

**DOI No:** <http://dx.doi.org/10.29228/Joh.51992>

*Authenticity process is conducted by*



**Makale Türü:** Araştırma makalesi  
**Geliş Tarihi:** 03-07-2021  
**Kabul Tarihi:** 21-08-2021  
**On-line Yayın:** 31-08-2021

**Article Type:** Research article  
**Submitted:** 03-07-2021  
**Accepted:** 21-08-2021  
**Published Online:** 31-08-2021

#### **Atıf Bilgisi / Reference Information**

Tellioglu, S. & Tekin, M. (2021). Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerindeki Memnuniyetini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. *Journal of History School*, 53, 3060-3082

## **ENGELLİ BİREYLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEKİ MEMNUNİYETİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>**

**Salih TELLİOĞLU<sup>2</sup> & Mahmut TEKİN<sup>3</sup>**

### **Öz**

Dünyada önemli bir nüfusa sahip olan engelli bireylerin refahını artırmaya yönelik uygulanan sosyal politikalar ile birlikte onlar da toplumun diğer bireyleri gibi yaşamaya başlamışlardır. Engelli bireylerin sosyalleşmesini sağlayan önemli etkenlerden birisi de turistik faaliyetlerdir. Onların turistik faaliyette bulunması toplum ile iç içe olmasını sağlayan önemli bir faktördür. Ancak yapılan birçok düzenlemelere rağmen engelli bireylerin turistik faaliyetleri süresince birçok engel ile karşılaştıkları görülmektedir. Seyahat ve konaklama süreçlerinde yaşanan sorunlardan dolayı birçok engelli birey turistik faaliyetlere katılma konusunda isteksiz davranmaktadırlar. Bu bağlamda turizm pazarında önemli bir yere sahip olan engelli bireylerin seyahat ve konaklama işletmelerindeki memnuniyetlerinin ölçülmesi önem arz etmektedir. Bu araştırma, engelli bireylerin konaklama işletmelerdeki memnuniyet düzeyini ölçerek sorunları belirlemek amacıyla yapılmıştır. Ayrıca tespit edilen sorunlara göre de öneriler sunulmuştur. Araştırma kapsamında 2017 yılında Alanya’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı tesislerde konaklayan 253 adet engelli bireye anket çalışması uygulanmıştır. Elde

<sup>1</sup>Makale yazımı yazar etki oranı: 1.yazar: %50, 2. yazar: %50. Bu makale 2018 yılında ikinci yazarın danışmanlığında birinci yazar tarafından “Engelli Turizm Pazarlaması: Alanya Araştırması” başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Alanya Alaadin Keykubat Üniversitesi, ALTSO Turizm MYO, slhtellioglu@gmail.com, Orcid: 0000-0001-6510-110X

<sup>3</sup> Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F., mahtekin@selcuk.edu.tr, Orcid: 0000-0003-0558-4271

Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerindeki Memnuniyetini Ölçmeye Yönelik Bir...

edilen bulgulara göre katılımcıların önemli bir oranının otelin girişine ve iletişim faaliyetlerine yönelik düzenlemelerden memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca engelli bireylerin memnuniyet oranının en düşük olduğu faaliyetin ise yiyecek ve içecek olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Engellilik, Engelli Turizmi, Erişilebilir Turizm, Alanya

## **A Study on Measuring Disabled Persons' Satisfaction in Accommodation Companies**

### **Abstract**

With the social policies implemented to increase the welfare of people with disabilities, who have a significant population in the world, disabled individuals have started to live like other members of the society. One of the important factors that enable disabled people to socialize is touristic activities. The fact that people with disabilities engage in touristic activities is an important factor that will enable them to be intertwined with society. Despite the arrangements, people with disabilities face many obstacles during their touristic activities. Due to the problems experienced in the travel and accommodation processes, many disabled individuals are reluctant to participate in touristic activities. In this context, it is important to measure the satisfaction of people with disabilities, who have an important place in the tourism market, in travel and accommodation businesses. For this purpose, this research was carried out in order to determine the problems and develop suggestions for the solution by measuring the satisfaction level of the people with disabilities in the accommodation companies. Also, suggestions were presented according to the problems. Within the context of the research, a survey was applied to 253 disabled individuals staying in 4 and 5 star facilities operating in Alanya in 2017. In addition, it has been determined that the area with the lowest satisfaction rate of the people with disabilities are the food & beverage areas.

**Keywords:** Tourism, Disability, Disability Tourism, Accessible Tourism, Alanya

### **GİRİŞ**

Dünyada bir milyardan fazla insan bir tür engellilikle yaşamakta ve engellilerin yaklaşık 200 milyonu önemli işlevsellik zorlukları yaşamaktadır. Dünya genelinde, engelli bireyler engelli olmayan bireylere göre daha kötü ekonomik koşullara sahip oldukları için önemli sağlık sorunları yaşadıkları ve eğitim konusunda başarı düzeylerin daha düşük olduğu görülmektedir (WHO, 2011). Bu durum engelli bireyleri toplum içerisinde dezavantajlı konuma getirmektedir. Dünyada birçok ülkede engellilerin dezavantajlı konumunu iyileştirmeye yönelik yasal düzenlemelerin uygulanmaya başlaması ile birlikte

engelli bireyler kısmen de olsa çeşitli ekonomik ve sosyal haklara kavuştuğu görülmüştür (Mercan vd., 2014, s. 630).

