizm bakımından yetersizlikler ve eksikler devam etmektedir. Bu kapsamda ise daha da çok çalışmanın sürdürülmesi gerekmektedir. Bu durumda engelli bireyler, daha da rahat bir şekilde tatillerini ve seyahatlerini gerçekleştirebilmektedir.

2.6.Turizm Alanında Erişilebilirlik ve Engelli Bireylerin Katılımı

Erişilebilirlik, engelli bireylerin turizm faaliyetleri süresince karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmayı amaçlayan bir kavramdır. Bu kavram, turizm tesislerinin ve destinasyonlarının engelli bireylere uygun hale getirilmesini aynı zamanda turistik etkinliklere katılabilmelerini sağlamayı hedeflemektedir. Engelli bireyler dünyanın büyük bir azınlığını oluşturmakta ve bir bakımından ise dünyanın çok büyük özel pazarını oluşturmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2010, s.55). “*Bir toplumun çağdaş bir yapıya sahip olabilmesi öncelikle engelli insanların, hayatın tüm kesimlerine katılabilmelerini sağlayabilmeleri ile mümkün olabilmektedir*” şeklinde engelli bireylerin katılımına vurgu yapılmıştır. Bu bireylerin, turizm haklarına ulaşabilmesi hem engelli bireyler için hem turizm sektörü için hem de toplum bakışı açısından önemli olduğu bilinmektedir (Nergiz ve Akbıyık, 2018, s.3). Türkiye’de 2006 senesinde TÜRSAB bünyesinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” kurulmuştur. Bu komite “engelsiz hayat” anlayışını benimsemekte olup engelli turistlerin turizm etkinliklerine katılım oranını arttırmak için çalışmalar yürütmektedir (Akdu ve Akdu, 2018, s.114). Bu bağlamda, engelli turistlerin varlığının arttırılmasına katkı sağlamak ve toplumsal bakış açısının güçlenmesine yol açabilmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre, 7 milyardan fazla olan dünya nüfusunun, 1 milyardan fazlasında çeşitli engellilik durumu bulunmaktadır (Tellioglu ve Şimşek, 2016, s.553). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından belirtilmiş Engelli İstatistik Bülteni 2023 Kasım ayı raporuna göre; Ulusal Engelli Veri Sistemine kayıtlı olan engelli sayısı nüfusunun %56’sı erkeklerden oluşmakta %44’ü ise kadınlardan oluşmaktadır. Veri Sisteminde erkek engelli sayısı 1.414.643 ve kadın engelli sayısı 1.097.307 olmak üzere toplam 2.511.950 engelli kişi bulunmaktadır (Türkiye’de Engelli Sayısı Rakamları 2023, 2024).

Turizm Rapor ve İstatistiklerine göre 2022 yılında Türkiye’yi 51.2 milyon turist ziyaret etmiştir (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, 2024). Ancak Türkiye’de engelli turizm pazarının net olarak büyüklüğü bilinmemekle birlikte, yapılan çalışmalarda seyahat acentalarının %66,7’si, konaklama işletmelerinin %88,9’unun en az bir kez engelli bir bireye hizmet verdiği tespit edilmiştir (Öztürk ve Yaylı, 2006a, Öztürk ve Yaylı, 2006b; Ankaya ve Aslan, 2020, s.55). Konaklama sektörü incelendiğinde Turizm Bakanlığı’na bağlı işletme belgesi olan tesislerde engelli oda sayısının 1176 adet olduğu belirtilmiştir. Aynı zamanda tüm bu odaların engellilere uygun olmadığı kanısına

varılmıştır (Doğru vd., 2014, s.34). Diyarbakır örneği bazında ise bu katılımı arttırmak için adımlar atılmalı ve Diyarbakır'ın erişilebilirliğe hazır hale getirilmesi gerekmektedir.

2.7. Diyarbakır ve Turizm Potansiyeli

Diyarbakır ismi Asur kaynaklarında Amid, Roma ile Bizans kaynaklarında Amida olarak geçmiştir (Erdoğu vd., 2004; Boran ve Aykaç 2019, s.274). Arapların bölgeye gelmesi ile Diyarbakır ismi ortaya çıkmıştır. Arap aşiretlerinin bölgeye yerleşmesinden dolayı kente bekr diyarı manasına gelen; Diyar-ı Bekr ismi verilmiştir. İsim gittikçe değişime uğramış Diyarbekir olmuştur. Aynı zamanda, Osmanlı kaynaklarında da Diyarbekir olarak geçmiştir. 1937 senesinde kentin bakırcılık el sanatı ile uğraşması sonucu bakır diyarı şeklinde anlamlandırılmış ve Diyarbakır ismi olarak değişime uğramıştır (Hazerfen, 2003, s.4-5).

Diyarbakır İlinin kuzey kısmında Bingöl ile Elazığ, doğu kısmında Batman, güney kısmında Mardin, Güneybatısında Şanlıurfa, batısında ise Adıyaman ile Malatya illerini bulundurmaktadır. Bu şehrin Ergani Beldesi'ne bağlı Çayönü Tepesi'nde yapılmış olan kazılar, bölgede ilk yerleşimin M.Ö. 9.000'e kadar uzandığını göstermektedir. Aynı zamanda tarihi ipek yolu üzerinde olan bu şehir, kültür, sanat ve bilim merkezi olmuştur (Diyarbakır Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2024). Diyarbakır, Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan tarihi ve kültürel bir şehridir. Kent 33 Uygarlığın izlerini taşımaktadır (Koç ve Kejanlı, 2022, s.228). Bunlardan kimileri, Hurri-Mitanniler, Asurlular, Aramiler, Urartular, İskitler, Medler, Persler, Makedonyalılar, Selevkoslar, Partlar, Ermeni Tigran Krallığı, Romalılar, Sasaniler, Bizanslılar, Emeviler, Abbasiler, Şeyoğulları, Hamdaniler, Mervaniler, Selçuklular, İnaloğulları, Nisanoğulları, Artuklular, Eyyübiler, Moğollar, Akkoyunlular, Safeviler ve Osmanlı Devleti'dir (Koç, 2014, s.360). Aynı zamanda Türkler, Ermeniler, Kürtler, Süryaniler, Seldaniler ve Araplar kentin sosyal dokusunu renklendirmektedir (Çatalbaş, 2012, s.53).

Diyarbakır, tarihi ve kültürel zenginliği içinde barındıran bir kent konumunda olmaktadır. Türkiye'deki 81 ilden biri olan Diyarbakır, yüz ölçümü olarak da en büyük 10'uncu kenti konumunda yer almaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021'den aktaran Gazete İpekyol, 2024). Türkiye İstatistik Kurumu (TUIK)'ndan alınan bilgilere göre de Diyarbakır, nüfus bakımından en kalabalık 12. şehir olarak belirlenmiştir (Nüfusuna Göre Türkiye'nin İlleri, 2024). Kentin büyüklüğü ve içerisinde bulundurduğu tarihi ve kültürel çeşitliliği barındırması önemli bir çekim merkezi haline geldiğini göstermektedir.

Diyarbakır'daki tarihi destinasyonların çoğu Suriçi bölgesinde yer almaktadır. Suriçi bölgesinin birçok medeniyete ev sahipliği yapması, zengin tarihi yapıları ve kültürel çeşitliliğinin çok olması ile günümüze kadar bir açık hava müzesi haline gelmiştir. Diyarbakır surları ve kalelerinin kent turizmine katkısı oldukça büyüktür (Çatalbaş, 2012, s.55). Dünya'nın en uzun surlarından birine sahip olan şehir, surları ile ün kazanmaktadır. Tarihi yapıların ve kültürel değerlerin korunabilmesi, ulaşım ile alt yapı ve üst yapı kaynaklarının üst seviyede olabilmesi Diyarbakır turizmini ve ekonomiyi olumlu bir şekilde etkileyecektir. Kentte verimli bir şekilde turizm reklamının yapılması ve konaklama tesislerinin artırılması turist sayısında artışa yol açacaktır (Koç ve Kejanlı, 2022, s.240). Kentte bulunan tarihi surlar, camiler, hanlar, tarihi köprüler, kaleler, kiliseler, müze evleri ve Hevsel Bahçeleri gibi tarihi ve sosyo-kültürel mekanlar ziyaretçileri kendine çekmektedir. Bu yapılar, geçmişten günümüze taşınan kültürel miraslardır. Ayrıca, Türkiye'nin illerinden biri olan Diyarbakır ili diğer illere göre daha çok sahabeleri bulundurması açısından inanç turizmine katkı sağlamaktadır. Fakat Diyarbakır'da inanç turizminin yeterince tanıtılmadığı öngörülmüştür.

Diyarbakır, doğal güzellikleriyle, konaklama ve ulaşım imkanlarıyla, kültürel etkinlikleriyle turizm potansiyelini artırmaktadır. Bununla birlikte bir turizm kenti olduğu söylenebilir. Bir ülkedeki ya da bölgedeki çekiciliğin en önemli unsurlarından biri de ulaşımıdır. Ulaşım kaynaklarının yetersiz olması durumunda turistik gezileri olumsuz yönde etkilemektedir. Aynı zamanda, ulaşım kaynaklarının yeterli olması turizmin gelişmesine katkı sağlayacaktır (Özgüç, 2003; Kılıç ve Tunçel, 2009, s.140).

Diyarbakır'ın mutfağı da zengin ve yöresel lezzetleriyle ünlüdür. Kebap çeşitleri olarak özellikle ciğer kebabı, içli köfte ve kadayıf dolması gibi lezzetler ve ekşi/tatlı tatları ile kentin gastronomi kültürünü yansıtmaktadır. Bu şehrin çeşitli ve lezzetli yemek kültüründen dolayı gastronomi turizmini de etkilediği söylenebilir. Güneydoğu Ekspresin haberine göre Turizm Derneği Başkanı Edip Paçal “*Diyarbakır iyi bir turizm alt yapısına sahiptir. Hem kültürel değerler olarak hem de gastronomi olarak gelen misafirler burada aradıkları her şeyi bulabiliyorlar. UNESCO kültür mirası eserlerimizden tutun da Diyarbakır'ın tescilli yiyecek ve içeceklerine kadar*” olduğunu ifade etti. Dünyada eşi benzeri olmayan bir kent olan Diyarbakır aynı zamanda, Mezopotamya'nın en bereketli coğrafyasıdır (Diyarbakır'da Turizm Patlaması, 2024).

Ayrıca el sanatları ve kilim dokuma gibi geleneksel uğraşlarla kentin turizm potansiyeli gelişmektedir. Diyarbakır'ın çeşitli turizm zenginliğinin olması beraberinde yerli ve yabancı turisti kente çekebilecektir. Turizm hareketliliği Diyarbakır'ın önemli

hususlarındandır. Bu hareketliliği geliştirmek için Diyarbakır'ın erişilebilir turizmüne tamamıyla hazır hale getirilmesi gerekmektedir (Kılıç ve Tuncel, 2009, s.140). Kent ikliminin yazın kuru sıcak ve kışın kuru soğuk olması turistlerin bu mevsimlerde kenti tercih etmektedir.

Bu bağlamda Diyarbakır, doğal güzellikleriyle, tarihi ve kültürel zenginlikleriyle ev sahipliği yaptığı turistler açısından bir nostaljik ve eşsiz şehir konumunda olmaktadır. Bu nedenle Diyarbakır, binlerce yıllık geçmişi ile hem yerli hem de yabancı turistlerin kenti ziyaret etmede birçok özellik barındıran bir çekim merkezi haline geldiği söylenebilir.

2.8. Literatür Taraması

Erişilebilir turizm anahtar kelimesi ile ilgili geniş bir yelpazede kapsamlı bir şekilde literatür incelemesi yapılmıştır. Bu terim geçmişten günümüze, sakatlık, bozukluk, özürlülük, engelli turizm, engelsiz turizm, evrensel turizm ve erişilebilirlik şeklinde literatürde değişime uğramıştır. Bu kapsamda Dünya'da ve Türkiye'de engelli turizm alanında yapılan çalışmalar incelenmiştir. Engelli turizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu çalışmaların yeterli olmadığı söylenebilir. Bu bölümde engelli turizm alanında literatüre katkı sağlayan tezler, kitaplar, makaleler ve raporlardan bazılarına yer verilmiştir.

Darcy'nin (1998) erişim kaygısı raporu, engelli Yeni Güney Galler halkının turistik deneyimleri ve turizme erişim sorunları üzerine yaptığı çalışmasını turizm endüstrisi ve hükümete bilgi sağlamak amacıyla tasarlamıştır. Bu araştırma 1994 yılında Avustralya'nın Sidney kentinde organizasyon edilmiş Dünya Engelliler Uluslararası Toplantısı'nda sergilediği çalışmaya ve engelli erişilebilirliğin zihinsel/fiziksel/iletişim boyutunun yalnız bir çalışmada gerekli bir şekilde bulunmasının zorluklarına dayandırmaktadır. Çalışmanın varsayımı, engellerin ortadan kaldırılmasıyla birlikte engelli bireylerin turizme katılım oranlarının daha da artacağıdır. Bununla birlikte, son 20 yıldır turizm faaliyetleri bakımından ilerleme kaydetmekte ve turizm sektörünün büyük oranda erişilebilir olmasına zemin hazırlamaktadır. Bu rapor aynı zamanda, fiziksel erişim, iletişim erişimi ve duyuşal erişim üzerindeki sorunlar üzerine önermelerde ve iyileştirmelerde bulunulmuştur. Turizm departmanlarında ve destinasyonlarında çalışmakta olan insanların engelli bireylere iyiliksever gözüyle bakmayı bırakıp normal bireylere yapması gereken davranışları sergilemesi gerekmektedir (Darcy, 1998).

Burnett ve Baker (2001) çalışmasında, hareket engelli turizm pazarının daha da iyileştirilmesine vurgu yapmıştır. Çalışmanın asıl amacı engellilik ile gidilecek yerin karar verme ilişkisi üzerine tüm yönlerinin araştırılmasıydı. Bu çalışma engelli seyahati üzerine engelli bireyin, engelliliğinin şiddetinin ileri seviyede olması bir o kadarda az seyahat etme sonucuna ulaştığını göstermiştir. Aynı zamanda, engelli bireyin yalnız başına mı yoksa bir refakatçi aracılığı ile mi seyahatte bulunması sorusu üzerine ki kare testini uygulayıp anlamlı bir sonuç ortaya koymuştur (Burnett ve Baker, 2001).

Fleischer ve Pizam (2002) çalışmasında, yaşlı ve yaşlı olmayan turistler arasındaki farklara ve seyahat kısıtlamalarına değinmiştir. Bu çalışma, 55 yaş üstü İsraili birey nüfusunun turizm etkinliklerini inceleyen geniş bir ulusal çalışma üzerinde gerçekleştirilmiştir. İsraili yaşlı bireylerin turizm pazarında ne kadar yer edinildiği ve turizm pazarına engel kriterler olarak ekonomik kısıtlamalar, ebeveyn sayısının fazlalığı, sağlık sorunları, birey enerjisinin olmaması, belirli ulaşım araçlarından korkma gibi turistik faaliyetleri gerçekleştiremediklerini olumsuz etken olarak göstermiştir (Fleischer ve Pizam, 2002).

Yörük (2003) çalışmasında, Avrupa Birliği'nin 2003 senesini engelliler yılı olarak ilan etmesinden bahsetmiştir. Bu yasanın Türkiye'de de engelli turizmine katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Türkiye'deki engelli turizmine ve bu turizme katılım oranlarını ele almıştır. Engelli bireylerin gerçekleştirmek istediği turizm olanaklarının kısıtlı olması, ulaşım, ekonomik ve eğitim gibi sorunların katılım oranını olumsuz olarak etkilediği söylenebilir. Bu çalışma, İstanbul ilindeki beş yıldızlı otellerin erişilebilirliğe uygunluğunu teyit etmiştir ve önermelerde bulunmuştur.

Yau ve diğerlerinin (2004), çalışmasında hem engelli bireylerin hem de engelli olmayan bireylerin turizme ait gereksinimleri aynı olmasına rağmen engelli bireylere sunulan turizm hizmetlerinin yeterli düzeyde olmadığına değinmiştir. Çalışmaya, görme ve hareket engelli bireyler olarak 52 katılımcı dahil edilmiştir. Bu katılımcıların halka açık olan destinasyonlar olmak üzere olumsuz fiziksel çevre tarafından kabullenemedikleri ve seyahat etme eyleminden uzak durulduğuna değinmiştir. Yau ve diğerleri (2004, s.948) '*bireyin kendi turizm kariyerinin kapsamlı bir şekilde incelenmemiş bir konu olduğunu*' belirtmektedir. Bunun sonucunda engelli bireylere ait literatürün az sayıda olduğu gözler önüne sermektedir.

Westcott'a göre (2004), turistik tesislerin erişilebilir olması müşteriler için büyük oranda çekim sağlar ve turizm pazarının rekabet avantajını sağlamaktadır. Bu kılavuz tüm turizm faaliyetleri ve varılacak turistik konumların erişilebilir olması üzerindeki verilerin

nasıl sağlanması gerektiğini ele almıştır. Aynı zamanda, turizm sektöründeki tüm çalışanların engelli turizmüne yönelik bilinçlendirilmelerinin sağlanması ve engelli turistlerin gereksinimlerinin karşılanması hususunda iyileştirmeler sağlaması gerektiğine vurgu yapmıştır (Westcott, 2004).

Shaw ve diğerleri (2005) çalışmasında, turizm destinasyonunun herkes için erişilebilir olması gerektiğine vurgu yapmıştır. Bu erişilebilirliğin olması turizm pazarını olumlu bir şekilde etkileyebileceğini göstermektedir. 1995 yasaının ilerlemesine rağmen bu engellerin halihazırda yer edindiğini, erişilebilir turizminin güçlendirilmesi gerektiğine ve ekonomik sınırların önünü açmaya yardımcı olmayı ele almıştır. Sonuç olarak literatüre katkı sağladığını söylenebilir.

Yaylı ve Öztürk'ün (2006) çalışmasındaki evrenini Türkiye'deki 2168 konaklama işletmesi oluşturmuştur. Konaklama işletmecilerinin engelli turizmüne yönelik bilgi sahibi olup olmadıkları araştırma alanı olmuştur. Bu bağlamda konaklama tesislerindeki işletmecilerin engellilere yönelik bir defa da olsa hizmet sağladıklarını beyan etmişlerdir. Çalışmada belirttiği gibi oteldeki yıldız sayısının fazlalığı beraberinde engelli bireylere sağlanan hizmetin artmasını göstermektedir.