Dünyanın en büyük azınlığı olarak ifade edilen engelliler turizm için önemli bir pazarı oluşturmaktadır. Engelli bireylerin kendi nüfuslarının yanı sıra turistik seyahatlere genellikle refakatçi veya aileleri ile birlikte çıkması sonucu artan turist sayısına bağlı olarak oluşan potansiyel pazarın turizm sektörü içerisindeki önemini daha da artırmaktadır (Zengin & Eryılmaz, 2013: 55). Bu pazardan istifade edebilmek için engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak bazı düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Olçay vd, 2014, s. 128). Ancak bununla birlikte engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmada önemli sorunlarla karşı karşıya kaldıkları da görülmektedir (Stankova vd, 2021, s. 6). Özellikle alt yapı yetersizliği, ulaşım ve erişilebilir konaklama engelleri engelli bireylerin en çok şikâyet ettiği hususlardır (Cameron vd, 2003, s. 10). Bu bağlamda turizm faaliyetlerinin erişilebilirliği daha iyi planlamalı ve tasarlamalıdır (Darcy & Dickson, 2009, s. 41). Bu düzenlemelerin sonucunda da turizm faaliyetlerinin herkes için erişilebilir olması gerekmektedir (Ankaya & Aslan, 2020, s. 52). Engelli bireylerin özgürce ve en az zorlukla turizm faaliyetlerine katılabilmelerini sağlamak için kamu ve özel sektörün erişilebilir ürünler, altyapı ve hizmetler sunması gerekmektedir (Stankova vd, 2021, s. 13). Erişilebilir bir deneyim sunan destinasyonlar ve işletmeler bu pazardan istifade edebilecek ve bu durum onların rekabet gücüne de katkı sağlayacaktır (Darcy vd., 2010, s. 532).

Bu çalışmada engelli bireylerin konkladıkları işletmedeki memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak Alanya'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde konaklayan 253 engelli birey ile görüşülmüş ve veri toplama aracı olarak da anket kullanılmıştır. Konaklama işletmeleri engelli bireylerin seyahatleri sürecinde en çok zaman geçirdikleri işletmelerdir. Dolayısıyla engelli bireylerin konaklama işletmelerindeki memnuniyetinin sağlanması onların tatil memnuniyeti içerisinde önemli bir yere sahip olacaktır. Konaklama işletmelerindeki eksikliklerin tespit edilmesi ve bu eksikliklere göre düzenleme yapılması işletmelerin bu pazardan faydalanması adına önemli bir rekabet avantajı sağlayacaktır. Ayrıca bu tür faaliyetler işletmeler için önemli bir de sosyal sorumluluk görevidir.

## 1. Turizm ve Engellilik

Turizm, modern yaşam biçiminin önemli bir faaliyeti ve ifadesi olup tüm insanların yaşam kalitesinin iyileştirilmesine (Stankova vd, 2021, s. 6) ve ruh sağlığına katkı sağlamaktadır (Güney, 2019, s. 30). Turizm ayrıca sosyal

ilişkilerin kurulması, kültürler arası etkileşimin artması ve yeni bilgilerin öğrenilmesi açısından da fırsatlar sağlamaktadır (Çizel vd, 2012, s. 36).

Engelli bireylerin de toplum ile iç içe ve daha rahat yaşamalarını sağlamak için turizm faaliyetlerine katılmaları önemlidir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları onlara fiziksel, psikolojik ve ruhsal açıdan da katkı sağlayacaktır (Olçay vd, 2014, s. 141). Gelişmiş ülkelerde engellilere yönelik politikalar sayesinde engelli bireylerin refah seviyeleri artırılmakta ve bu bağlamda engelli bireyler daha çok seyahat etmektedir (Tellioglu ve Şimşek, 2016, s. 553). Ayrıca son yıllarda engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaya yönelik olarak birçok destinasyonda erişilebilirliği artırmak amacıyla çalışmalar yapılmaktadır (Zengin & Eryılmaz, 2013, s. 56).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması engelli olmayan bireylere göre daha zor olmaktadır (Stankova vd, 2021, s. 6). Çünkü engelli bireyler seyahatleri süresince ulaşım ve tesislerin erişilebilirliği olmak üzere birçok sorun yaşamaktadır (Cameron vd, 2003, s. 10). Bu bağlamda engelli bireyler turizm faaliyetlerine yeterince katılamamaktadır (Zengin & Eryılmaz, 2013, s. 56). Çünkü engelli bireyler ikamet ettikleri yerden gitmek istediği turistik tesise ulaşmaya kadar birçok engel ile karşılaşmaktadır (Mülayim & Özşahin, 2010). Bu yüzden destinasyonların ve turistik işletmelerin engelli bireylere yönelik olarak daha iyi planlanması, tasarlanması ve yönetilmesi gerekmektedir (Darcy & Dickson, 2009, s. 41).

Engelli bireylerin yaşadıkları zorluklar bunlarla da sınırlı kalmamaktadır. Engelli bireylerin virüse yakalanma riski daha yüksek olduğundan dolayı COVID-19 salgın sürecinde engelli bireylere kalabalık ortamlara girmemeleri önerilmektedir (WHO, 2020). Birçok engelli birey seyahat ve konaklama sürecinin oluşturduğu risklerden dolayı turistik faaliyetlere katılamamaktadır.

## **2. Erişilebilir Turizm**

Erişilebilir turizm, görme, işitme ve dâhil olmak üzere erişim gereksinimleri olan kişilerin evrensel olarak tasarlanmış turizm ürün ve hizmetlerinden bağımsız, eşitlikçi ve saygın bir şekilde faydalanmasını ifade etmektedir (Darcy & Dickson, 2009, s. 34). Erişilebilirlik, sadece engelliler için değil, yaşlılar, küçük çocuklu aileler, geçici veya kronik hastalıkları olan kişiler için de gereklidir (ENAT, 2007; Darcy & Dickson, 2009; Akıncı & Sönmez, 2015). Bir diğer tanıma göre ise erişilebilirlik; “binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin engelliler

tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını” ifade etmektedir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005: m. 3 f).

Turizmde erişilebilirlikten bahsedebilmek için turizm endüstrisinin bir bütün olarak turizm etkinliklerine katılacak olan herkes tarafından erişilebilir olması gerekir (ENAT, 2007, s. 6). Günümüzde engelli turizm yerine erişilebilir turizm ifadesinin daha çok kullanılmaya başlaması ile birlikte destinasyonlarda işbirlikçi süreçlerin arttığı görülmektedir (Darcy vd, 2020, s. 142). Farklı paradigmaların tamamlayıcı doğasını tanımak işbirlikçi bir yaklaşım ile mümkün olmaktadır. Tesislerin, ulaşımın, cazibe merkezlerinin ve destinasyonların erişilebilirliğini artırmak için mimarlar, tasarımcılar, ekonomistler, yerel konseyler, politika yapıcılar, engelli gezginler, tarihçiler ve arkeologlar olmak üzere çok çeşitli paydaşların işbirliğine ihtiyaç duyulmaktadır. Paydaş işbirliği, erişilebilir turizm çözümleri geliştirmek, pazarın değerini anlamak ve ondan yararlanmak için kilit bir faktördür (Michopoulou vd., 2015, s. 186).

Dünyada bir milyardan fazla insanın bir tür engellilik ile yaşadığı (WHO, 2011) ve engellilerin yaklaşık %70'inin fiziksel ve finansal olarak seyahat edebileceği varsayılmaktadır. Ayrıca engellilerin genellikle yalnız seyahat etmediği de düşünüldüğünde pazarın ne kadar büyük ve önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (ENAT, 2007). Günümüzde turizm tesislerinin fiyat, kalite ve ilgi çekicilik bakımından birbirleriyle yarıştığı bir süreçte bir turizm tesisinin herkes için erişilebilir olması o tesise önemli bir rekabet avantajı sağlayacaktır. Ayrıca engelli bireyler fazla alternatiflerinin olmamasından dolayı erişilebilir tesis ve destinasyonların sadık müşterisi haline gelmektedir (Pehlivanoğlu, 2012, s. 28). Bu faktörlerin yanında engelli bireyler ziyaret etmeyi düşündükleri yerlerin erişilebilirliği hakkında güvenilir bilgilere ihtiyaç duymaktadırlar. Çünkü ziyaret etmeyi düşündükleri yerde ihtiyaçlarının karşılanabileceğini önceden bilmek onlar için çok önemlidir (Ribeiro vd, 2018, s. 31).

Dünyanın önemli turizm ülkelerinden biri olan Türkiye ise turizm potansiyeli yüksek bir ülke olmasına rağmen, erişilebilir turizm pazarından yeterince faydalanamamaktadır. Bunun en önemli nedenleri ise; alt yapı eksikliği, yasal mevzuat yetersizliği, uygulamada yaşanan sorunlar ve tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinin yeterince yapılmamasıdır (Ankaya & Aslan, 2020, s. 55). Bu eksiklikler ile birlikte toplu taşıma araçlarının, konaklama tesislerinin ve diğer turistik alanların erişilebilir olmaması ve engelli oda sayısının yetersiz olması da diğer önemli sorunlar arasında yer almaktadır (Tellioglu & Şimşek, 2016).