Darcy (2010) araştırma boyutunda, engelli bireylerden örnek alıp elektronik kartopu tekniğini online olarak anket şeklinde uygulamıştır. Bu çalışmanın kapsamını erişilebilir odaları kullanmakta olan engelli bireyleri oluşturmuştur. Görme yetersizliği olan bireyler için çeşitli yöntemler gerçekleştirmiştir. Bu çalışma, engelli kavramı üzerindeki karmaşıklığı gidermek için bireylerin bilinçli olmasına yön göstermiştir. Çalışmada konaklama gereksinimi üzerine oda iç ve dış tasarımının görme yetersizliği olan bireylere yönelik olması gerektiğine ve gelecekte konaklama tesislerinin erişilebilir olmasına vurgu yapmıştır.

Eryılmaz (2010), Bodrum'daki işletme belgeli olan 4 ve 5 yıldızlı otel sayısının 58 olup sadece 40 tanesine ulaşmış ve çalışmaya dahil etmiştir. Çalışmada yöntem olarak beşli likert ölçeği, ki kare testi, anova ve engelli bireylerle mülakat gerçekleştirmiştir. Türkiye'de yer alan birçok otelin engelli bireylere erişilebilir olmamasından dolayı engelli bireyler tatillerini gerçekleştirememektedir. Konaklama tesislerindeki engelli bireyler için düzenlenen oda sayıları yok denecek kadar az olmaktadır. Ki bu da engelli turizm pazarını olumsuz etkilemektedir. Sonuç olarak konaklama işletmecileri engelli bireyler için tesislerde ve otel odalarında iyileştirmede bulunacaklarını beyan etmişlerdir.

Blichfeldt ve Nicolaisen (2010) çalışmasında sadece hareket eksikliği olan turistleri ele almıştır. Hareket eksikliği olan bireyler otel tercihlerinin destinasyon

tercihlerinden önce geldiğini öne sürerek erişilebilir olmayan otel tesislerinde zorlanmakta olduklarını belirtmiştir. Çalışmada seyahat etme durumu ile ilgili engellilerin duygu, düşünce ve psikolojik yapılarını araştırmıştır. Neredeyse bütün katılımcılar erişilebilirliğin öneminden bahsetmektedir. Dolayısıyla bu engel türündeki bireyler kendilerini dışlanmış olarak görmektedir. Görüşmeye katılan birçoğunun günlük yaşamdan kaçmak veya uzaklaşmak amacı güdülerek turistik faaliyetlerde bulunmak istemektedir. Katılımcılarla yaptığı görüşmelerde kartopu tekniğini kullanmıştır.

Birdir ve diğerleri (2014), Gaziantep ilinin engelli turizm üzerindeki etkisini ele alarak araştırma yapmıştır. Gaziantep ilinin turistik çekim destinasyonları, fiziki çevresi ve kentin alt-üst yapısının yeterli olmadığını tespit ederek iyileştirmelerde bulunmuştur. Nicel araştırmalardan anket tekniğini ve nitel araştırmalardan ise yarı yapılandırılmış görüşme tekniğini kullanmıştır. Toplamda 86 kamu ve özel kurum yetkilileri ile yüz yüze görüşmeler sağlamıştır. Bu çalışmada turizm çalışanlarının engelli turizmi ile ilgili eğitim seviyelerinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Dinçer ve diğerleri (2017) çalışmasında, İstanbul'da yaşayan görme yetisi bozukluğu olan bireylerin, erişilebilir müzeler üzerindeki memnuniyet ve yaşadıkları sorunları ele alarak nitel yöntemden yararlanmıştır. Bu konu hakkındaki alan yazınında az sayıda çalışmanın olduğu kanısına varılmıştır. Erişilebilir müzeler için önermelerde bulunmuştur. Çalışmada örneklem yöntemine başvurmuş ve 8 kişi ile görüşme sağlamıştır. Katılımcılar ile görüşme sonucunda erişilebilir müzelerin sadece görme duyusunu kaybetmiş veya görme yetersizliği olan bireyleri ele aldığı bilgisine yer vermiştir. Bununla birlikte bu çalışmanın sadece görme yetersizliği olan bireyleri değil tüm engelli bireyleri baz alarak erişilebilirliğe katkısı olması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca katılımcılar İstanbul'da erişilebilir müzeleri gezmek için bir rehber ihtiyacı duyduklarını belirtmiştir ve rehber ile erişilebilir müzeler üzerindeki memnuniyet düzeyini tartışmıştır.

Meriç ve Işık (2019), Van ilinde yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin engelli bireylere uygunluğunu tespit etmek için çalışma yapmıştır. Bu çalışma tarafından 7 işletme yöneticisi ile mülakat gerçekleştirmiştir ve 7 işletmeden gözlem tekniği ile incelemede bulunmuştur. Araştırmalar sonucu bazı yöneticilerin alt yapı düzenlemesini yapmak için maaliyetlerin fazla olması nedeniyle erişilebilir turizme katkıda bulunamadıklarını belirtmiştir. Otel işletmecilerinin içinde bulunduğu coğrafyasından dolayı engelli bireyleri karşılamaktan memnuniyet duyacaklarını belirtmiştir. Van ilinde

bulunan dört yıldızlı otellerde engeli odası bulunmadığı ve beş yıldızlı otellerde ise sadece 1 ve 2 odanın bulunması engelli bireylerin konaklayabilmesini olumsuz etkilemektedir.

Kejanlı ve diğerleri (2023), Diyarbakır Suriçi bölgesini ele alarak fiziki çevre, tarihi destinasyonlar ve tarihi yapıların erişilebilirliğini esas alıp sorunları çözüme kavuşturmak için çözüm önerilerinde bulunmuştur. Üç Sivil Toplum Örgütü ile görüşmeler sağlamıştır ve 54 engelli birey ile de anket yapmıştır. Katılımcıların belirttiği gibi tarihi yapılarda asansör olmaması, rampaların yetersizliği, engelli tuvaletlerinin eksikliği, sokakların, yaya geçitlerinin engelli bireyler için hazır olmaması Diyarbakır bazında fiziksel engelli turizmini olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden fiziksel engelli bireyler her ne kadar bu bölgeyi gezmek, görmek istediklerini belirtse de tarihi yapıları ve destinasyonları ziyaret edememektedir.

Ersöz ve Ulucan (2023), İstanbul İlinde, 4 tane dört ve beş yıldızlı zincir otellerin erişilebilirlik bakımından engelli bireylere uygun olup olmadığına yönelik bir çalışma sürdürmüştür. Çalışma durum analizi tekniği üzerinden yürütülmüştür. Elde ettiği bilgilere göre dört otel erişilebilirlik bakımından incelenmiş olup sadece fiziksel engellilere uygun olduğu ancak görme ve işitme engellilere uygun olmadığı, onlar için herhangi bir çalışmanın yürütülmediği ortaya çıkmıştır.

Köşker ve Beken (2024) çalışmasında, Karadeniz'in Ereğli bölgesini ele alarak erişilebilir turizm bakımından incelemeye almıştır. Çalışmanın evrenini Ereğli'de yaşayan 15 engelli birey ile 5 engelli aileler oluşturmuştur ve bu kişilere toplam 8 soru sorularak yanıt aramaya çalışmıştır. Çalışmasında amaçlı örneklem tekniğini ve nitel araştırma yöntemlerinden olan gözlem ve görüşme tekniğini kullanmıştır. Cadde ve sokaklar, parklar, otoparklar, kaldırımlar, rampalar, konaklama işletmeleri, plajlar gibi hemen hemen tüm alanları gözlem yoluyla incelediği görülmektedir. Sonuç olarak bu bireylerin turistik bölgelerde, tarihi destinasyonlarda, müzelerde, park alanlarında, konaklama hizmetlerinde, yiyecek içecek hizmetlerinde, birçok sıkıntılarla baş başa kaldığı görülmüştür. Ayrıca ulaşım bakımından da yetersiz olduğu görülmüştür. Bu bağlamda onların önündeki kısıtlamaların kaldırılması ve düzenlemelerin tekrardan gözden geçirilmesine yönelik çözüm önerilerini sekiz başlık çerçevesinde sunmuştur.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu tez çalışmasında “engelli turizm”, “erişilebilirlik”, “erişilebilir turizm”, “engelsiz turizm”, “evrensel turizm”, “herkes için turizm”, “turizm dostu”, “engelli birey”, “engelsiz birey” gibi anahtar kelimeler ile arama yapılmaya çalışılmıştır. Engelli bireylerin turizme katılımı ve turizm üzerindeki etkisi hakkında derinlemesine literatür taraması yapılmıştır. Bu çalışmalar çerçevesinde kitap, rapor, dergi, tez, makale ve web taraması ile çalışmalara ulaşılmıştır. Bu kapsamda verilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak Türkiye’de engelli kişiler ile ilgili çalışmaların daha çok eğitim alanında yapıldığı, engelli turizmüne yönelik hazırlanan akademik çalışma sayısının ise yeterli olmadığı görülmektedir (Akdu ve Akdu, 2018, s.119). Çalışmada nitel araştırma tekniği uygulanmıştır. Bu araştırma yöntemi, bir davranışın sergilenmesindeki sebepleri, fiziksel ya da duygusal belirtisi ile sezmeyi amaçlayan ve bu yöntemlerden elde edilecek bilgi parçacıkları, mevcut bilgi eksikliğinin doldurulması ile önem kazanmaktadır. Bu yöntem, sözel olan bilgi parçalarının elde edilmesiyle bir bütünü tamamlamaktadır (Kozak, 2018, s.78-79). Bu araştırma var olan bir sosyal olayı, yapay olmayan ortamı ve doğal oluşum kurarak tasvir etmektedir (Karataş, 2015, s.64). Bununla birlikte bu yöntem, farklı disiplinler arasında bütüncül bir bakış açısını temel alarak, araştırma problemini yorumlayarak benimseyen bir modeldir (Altunışık vd., 2010; Karataş, 2015, s.63). Bu bağlamda katılımcıların görüşlerinin ortaya çıkarılmasında nitel araştırmanın nicel araştırmaya göre daha da fazla katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Çalışmada amaçlı örnekleme tekniği kullanılmıştır. Veri toplama teknikleri olarak görüşme ve yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Katılımcılara ait demografik bilgilere ve bulgulara tablo şeklinde yer verilmiştir. Çalışma çerçevesinde yapılan görüşmeler ses kaydı, telefon ve yüz yüze görüşme şeklinde kaydedilmiştir ayrıca not alma tekniği ile de önemli noktalar not edilmiştir.

3.1. Nitel Araştırma Yaklaşımı ve Rasyoneli

Nitel araştırma yaklaşımı, araştırma yapan kişinin tüm karmaşık olan insan davranışlarını ve deneyimlerini anlamaya yönelik kullanılmaya hazır olduğu bir yaklaşımdır. Bu yöntem derinlemesine analiz yapmayı sağlamaktadır. Nitel araştırmaların, 20. yüzyılın başlarında, insanoğlunun karmaşık doğası, insana ilişkin pozitivist yaklaşımın reddedildiği olgu ve hakikati belirleme ile psikoloji, sosyoloji ve

antropoloji bilimlerinde ele alındığı görülmektedir (Bogdan ve Biklen 1982; Malinowski, 1992; Baltacı, 2017, s.1). Tarihsel olarak bu araştırmaya, doğal olguları belirleme uğraşından hareketle ‘doğal araştırma’, probleme dair araştırmacının öznel düşüncelerini barındırması nedeniyle ‘yorumlayıcı araştırma’ ve bir konuyu belirli bir sosyal ortam içinde derinlemesine incelemesinden dolayı “alan araştırması” gibi farklı adlar verilmiştir (Creswell ve Miller, 2000; Baltacı, 2017, s.2). Bir problemin çözümüne ilişkin gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerini kullanan bu araştırma, daha önceden bilinen veya fark edilmemiş problemlerin algılanmasına, probleme dair doğal olguların gerçekçi bir şekilde ele alınmasına yönelik öznel-yorumlayıcı bir süreci ifade etmektedir (Seale, 1999; Seale 2001; Baltacı, 2017; Baltacı, 2019, s.369-370). Özellikle kültür analizleri, olgubilim ve durum çalışmaları, teori oluşturma ve eylem araştırmaları gibi birçok sayıda yaklaşımı kapsayan bu araştırmalar, insana ilişkin olgu ve olayların, kendi bağlamından kopmadan ve derinlemesine anlaşılmasını sağlamıştır (Bogdan ve Biklen, 1997; Baltacı, 2019, s.370). Bu araştırma rasyoneli ise çalışmanın ana temelini oluşturan ve araştırma yapan kişinin çalışmasının hem amaç hem yöntem hem de sonuçlarını tüm gerçeği ile ortaya döken bir belge niteliğini taşıyan dokümandır.

3.2. Katılımcı Seçimi ve Örneklem

Çalışmada amaçlı örnekleme tekniği kullanılmıştır. Örneklem oluşturulurken, araştırma amacına en iyi hizmet edeceği düşünülen, en uygun birimler dikkate alınır (Baştürk ve Taştepe, 2013, s.144). Örneklemenin evreni temsil etme kaygısı olmadığından bu tip örnekleme yönteminin kullanıldığı araştırmalarda, elde edilen sonuçlar evrene genellenmez, yalnız araştırmanın amacı ve çalışılan örneklem temelinde yorumlanır. Bir diğer deyişle örneklem yalnız kendini temsil eder (Baştürk ve Taştepe, 2013, s.144). Örneklemde engelli bireylerin engellilik düzeylerine ve eğitim durumlarına ilişkin tablolara yer verilmiştir. Veri toplama aşamasında katılımcı örneklem grubundan yararlanılmıştır. Araştırmanın örneklemi Diyarbakır örneği üzerinde özel eğitim mesleği okulunda ve rehabilitasyon merkezlerinde eğitim öğretim gören 31 engelli birey, 7 konaklama işletmesi çalışanları ve 5 acenta yetkilisi oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Teknikleri: Görüşmeler ve İnandırıcılık

Veri toplama teknikleri aşamasında birincil verilerden yararlanılmıştır. Bu veri sistemi bir bakımından araştırmacının kendisi ya da herhangi bir araştırmacı grubu ile topladığı sözel ya da sayısal nitelikli veri topluluğudur (Kozak, 2018, s.99-100). Çalışmada görüşme yöntemine yer verilmiştir. Bu yöntem nitel araştırma yöntemlerinden en çok kullanılandır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Karataş, 2015, s.64). Görüşme yönteminin esas amacı bireyin içsel düşüncelerine girerek bireyin bakış açısını ortaya çıkarmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu yöntem, katılımcıya açık uçlu sorular sorularak, çalışma konusu bazında düşünce ya da gözlemleri ele alarak toplanan bilgilerdir (Kozak, 2018, s.81). Görüşme süreci boyunca elde edilen gözlem ve yazılı belgelerin desteklenmesi çalışmanın geçerlilik ve güvenilirlik seviyesini arttırmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Karataş, 2015).

Görüşme ve fotoğraflardan veriler elde edilmiştir. Diyarbakır il merkezi üzerinde yer alan aynı zamanda daha çok tercih edilen dört ve beş yıldızlı otellerdeki engelli odaları, ortak kullanılan sahaları ve tarihi destinasyonları fotoğraflanarak görüşme yöntemi kullanarak yapılması gereken düzeltmeler ile not edilmeye çalışılmıştır.

Engelli bireyleri, seyahat acentaları ve konaklama işletmeleri ile yarı yapılandırılmış görüşme sağlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme, katılımcılara sorulacak soruların sırası ve sayısı bulunduğu ortama göre değişiklik gösterilebilmektedir. Aynı zamanda araştırmacının konuya hâkim olabilmesi gerekmektedir (Kozak, 2018, s.82).

3.4. Veri Analizi Yöntemleri

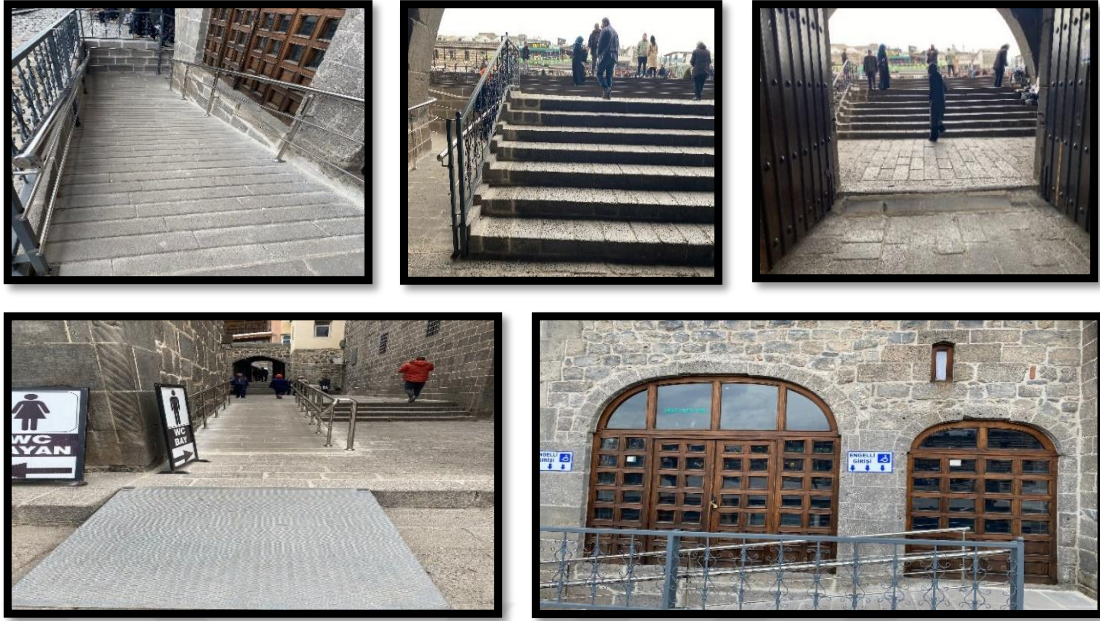
Bu tez çalışmasında betimsel veri analizi kullanılmıştır. Bu analiz, görüşme ve gözlem sonucu ile elde ettiği verileri düzenleyerek ve yorumlayarak okuyucuya sunmaktadır. Ayrıca veriler belirlenen temalara göre sınıflandırılarak özetlenir ve yorumlanır. Sonuç olarak bulgular arasında sebep-sonuç ilişkisi kurulur ve aynı zamanda gerekli olduğu halde olgular arasında karşılaştırmalarda yapılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Karataş, 2015, s.72).