### 3. Araştırmanın Yöntemi ve Evreni

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama araştırma modeli uygulanmış ve engelli bireylerin konakladıkları işletmelerdeki memnuniyet durumunu ölçmek için engelli bireylere anket çalışması yapılmıştır. Araştırma Türkiye'nin önemli bir destinasyonu olan Alanya'da gerçekleştirilmiştir. Alanya 2000'li yıllardan itibaren engelli bireylerin erişilebilirliğini artırmaya yönelik olarak önemli çalışmalar yapmaktadır. Alanya, 2013 yılında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen ve erişilebilirlik konusunda çalışmalar yürüten ENAT (European Network for Accessible Tourism) üyesi olmuştur. Alanya, ENAT üyesi ilk Türk kentidir (Tourism For All, 2016).

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak anket kullanılmış. Anket formları Alanya'da faaliyet gösteren 38 adet 4 ve 5 yıldızlı turistik tesiste konaklayan 253 engelli bireye uygulanmıştır. İki bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde engelli bireylerin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durumu, çalışma durumu, engel türü ve tatile kiminle çıktıklarına dair bilgiler yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise engelli bireylerin konakladıkları tesislere yönelik görüşlerini ölçmek amacıyla 29 sorunun yer aldığı beşli likert tipi sorular yer almaktadır. Bu sorular hazırlanırken Şahin (2012) ve Bulgan'ın (2014) çalışmalarındaki araştırmanın amacına uygun bulunan sorulardan faydalanılmıştır.

Araştırmanın evreni Alanya'da faaliyet gösteren T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı yatırım ve işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı turistik tesislerde konaklayan engelli misafirlerdir. Alanya'da 2019 yılı itibarıyla 86 adet beş yıldızlı, 104 adet te dört yıldızlı tesis bulunmaktadır (ALTSO, 2019).

#### 3.1. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği

Araştırmada kullanılan anket için geçerliliği ve güvenirliği ispatlanmış ölçeklerden yararlanılmıştır. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin konakladıkları işletmeye yönelik görüşleri ile ilgili Cronbach's Alpha değerinin ,90 olduğu ve bu değer kabul edilebilir düzeyin ( $\alpha = ,60$ ) oldukça üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin konakladıkları işletmeye yönelik alt boyutlar ile ilgili Cronbach's Alpha değerleri ise aşağıda Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1'e göre alt boyutların Cronbach's Alpha değeri kabul edilebilir düzeyin ( $\alpha = ,60$ ) üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 1**

Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Katsayısı

Boyutlar	Cronbach's Alpha
Giriş	,70
Genel Alanlar	,71
Odalar	,80
Yiyecek & İçecek Alanları	,75
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	,83
İletişim	,86

### 3.2. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Çalışmanın nicel araştırma tarafından engelli bireylerin konakladıkları işletmeye yönelik görüşlerini ölçmeye yönelik olarak uygulanan anket formu sonuçlarına göre; engelli bireylerin bireysel özellikleri ile ilgili bulgulara, engelli bireylerin konakladıkları tesislere yönelik memnuniyet düzeylerine ve bunların bireysel özellikleri ile karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

Tablo 2'de yer alan bilgilere göre katılımcıların % 64'ü erkek, % 36'sı kadın olup % 48,6'sı evli, % 51,4'ü bekârdır. Katılımcıların % 23,3 18-30, %35,2'si 31-43, % 22,1'i 44-56 , % 12,3'ü 57-69 yaş aralığındadır ve % 7,1'i 70 yaş ve üzerindedir. Katılımcılardan ilköğretim mezunu olanların oranı % 20,6, ortaöğretim mezunu olanların oranı % 42,3 ve yükseköğretim mezunu olanların oranı ise % 37,2 oranında olup % 56,9'u çalıştığını, % 9,5'i kendi işini yaptığını ve % 33,6'sı ise çalışmadığını belirtmiştir.

Tablo 2'de engelli bireylerin engel türleri incelendiğinde katılımcıların % 53,8'inin ortopedik engelli, % 7,9'unun görme engelli, % 9,1'inin işitme engelli, % 4,7'sinin dil ve konuşma engelli, % 4,7'sinin zihinsel engelli olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 11,5'i süregen hastalığı olduğunu ve % 8,3'ü ise diğer engel türüne sahip olduğunu belirtmiştir. Verilere göre ortopedik engelli oranının diğer engelli türlerine göre oldukça yüksek olduğu gözükmektedir. Turistik kentlerde engellilere yönelik düzenlemeler incelendiğinde de düzenlemelerin birçoğunun ortopedik engellilere göre tasarlandığı görülmektedir.

**Tablo 2**  
Katılımcıların Demografik Bilgileri ve Bazı Bireysel Özellikleri

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Erkek	162	64,0	Evli	123	48,6
Kadın	91	36,0	Bekar	130	51,4
<b>Yaş Aralığı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
18-30 yaş	59	23,3	İlköğretim	52	20,6
31-43 yaş	89	35,2	Ortaöğretim	107	42,3
44-56 yaş	56	22,1	Yükseköğretim	94	37,2
57-69 yaş	31	12,3	<b>Çalışma Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
70 ve üzeri yaş	18	7,1	Çalışıyor	144	56,9
<b>Engel Türü</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Kendi İşini Yapıyor	24	9,5
Ortopedik Engelli	136	53,8	Çalışmıyor	85	33,6
Görme Engelli	20	7,9	<b>Birlikte Kaldığı Kişiler</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İşitme Engelli	23	9,1	Yalnız	42	16,6
Dil ve Konuşma Engelli	12	4,7	Ailemle	139	54,9
Zihinsel Engelli	12	4,7	Arkadaşlarıyla	46	18,2
Süreç Hastalık	29	11,5	Refakatçiyle	14	5,5
Diğer	21	8,3	Diğer	12	4,7

Tablo 2’de engelli bireylerin konaklama tesislerinde birlikte kaldığı kişiler incelendiğinde; % 54,9 oranı ailesiyle, % 18,2’si arkadaşlarıyla, % 5,5’inin ise refakatçisiyle kaldığını belirtmiştir. Yalnız kalan engelli birey oranı ise % 16,6’dır. Bu durumda engelli bireylerin çoğunluğunun tatile ailesi, arkadaşları ve refakatçisi ile geldiği görülmektedir. Bu da engelli turizm pazarının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3**  
Katılımcıların Konakladıkları Otelin Girişine Yönelik Görüşleri

<b>Giriş</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>



Konakladığım otelde engelli bireyler için tasarlanmış otopark mevcut.	15	17,8	20,6	25,7	20,9
Konakladığım otelin girişinde engelli bireylere göre tasarlanmış rampalar mevcut.	10,3	11,1	18,2	30,0	30,4
Konakladığım otelin giriş kapısı engelli bireylerin kolayca girebilmesine göre tasarlanmıştır.	1,6	8,3	11,5	35,6	43,1
Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı.	11,1	13,4	24,1	26,5	24,9
Konakladığım otele ilk girişteki kayıt esnasında ön büro personeli engelli bireylere yardımcı oldu.	5,5	9,5	16,6	32,4	36,0

Tablo 3'e göre katılımcıların % 46,6'sı "*Konakladığım otelde engelli bireyler için tasarlanmış otopark mevcut*" seçeneğine katılıyorum, % 32,8 gibi azımsanmayacak bir oranı ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 60,4'ü yani çoğunluğu "*Konakladığım otelin girişinde engelli bireylere göre tasarlanmış rampalar mevcut*" sorusuna katılıyorum, % 78,7 gibi önemli bir kısmı ise "*Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı*" ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %51,4 ile yaklaşık yarısı "*Konakladığım otele ilk girişte engelli bireyleri karşılayan ve onlara giriş esnasında refakat eden bir tesis çalışanı vardı*" ifadesine katılıyorum, % 24,1'i kararsızım, % 24,5'i ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. "*Konakladığım otele ilk girişteki kayıt esnasında ön büro personeli engelli bireylere yardımcı oldu*" ifadesine de % 68,'ü yani katılımcıların önemli bir kısmı katıldığını belirtmiştir.

Tablo 4'e göre; katılımcıların % 51'i "*Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış merdivenler var*" ifadesine katılıyorum, % 41,9'u "*Konakladığım otelde engelli bireylerin erişilebileceği seviyede resepsiyon deski var*" ifadesine katılıyorum ifadesini tercih etmişlerdir. Katılımcıların % 66,1'si "*Konakladığım otelin genel alanlarında engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış tuvalet ve lavabolar var*" ifadesine katılıyorum tercihinde bulunurken % 9,9'u ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların yine önemli bir çoğunluğu % 70,4 ile "*Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi*" ifadesine katıldığını, % 9,9'u ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 67,9'u ise "*Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış asansörler var*" ifadesine de katıldığını ifade etmiştir.

**Tablo 4**

Katılımcıların Konakladıkları Otelin Genel Alanlarına Yönelik Görüşleri

Genel Alanlar	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış merdivenler var.	12,3	15,0	21,7	28,1	22,9
Konakladığım otelde engelli bireylerin erişilebileceği seviyede resepsiyon deski var.	16,6	19,0	22,5	20,2	21,7
Konakladığım otelin genel alanlarında engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış tuvalet ve lavabolar var.	3,6	6,3	24,1	29,2	36,8
Konakladığım oteldeki bütün koridor ve yollar erişilebilirdi.	3,2	6,7	19,7	34,4	36,0
Konakladığım otelde engelli bireylerin kullanımına uygun olarak tasarlanmış asansörler var.	3,2	7,9	21	29,6	38,3