4. DİYARBAKIR'DA ERİŞİLEBİLİR TURİZM VE ENGELLİ BİREYLERİN TUR PROGRAMLARINA KATILIMINDAKİ ENGELLER

Diyarbakır'da tarihi ve kültürel yapılar daha çok Suriçi Beldesi'nde bulunmaktadır. Diyarbakır'daki tarihi yapıların ve bulunduğu Suriçi Beldesi'nin erişilebilirlik turizmi, fotoğraflanarak incelenmiştir. Bu kapsamda Hz. Süleyman Cami, On Gözlü Köprü, Hasan Paşa Hanı, Gazi Köşkü, Ulu Cami, Balıkçılarbaşı Kapalı Çarşı, Suriçi Sokakları, Diyarbakır Surları, Kiliseler, Müze Evleri gibi tarihi ve kültürel yerler, tüm engelli bireylerin erişilebilirliği bakımından incelenmiştir.

Engelli kişilerin ekonomik, sosyo-kültürel bağlantıları ancak fiziksel çevrenin erişilebilir olması ile sağlanabilir. Bu çevrenin erişilebilir olması ise engelli bireylerin rahat bir şekilde turizmde yer edinmesine olanak sağlayacaktır.

Tarihi her kentin cezbedici bir yapısı vardır. Diyarbakır'da ise Ulu Cami, kentin cazibe merkezi konumunda yer almaktadır. Bu Cami İslam aleminin 5. kutsal mabedi olarak kabul edilmiştir (Türkiye Kültür Portalı, 2024). Arşivlere bakıldığında ise Ulu Cami'nin yapım tarihi net olarak bilinmemektedir. Ulu Cami, Diyarbakır'da yer alan en büyük mimari yapılar topluluğudur. Bu yapı topluluğunda iki cami, iki medrese, doğu-batı maksuresi, abdesthane, minare ve dikdörtgen bir avlu bulunmaktadır (Haspolat, 2014, s.23). Tarihi ve mimari yapısıyla kentin turistik yapısına da katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda tarihi ve inanç bakımından hem yerli hem de yabancı turistleri kendine çekmektedir. Bu yapıları ziyaret eden engelli bireylerin erişimi bakımından da uygun olması durumunda erişilebilir turizme katkı sağlayacaktır. Yavuz'un (2024) haber kaynağında belirttiği gibi bedensel engelli bireyler ve bebek arabası taşıyan ebeveynler tarihi yapılara girememektedir. Bu nedenle Ulu Cami girişinde rampalar yapılmıştır (Diyarbakır Ulu Cami'de Engelliler İçin Engel Yok Artık, 2024). Bu inceleme sonucunda Ulu Cami girişinde fiziksel engelli bireyler için rampaların bulunduğu ve engelli tuvaletlerinin olduğu görülmüştür. Şekil 4.1 üzerinde Ulu Cami'deki merdiven, kaldırım ve rampa örneklerine yer verilmiştir.



Şekil 4.1. Diyarbakır Ulu Cami’deki merdiven, kaldırım ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Fotoğraf çekme yöntemi ile Balıkçılarbaşı Kapalı Çarşı incelemeye alınmıştır. Bu çarşının özellikle bedensel engelli kişiler için erişilebilir olduğu görülmüştür. Tarihi çarşığı ziyarette bulunmak için rampalar ve zemin yüzeyleri engelli bireylere uygun haldedir. Şekil 4.2 üzerinde Balıkçılarbaşı Kapalı Çarşısındaki kaldırım, merdiven ve rampa örneklerine yer verilmiştir.



Şekil 4.2. Balıkçılarbaşı Kapalı Çarşısında ki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Hiz. Süleyman Cami, Diyarbakır’ın Sur ilçesinde bulunmaktadır. Nisanoğlu Ebul Kasun tarafından 1155 ile 1160 yılları arasında yaptırılmıştır ve caminin diğer adı Kale Cami’dir (Haspolat, 2014, s.18). Bu Cami, iç kale surlarına ait iki burç arasında eğimli olan geniş bir arazi üzerinde birçok yapı topluluğundan meydana gelmektedir. Bu yapı topluluğunda olan cami, caminin batısına bitişik türbe ve hazire, avlu batı giriş kapısının sağında namazgah bölümü, salonda revaklı abdest alma yerleri, caminin kuzeyinde ise

ikinci türbe bölümü yer almaktadır (Haspolat, 2014, s.19). Bu bağlamda Ulu Cami, Diyarbakır'daki inanç merkezlerinden birisi konumunda yer almıştır.

Hız. Süleyman Camisinin fotoğrafları çekilerek incelemeye alınmıştır. Çalışma sonucunda Hız. Süleyman Cami destinasyonunda yaya geçitleri ve rampaların tarihi dokusunun bozulmadan yer aldığı görülmüştür. Ancak Surların üzerine çıkmak için yapılan merdivenlerin erişilebilirlik açısından uygun olmadığı ve Cami avlu girişinin de engelli bireylere uygun olmadığı görülmüştür. Tarihi dokuya zarar vermeden özgünlük korunarak erişilebilirliğe sunulması fiziksel engelliler için önemli bir etken olmaktadır. Şekil 4.3 üzerinde Hız. Süleyman Cami avlusundaki ve çevresindeki kaldırım, merdiven ve rampa örneklerine yer verilmiştir.



Şekil 4.3. Hız. Süleyman Cami'deki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Gazi Köşkün fotoğrafları çekilerek araştırma alanına dahil edilmiştir. Gazi köşkü 15. Yüzyılda inşa ettirilmiştir ve Akkoyunlu mimarisinin adeta özelliklerini taşımaktadır. Köşkün bir diğer adı Seman Köşküdür. Bu köşkte Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ünde konakladığı bilinmektedir. Köşk, surların dışında kalmaktadır ve Mardin kapısı ile On Gözlü Köprü arasında Dicle'ye hâkim bir sırt üzerinde yer almaktadır aynı zamanda Atatürk Müzesi olarak da faaliyetini sürdürmektedir (Haspolat, 2014, s.190).

Bu çalışma sonucu Gazi Köşk'üne gidilecek yolda eğimli ve yüksek merdivenlerin olduğu ve rampaların olmadığı görülmüştür. Gazi Köşkünün zemin

yüzeyinin de bozuk olması fiziksel engelli bireyler için bir engel teşkil etmektedir. Şekil 4.4 üzerinde Gazi Köşkü’ndeki kaldırım ve merdiven yüzeylerine yer verilmiştir.

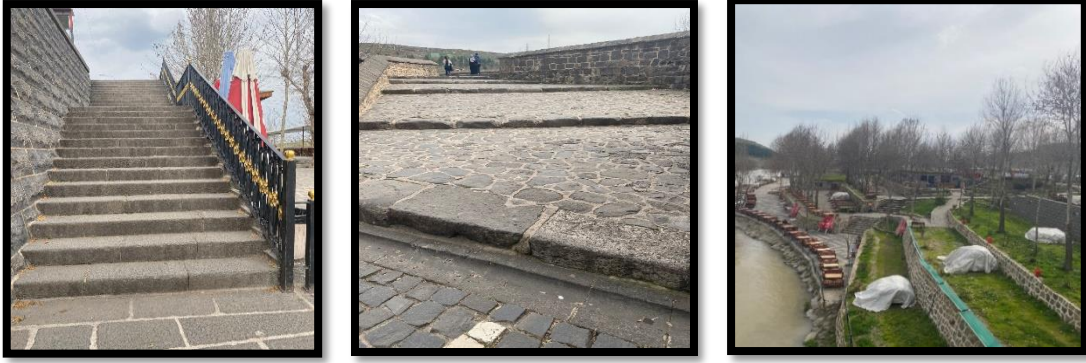


Şekil 4.4. Diyarbakır Gazi Köşkündeki kaldırım ve merdiven örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

On Gözlü Köprü, tarihi kaynaklarda, Mervanoğulları zamanında, 1065 ile 1067 yılları arasında yapıldığı bilinmektedir (İlter 1978b; Demir, 2021, s.238). Arşivlerde; Dicle Nehri üzerinde yer alması nedeniyle “Dicle Köprüsü”, eski Silvan yolu üzerinde olması nedeniyle “Silvan Köprüsü”, halk arasında ise on açıklığı olması nedeniyle “On Gözlü Köprü” olarak isimlendirilmektedir (Beysanoğlu 1996; Demir, 2021, s.237). Bu köprünün ilk yapım tarihi net olarak bilinmemekle birlikte Van Bercheh ve Albert Gabriel’in paylaştığı ortak görüş köprünün yerinde antik çağda da bir köprünün olduğu bilinmektedir (Beysanoğlu 1996; Demir, 2021, s.237).

Diyarbakır On Gözlü Köprü, şehrin en önemli tarihi ve çekici destinasyonlarından birisidir. Bu bakımından On Gözlü Köprünün fotoğrafları çekilerek araştırma alanına dahil edilmiştir. On Gözlü Köprünün giriş kısmında sadece merdivenlerin olması özellikle engelli bireyler için bir engel teşkil etmektedir. Tarihi dokuya zarar verilmeden engelli bireylere uygun hale getirilmesi, bu bireylerin rahat bir şekilde tarihi mekâna erişimini kolaylaştıracaktır. Şekil 4.5 üzerinde On Gözlü Köprüdeki kaldırım, merdiven ve rampa örneklerine yer verilmiştir.



Şekil 4.5. Diyarbakır On Gözlü Köprüdeki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Diyarbakır'ın tarihi destinasyonlarından biri de Hasan Paşa Hanı'dır. Bu Han, 1571 yılında Diyarbakır Valiliğine atanan Sokullu Mehmed Paşa'nın oğlu Vezir Hasan Paşa, kendi ismiyle anılarak Han'ın yapımını başlatmıştır. Vakıflar Bölge Müdürlüğü'nce koruma altına alınmış olan Han, 2004 senesinde projelendirilerek 2005'ten 2008 senesine kadar devam eden bir restorasyon/onarım sürecini geçirmiştir (Yıldırım, 2017, s.339-340).

Gazi Caddesi üzerinde yer alan binalar daha çok ticaret ve büro olarak kullanılan yapılardır. Bu Han'ın böylesi aktif bir cadde üstünde yer alması giriş katta bulunan dükkanlarının terk edilmeden değerlendirilmesini sağlamıştır (Yıldırım, 2017, s.340). Giriş katlarda yer alan tarihi ve kültürel eşyalarını satan dükkanların olması ve birinci katında ise şehre özgü kahvaltılık sofralarının gelen ziyaretçiye sunulması, önemli bir çekim merkezini oluşturmaktadır. Engelli bireylerin erişilebilirliği bakımından ele alınması ise Han'ın giriş kısmında merdivenin bulunması ve birinci kata giden merdivenlerin eğimli ve dar olması özellikle bedensel ve hafif görme engelli bireyler için erişilebilir olmadığı görülmektedir.



Şekil 4.5. Diyarbakır Hasan Paşa Hanındaki kaldırım, merdiven ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 4.7 üzerinde Diyarbakır’ın sur beldesinde yer alan sur sokaklarına ait zemin yüzeyleri fotoğraflanarak ele alınmıştır. Tarihi dokuyu ve kültürel mirası ziyaret eden bedensel engelli bireylerin zorluk yaşadığı görülmüştür. Zemin yüzeylerinin bozuk olması ve rampaların yetersizliği bedensel engelli kişiler için bir sorun haline gelmektedir. Ancak tarihi dokulara zarar verilmeden uygun düzeyde malzeme kullanılıp düzeltme yapılması halinde bu bireyler daha da rahat hareket edebilecektir.



Şekil 4.6. Sur sokaklarındaki zemin yüzey örnekleri
Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

4.1.Engelli Bireylerin Tur Programlarına Katılımındaki Engellerin Belirlenmesi

Türkiye’de ve dünyada engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Bununla birlikte engelli bireylerin birçoğu yılda bir, iki yılda bir tatillerini yapmaktadır ya da hiç tatillerini yapamamaktadır. Toplum tarafından çocuklarına karşı dışlanma duygusunu görüp hissettiklerinden dolayı çoğu engelli ebeveynler, engelli çocuklarını toplumdan soyutlayıp eve hapsedmektedir (Düşünür, 2019, s.55). Ancak tur programlarına katılan engelli bireyler ise ayrımcılık olmaksızın yer almak istemektedir. Bu sayının artması için ilk önce engelli bireylerin sorunları ele alınıp çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Katılım oranlarını artırmak

için mekanların erişilebilirliği, reklamların ve online sistemlerin arttırılması sağlanmalıdır. Engelli bireyler, fiziksel ve zihinsel engellilik durumlarının olması nedeniyle psikolojik olarak kendilerini sosyal ortamdan uzak tutmaktadır ve mekanların erişilebilir dostu olmaması da büyük bir etken olmaktadır. Bu nedenle istedikleri gibi tatillerini, gezilerini ve ihtiyaçlarını yerine getirememektedirler. Daha çok turizme katılım oranını arttırmak amacıyla Türkiye’de engel sahibi olan kişilerin sosyalleşmeleri için yaklaşık her alanda birden fazla adımlar atıldığı belirtilmiştir ancak bu adımlar henüz yeterli düzeyde olmamaktadır (Düşünür, 2019, s.55). Erişilebilir turizm destinasyonları, turistik ürünler, tesislerin yeterli olması ve turizmde çalışan personellerin engelli bireyler hakkında bilgi sahibi ve bilinçli olması durumunda turizm endüstrisini olumlu etkileyecektir.

4.2. Engelli Bireylerin Deneyimleri ve Görüşleri

Engelli bireyler de diğer bireyler gibi tatil yapma, seyahatte bulunma ve yeni yerler keşfetmek istemektedirler. Onlarda bu haktan yararlanmak ve tadını çıkarmak istemektedirler. Ancak her ne kadar isteseler de karşılaştıkları ve karşılaşıacakları sorunlar nedeni ile bu deneyimlerden vazgeçmekte veya kaçınmaktadırlar. Turların, otellerin ve tüm destinasyonların engelli bireyler için uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Seyahatlerin ve turların konforlu ve rahat bir şekilde geçebilmesi için bu sorunların ortadan kaldırılması ve iyileştirilmesi gerekmektedir. Engelli bireyler için sunulan hizmetlerin daha da arttırılması, tesis sayısının arttırılması, onlar için normal bir birey konumunda olma düşüncesini uyandırmaktadır. Bu bağlamda engelli bireylerin keyifli bir şekilde turlarını, tatillerini ve seyahatlerini gerçekleştirmeleri durumunda turizmi olumlu bir şekilde etkileyecektir. Bu kapsamda Diyarbakır ilinde 31 engelli bireyin deneyimleri hakkında görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu bireyler ile yarı yapılandırılmış görüşme sağlanmıştır. Katılımcıların da belirttiği gibi bu bireylerin birçoğu seyahatlerini ve tatillerini, aileleri, arkadaşları veya yakınları ile gerçekleştirmektedir. Eğlence ve sağlık amaçlı tatillerini gerçekleştirdikleri belirtilmiştir. Görüşmeye katılan kişiler, Diyarbakır’daki dört ve beş yıldızlı otellerde yer alan engelli odalarının yetersizliğinden bahsetmektedirler. Bu odaların sayısının arttırılabilmesine yönelik çalışmaların olması gerektiği düşünülmektedir. Turlar bakımından ise engelli bireyler için bilinçli rehberlerin bulundurulması, tesislerde engelli tuvaletlerinin olması, destinasyonlarda rampaların olması engellilere yönelik sağlanan hizmetlerin sunulması bakımından olumlu etki

etmektedir. Görüşmeye katılan kişilere birtakım sorular sorulmaktadır. Bu sorulara verilen cevaplar ise araştırmanın sorunlarını ortaya çıkarmaktadır ve çözüm önerilerini geliştirmeye katkı sağlamaktadır.



5. BULGULAR

Nitel araştırma yöntemini baz alan araştırmacı, incelediği olguya yakın olması nedeniyle olguyla ilgili deneyimlerde bulunduğu için, araştırmacının yapmış olduğu yorumlar değer kazanmaktadır. Bu verilerin açıklanmasında ve değerlendirilmesinde yapmış olduğu görüş ve yorumlar çalışmasında önemli bir şekilde yer tutar. Bu nedenle araştırmacı ilk olarak topladığı verileri anlamlandırarak bulguları açıklamak, sebep-sonuç ilişkini oluşturmak, edinilen bulgulardan çıkarımda bulunmak ve bu sonuçların önem vurgusunu yapmak zorundadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Karataş, 2015, s.76). Diyarbakır'daki konaklama işletmelerinin ve acenta işletmelerinin engelli turizm farkındalığı bakımından ne seviyede oldukları değerlendirilmiştir ve yorumlanarak sonuçlanmaya çalışılmıştır. Engelli bireylerle elde edilen bulgular çalışma sonucunda yorumlanarak sonuçlanmıştır. Bu bölümde elde edilen bulgular alt başlıklar şeklinde yer almıştır. Katılımcılara ait demografik bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca katılımcıların düşüncelerine de yer verilmiştir.