**Tablo 5**

Katılımcıların Konakladıkları Otelin Odalarına Yönelik Görüşleri

Odalara	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelde kaldığım odada engelli bireylere göre tasarlanmış dolap ve soyunma alanı var.	4,0	11,4	26,9	31,2	26,5
Konakladığım otelde kaldığım odanın fiziksel teçhizatı engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	4,0	8,2	28,5	34,8	24,5
Konakladığım otelde kaldığım odanın tuvaleti ve lavabosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	5,5	6,0	23,7	33,6	31,2
Konakladığım otelde kaldığım odanın banyosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	8,7	8,0	22,5	31,6	29,2
Konakladığım otelde acil durumlarda kullanılmak üzere engelli bireyler için düzenlenmiş alarm sistemleri var.	14,2	8,3	30	28,1	19,4

Tablo 5'e göre; katılımcıların % 57,7'si "Konakladığım otelde kaldığım odada engelli bireylere göre tasarlanmış dolap ve soyunma alanı var" ifadesine ve % 59,3'ü "Konakladığım otelde kaldığım odanın fiziksel teçhizatı engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine katılıyorum tercihinde bulunmuşlardır.

Katılımcıların % 64,8'i "Konakladığım otelde kaldığım odanın tuvaleti ve lavabosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine katıldığını, % 11,5'i ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 60,8'u "Konakladığım otelde kaldığım odanın banyosu engelli bireylere göre tasarlanmıştır" ifadesine, % 47,5'ü ise "Konakladığım otelde acil durumlarda kullanılmak üzere engelli bireyler için düzenlenmiş alarm sistemleri var" ifadesine katıldığını belirtmiştir. Aynı ifade için % 30 gibi azımsanmayacak bir oran ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

**Tablo 6**

Katılımcıların Konakladıkları Otelin Yiyecek & İçecek Alanlarına Yönelik Görüşleri

Yiyecek & İçecek Alanları	Kesimlikle % Katılmıyorum	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kesimlikle % Katılıyorum
Konakladığım otelin restoranında engelli bireyler için tasarlanmış masa ve sandalye var.	13,0	11,9	23,3	32,0	19,8
Konakladığım otelin restoranında engelli bireylerin erişebileceği seviyede yiyecek büfeleri var.	14,2	10,7	23,7	32,0	19,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var.	25,7	19,4	28,1	15,8	11,0

Tablo 6'ya göre; katılımcıların % 51,8'i "Konakladığım otelin restoranında engelli bireyler için tasarlanmış masa ve sandalye var" ifadesine, % 51,4'ü ise "Konakladığım otelin restoranında engelli bireylerin erişebileceği seviyede yiyecek büfeleri var" ifadesine katılıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 45,1'i ise "Konakladığım otelde engelli bireylerin erişebileceği seviyede bar deskleri var" ifadesine katılmadığını, % 28,1'i kararsız olduğunu, % 26,8'i ise katıldığını belirtmiştir.

**Tablo 7**

Katılımcıların Otelin Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri

Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle
	%	%	%	%	%
Konakladığım otelin plajı ve güneşlenme alanları engelli bireylere uygun olarak tasarlanmıştır.	11,0	13,9	25,3	26,9	22,9
Konakladığım otelde bar, disko vb. eğlence alanları engelli bireylere göre tasarlanmıştır.	11,9	16,5	28,5	25,7	17,4
Konakladığım otelde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli bireylerin de katılabilmesi için uygundur.	10,7	12,6	27,3	31,6	17,8
Konakladığım otelin açık ve kapalı yüzme havuzlarını engelli bireylerin de kullanabilmesi için asansör sistemi vardır.	23,7	14,2	19,4	26,5	16,2
Konakladığım otelde engelli bireyler için uygun spor alanları mevcuttur.	17,0	16,6	24,1	25,7	16,6

Tablo 7'ye göre; katılımcıların % 49,8'i "Konakladığım otelin plajı ve güneşlenme alanları engelli bireylere uygun olarak tasarlanmıştır", % 43,1'i ise "Konakladığım otelde bar, disko vb. eğlence alanları engelli bireylere göre tasarlanmıştır", ifadelerine katılıyorum tercihinde bulunmuşlardır. "Konakladığım otelde düzenlenen animasyon faaliyetleri engelli bireylerin de katılabilmesi için uygun" ifadesine ise % 49,4'ü katıldığını belirtmiştir. Katılımcıların % 42,7'si "Konakladığım otelin açık ve kapalı yüzme havuzlarını engelli bireylerin de kullanabilmesi için asansör sistemi var" ifadesine katıldığını, % 37,9 gibi azımsanamayacak oranda ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 42,3'ü "Konakladığım otelde engelli bireyler için uygun spor alanları mevcut" ifadelerine katılıyorum tercihinde bulunurken, % 33,6'sı ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur.