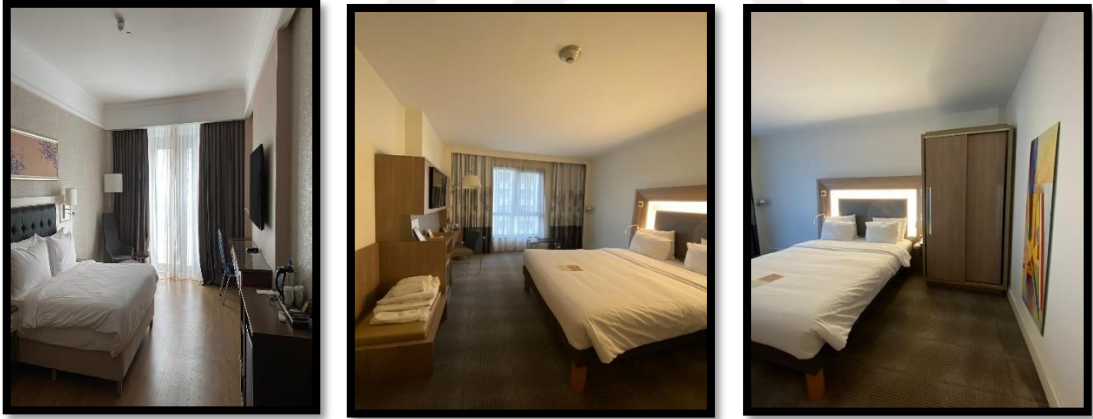
Araştırmada Nvivo nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Araştırma kapsamına alınan 7 konaklama işletmesi çalışanları ile gerçekleştirilen görüşmeler ve sorulan 6 soruya yönelik verilen cevaplardan elde edilen bilgiler sonucunda kelime sıklığı sorgusu analizi kullanılarak, 1000'nin üzerindeki kelimeler tek tek incelenerek en sık kullanılan kavramlar şekil 5.1 üzerinde ortaya çıkarılmıştır. Şekil tamamen incelendiğinde büyük yazılan kelimelerin daha yoğun kullanıldığı ve küçük yazılan kelimelerin ise daha az kullanıldığı görülmektedir. Bu incelemeler neticesinde “engelli, bireyler, bireyler, resepsiyon, kişiler, uygundur, indirim, personellerimiz, mevcuttur, bedensel” kavramlarının daha çok yoğunlukta kullanıldığı görülmektedir.



Şekil 5.1. Otel işletmecileri ile görüşme sonucu en çok kullanılan kelimelere ait kavram bulutu

Engelli bireyler, turizm etkinliklerine katılım sağlamada ve konaklama tesislerinden faydalanmalarında birçok sorun ile karşılaşmaktadırlar (Erdoğan 1994; Düğer ve Kayhan 2001; Yörük 2003; Artar ve Karabacakoğlu 2003; Yaylı ve Öztürk 2006; Şahin ve Erkal, 2012).

Arşivlere bakıldığında Türkiye genelinde yer alan konaklama tesislerinde engellilere ayrılan oda sayısının düşük oranda olduğu görülmektedir. Diyarbakır'da yer alan konaklama tesislerinde de engelli bireyler için ayrılmış olan oda sayısının genel oda kapasitesine kıyasla düşük oranda olduğu ön görülmüştür. Ancak yapılan görüşmeler çerçevesinde çok az sayıda konaklama tesisinin engelliler için sağladıkları imkanların olabildiği görülmektedir. Otellerin birçoğu sadece bedensel engelli bireylere özgü olarak hazırlanmıştır. İşitme engelli, görme engelli ve dil-konuşma engelli bireylere özgü sağlanan hizmetlere ve düzenlemelere pek rastlanılmadığı belirtilmiştir. Şekil 5.2 üzerinde Diyarbakır'daki dört ve beş yıldızlı otel odalarına yer verilmiştir. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır ve fotoğraflanarak ele alınmıştır. Odaların engelli bireylere uygun olduğu görülmüştür ancak odaların yetersiz olması engelli bireyler açısından bir sorun oluşturmaktadır.

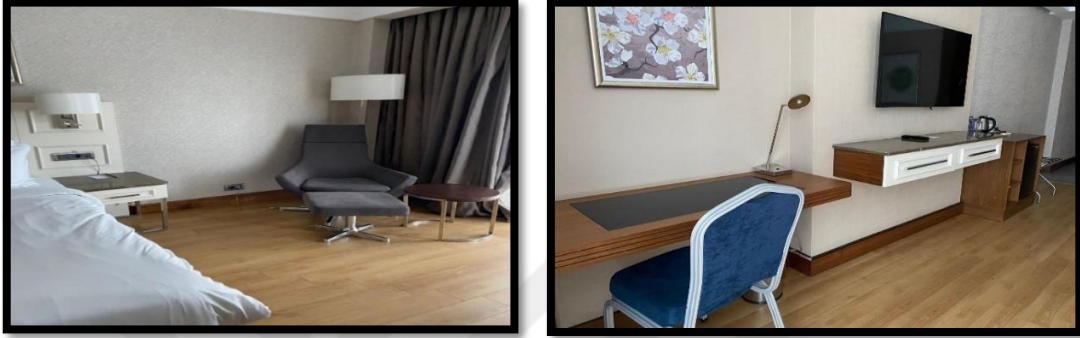


Şekil 5.2. Diyarbakır'daki 4 ve 5 yıldızlı olan otellerin engelli oda örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.3 üzerinde Diyarbakır'da yer alan dört ve beş yıldızlı otellerin engelli bireylere özel olarak ayrılmış oda iç tasarımına yer verilmiştir. Çalışmada ses kayıtları, yüz yüze, telefon, not alma teknikleri ile görüşmeler ve fotoğraflama sonucunda engelli oda mimarisi genel olarak bedensel engelli bireylerin kullanımına uygundur ancak işitme ve dil-konuşma engelli bireylere pek uygun olmamaktadır. Bu yüzden işitme ve dil-konuşma engelli bireyler içinde iyileştirmeler yapılabilir. Oda içinde yer alan yatak takımı ile diğer eşyaların yerleşimi, engelli bireyler için belirlenen kurallar esas alınarak yeterli

genişlik, yeterli alçaklık ve yeterli hareket alanı ile yerleştirilmiştir bununla birlikte kapısız ve yaylı gardıropların olduğu görülmüştür. Oda içerisindeki gardıropları tekerlekli sandalyadaki kişinin oturma yüksekliği 90-140 cm aralığında olmalıdır (Wescott, 2004; Öndül 2015, s.37). Askı yüksekliği ise 120 cm olmalıdır (Öndül, 2015, s.35). Bunun yanı sıra oda da tekerlekli sandalyeli kişinin dönebileceği 152,5 cm'lik alanların olması gerekmektedir (Kaplan vd., 2010; Öndül, 2015).



Şekil 5.37. Diyarbakır'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerin engelli oda iç tasarımı

Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.4 üzerinde engelli oda kapısı girişi ve oda koridoru girişine yer verilmiştir. Oda kapısından girildikten sonraki ideal koridor genişliği 90 cm alt sınır olmakla birlikte ideal olarak 120 cm olarak planlanmalıdır (Wescott, 2004; Öndül 2015, s.38). Kapı kolunun özellikle tekerlekli sandalyeli bireyler için uygun yükseklikte olduğu görülmüştür. Engelli bireyler için oda da ki zemin, kaygan olmayıp tırtıklı bir şekilde tasarlanmıştır.



Şekil 5.4. Engelli oda kapısı girişi ve oda koridoru girişi

Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.5 üzerinde engelli duş kabininin iç tasarımına yer verilmiştir. Diğer odalarda duş kabinin dış kapısı içe açılır şekilde tasarlanmıştır ancak engelli odalarında ise duş kabininin dış kapısı dışa açılır şekilde tasarlanmıştır. Çünkü içe açılır şekilde tasarlandığında engelli bireyin rahat bir şekilde hareket edebilmesi pek mümkün olmamaktadır. Bu yüzden özellikle tekerlekli sandalyeli bir birey başka birinden yardım almadan rahatlıkla ihtiyacını yerine getirebilmektedir.

Wescott'e göre engelli bir birey için klozetin yüksekliği en az 45 cm olmalıdır (Wescott, 2004; Öndül 2015, s.35). Duş kabini ise küvet olmadan tasarlanmalıdır. Görselde gördüğümüz gibi duş kabinin içinde engelli bireylere özel tasarlanmış katlanabilir oturak ile tutanaklar olmaktadır. Lavabonun yerden yükseklik mesafesi tekerlekli sandalyenin yetiştirebileceği ölçüde minimum 70 cm olmalıdır (Wescott, 2004; Öndül, 2015). Bedensel engelli bireyler için banyodaki aynanın eğimli bir ölçüde yer aldığı görülmüştür. Klozetin yükseklik ölçüsü ve tutanağı engelli bireyler için uygun bir şekilde tasarlanmıştır. Bunun haricinde havlunun asılacağı yer, sabunluğun olduğu kısım, şampuan gibi malzemelerin bulunduğu kısımların ideal alçaklıkta olması gerekmektedir.



Şekil 5.5. Engelli duş kabinin iç tasarımı
Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.6 üzerinde otelde yer alan ortak engelli tuvaletine yer verilmiştir. Klozetin yüksekliği ve tutacağıın olması tamamıyla engelli bireylere uygun bir şekilde yapılmıştır.



Şekil 5.6. Oteldeki genel engelli tuvaleti
Kaynak: Bu fotoğraf yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.7 üzerinde engelli bireylere özel olarak ayrılmış yiyecek içecek bölümüne yer verilmiştir. Yiyecek içecek bölümü ideal yükseklikte ve alçaklıkta bedensel engelli bireylere uygun bir şekilde kurulmuştur. Büfe yüksekliğinin 85-90 cm arasında olması gerekir ve bardaklarında tekerlekli sandalye erişimine uygun vaziyette olması gerekir (Öndül, 2015).



Şekil 87. Engelli bireylere özel olarak ayrılmış yiyecek içecek bölümü
Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Şekil 5.8 üzerinde engelli bireyler için otel girişinde hissedilebilir uyarıcı zemin ve rampa örneklerine yer verilmiştir. Rampaların, tekerlekli sandalyelerinin rahat bir şekilde minimum net geçiş genişliğinin 180 cm olması gerekmektedir. Rampaların yüzeyleri sert, kaymaz, stabil ve çok az pürüzlü malzemeyle kaplanması gerekmektedir. Baston kullanan engelliler ve tekerlekli sandalyeli olan engellilerin rahat bir şekilde hareket edebilmesi için eğimlerin mümkün olduğu kadar güvenli olması gerekmektedir ayrıca %8 (1:12)'den dik olmaması gerekmektedir (TS 12576, 1999).



Şekil 5.8. Engelli bireyler için otel girişinde hissedilebilir uyarıcı zemin ve rampa örnekleri

Kaynak: Bu fotoğraflar yazar tarafından çekilmiştir.

Tablo 5.1 üzerinde yer alan konaklama işletmeleri katılımcılarının cinsiyeti, eğitim durumu, eğitim alınan alan ve işletmedeki pozisyonuna ait bilgiler yer almıştır. Görüşme sağlanan kişilerin çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. 1 katılımcı lisans, 3 katılımcı ön lisans ve diğer 3 katılımcı ise lise mezunudur. Sadece 1 katılımcının eğitim aldığı alan turizm ile ilgili iken diğer katılımcıların eğitim aldığı alan ise turizm dışı olmaktadır. 1 katılımcı danışman, 1 katılımcı resepsiyon şefi ve diğer 5 katılımcı ise resepsiyon görevlisi olmaktadır.

Tablo 5.1. Konaklama işletmeleri katılımcılarının demografik özelliklerine ait bilgiler

KATILIMCI	CİNSİYET	EĞİTİM DURUMU	EĞİTİM ALINAN ALAN	İŞLETMEDEKİ POZİSYON
K1	Kadın	Ön Lisans	Turizm ile	Resepsiyon Görevlisi
K2	Kadın	Ön Lisans	Diğer	Resepsiyon Görevlisi
K3	Erkek	Lise	Diğer	Resepsiyon Görevlisi
K4	Erkek	Lise	Diğer	Danışman
K5	Kadın	Ön Lisans	Diğer	Resepsiyon Şefi
K6	Kadın	Lise	Diğer	Resepsiyon Görevlisi
K7	Kadın	Lisans	Diğer	Resepsiyon Görevlisi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Diyarbakır'daki dört ve beş yıldızlı 7 konaklama işletmesi çalışanları ile görüşme sağlanmıştır. Tablo 5.2 üzerinde yer alan çalışmada, son bir yılda otel bazında konaklayan engelli sayısına yer verilmiştir. Tablo 5.2 incelendiğinde yıl içinde otel 1 ve 7'nin on ve üzeri engelli bireyi ağırladığı görülmektedir. Otel 2 ve 3 incelendiğinde ise son bir yıl içinde daha az engelli bireyi ağırladıkları görülmektedir. Görüşme yapılan bu otellerin 3'ü beş yıldızlı olup diğer 4'ü ise dört yıldızlı otel olmaktadır. Araştırma sonucu hemen

hemen tüm konaklama işletmelerinin engelli bireyler için ekstra indim sağladıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 5.2. Araştırma kapsamındaki tesislerin statüsü, son bir yılda konaklayan engelli sayısı ve engelli bireyler için uygulanan oda indirimi

OTEL	İŞLETMENİN STATÜSÜ	ENGELLİ BİREYLER İÇİN ODA İNDİRİMİ	SON BİR YILDA KONAKLAYAN ENGELLİ SAYISI
Otel 1	5 Yıldız	Var	10 ve üzeri kişi
Otel 2	5 Yıldız	Var	1-4 kişi arası
Otel 3	4 Yıldız	Var	1-4 kişi arası
Otel 4	4 Yıldız	Yok	5-9 kişi arası
Otel 5	4 Yıldız	Var	5-9 kişi arası
Otel 6	4 Yıldız	Var	5-9 kişi arası
Otel 7	5 Yıldız	Yok	10 ve üzeri kişi

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Diyarbakır merkezdeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinden 7'si araştırma alanına dahil edilmiştir. Tablo 5.3 üzerinde yer alan bu işletmelerin oda sayısının fazla olmasına rağmen engelli oda sayısının oldukça düşük olması göz önünde bulundurmaktadır. Araştırma sonucunda çoğunluk olarak 5 yıldızlı otellerde 2 engelli odası ve 4 yıldızlı otellerde ise 1 engelli odasının bulunduğu kanısına varılmıştır. Engelli Amerikalılar Yasasına göre konaklama tesisinde 25 ve aşağısı olan odalarda en az 1, 76-100 oda arasındaki tesislerde en az 4, 100-500 arasındaki tesislerde ise en az toplam oda rakamının %2'si oranında engelli odanın bulunması gerektiği belirtilmiştir (Aksoy, 2023, s.67). Resmi Gazeteye göre ise konaklama tesislerindeki toplam oda sayısı seksen ve üzeri toplam oda kapasitesinin en az %1'i oranında engelli bireylere ayrılmış olması gerektir (Resmi Gazete, 2005; Zengin ve Eryılmaz, 2013, s.57). Bu kapsamda incelenen 7 konaklama tesisinde toplam 9 engelli odası bulunmaktadır. Engelli bireyler için tasarlanmış olan odaların yer aldığı katlar incelendiğinde engelli odalarının çoğunluk olarak birinci katta bulunduğu görülmektedir aynı zamanda ikinci katın üzerinde engelli odası bulunmadığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, konaklama tesislerindeki işletmecilerin engellilere yönelik bir defa da olsa hizmet sağladıkları görülmektedir.

Tablo 5.3. Araştırma kapsamındaki tesislerin engelli oda sayısı, bulunduğu kat ve engel türlerine uygunluk dağılımı

OTEL	ODA SAYISI	ENGELLİ ODA SAYISI	ODALARIN BULUNDUĞU KATLAR	ENGEL TÜRLERİNE UYGUNLUĞU
Otel 1	167	2	1.Kat	Fiziksel/Zihinsel
Otel 2	171	2	1.Kat	Fiziksel/Zihinsel/Down Sendrom
Otel 3	70	1	2.Kat	Fiziksel/Zihinsel/Down Sendrom
Otel 4	48	1	1.Kat	Fiziksel
Otel 5	93	1	1.Kat	Fiziksel/Zihinsel/Down Sendrom
Otel 6	98	1	1.Kat	Fiziksel/Zihinsel/Down Sendrom
Otel 7	114	1	1.Kat	Fiziksel/Zihinsel/Down Sendrom

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Diyarbakır merkezdeki 5 tane tur acentası katılımcıları ile görüşme sağlanmıştır. Tablo 5.4 üzerinde yer alan araştırma kapsamındaki seyahat acentalarının demografik özelliklerine yer verilmiştir. Acenta işletmeleri katılımcılarının çoğunluğu cinsiyet bakımından erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcılardan ikisi ön lisans, ikisi lise ve biri de lisans mezunudur. Eğitim alınan alan bakımından katılımcıların turizm alanı dışında mezun oldukları görülmektedir. İşletmedeki pozisyon olarak katılımcılardan 3 kişi acenta müdürü ve 2 kişi ise tur rehberi olmaktadır.

Tablo 5.4. Seyahat acentası katılımcılarının demografik özelliklerine ait bilgiler

ACENTA	CİNSİYET	EĞİTİM DURUMU	EĞİTİM ALINAN ALAN	İŞLETMEDEKİ POZİSYON
Acenta 1	Erkek	Ön Lisans	Diğer	Tur Rehberi
Acenta 2	Erkek	Lisans	Diğer	Tur Rehberi
Acenta 3	Erkek	Lise	Diğer	Acenta Müdürü
Acenta 4	Kadın	Ön Lisans	Diğer	Acenta Müdürü
Acenta 5	Erkek	Lise	Diğer	Acenta Müdürü

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.5 üzerinde yer alan acenta işletmelerinden acenta 1 ve 3'ün son bir yıl içerisinde turlara katılan engelli bireyleri sayısının diğer acentalara göre daha da çok sayıda olduğu görülmektedir. Bu turlara katılan engelli bireylerin engel türlerine göre daha çok zihinsel ve bedensel engelli bireylerin katılım sağladıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 5.5. Turlara katılan engelli sayısı, engel türleri ve engelli bireylere uygulanan tur indirimi

ACENTA	SON BİR YILDA TURLARA KATILAN ENGELLİ SAYISI	TURLARA KATILAN ENGELLİ BİREYLERİN ENGEL TÜRLERİ	ENGELLİ BİREYLER İÇİN TUR İNDİRİMİ
Acenta 1	Yılda 5-10 kişi Arası	Bedensel/Otizm/Zihinsel	Var
Acenta 2	Yılda 3-5 kişi arası	Bedensel/Zihinsel	Var
Acenta 3	Yılda 5-10 kişi arası	Bedensel/Zihinsel/İşitme/Görme	Yok
Acenta 4	Yılda 4-6 kişi arası	Bedensel/Zihinsel/Otizm	Var
Acenta 5	Yılda 4-6 kişi arası	Bedensel/Zihinsel/İşitme/Görme	Var

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.6 üzerinde engelli birey katılımcılarının cinsiyeti, yaşı, meslekleri ve aldıkları eğitim bilgilerine yer verilmiştir. Araştırma kapsamına Diyarbakır’da yaşamakta olan 31 engelli birey dahil edilmiştir. Araştırma kapsamındaki 31 katılımcıdan 10’u kadından ve 21’i ise erkekten oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunun 16-33 yaş arasında olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılanların birçoğunun eğitim durumu lise ve mesleklerinin ise öğrenci olduğu görülmektedir.

Tablo 5.6. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcılara ait demografik özellikler

KATILIMCI	CİNSİYET	EĞİTİM DURUMU	YAŞ	MESLEK
K1	Erkek	Lise	23	Öğrenci
K2	Erkek	Lise	17	Öğrenci
K3	Kadın	Lise	16	Öğrenci
K4	Erkek	Lise	19	Öğrenci
K5	Erkek	Lise	17	Öğrenci
K6	Erkek	Lise	16	Öğrenci
K7	Erkek	Lise	16	Öğrenci
K8	Kadın	Lise	18	Öğrenci
K9	Kadın	Lise	15	Öğrenci
K10	Erkek	Lise	24	Öğrenci
K11	Kadın	Lise	23	Öğrenci
K12	Kadın	Lise	18	Öğrenci
K13	Erkek	Lise	24	Öğrenci
K14	Erkek	Lise	17	Öğrenci
K15	Erkek	Lise	18	Öğrenci
K16	Erkek	Lise	18	Öğrenci
K17	Erkek	Lise	21	Öğrenci
K18	Erkek	Lise	18	Öğrenci

Tablo 5.7. (devamı)

K19	Erkek	Lise	19	Öğrenci
K20	Erkek	Lise	17	Öğrenci
K21	Kadın	Lise	19	Öğrenci
K22	Kadın	Lise	18	Mezun
K23	Kadın	Lise	18	Öğrenci
K24	Erkek	Yüksek lisans	33	Öğretmen
K25	Kadın	Lise	21	Mezun
K26	Kadın	Lise	18	Mezun
K27	Erkek	Lisans	29	Kamu yönetimi
K28	Erkek	Lise	19	Mezun
K29	Erkek	İlkokul	29	Mezun
K30	Erkek	Lise	21	Mezun
K31	Erkek	Lise	29	Mezun

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.7 üzerinde katılımcıların engel türleri ve tatile çıkma sayılarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılanların 11'i zihinsel engelli, 6'sı dil ve konuşma engelli, 3'ü görme engelli, 2'si dil/konuşma ve bedensel engelli, 1'i down sendrom ve otizm, 1'i down sendrom ve konuşma engelli, 3'ü zihinsel ve bedensel engelli, 1'i işitme engelli, 1'i bedensel ve süregen engelli, 1'i zihinsel ve fizyotip, 1'i işitme-konuşma ve bedensel engellidir; 17'si yılda bir kez, 6'sı yılda iki kez, 6'sı sadece bir kez, 2'si sadece iki kez tatile çıkmışlardır.

Tablo 5.8. Katılımcıların engel türleri ve tatile çıkma sayıları

KATILIMCI	ENGEL TÜRLERİ	TATİLE ÇIKMA SAYILARI
K1	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda iki kez
K2	Dil ve Konuşma	Sadece bir kez
K3	Zihinsel (hafif ve orta)	Sadece bir kez
K4	Dil ve Konuşma	Yılda bir kez
K5	Down Sendrom/Otizm	Yılda iki kez
K6	Dil ve Konuşma	Yılda bir kez
K7	Dil ve Konuşma	Yılda bir kez
K8	Zihinsel (hafif ve orta)	Sadece bir kez
K9	Down Sendrom/Konuşma	Sadece bir kez
K10	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K11	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K12	Dil ve Konuşma	Yılda bir kez

Tablo 5.9. (devamı)

K13	Görme	Yılda bir kez
K14	Görme	Sadece iki kez
K15	Zihinsel (hafif ve orta) ve Bedensel	Yılda bir kez
K16	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda iki kez
K17	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K18	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K19	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda iki kez
K20	Dil ve Konuşma/Bedensel	Yılda iki kez
K21	Dil ve Konuşma/Bedensel	Sadece iki kez
K22	İşitme	Yılda bir kez
K23	Zihinsel (hafif ve orta) ve Bedensel	Yılda bir kez
K24	Bedensel ve Süreğen	Yılda bir kez
K25	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K26	Zihinsel (hafif ve orta) ve Fizyotip	Sadece bir kez
K27	Görme	Yılda iki kez
K28	Zihinsel (hafif ve orta)	Yılda bir kez
K29	Zihinsel (hafif ve orta) ve Bedensel	Sadece bir kez
K30	İşitme-Konuşma ve Bedensel	Yılda bir kez
K31	Dil ve Konuşma	Yılda bir kez

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamındaki engelli katılımcıların aile gelirinin turizme katılabilme yeterlilik bilgisine tablo 5.8 üzerinde yer verilmiştir. Araştırmaya katılan engelli bireylerden 21'inin aile gelirinin turizme katılabilme bakımından yeterli olmadığı, 10'unun ise aile gelirinin turizme katılabilme bakımından yeterli olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 5.10. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcılarının aile gelirinin turizme katılabilme yeterlilik bilgisi

KATILIMCI	AİLE GELİRİ YETERLİ DEĞİL	AİLE GELİRİ YETERLİ
K1		×
K2	×	
K3	×	
K4		×
K5		×
K6	×	
K7	×	
K8	×	
K9		×

Tablo 5.11. (devamı)

K10		×
K11	×	
K12	×	
K13	×	
K14		×
K15		×
K16	×	
K17		×
K18		×
K19		×
K20	×	
K21	×	
K22	×	
K23	×	
K24	×	
K25	×	
K26	×	
K27	×	
K28	×	
K29	×	
K30	×	
K31	×	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.9 üzerinde araştırma kapsamındaki engelli katılımcıların Diyarbakır dışındaki gezip gördükleri şehir ve şehirler bilgisine yer verilmiştir. 31 engelli bireyin kendi yaşadıkları şehrin dışında kaç şehri ziyaret edebilme imkânı olduğu bilgisine ulaşılmıştır. K1'in 4 şehri, K2'nin 1 şehri, K3'ün 1 şehri, K4'ün 3 şehri, K5'in 5 şehri, K6'nın 1 şehri, K7'nin 2 şehri, K8'in 1 şehri, K9'un 1 şehri, K10'un 2 şehri, K11'in 3 şehri, K12'nin 2 şehri, K13'ün 2 şehri, K14'ün 2 şehri, K15'in 3 şehri, K16'nın 2 şehri, K17'nin 2 şehri, K18'in 3 şehri, K19'un 4 şehri, K20'nin 1 şehri, K21'in 2 şehri K22'nin 5 şehri, K23'ün 6 şehri, K24'ün 9 şehri, K25'in 4 şehri, K27'nin 6 şehri, K28'in 6 şehri, K29'un 3 şehri, K30'un 3 şehri, K31'in ise 15 şehri gezip görebilme fırsatı olduğu anlaşılmaktadır.

Bu katılımcılardan K1, K4, K5, K11, K15, K18, K19, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K31'in 3 ve üzeri şehri, diğer katılımcıların 1 veya 2 şehri ziyaret ettiği, K26'nın ise hiçbir şehri ziyaret etmediği görülmektedir. Katılımcılardan 18'i Türkiye'nin en büyük şehri olan İstanbul'u ziyaret ettiği görülmüştür. Tablo inceleme

sonucunda ise katılımcıların tamamının Türkiye'nin en önemli tarihi ve turistik kentlerini ziyaret ettikleri söylenebilir.

Tablo 5.12. Araştırma kapsamındaki engelli katılımcıların Diyarbakır dışındaki gezip gördükleri şehir ve şehirleri

KATILIMCI	DİYARBAKIR DIŞINDAKİ GEZİP GÖRDÜKLERİ ŞEHİR VE ŞEHİRLER
K1	Bodrum, Kıbrıs, Mersin ve Sakarya
K2	İstanbul
K3	Ankara
K4	Bingöl, İstanbul ve Mersin
K5	Adıyaman, Antalya, Aydın, İstanbul ve Malatya
K6	Antalya
K7	Elazığ ve Mardin
K8	Adana
K9	Kayseri
K10	İstanbul ve Mardin
K11	Bingöl, İstanbul ve Mersin
K12	Antalya ve İstanbul
K13	İstanbul ve Mardin
K14	Elazığ ve İstanbul
K15	Antalya, İstanbul ve İzmir
K16	Antalya ve İstanbul
K17	İstanbul ve Mardin
K18	İstanbul, Mersin ve Van
K19	Batman, Hatay, Mardin ve Mersin
K20	Şanlıurfa
K21	İstanbul ve Mersin
K22	Mardin, Şırnak, Batman, Ordu ve Giresun
K23	Mardin, Malatya, Elazığ, Batman, Şırnak ve Adana
K24	Yozgat, Erzincan, Elazığ, Malatya, İstanbul, Ankara, Mardin, Şırnak ve Batman
K25	İzmir, Yalova, Tunceli ve Mardin
K26	-
K27	İstanbul, Ankara, Elazığ, Kayseri, Van ve Hatay
K28	İstanbul, Mersin, Şanlıurfa, Mardin, Siirt ve İzmir
K29	Hatay, Adana ve Iğdır
K30	İstanbul, Mardin ve Ordu
K31	Kayseri, Şanlıurfa, Elazığ, Bingöl, Muş, Bitlis, Şırnak, Batman, Mardin, Malatya, Rize, Ankara, Kocaeli, Bursa ve İstanbul

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Bu bölümde araştırma sorularına verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen verilere göre temalar oluşturulmuştur. Acenta 1, acenta 2, acenta 3, acenta 4 ve acenta 5 verilerinden edinilen bilgiler doğrultusunda tablo 5.10 oluşturulmuştur. Acenta 1, acenta 2 ve acenta 3 verilerinden elde edilen bilgilere göre herkese aynı düzeyde tur paketi sunulmuştur. Acenta 2 verilerine göre engelli turizminin gerçekleşmesi için arz talep ilişkisinin olması gerektiği vurgulanmıştır.

Acenta 3 verilerinden elde edilen bilgilere göre turlara katılım sağlayan engelli bireylerin birçoğu refakatçileri ile katılım sağlamaktadırlar. Refakatçisi olmayan bireyler için tur sorumlularının yardımcı olduklarına değinilmiştir aynı zamanda, tur sorumlularının engelli bireylere bazen yetişemediklerini dile getirmiştir. Acenta 5 verilerinden elde edilen bilgilere göre engelli turizmi farkındalığının oluşması ve engelli bireylere yönelik bir çalışmanın olmamasından bahsedilmiştir.

Tablo 5.13. Acenta işletmelerinin engelli bireyler için sağladıkları hizmetlere ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Acenta Yöneticileri	Acenta işletmelerinin engelli bireyler için sağladıkları hizmetler	Eşitlik	<i>Yok, ekstra bir paketimiz yoktur, ayrımcılık yapmıyoruz, herkese aynı paketi uyguluyoruz. Herkese eşit bir şekilde tur gerçekleştiriyoruz.</i>
		Farkındalık	<i>Yani onlara özel, kişiye özel olmuyor maalesef. Aslında siz geldiğiniz zaman bu ortaya çıktı, bizi uyandırdı. Yani engelli turizmi olması gerektiği.</i>
		Arz talep etkisi	<i>Engelli turizminin gerçekleşmesi için özel talep olması lazım ki bizde onlara bir şeyler sunalım.</i>
		Refakatçi rehberlerin etmesi ve eşlik	<i>Şöyle söyleyeyim, engelli misafirlerimiz oluyor ancak çoğunun yanında refakatçisi de oluyor. Yani refakatçi olmadığında ise rehber eşlik ediyor. Tur sorumlusu da var ama zamanla bazen yetişmeyebiliyor</i>
		Ayrıcalıksız tur paketi	<i>Onlar için ayrıcalıklı bir tur paketimiz yok. Herkesi kapsayan tur paketimiz vardır.</i>

Tablo 5.14. (devamı)

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
		Engelli bireylere yönelik çalışmanın olmaması	<i>Yani onlara yönelik bir çalışma maalesef değil bizde, hiçbir yerde yoktur. Çünkü sonuç olarak engel teşkil ediyorlar, engelleri var ve seyahat yürüme ile beden ile gerçekleştirdiği için onlara özgü bir şeyde yapamıyoruz ve rahat bir şekilde gezdiremiyoruz da.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.11’de acenta işletmelerinin engelli bireyler açısından olumlu ve olumsuz yönlerine yer verilmiştir. Acenta 1, acenta 2, acenta 3, acenta 4 ve acenta 5 işletmelerinden sağlanan görüşmeler sonucu engelli bireylere karşı bilinçlilik düşüncesinin olmasından bahsedilmiştir ve tur esnasında özellikle bedensel engelli bireylerin yürüme zorluğundan dolayı onlara ekstra alternatif sundukları dile getirilmiştir. Engelli bireylerin tur sırasında rahat hareket etmekten çekinmesi, alt yapı yetersizliği, engelli bireylerin tur boyunca uğradığı tesislerden engelli tuvaletinin olmamasından çıkan sorun ve refakatçisi olmayan engelli bireyler için rehber eksikliğinin dile getirilmesi olumsuz yönlere girmektedir.

Tablo 5.15. Acenta işletmelerinin engelli bireyler açısından olumlu ve olumsuz yönlerine ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Acenta işletmelerinin engelli bireyler açısından olumlu ve olumsuz yönleri	Olumlu yönleri	Empati duygusu	<i>Aslında her birey bir engelli olabilir, empati duygusunu yaşıyor ve bu düşünce oldukça karşıdaki engelli bireylere daha da duyarlı olmamız gerektiği kanaatindeyim.</i>
		Ait olma ve bilinçlilik	<i>Mesela Ege turundaydık, onlar için özel bir alkış yapıyorlar, özel bir konuşma yapıyorlar. Bir yere gittikleri zaman o tesiste onlara kendilerini özel hissetmeleri için şoförlerimiz olsun, rehberlerimiz olsun ilgi gösteriyorlar ve bu konuda gerçekten de bilinçliler.</i>
		Alternatif sunma	<i>Örneğin Manastıra çıkamadı, aşağıda kafeterya var. Etkinlik yapabileceği yere bırakırız, orda zaman geçirir. Turlarımızda engelli bireyi aksatmayacak şekilde bir dizayn sağlıyoruz</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.16. (devamı)

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Acenta işletmelerinin engelli bireyler açısından olumlu ve olumsuz yönleri	Olumsuz yönleri	Sosyal hayatta yer edinmemenin etkisi	Açıkçası o yolcularımız kendisi de çok rahat etmiyor ve tur boyunca bunu sezdik.
		Alt yapı yetersizliği	Yani yüzde sekseni uygun değildir. Alt yapı maalesef zayıftır. Alt yapıdan kastım bir tuvalet ya da rampası.
		Tesis eksikliği	Örneğin bir tur yolculuğunda tekerlekli sandalyeli bedensel engelli bir turistimiz vardı. Siverek güzergahında bir tesiste durduk ve tuvalet ihtiyacını yerine getirmek isteyen engelli vatandaşımız zorluk çekti. Çünkü engelli tuvaleti yoktu tesiste dolayısıyla ihtiyacını yerine getiremedi. Yani değil biz tüm işletmeler, tesisler dahil engelli bireylere de hizmet etmek zorunda olmalıyız.
		Rehber eksikliği	Örneğin rehber anlatımla uğraşırken bir yandan da engelli birey ile ilgilenemiyor. Ancak yanında refakatçisi olduğu sürece tur sorunsuz bir şekilde atlatılabilir.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.12’de acenta işletmecilerinin farkındalığı ve katılım sağlayan kişilerin engel türlerinin etkisine yönelik bulgulara rastlanılmıştır. Katılımcılara tur rehberlerinin engelli bireylere yönelik farkındalık düzeyleri ve engel türlerinin etkisine yönelik sorular sorulmuştur. Bu çerçevede engelli bireylere karşı empati ve ilginin artması ile karşılıklı iletişimin güçlenmesine ve onları topluma kazandırmaya yönelik jestin yapılmasına değinilmiştir. Aslında engelli bireylerin tura katılırken diğer bireylere göre daha da uyumlu oldukları dile getirilmiştir. Refakatçisi ile gelen engelli bireylerin turu hemen hemen sorunsuz bir şekilde atlattığı ancak refakatçisi olmayan engelli bireylerin ise rehberlerin onlara yetişememesi sonucu turu sorunlu bir şekilde atlattığı söylenmiştir. Engel türlerine göre daha çok bedensel engelli bireylerin sıkıntı yaşadıkları dile getirilmiştir.

Tablo 5.17. Acenta işletmecilerinin farkındalığı ve katılım sağlayan kişilerin engel türlerinin etkisine ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Acenta işletmecilerinin farkındalığı ve katılım sağlayan kişilerin engel türlerinin etkisi	İşletmecilerin farkındalığı	Empati ve ilgi	<i>Mesela araç içerisinde sohbet, muhabbet ve o kişiyle daha fazla ilgileniriz. Ve o kişi kendini daha iyi hissetsin diye ona daha çok söz hakkı veririz. Şarkı söylemek ister, şarkı söylemeye zorlarız.</i>
		Duyarlılık	<i>Aslında engel biziz, onlar değil. Onlara o pencereden baktığın zaman hayatı kolaylaştırmak adına her yerde olabilir.</i>
		Topluma kazandırma	<i>O engellilerin gönlü kalmassın, mutlu olsunlar diye biz onlara jest yapıyoruz.</i>
	Engel türlerinin etkisi	Uyumluluk	<i>Hem zihinsel hem de bedensel de var. Ama daha çok zihinsel. Onlarla daha iyi geçiniyoruz. Çünkü onlar daha da uyumludurlar.</i>
		Refakatçi bulundurma	<i>Down sendromlu, refakatçisi ile birlikte gelmişti. Babasıyla annesiyle beraber gelmişti. İşitme engelli de yalnız değil bir arkadaşı ile beraber gelmişti. Bu yüzden biz o zorluğu yaşamadık. Refakatçi olunca en büyük sorunda ortadan kalkıyor.</i>
		Engel türü	<i>Bedensel olanın zorlukları oldu. Ama down sendromlu katılan engelli için ise sıkıntı yaşamadık. Bedensel engelli, indirme bindirme de olsun, sıkıntı yaşanıyor.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.13'te otel 1, otel 2, otel 3, otel 4, otel 5, otel 6 ve otel 7 işletmelerinden elde edinilen bilgilere göre bulgulara yer verilmiştir. Konaklama işletmelerinin ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalık düzeylerine ait sorulan soru doğrultusunda bulgulara rastlanılmıştır. Katılımcılar, engelli odalarının daha çok otelin birinci katında olduğunu ve oda içerisinde refakatçiye ayrılmış bir bölümünde olduğunu söylemişlerdir. Konaklama işletmesi çalışanlarının, otelde konaklayan özellikle işitme engelli bireylerin her türlü ihtiyacına yardımcı olabilecek kadar yeteri düzeyde bilgi sahibi olmamasından bahsedilmiştir. Online kesilen konaklama ücreti dışında kendilerinin de dile getirmesi sonucu bu bireylere konaklama ücreti indiriminde bulundukları dile getirilmiştir. Konaklama işletmelerinin farkındalık seviyelerinin yüksek olduğundan bahsedilmiştir ancak konaklayan engelli kişi sayısı çok az olduğundan engelli odalarının çoğu kez boşta kaldığı dile getirilmiştir. Katılımcıların çoğu, otellerinin fiziksel olarak hemen hemen tüm engelli bireylere uygun olduğunu söylemişlerdir.