Tablo 8'e göre; katılımların % 78,2'si yani önemli bir çoğunluğu "Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireylere yardımcı olmaktadır" ifadesine katılıyorum tercihinde bulunurken, % 5,6 gibi az bir oran ise katılmıyorum tercihinde bulunmuştur. Katılımcıların % 77'si "Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir" ifadesine katıldığını belirtirken % 6,7'si gibi az bir oran ise katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların % 67,6'sı "Konakladığım otelin çalışanları engelli bireylerin ihtiyaçlarını bilmektedir" ifadesine, % 58,5'i "Konakladığım otelde engelli bireylerin sorunlarını iletebileceği bir birim var"

ifadesine, % 58,9'u "Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar kayıt altına alınmaktadır" ifadesine ve % 63,7'si ise "Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar çözülmektedir" ifadesine katıldıklarını belirtmişlerdir

**Tablo 8**

Katılımcıların Konakladıkları Otelin İletişim Faaliyetlerine Yönelik Görüşleri

İletişim	Kesinlikle Katılmıyorum %	Katılmıyorum %	Kararsızım %	Katılıyorum %	Kesinlikle Katılıyorum %
Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireylere yardımcı olmaktadır.	2,0	3,6	16,2	39,5	38,7
Konakladığım otelde görev alan personeller engelli bireyler ile iletişim kurabilmektedir.	1,2	5,5	16,3	39,5	37,5
Konakladığım otelin çalışanları engelli bireylerin ihtiyaçlarını bilmektedir.	2,4	6,7	23,3	33,2	34,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin sorunlarını iletebileceği bir birim vardır.	11,1	9,5	20,9	33,6	24,9
Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar kayıt altına alınmaktadır	7,5	9,1	24,5	28,5	30,4
Konakladığım otelde engelli bireylerin yaşadığı sorunlar çözülmektedir.	5,9	8,7	21,7	27,3	36,4

**Tablo 9**

Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Otel İçi Alanlar	Cinsiyet	n	x	St. Sapma	t	p
Giriş	Erkek	162	3,58	,872	-1,153	0,250
	Kadın	91	3,70	,725		
Genel Alanlar	Erkek	162	3,58	,832	-1,576	0,117
	Kadın	91	3,74	,731		
Odalar	Erkek	162	3,56	,889	-1,100	0,273
	Kadın	91	3,69	,810		
Yiyecek & İçecek Alanları	Erkek	162	3,00	1,08	-2,238	0,026
	Kadın	91	3,30	,988		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Erkek	162	3,11	1,05	-1,773	0,078
	Kadın	91	3,32	,866		
İletişim	Erkek	162	3,76	,883	-2,075	0,039
	Kadın	91	3,97	,732		

Tablo 9'a göre; otelin girişi, genel alanları, odaları ve spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ile katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Otelin yiyecek & içecek alanları ile katılımcıların cinsiyeti arasında ise anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Ayrıca otel personelinin engelli bireylerle iletişimi ile katılımcıların cinsiyetleri arasında da anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 10**

Engelli Bireylerin Otel İçi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Otel İçi Alanlar	Medeni Durum	n	x	St. sapma	t	p																																																				
Giriş	Evli	123	3,6081	,87042	-0,365	0,715																																																				
	Bekar	130	3,6462	,77900			Genel Alanlar	Evli	123	3,6537	,75881	0,243	0,808	Bekar	130	3,6292	,84012	Odalar	Evli	123	3,6537	,76825	0,740	0,460	Bekar	130	3,5738	,94348	Yiyecek & İçecek Alanları	Evli	123	3,1572	,91966	0,740	0,460	Bekar	130	3,0615	1,17744	Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004	Bekar	130	3,0138	1,01131	İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258	Bekar
Genel Alanlar	Evli	123	3,6537	,75881	0,243	0,808																																																				
	Bekar	130	3,6292	,84012			Odalar	Evli	123	3,6537	,76825	0,740	0,460	Bekar	130	3,5738	,94348	Yiyecek & İçecek Alanları	Evli	123	3,1572	,91966	0,740	0,460	Bekar	130	3,0615	1,17744	Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004	Bekar	130	3,0138	1,01131	İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258	Bekar	130	3,7808	,88922								
Odalar	Evli	123	3,6537	,76825	0,740	0,460																																																				
	Bekar	130	3,5738	,94348			Yiyecek & İçecek Alanları	Evli	123	3,1572	,91966	0,740	0,460	Bekar	130	3,0615	1,17744	Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004	Bekar	130	3,0138	1,01131	İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258	Bekar	130	3,7808	,88922																			
Yiyecek & İçecek Alanları	Evli	123	3,1572	,91966	0,740	0,460																																																				
	Bekar	130	3,0615	1,17744			Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004	Bekar	130	3,0138	1,01131	İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258	Bekar	130	3,7808	,88922																														
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Evli	123	3,3756	,95388	2,928	0,004																																																				
	Bekar	130	3,0138	1,01131			İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258	Bekar	130	3,7808	,88922																																									
İletişim	Evli	123	3,8997	,77786	1,134	0,258																																																				
	Bekar	130	3,7808	,88922																																																						

Tablo 10'a göre; otelin girişi, genel alanları, odaları, yiyecek & içecek alanları ve iletişimi ile katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Otelin spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ile katılımcıların medeni durumları arasında ise anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ).