Tablo 5.18. Konaklama işletmelerinin ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalıklarına ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Konaklama işletmelerinin ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalıkları	Engelli bireylere sağladığı hizmetler	Engelli odası	Otelimizde iki tane engelli odası fonksiyonel olarak mevcuttur. Onların kullandığı araç gereçlere uygun genişlikte, alçaklıkta ve yüksekliktedir.
		Engelli odası katı ve refakatçiye ayrılan bölüm	Genel olarak bizde de olduğu gibi tüm otellerde birinci katta mevcuttur ve refakatçileri içinde odada ayrılan bölüm mevcuttur. Tüm engel türlerine uygundur ancak engellilerin çoğu refakatçileri ile gelmektedir.
		Uygunluk ve Refakatçi	Tüm engel türlerine uygundur ancak engellilerin çoğu refakatçileri ile gelmektedir.
		Dil ve konuşma engelli bireyleri için rehberlik	Engelli bireyler için otelimizde rehber yok ancak ben beden diline biraz hâkim olduğum için irtibat kurabiliyorum. Bende bu arada işitme engelliyim.
		Öncelik	Bir otelci olmaktan önce Diyarbakır'lı olduğumuz için tabii yardımcı oluyoruz. Kendi adıma tek söylemiyorum, diğer arkadaşlarım adına da söylüyorum, tabii ki her zaman onlar önceliğimiz oluyor.
	Engelli bireylere karşı Farkındalıkları	Yüz yüze indirim	Online dışında kesilen otel ücreti için kişinin durumuna bağlı konaklamalarında indirim yapıyoruz
		Engelli birey yetersizliği	Otelimizdeki engelli odaları genellikle boş kalmaktadır. Çünkü binde bir engelli birey geliyor.
		Duyarlı olmaları	Otelimizdeki tüm personellerin farkındalık seviyeleri yüksek seviyededir.
		Empati ve memnuniyet	Bizde isteriz ki gelsinler konaklasınlar ve eğlensinler. Çünkü onların hakkıdır. Memnuniyetle karşılarız. Kendi anne-babamızdan örnek verecek olursak aynı şeyi başkası içinde istemeliyiz.
		Tüm engelli bireylere uygunluk	Gelen engelli bireyler de daha çok bedensel engelli bireyler olmaktadır. Ancak bizler tüm herkese de ayırım yapmaksızın aynı oranda hizmet sağlamaktayız.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.19. (devamı)

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Konaklama işletmelerinin ve personellerinin engelli bireylere sağladığı hizmetler ve farkındalıkları	Engelli bireylere karşı Farkındalıkları	Memnuniyet duymak	Otelimize daha çok bedensel engelli bireyler gelmektedir. Ki tabii tüm engel bireylerine hizmet vermekteyiz ve mutluluk duyarız.
		Personellerin engelli duyarlılığı	Personellerimiz engellilere karşı daha da duyarlı ve dikkatlidirler. Onları ağırlamaktan da mutluluk duyarız.
		Engelli bireylere yardımcı olmak	Onlar için ayrıca rehberlerimiz yoktur ancak personellerimiz onlara yardımcı olmaktadır.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.14'te konaklama işletmelerinde yer alan temel bölümlerin engelli bireylere uygunluğuna yönelik bulgulara yer verilmiştir. Otel 1, otel 2, otel 3, otel 4, otel 5, otel 6 ve otel 7 işletmecilerinden edinilen bilgilere göre oteldeki yiyecek içecek üniteleri, resepsiyon-lobi, engelli tuvaletleri, açık alanlar, dikey ulaşım alanları gibi ortak kullanım alanlarının engelli bireylere uyumlu bir şekilde tasarlanmış olduğu belirtilmiştir.

Tablo 5.20. Konaklama işletmelerinde yer alan temel bölümlerin engelli bireylere uygunluğuna ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Konaklama işletmelerinde yer alan temel bölümlerin engelli bireylere uygunluğu	Temel bölümlerin engellilere uygunluğu	Standartlara uyma	Ortak kullanım alanlarımız engelli bireylere uygundur. Zaten engellilere özel standartlar gereği her yerde bulabilirsiniz, onlar kahvaltı gibi restoran kullanımını yapacakları zaman, masalarda onlara özel olarak hazırlanıyor.
		Yer zeminin uygunluğu	Tekerlekli sandalye kullanan kişiler için otel girişinde rampalarda vardır. Genel olarak otelimiz engelli bireylere uygundur.
		Lobi, yiyecek içecek bölümü ve ortak tuvalet kullanım alanının uygunluğu	Lobimiz ve yiyecek-içecek bölümümüz de engelli kişiler için uygundur. Onlar için ortak tuvaletlerimizde uygun haldedir.
		Resepsiyon bölümü	Otelimizin resepsiyon bölümü girişindeki masa, kesik olarak fark var ve buda engelli bireyler için yapılmıştır.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K9, K10...K31'e turlarda ve konaklama odalarında karşılaştıkları sorunlar doğrultusunda sorulan soruya yönelik tablo 5.15'te yanıt aranmaya çalışılmıştır. Temizlik hizmetinin yetersiz olması, özellikle engelli bireyler açısından asansörlerin aktif halde bulundurulmaması, işitme-konuşma engelli bireylerin iletişim sıkıntısını yaşaması, refakatçisi olmayan görme engelli bireylerin konaklayacakları yerde rehber bulunmaması dahilinde zorluk çekmesi ve konuşma engelli bireylerin karşı tarafın onu anlayamaması sonucu kendisinde utanma duygusunun oluşması sorun teşkil etmektedir. Konaklama hizmetinden yararlanan engelli bireylerin konaklama hizmetinden ve gittikleri tur hizmetinden memnun kaldıklarını ve aynı yeri tekrar tercih ettiklerini dile getirmişlerdir.

Tablo 5.21. Engelli bireylerin turlarda ve konaklama odalarında karşılaştıkları sorunlar ve memnuniyet düzeylerine ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Engelli bireylerin turlarda ve konaklama odalarında karşılaştıkları sorunlar ve memnuniyet düzeyleri	Karşılaştıkları sorunlar	Temizlik yetersizliği	<i>Otelde temizlik sıkıntısı vardı. Temizlik yapılmıyordu bununla birlikte ilgili birime şikayette bulundum ama temizlik çok önemli.</i>
		Asansörlerin aktif halde bulundurulmaması	<i>Otelde kaldım ancak bedensel sıkıntım olduğu için merdivene çıkmakta zorlanıyorum. Bunun içinde asansörlerin sürekli aktif halde çalışmasını isterdim.</i>
		İşitme engelli bireyin iletişim sorunu yaşaması	<i>Tatile çıktığımda veya bir alışveriş merkezine gittiğimde işitme kayımdan dolayı karşı taraf ile birbirimizi anlamadığımızda iletişim kopukluğu yaşadığımdan dolayı hem kendim sıkıntı yaşıyorum hem de onlarda sıkıntı yaşıyor.</i>
		Refakatçi veya rehber olmadan oluşabilecek sorun	<i>Gezdiğim kurumlar ve turlar ile gittiğim için onlar yardımcı oldukları için sorun yaşamıyorum ancak tek çıkarsam görme engelinden dolayı birçok sorun ile karşılaşırım.</i> <i>İlla ki birilerinin yanımda olması lazım yani tek başına engelimden dolayı korkarım.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.22. (devamı)

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Engelli bireylerin turlarda ve konaklama odalarında karşılaştıkları sorunlar ve memnuniyet düzeyleri	Karşılaştıkları sorunlar	Konuşma engelli bir bireyin konuşmada zorluk çektiğinden dolayı utanma duygusunun oluşması	<i>Sorunum şudur, mesela bazen kendimi ifade edemiyorum dil bakımından konuşma yetersizliğim ve dilimde kekeme olduğu için bazı şeyleri telaffuz etmede sorun yaşıyorum ve zorluk yaşıyorum karşı tarafa bir şey sormak istediğimde acaba iletişim sıkıntımından dolayı karşı taraf nasıl beni anlayabilecek diye biraz çekiniyorum.</i>
		Personel hizmetinden memnun olmak	<i>Personeller bize öyle hoş davrandı. Hoş, sıcak karşıladılar bizi. Dediler ki hoş geldiniz, onur verdiniz bize. Evet çok mutlu oldum yani nezaket ve görgü kurallarını uyguladılar. Orda ki personeller on numaraydı, iyiydi, güzeldi, beğendim yani yine olsa yine giderim.</i>
		Güler yüzlü olmanın etkisi	<i>Çalışanların bize karşı hizmeti güzeldi, güler yüzlüydüler. Bu yüzden aynı yeri yine tercih ederim, giderim.</i>
		Yiyecek hizmetleri bölümü memnuniyeti	<i>Yemekleri güzeldi ve yiyecek, içecek hizmetlerinden çok memnun kaldım.</i>
		Acenta hizmetlerinden memnun olmak	<i>Tur çalışanlarının hizmetleri baya iyiydi, güzeldi. Bizleri baya iyi ağırladılar, iyidiler. Bir daha gitme hakkım olsa bir daha yine giderim.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.16’da konaklama işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin konaklama sıklığı ve konaklama tercihlerinin ne olduğuna dair sorulmuş olan soruya yanıt aranmaya çalışılmıştır. K1’den K31’e kadar hemen hemen çoğu katılımcıların yılda bir kere tatile çıktığı dile getirilmiştir. Katılımcıların maddi durumlarına göre otel, pansiyon ve tatil köyü gibi konaklama hizmetlerinden yararlanmak istedikleri görülmüştür. Katılımcıların maddi durumlarına göre 6’sı tatil köyünü, 1’i pansiyon, 18’i otel hizmetlerinden yararlanmak ister ancak 6’sı ise hayatı boyunca hiçbir konaklama hizmetinden yararlanmadığını dile getirmiştir.

Tablo 5.23. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin konaklama süreleri ve konaklama tercihlerine ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin konaklama süreleri ve konaklama tercihleri	Engelli bireylerin konaklama süreleri	Maddiyat yetersizliğinden tatile pek çıkamama	<i>Yılda bir ya gezme imkânım oluyor ya da olmuyor. Bazen çok yıl geçer öyle tatile çıkarız. Çünkü paramız az.</i>
		Tatile çıkma sıklığı	<i>Yılda birkaç defa ailecek tatile çıkarız.</i>
		Otelde konaklama tercihi	<i>Oteli sevdim. Orda konaklamak güzeldir ve isterim.</i>
		Maddiyat yetersizliğinden kamp kurma tercihi	<i>Kendi gelirim ile gidip dışarda kamp kurabilirim yani gidip bir yerde konaklayamam çünkü maddiyat yetersiz. Ha sıkıntım olmasaydı tatil köyünü tercih ederdim.</i>
	Konaklama tercihleri	Pansiyonda konaklama tercihi	<i>Durumuma göre pansiyon tarzını tercih ederim.</i>
		Konaklama tercihi yapmamak	<i>Hiçbir konaklama yerini tercih etmem.</i>
		Tatil köyünde konaklama tercihi	<i>Hayır konaklamadım, tatil köyünü isterim ve sakinliği istiyorum.</i> <i>Ben şahsen tatil köyünü tercih ederim çünkü sağlığa daha iyi hava olarak daha temiz ve hijyenik. Mesela otele gitsem sıkıntı yaşarım hem kalabalıklık hem de fiziksel özelliğinden dolayı.</i>
		Yıldız sayısı fazla olan otelde konaklama tercihi	<i>Otelde konaklamayı tercih ederim. Özellikle yıldız fazla olanını.</i> <i>Şöyle genelde tatile çıkacaksam öncesinden masrafını düşündüğüm için lüks bir yerde kalmak tercihimdir. Yani otelde kalmak tercihimdir.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.17’de Diyarbakır’da yer alan tarihi ve kültürel destinasyonları ziyaret etme esnasında karşılaştıkları sorunlara yönelik bulgulara yer verilmiştir. Tüm katılımcılara sorulan bu soruya yönelik merdivenli alanların dar olması, zemin yüzeyinin bozuk olması, engelli alanların olması, rampaların yetersiz olması daha çok bedensel ve görme engelli bireyler açısından sorun olarak dile getirilmiştir. Katılımcıların bir kısmı da ulaşım ve ekonomik sıkıntı açısından sorun yaşadıklarından dolayı ziyaretlerini gerçekleştiremediklerini söylemişlerdir.

Tablo 5.24. Engelli bireylerin Diyarbakır’da ki destinasyonları gezip görme sırasında karşılaşılan sorunlarına ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Engelli bireylerin Diyarbakır’da ki destinasyonları gezip görme sırasında karşılaşılan sorunları	Engelli bireylerin karşılaştığı sorunlar	Bedensel engelli bireylerin merdivenli olan zemin üzerindeki etkisi	<i>Mesela surlara çıkamıyorum, bedensel engelliliğimden dolayı. Bu içimizde bir dert oldu. Engellilere yönelik bir tertibat olmadığı için çıkamıyoruz.</i> <i>Diyarbakır’da çok gezdim ama surlara çıkmamışım, merdivenlerin kenarında demir yoktur o yüzden çıkamamışım. Ben ü Senin orda tek surlara çıkabilmişim. Çünkü oranın merdiveni geniştir. Daha iyi çıkabildim. Ama diğer merdivenler dardır diye düşerim diye çıkamıyorum, korkuyorum. Çünkü tutacak yer yok.</i>
		Ulaşım ve ekonomik	<i>Evet Diyarbakır’daki tüm her yeri gezdim. Yani genelde ulaşım bakımından sorun yaşadım ve ekonomik sıkıntılardan dolayı.</i>
		Zemin özelliği ve bedensel engelli bireyler açısından zorluk	<i>Tek başıma gezemiyorum ve engebeli olan yerlerde de yürüyemiyorum biri kolumda olmadığı sürece.</i>
		Rampa yetersizliği ve merdivenlerin geniş ve alçakta olması gerektiği	<i>On Gözlüye bir ara kardeşlerimle gitmiştim. Orda ki merdivenler geniş olduğu için gidebildim. Birde rampa eksikliği var ve bu da bizi rahatsız ediyor.</i>
		Dar alanlarda tutunacak yerin etkisi	<i>Hasan Paşa Hanı’nın merdivenlerinden yukarı çıkabiliyorum çünkü duvar var her iki tarafta da tutunup çıkabiliyorum. Ama duvar olmasaydı çıkamazdım.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5.18’de engelli bireylerin tatillerini hangi amaç doğrultusunda gerçekleştirdiğine dair bulgulara yer verilmiştir. Katılımcılardan K1, kafa dağıtmak ve eğlence amaçlı olarak tatilini gerçekleştirdiğini dile getirmiştir.

Katılımcılardan K17’si eğlence ve macera amaçlı olarak tatilini gerçekleştirdiğini dile getirmiştir. Katılımcılardan K19’u eğlence ve macera amaçlı olarak tatilini gerçekleştirdiğini dile getirmiştir. Katılımcılardan K2, K3, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K12, K13, K15, K16, K18, K25 ve K26, eğlence amaçlı olarak tatillerini gerçekleştirdiklerini dile getirmişlerdir. Katılımcılardan K24 ve K28, iş ve eğlence amaçlı olarak tatillerini gerçekleştirdiklerini dile getirmişlerdir.

Katılımcılardan K29 ve K14'ü tatillerini sağlık amaçlı olarak gerçekleştirdiklerini dile getirmişlerdir. Katılımcılardan K4, K11, K20, K21, K22, K23, K27 ve K30, tatillerini sağlık-spor ve eğlence amaçlı olarak gerçekleştirdiklerini dile getirmişlerdir. Katılımcılardan K31'i ise tatilini iş amaçlı olarak gerçekleştirdiğini dile getirmiştir.

Tablo 5.25. Engelli bireylerin tatillerini hangi amaç doğrultusunda gerçekleştirmesine ait bulgular

KATEGORİ	TEMA	ALT TEMA	
Engelli bireylerin tatillerini hangi amaç doğrultusunda gerçekleştirmesi	Tatil amacı	Rahatlamak ve eğlence	<i>Kafa dağıtmak için gidiyorum ve eğlenmek için gidiyorum, geziyorum.</i>
		Eğlence ve macera	<i>Eğlence ve macera için gezmek istiyorum.</i>
		Eğlence gastronomi ve	<i>Genelde eğlence ve farklı yörelerin yemeklerini tatmak amaçlı diyebilirim. Yeni yerleri görmek yeni lezzetleri tatmak o yerin ve o otelin getirdiği güzellikleri tadabilmek için eğlence amaçlı gezintilere çıkarım.</i>
		Eğlence	<i>Eğlence amaçlı gezerim. Bir yerde eğlence varsa her türlü gidilir. Eğlenmeyi çok seviyorum. Her çocuk eğlenir ya işte bende onlardan biriyim. Eğlenmek güzel şey o yüzden eğlenmek için giderim.</i>
			<i>Gezmek güzel bir şeydir, insan mutlu oluyor gezince. Gezip eğlenmeyi seviyorum. Sağlık ve eğlence için ama en çok eğlence, neşeli olmak eğlenmek güzeldir. Eğlence benim için çok başka.</i>
		İş ve eğlence	<i>İş ve birazda eğlence amaçlı geziyorum.</i>
		Sağlık	<i>Sağlığım için gittim hep. Seyahatimi, tatilimi daha çok sağlık amaçlı yapıyorum.</i>
		İş	<i>Şehir dışına çıkmak için tatil amaçlı gitmiyorum ancak iş olursa şehir dışına çıkıp gezmeye fırsatım oluyor diğer şekil pek mümkün olmuyor. İş için gittiğim şehirlerde de aynı zamanda gezmeyi de gerçekleştiriyorum.</i>
		Sağlık-spor ve eğlence	<i>Spor için ve eğlence için gittim ve bu yüzden seviyorum.</i>

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

6. TARTIŞMA

6.1. Bulguların Yorumlanması ve Anlamı

Diyarbakır, geçmiş yüzyıllardan bugüne tarihi ve kültürel dokusu ile turizme katkı sağlayan bir kent konumundadır. Bu nedenle kentin büyük, kalabalık ve çekici olması son zamanlarda turistleri daha çok kendine çekmekte olduğu söylenebilir. Ancak erişilebilir olup olmadığı tam olarak bilinmediği gerekçesiyle Diyarbakır örneği üzerinde incelenmeye alınmıştır. Daha kapsamlı bir çalışma yürütmek için 31 engelli birey, 7 konaklama işletmesi çalışanları ve 5 acenta yetkilileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Engelli bireylere 7 soru, konaklama işletmesi çalışanlarına 6 soru, acenta yetkilisine ise 5 soru sorulmuştur. Sorulan sorular sonucunda ise çözüm önerileri sunulmuştur.

Yapılan çalışmada, 16 ile 33 yaş arasında olan 31 engelli bireyden 11'i zihinsel engelli, 6'sı dil ve konuşma engelli, 3'ü görme engelli, 2'si dil/konuşma ve bedensel engelli, 1'i down sendrom ve otizm, 1'i down sendrom ve konuşma engelli, 3'ü zihinsel ve bedensel engelli, 1'i işitme engelli, 1'i bedensel ve süregen engelli, 1'i zihinsel ve fizyotip, 1'i işitme-konuşma ve bedensel engelli olmaktadır (Tablo 5.7). Bu bireylerden birçoğu tur programlarına katılamamıştır. Çünkü engeli bireyler daha çok aileleri, yakın arkadaşları ve öğrenim gördükleri okullar vasıtasıyla tatilini gerçekleştirmektedir. Aslında ailelerin, turizme katılım sağlayan engelli bireyler üzerinde büyük etken uyandırdığı söylenebilir. Engelli bireylere sahip olan aileler, çocuklarından bir an bile ayrı kalamamaktadır. Bu yüzden engelli bireylerin tur programlarına katılım sağlayamamalarına yönelik oluşan sorunlardan biri, ailelerin engelli çocukları üzerindeki etkisinin olduğu söylenebilir. Tüm turizm işletmeleri, ailelere yönelik bilinçlendirme ve düzenlemeler ile ilgili çalışmalarda bulunursa, ailelerde bu konuda daha rahat olabilir hem engelli bireylerin hem de engelli ailelerinin turizm etkinliklerine katılımı daha da artabilir ve turizme büyük oranda ekonomik katkı sağlayabilir. Yapılan görüşmeler sonucu, engelli bireylerin tümü Diyarbakır'daki tarihi ve kültürel destinasyonlardan en az birini ziyaret ettiklerini ifade etmiştir. Bu katılımcılardan K1, K4, K5, K11, K15, K18, K19, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K31'in 3 ve üzeri şehri, diğer katılımcıların 1 veya 2 şehri ziyaret ettiği, K26'nın ise hiçbir şehri ziyaret etmediği görülmektedir (Tablo 5.9). Yani bu katılımcılardan K26 hariç, tümü bir defa da olsa il dışına çıkabilmiştir.

Engelli katılımcılara tatillerini gerçekleştirebilmeleri için aile gelirinin uygun olup olmadığı sorusu sorulmuştur. Ancak bu katılımcılardan 21'i aile gelirlerinin yetersiz olması nedeniyle il dışına çıkamadıklarını ve tatillerini gerçekleştiremediklerini dile getirmişlerdir (Tablo 5.8). Bu bağlamda, engelli bireylerin turizme katılım sağlayamaması üzerine maddi durumun etkisi olduğu söylenebilir. Bu durumda konaklama ve acenta hizmetlerinin özellikle maddi durumu yetersiz olan bireylere indirim ve destek sağlaması, engelli katılımcılarının turizmde daha fazla yer edinmesini sağlayabilir.

Engelli katılımcılara hangi amaç doğrultusunda tatillerinizi gerçekleştirmektesiniz sorusu sorulmuştur. Engelli Katılımcılarından 15'i sadece eğlence amaçlı olarak gittiklerini dile getirmişlerdir. Diğer katılımcılar ise iş, sağlık, spor ve gastronomi amaçlı gittiklerini dile getirmişlerdir (Tablo 5.17). Aslında engelli bireylerin doğasında eğlenmek var ve eğlence etkisinin tatillerini gerçekleştirmede doğru orantılı olduğu söylenebilir. Katılımcıların konaklama türü ise daha çok otel tercihi olmaktadır aynı zamanda maddi durumlarına uygun bir şekilde otel tercihinde bulundukları belirtilmiştir. Bulgular sonucunda engelli katılımcıların 6'sı hiçbir şekilde herhangi bir konaklama hizmetlerinden yararlanmadıklarını dile getirmişlerdir (Tablo 5.16).

Engelli katılımcılarına acenta ve konaklama hizmetlerinde karşılaştıkları sorunlar ve memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Katılımcılar, temizlik hizmetlerinin yetersiz olmasından, özellikle işitme-dil-konuşma engelli bireyler için özel olarak ilgilenen rehberin veya personelin olmamasından, asansörlerin yeteri düzeyde çalışmamasından ve engelli oda sayısının çok az olmasından söz etmişlerdir. Bu sorunlar çözüme kavuşturulmazsa engelli bireyler turizmde pek fazla yer edinemez hale gelir. Bu durum karşısında konaklama işletmelerinin düzenleme, tasarlama ve iyileştirmelerde bulunması gerekmektedir. Ek olarak, katılımcıların gittikleri otellerde personellerin güler yüzlü olması, yiyecek hizmetlerindeki memnuniyet, rampaların olması, engelli odalarının onlara özel tasarlanması ve ortak kullanım alanlarının olması, onlar üzerindeki olumlu etkiler arasında yer almıştır.

Konaklama işletmecisi katılımcıları, kendi işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin olmasını ve onlara karşı hizmette bulunmaktan memnun olduklarını söylemişlerdir. Görüşmeye katılan katılımcılar, engelli bireylere daha öncelik sağlamak ve onlar için ekstra indirimde bulunmaktadır. Engelli odalarının ise genel olarak 1. katta tasarlandığı ve sadece bedensel engelli bireylere uygun olduğu görülmüştür. Türkiye'de ki hemen hemen tüm otellerde olduğu gibi Diyarbakır'da ki otellerde de

sadece bedensel engelli bireylere yönelik hizmet sağlanmaktadır. İşitme ve görme engelli bireyler için birçok eksikliğin olduğu görülmüştür. Otel 1, otel 2, otel 3, otel 4, otel 5, otel 6 ve otel 7 işletmesi çalışanları ile yapılan görüşmede, toplam oda sayısının yüksek olmasına rağmen engelli oda sayısının 1 ile 2 oda arasında değişiklik sağlaması, engelli bireylerin katılımını da kısıtlamaktadır. Yasalara bakıldığında her 100 odadan birinin sadece engelli odalarına ayrıldığı görülmektedir fakat bu oranın arttırılması katılımın artmasına yardımcı olacaktır. Ancak tüm otellerin yasa ve düzenlemeleri takip ederek, tüm engel türlerine göre hizmette bulunmaları gerekmektedir.

Acenta yetkilisi katılımcıları, refakatçisi olmayan engelli bireyler ile tur gerçekleştirdiklerinde birçok zorluk ile karşılaştıklarını söylemişlerdir. Tur rehberleri, turlarını gerçekleştirdiği ve anlatımını yaptığı esnada özellikle bedensel engelli bireyler ile ilgilenmenin çok zor olduğunu ve otobüse indirme bindirmede de sıkıntı yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Engelli bireylerin engel teşkil etmesinden dolayı herkes ile aynı zamanda hareket edemediklerini ve turun aksamasına yol açtığını söylemişlerdir. Ayrıca bazı tesislerde de engelli tuvaletlerinin olmamasını ve bu durumun bedensel engelli bireyler açısından zor olduğunu söylemişlerdir. Katılımcıların görüşlerine göre turlara katılan engelli birey sayısı çok az olmaktadır. Katılımcılar, alt yapı yetersizliğinden dolayı tekerlekli sandalyeli engelli bireylerin katılım sağlayan diğer engel türlerine göre daha çok zorluk çektiğini dile getirmişlerdir. Ancak tur rehberleri, engel türleri ne olursa olsun onlara uygun olmayan gezilerde, kendilerini kötü hissetmemesi için onlara başka alternatifler sunduklarını dile getirmişlerdir. Acenta 3 hariç diğer acentalar, engelli bireyler için ekstra indirim sağladıklarını belirtmişlerdir.

Diyarbakır'ın erişilebilir turizm bakımından uygun olup olmadığı fotoğraflanarak incelenmeye alınmıştır. Tarihi ve kültürel destinasyonlar daha çok sur beldesinde yer almaktadır bu yüzden sur ilçesindeki tarihi ve kültürel mekanların engelli bireylere uygun olup olmadığına bakılmıştır. Ulu cami girişinin önceki yıllarda engelli bireylere uygun olmadığı ancak yapılan düzeltmeler sonucu engelli bireylere erişilebilir hale getirildiği görülmektedir. Bu durum aynı şekilde diğer tarihi ve kültürel mekanlarda da geçerlidir bu yüzden özgünlük korunarak düzeltme yapıldığı takdirde engellilerin diğer mekanlara da daha rahat bir şekilde erişim sağlayabildikleri görülecektir. Sur sokaklarındaki kaldırımların bozuk olduğu, rampaların yetersiz olduğu aynı zamanda görme engelli bireyler içinde zemin yüzeylerinin bozuk olduğu görülmüştür. Alt yapının uygun malzemeler ile engelli bireylere uygun hale getirilmesi hem tarihi dokuya zarar vermemektedir hem de engellilere erişilebilirliği sağlamaktadır.

7. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

7.1. Bulguların Özeti

Erişilebilir turizmde engelli bireylerin tur programlarına katılım durumları Diyarbakır bazında incelenmeye çalışılmıştır. 31 engelli birey, 5 acenta yetkilisi ve 7 konaklama işletmesi çalışanları olmak üzere 43 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tüm katılımcılara ait demografik bilgilere yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında, büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Engelli katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde çoğunun öğrenci olduğu ve konaklama ile acenta işletmelerinin eğitim durumları incelendiğinde ise çoğunun ön lisans seviyesine sahip olduğu görülmüştür.

Engelli bireyler ile ilgili bulgular:

- Engelli bireylerin yaşları 16-33 arasında olmaktadır ve çeşitli engel türleri mevcut olmaktadır.
- Engelli bireyler, tatillerini daha çok aileleri ve yakın çevreleriyle gerçekleştirdiklerinden, birçoğu tur programlarına katılamamaktadır.
- Katılımcıların tümü Diyarbakır'daki tüm destinasyonlardan en az birini ziyaret etmiştir.
- Engelli bireylerden K26'sı Diyarbakır dışında hiçbir ili ziyaret edememiştir.
- Maddi yetersizlikler sebebi ile birçok engelli birey tatil yapamamaktadır.
- Dil ve konuşma engelli olan birey, ihtiyaçlarını anlatmaya çalıştığında karşıda onu anlayabilecek kimsenin olmaması durumunda iletişim sıkıntısı yaşamaktadır.
- Engelli bireyler tatillerini genellikle eğlence ve sağlık amacıyla yapmaktadır ve konaklama türü olarak da otelleri tercih etmektedirler. Bunun yanı sıra katılımcılardan 6'sı hiçbir şekilde konaklama hizmetlerinden yararlanamamıştır.

Konaklama işletmeleri ve acenta işletmeleri ile ilgili bulgular:

- Konaklama hizmetleri, bedensel engelli bireylere yönelik hizmet sağlamakta, fakat işitme ve görme engelli kişiler için herhangi bir hizmette bulunmamaktadır.
- Engelli odaları sadece bedensel engellilere uygundur ve engelli odalarının sayısı yetersizdir.
- Acentalar, refakatçisi olmayan engelli kişilerle turlarda zorluklar yaşamaktadır.

- Acentalar, özellikle bedensel engelli kişiler ile ilgilenmenin zor olduğunu ve alt yapı yetersizlikleri sebebiyle tekerlekli sandalyeli bireylerin daha fazla zorluk çektiğini dile getirmiştir.

Diyarbakır'ın erişilebilirliği ile ilgili bulgular:

- Diyarbakır'ın sur bölgesindeki tarihi ve kültürel mekanlar incelenmiştir, birçok mekânın erişilebilir halde olmadığı görülmüştür.
- Sur sokaklarındaki kaldırımların ve rampaların bozuk olduğu görülmüştür.
- Görme engelli bireyler için zemin yüzeylerinin bozuk olduğu görülmüştür. Onlar için herhangi bir düzenlemenin olmadığı görülmüştür.

7.2. Araştırmanın Katkıları ve Sınırlılıkları

Erişilebilir turizm, engelli kişilerin tatil ve seyahat imkanlarından diğer bireyler gibi eşit bir şekilde faydalanmasını sağlayan bir turizm çeşididir. Tarihin bütün çağlarında önemli bir kültür kenti olarak anılmış, köklü bir şehir olan Diyarbakır'da (gezimanya.com, 2024), erişilebilir turizmin ilerletilmesi, ülkemiz açısından hem yerli hem de yabancı olan engelli turistlerin bölgeyi ziyarette bulunmalarına katkı sağlayabilir. Bu çalışma maddi imkanların el vermemesi ve zaman almasından Türkiye genelinde değil de Diyarbakır örneği üzerinde sınırlandırılmaya çalışılmıştır. 31 engelli birey, 7 konaklama işletmesi çalışanları ve 5 acenta yetkilileri ile sınırlandırılmış olup tarihi ve kültürel destinasyonların daha çok Diyarbakır'ın Suriçi beldesinde yer almasından dolayı sadece bu bölge çalışma alanına dahil edilmiştir.

Diyarbakır ilinde erişilebilir turizmin geliştirilmesi, engelli kişilerin bölgeyi ziyarette bulunmalarını kolaylaştırabilir. Bu bireylere uygun düzeyde konaklama, ulaşım ve tarihi ve kültürel mekanlara erişilebilirliğin sağlanması, engelli kişilerin tatil ve seyahatlerini planlama ve uygulamaya koyma süreçlerini kolaylaştırabilir. Bunun yanı sıra engelli kişilerin turlara katılma durumlarının artması, bu kişilerin toplumsal hayatta daha fazla yer edinmesine ve sosyalleşmelerine katkı sağlayabilir.

Engelli kişilerin turlara katılım durumlarına dair yapılan çalışmaların sınırlamaları da görülmektedir. Engelli kişilerin yeteri kadar turizme olan ilgi ve bilgileri hakkında geniş çaplı verilerin bulunmaması, engelli turizm alanında çalışmaların sınırlı sayıda kalmasına sebep olabilir. Bunun yanı sıra engelli kişilerin turları tercih etmede katılımlarını engelleyen sosyal, ekonomik, fiziksel ve toplumsal engellerin olması da

araştırmalarından doğan sonuçlarını etkileyebilir. Sonuç olarak engelli turizminin sürdürebilir bir şekilde geliştirilmesi ve kapsamlı yayılması, bu bireylerin turistik alanlarda daha da çok yer edinmesini ve deneyimlerini zenginleştirebilir.

7.3. Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

- Engelli kişilerin turizme katılamama durumlarına ait faktörler üzerinde çalışmaların daha da artırılması gerekmektedir. Bu faktörlerin belirlenmesi ile birlikte engellerin ortadan kalkması için çözüm önerileri sunulmalıdır.
- Engelli kişilerin turlara daha fazla katılımı sağlamak için çalışmaların tesirini değerlendirmek, uzun süreli bir program izlemek ve değerlendirme aşamaları başlatılmalıdır. Bu vadede, programların engelli bireylere sağladığı yararların ve değişimlerin belirtilmesi amaçlanmalıdır.
- Engelli kişilerin tur programlarına katılım durumlarına yönelik Diyarbakır örneği üzerinde yapılan çalışmaların sonuçları tüm bölgelerde de yayıp genelleştirilerek engelli kişilerin turlara katılımını daha da arttırmak için yapılabilir ve uygulanabilir stratejilerin aktarılması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmaların birbirinden farklı olan coğrafi bölgelerde yapılması, sonuçlarının karşılaştırılması ve ortak yapılarının belirlenmesi farkındalık oluşturmada açısından önemlidir.

Bu öneriler istikametinde yapılacak gelecekteki araştırmalar, engelli kişilerin turizme katılımını daha da arttırmak ve erişilebilir turizmin yaygınlaştırılmasına katkı sağlamak nedeniyle önemli veriler elde edecektir.

7.4. Sektöre Yönelik Öneriler

- Engelli bireylerin turlara katılım oranını arttırmak için konaklama işletmeleri, restoranlar, seyahat acentaları ve diğer tüm turizm işletmeleri bu bireylere uygun bir şekilde hizmet sunmalıdır. Engelli rampaları, tekerlekli sandalye erişimi olan otobüsler, işaret dili bilen rehberler veya personel ve diğer yardım imkanları bulunmalıdır.
- Konaklama işletmelerinin engelli oda sayısını arttırması, engelli bireylerin katılımını arttırabilir.
- Engelli kişilerin tur programlarına katılımını uyandırmak için turizm sektöründe duyarlılık oluşturulmalıdır. Bu boyutta engelli kişilerin sektöre yönelik istekleri

ve ihtiyaçları ile ilgili eēitimler yapılmalı, bu çalışanlar engellilere karşı iletişim ve hizmet konusunda bilinçlendirilmelidir.

- Engelli bireylerin turizmde yer edinebilmesi için mali destek düzenekleri oluşturulmalıdır. Bu destek ile maddi durumu yetersiz olan engelli kişiler için ücretsiz tur paketi sunma, konaklama ve ulaşım masraflarını karşılama, diēer engelli bireyler için ise tur indirimi saēlama gibi olanaklar saēlanabilir.
- Hem Diyarbakır'da hem de diēer destinasyon bölgelerinde engelli bireylere özel olarak rehberlik hizmeti, sesli ve yazılı rehber araç gereçleri ve rehberlik teknolojileri sunulmalıdır.
- Sektörün tüm paydaşlarının engelli turizmine yönelik katılımını arttırmak için ortak çalışmalar yürütmelidir. Bu açıdan konaklama işletmeleri, seyahat acentaları, sivil toplum kuruluşları, restoranlar, kafeler ve diēer paydaşlar ortak çalışma ortaya koyarak engellilere yönelik turizmi geliştirip yaygınlaştırabilirler.
- Turizm işletmeleri ve seyahat acentaları, engelli bireylerin tur programlarına katılımını kolaylaştırmak amacıyla fiziksel, sosyal ve duygusal gereksinimlerini karşılayacak bir şekilde onlara uygun tur paketleri ve etkinlikler düzenlemelidir.
- Engelli kişilere özel olarak turlar hazırlanırken diēer bireylerle sosyalleşmesi ve topluma kazandırılması göz ardı edilmemelidir.

Ek olarak, engelli bireylerin tur programlarından ve diēer turizm hizmetlerinden yararlanması için bu önerilerin uygulamaya geçirilmesi önemlidir. Bu yüzden Diyarbakır ve diēer turizm bölgelerinde engellilere yönelik çalışmaların iyileştirilmesi ve zenginleştirilmesi, engellilerin turizm deneyim ve görüşlerini çeşitlendirecek, sosyal sorumluluk çatısı altında srdrlebilirliēi güçlendirecektir.

7.5. Engelli Bireylerin Tur Programlarına Katılımında İyileştirmeler İçin neriler

Engelli bireylerin tur programlarına katılımında dijital ve fiziksel erişilebilirlik, hizmetlerin aktarılması, alt yapı iyileştirmeleri, yasal düzenlemelerin uygulanması, duyarlılık, mali destekler, iletişim ve eēitim gibi faktörler iyileştirmeler arasında yer almaktadır.

- Engelli bireylerin katılım saēladıkları tur programlarında oluşabilecek saēlık sorunları veya tedavileri varsa, bunların karřılanabileēēi bir şekilde turlar düzenlenmelidir.

- Toplumdaki birçok birey ve engelli aileleri, engellilerin turizme katılımlarını temel ihtiyaçlardan yoksun ve lüks olarak görmektedirler. Ancak turizm herkes gibi engelli bireyler için de bir ihtiyaç konumunda olmaktadır. Toplumun ve engelli ailelerin bu bakış açısını değiştirmek ve iyileştirmek için adımlar atması ve bilinçlendirilmesi gerekmektedir.
- Birçok engelli aileleri, çocuklarını farklı bir şehre ya da kendilerinin olmadığı bir şehre göndermekte tereddüt etmektedirler. Bu konu da ailelerin bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi ve çocukların güvende olduklarını aile fertlerine hissettirilmesi, tur paketlerine olan katılımı arttıracaktır.
- Seyahat acentaları ve konaklama hizmetlerinin web siteleri, tüm engelli bireylere açık bir şekilde erişilebilir olması gerekmektedir.
- Turizm sektöründe yer alan tüm çalışanların, engelliler ile daha rahat iletişim sağlamak ve onların gereksinimlerini yerine getirmek için eğitim almaları gerekmektedir.
- Seyahat acentaları ve konaklama hizmetleri, işitme engelli bireylerle iletişim sağlamak ve ihtiyaçlarına yardımcı olmak için işaret dili eğitimi alan bir rehber bulundurmalıdır.
- Engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımı artırmak için tanıtım ve broşürler hazırlatıp yaygınlaştırmalıdır.
- Turistik alanların altyapısı güçlendirilmeli, dinlenme tesislerindeki tuvaletler engelli bireylere uygun tasarlanmalıdır.
- Turistik alanlarda engelli bireylerin diğer bireyler gibi eşit bir şekilde yer edinmesi için yasa ve düzenlemeler yapılmıştır. Tüm turizm işletmeleri bu düzenlemeleri güçlendirip engelli bireyler için uygulamaya katmaları gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Akdu, U., & Akdu, S. (2018). Engelli turizmi: yasal düzenlemeler ve uygulamalar, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23), 105-129.
- Aksoy, C. (2023). İzmir İli engelli turizmi konaklama olanaklarının pazarlama karması çatısı altında incelenmesi, Doktora Tezi, *Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, İstanbul.
- Ambrose, I. (2007). Rights of tourists with disabilities in the European Union Framework. *ENAT Working Together to Make Tourism in Europe Accessible for All*, 1-40.
- Ankaya, Ü. F., & Aslan, G. B. (2020). Engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye Örnekleri, *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-57.
- Bağcı, E. (2017). Engelli bireylerin turizme katılma motivasyonları ve kısıtları, Yüksek Lisans Tezi, *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Antalya.
- Baltacı, A. (2017). Nitel veri analizinde Miles-Huberman modeli, *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 1-15.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci; Nitel bir araştırma nasıl yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Baştürk, S., & Taştepe, M. (2013). Evren ve örneklem. S. Baştürk (ed.) Bilimsel Araştırma Yöntemleri, (s.129-159)., *Vize Yayıncılık*, Ankara,
- Birdir, K., Karakan, H. İ., Çolak, O., & Kan, N. (2014). Gaziantep'in engelli turizmine ilişkin durumunun belirlenmesine yönelik bir araştırma, 15. *Ulusal Turizm Kongresi, Engelsiz Turizm*, Ankara, 43-61.
- Blichfeldt, B. S., & Nicolaisen, J. (2010). Disabled travel: not easy, but doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- Boran, A., & Aykaç, R. (2019). Yeni araştırmalar bağlamında Diyarbakır Kalesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 42, 273-282.
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye'de engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar, *Akademik Bakış Dergisi*, 102-125.
- Burnett, J. J., & Blender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.

- Çatalbaş, F. (2012). Suriçi bölgesi kentsel dönüşüm projesi ve Diyarbakır turizmine katkısı, *Journal of Faculty of Theology of Bozok University*, 1(1), 47-65.
- Çetin, K. (2022). Görme engelli bireyler ve turizm faaliyetlerinde erişilebilir düzenlemeler, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 6(1), 69-87.
- Çitil, M., & Üçüncü. K. M. (2018). Türkiye’de Engelli Hakları ve Engelliler Hukuku’nun Durumu, *TAAD*, 9(35), 233-278.
- Darcy, S. (1998). Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of Disabled New South Wales People with a Physical Disability, *Tourism New South Wales*, Sydney, 1-94.
- Darcy, S. (2010). Inherent Complexity: Disability, accesible tourism and accommodation information preferences, *Tourism Management*, 31, 816-826.
- Demir, H. (2021). Dicle (On Gözlü) Köprüsü’nün somut ve somut olmayan miras olarak korunması, Dicle Üniversitesi Mimarlık Fakültesi, *Milli Folklor*, Diyarbakır 17(132), 226-249.
- Dinçer, F. İ., Özçit, H., Çiftçi, İ., Sezer, B., Kahraman, OC., & Şahinoğlu, Ş. (2019). Accessible Museums for Visually Impaired: A Case Study from Istanbul, İstanbul Universty, *Journal of Tourismology*, 5(2), 113-126.
- Diyarbakır Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2024). Web adresi: <https://diyarbakir.ktb.gov.tr/> , (Erişim tarihi: 7 Mart 2024).
- Doğru, H., Kaygalak, S., Çavdırılı, C., & Bahçeci, V. (2014). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik E-Şikayetleri, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.
- Düşünür, Y. S. (2019). Zihinsel engelli bireylerin topluma kazandırılmasında turizm faaliyetlerinin rolü üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü*, Sakarya.
- Düşünür, Y. S., & Sarıışık, M. (2019). Turizmde zihinsel engelli bireylerin yaşadıkları zorlukların belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Güncel Turizm Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 6-25.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2024). Web adresi: <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/kanunlar/engelliler-hakkında-kanun/>, (Erişim tarihi: 7 Mart 2024).
- Engelsiz Yaşam Derneği. (2024). Web adresi: <https://ey-der.com/ana-sayfa/turkiye-ve-dunyada-engelliler/#:~:text=D%C3%BCnyada%201%20milyar%20engelli%20birey%20ya%C5%9F%C4%B1yor&text=T%C3%BCrkiye'de%20ise%20Ulusal%20Enge>

[lli,siyse%2050%2D64%20ya%C5%9F%20aras%C4%B1nda%E2%80%A6](#) ,

(Erişim tarihi: 30 Temmuz 2024).

- Erkan, H. S. (2023). Türkiye’de en çok ziyaret edilen müzelerin erişilebilirlikleri yönünden değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Denizli.
- Ersöz, ř., & Ulucan, E. (2023). Engelli turizmde Türkiye’deki yasal düzenlemeler İstanbul ilindeki 4 ve 5 yıldıztlı zincir otellerde bir araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(144), 570-586.
- Eryılmaz, B. (2010). Turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi ve Bodrum   rneği, Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Billimler Enstitüsü*, Sakarya.
- Fiziksel engelin tanımı nedenleri ve   eşitleri-Teknoloji Destekli   ğretim. (2024). Web adresi: <https://teknolojidestekliogretim.wordpress.com/2018/05/31/fiziksel-engelin-tanimi-nedenleri-ve-cesitleri/> , (Erişim tarihi: 6 Mayıs 2024).
- Fleischer, A., & Pizam, A. (2002). Tourism constraints among Israeli seniors. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 106-123.
- Gezimanya. (2024). Web adresi: <https://gezimanya.com/Yazilar/diyarbakir-ve-yakinlarinda-mutlaka-gorulmesi-gereken-yerler>, (Erişim tarihi: 31 Temmuz 2024).
- Güneydoğu Ekspres, G. (2024). Web adresi: <https://www.guneydoguekspres.com/diyarbakirda-turizm-patlaması?ysclid=lwbrex6qe266221951> , (Erişim tarihi: 17 Mayıs 2024).
- Haspolat, K. Y. (2014). Diyarbakır ulu camii, (1.Baskı), 1-43.
- Haspolat, K. Y. (2014). Diyarbakır Hazreti Süleyman Camii, (1.Baskı), 1-97.
- Haspolat, K. Y. (2014). Diyarbakır İlçe Evleri, K  şkler, Saraylar, Köşeler, (1.Baskı), 107-140.
- Hazerfen, A. (2003). Osmanlı belgelerinde Diyarbakır tarihi (  ev. C. şener ve A. Hezarfen), *Etik Yayınları*, İstanbul, 4-5.
- Kaçmaz, Y. Y. (2014). Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya   rneği, Yüksek Lisans Tezi, *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Antalya.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri, *Sosyal Hizmet E-Dergi:Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırma Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kaygısız,   ., & Bulgan, G. (2015). İnsan hakları çerçevesinde engelli bireylerin seyahat hakkı ve Avrupa Birliği’ndeki yasal düzenlemeler, *Akademik Bakış Dergisi*, 98-106.

- Kejanlı, T. & Koç, C. (2023). Tarihi bölgelere erişilebilirliğin engelli bireyler açısından değerlendirilmesi: Diyarbakır Suriçi bölgesi örneği, *Grid Mimarlık, Planlama ve Tasarım Dergisi*, 6(2), 699-724.
- Keşkekçi, D., & Genç, K. (2023). Antalya otellerinde konaklayan engelli bireylerin şikayetlerinin incelenmesi, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 5(1), 1-13.
- Köşker, H., & Beken, Meruert. (2024). Karadeniz Ereğli'nin engelsiz şehir ve erişilebilir turizm bağlamında değerlendirilmesi, *Journal of Humanities and Tourism Research*, 14(2), 262-278.
- Kılıç, T., & Tunçel, H. (2009). Diyarbakır'da turizmin temel unsurları ve turizm hareketliliği, *e-journal of New World Sciences Academy Nature Sciences*, 4(3), 137-146.
- Kızıлтаş, M. (2014). Engelliler ile 360 iletişim, *Elma Yayınevi*, Ankara, 13-262.
- Koca, C. (2010). "Engelsiz şehir planlaması bilgilendirme raporu", *Dünya Engelliler Vakfı*, İstanbul, 1-35.
- Koç, C., & Kejanlı, T. (2022). Yerli turistin kültürel turizm algısı; Diyarbakır Suriçi örneği, *Online Journal of Art and Design*, 10(3), 226-244.
- Koç, E. (2014). Diyarbakır İlinin turizm potansiyelinin SWOT analizi ile belirlenmesi, Abdioğlu, H. ve Kılıç, H. (Ed.), *Book of Proceedings, Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, Burhaniye. 350-374.
- Kozak, N., Kozak, M., & Kozak, M. (2015). Genel turizm, Ankara, 1-238.
- Kozak, M. (2018). Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri, *Detay Yayıncılık* (4.Baskı), Ankara, 3-221.
- Meriç, S., & Işık, H. (2019). Van İlindeki otellerin engelli bireylere uygunluğunu belirlemeye yönelik bir araştırma, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 520-529.
- Mücadele, G. (2024). Web adresi: www.gazeteipekyol.com, <https://www.mucadelegazetesi.com.tr/iste-turkiyenin-en-buyuk-10-ili-diyarbakir-kacinci-sirada?ysclid=lvxvjz4dnx867880608>, (Erişim tarihi: 7 Mayıs 2024).
- Nergiz, H., & Akbıyık Ünsal, B. (2018). Kocaeli İlindeki konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmi değerlendirmelerine yönelik nitel bir araştırma, *IJTEBS*, 2(2), 176-183.
- Nüfusuna göre Türkiye'nin illeri. (2024). Web adresi: https://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%BCfusuna_g%C3%B6re_T%C3%BCrkiye_%27nin_illeri, (Erişim tarihi: 7 Mayıs 2024).

- Öndül, G. (2015). Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algıları ve engelli turizm pazarına ilişkin öneriler: Antalya İli örneği, Yüksek Lisans Tezi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Isparta.
- Öztürk, M. (2011). Türkiye’de engelli gerçeği, Serenli, A. (Ed.), *MÜSİAD Cep Kitapları*, 15-36.
- Rehabilitasyon.com. (2024). Web adresi: https://www.rehabilitasyon.com/makale/Zihinsel_Engelliler-2_E38vEG_34, (Erişim tarihi: 7 Mayıs 2024).
- Shaw, G., Veitch, C. and Coles, T. (2005). Access, disability, and tourism: Changing responses in the United Kingdom. *Tourism Review International*, 8, 167-176.
- Şahin, H., & Erkal, S. (2012). Ortopedik ve görme engelli bireyler için konaklama tesislerinde yapılması gereken düzenlemeler, *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar Dergisi*, 1(13), 1-14.
- Tellioglu, S., & Şimşek, N. (2016). Dünya’da ve Türkiye’de engelli dostu turizm, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Tigris Haber, G. (2024). Web adresi: <https://www.tigrishaber.com/video-diyarbakir-ulu-camide-engelliler-icin-engel-yok-artik-101066.htm> . _ . , (Erişim tarihi: 15 Şubat 2024).
- Timur, A. İ. (2023). Sağır ve işitme engelli bireylerde psikolojik belirtilerin algılanan ebeveyn kabul ret durumları, kişilik ve ayrımcılık (sosyal dışlanma) açısından işitme engelli olmayan bireylerle karşılaştırılması, Doktora Tezi, *İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü*, İstanbul.
- TS 12576. (1995). Şehir içi yollar-özürlü ve yaşlılar için sokak, cadde, meydan ve yollarda yapısal önlemler ve işaretlemelerin tasarım kuralları, *Türk Standartları Enstitüsü*, Ankara, 1-67.
- Türkiye’de engelli sayısı rakamları 2023. (2024). Web adresi: <https://www.engelli.com/turkiyede-engelli-sayisi/> , www.engelli.com , (Erişim tarihi: 6 Haziran 2024).
- Türkiye Kültür Portalı-ulu cami. (2024). Web adresi: <https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/diyarbakir/gezilecekyer/ulucam?ysclid=lwo2lbr4wm231821542> , (Erişim tarihi: 27 Mayıs 2024).
- TÜRSAB. (2024). Web adresi: tursab.org.tr , (Erişim tarihi: 6 Temmuz 2024).
- Yau, M. K., Mckercher, B., & Packer, T. L. (2004). Travelling with a disability: More than an access issue, *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yaylı, A., & Öztürk. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmalar Dergisi*, 17(1), 87-97.

- Yenişehirlioğlu, E. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar: Karşılaştırmalı nitel bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Sakarya.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (6. Baskı). *Seçkin Yayıncılık*, Ankara.
- Yıldırım, M. (2017). Kültürel turizm ve kültürel mirası koruma: Diyarbakır Hasan Paşa Hanı örneği, *Mühendislik Dergisi*, 8(2), 335-344.
- Yörük, Ü. K. (2003). Turizm yapılarının tasarımında özürlü etmenin irdelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, *Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*, İstanbul.
- Westcott, J. (2004). Improving information on accessible tourism for disabled people, *Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities*, Italy, 1-36.
- Zengin, B., & Eryılmaz, B. (2010). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, Bodrum, 52-74.
- Zihinsel engelli çocuklar ve özellikleri. (2024). Web adresi: zicev.org.tr, (Erişim tarihi: 7 Mayıs 2024).

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Şengül ECE

Uyruğu: T.C

EĞİTİM

Derece	Adı	Bitirme Yılı
Üniversite	Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman (Lisans)	2020
Yüksek Lisans	Batman Üniversitesi	2024

İŞ DENEYİMLERİ

Kurum	Görevi	Yıl
Milli Eğitim Bakanlığı	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Öğretmeni	2020-2022

YABANCI DİLLER

Fransızca A2

İngilizce B1