**Tablo 11**

Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşlerinin Öğrenim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Otel İçi Alanlar	Eğitim Durumu	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	İlköğretim	52	3,41	,909	3,075	0,048
	Ortaöğretim	107	3,60	,840		
	Yükseköğretim	94	3,76	,731		
Genel Alanlar	İlköğretim	52	3,53	,908	1,381	0,253
	Ortaöğretim	107	3,60	,754		
	Yükseköğretim	94	3,74	,783		
Odalar	İlköğretim	52	3,74	,695	,785	0,457
	Ortaöğretim	107	3,58	,929		
	Yükseköğretim	94	3,57	,866		
Yiyecek & İçecek Alanları	İlköğretim	52	3,17	1,125	,856	0,426
	Ortaöğretim	107	3,00	1,055		
	Yükseköğretim	94	3,18	1,027		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	İlköğretim	52	3,23	1,109	,066	0,936
	Ortaöğretim	107	3,17	,989		
	Yükseköğretim	94	3,18	,953		
İletişim	İlköğretim	52	3,88	,856	,112	0,894
	Ortaöğretim	107	3,82	,856		
	Yükseköğretim	94	3,82	,811		

Tablo 11’de yapılan Anova testi sonuçlarına göre katılımcıların öğrenim durumları ile giriş kısmı arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Elde edilen bu sonuca göre katılımcıların öğrenim durumları yükseldikçe giriş kısmı ile ilgili memnuniyetleri de yükselmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre giriş bölümüne yönelik memnuniyetleri arasında farkı belirleyebilmek için scheffe testi uygulanmıştır. Yapılan scheffe sonuçlarına göre de ilköğretim mezunları ile yükseköğretim mezunları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otelin genel alanları, odaları, yiyecek & içecek alanları, spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri ve iletişimi ile katılımcıların öğrenim durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 12**

Engelli Bireylerin Otel içi Alanlara Yönelik Görüşleri ile Engel Türlerinin Karşılaştırılması

Otel İçi Alanlar	Engel Türü	n	Mean	St. Sapma	f	p
Giriş	Ortopedik	136	3,6971	,87092	0,384	0,889
	Görme	20	3,5300	,95867		
	İşitme	23	3,5913	,77806		
	Dil ve Konuşma	12	3,6000	1,03397		
	Zihinsel	12	3,5667	,84351		
	Süreğen Hastalık	29	3,5379	,64609		
	Diğer	21	3,4857	,48815		
Genel Alanlar	Ortopedik	136	3,7294	,88428	1,210	0,302
	Görme	20	3,5900	,78264		
	İşitme	23	3,6522	,60368		
	Dil ve Konuşma	12	3,6167	,46286		
	Zihinsel	12	3,7500	,56003		
	Süreğen Hastalık	29	3,3241	,78996		
	Diğer	21	3,4952	,64068		
Odalar	Ortopedik	136	3,5838	,95965	0,447	0,847
	Görme	20	3,6300	,54008		
	İşitme	23	3,7304	,69179		
	Dil ve Konuşma	12	3,6667	,46188		
	Zihinsel	12	3,6167	,95521		
	Süreğen Hastalık	29	3,7655	,90565		
	Diğer	21	3,4095	,68841		
Yiyecek & İçecek Alanları	Ortopedik	136	3,0686	1,11046	0,609	0,723
	Görme	20	3,2167	,83963		
	İşitme	23	3,2029	1,06714		
	Dil ve Konuşma	12	3,1667	,67420		
	Zihinsel	12	3,1667	1,04929		
	Süreğen Hastalık	29	3,3218	1,10727		
	Diğer	21	2,7937	1,05133		
Spor, Eğlence ve Dinlenme Faaliyetleri	Ortopedik	136	3,1412	1,05749	0,460	0,837
	Görme	20	3,3900	,79862		
	İşitme	23	3,2783	,91202		
	Dil ve Konuşma	12	3,4833	,97778		
	Zihinsel	12	3,0333	1,16567		
Süreğen Hastalık	29	3,1241	1,00912			



	Diğer	21	3,2286	,80817		
	Ortopedik	136	3,7145	,90014		
	Görme	20	3,8667	,74849		
	İşitme	23	3,9493	,64243		
İletişim	Dil ve Konuşma	12	4,2917	,68211	2,115	0,052
	Zihinsel	12	3,7778	,91930		
	Süreğen Hastalık	29	4,1954	,70580		
	Diğer	21	3,7778	,72712		

Tablo 12’de yapılan Anova testi sonuçlarına göre katılımcıların engel türleri ile otelin alanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

## SONUÇ

İnsanların dinlenmesi, dinlenirken daha sağlıklı olması ve tatil sürecinin onların ruh sağlığına sağladığı katkı tatil yapmanın insanlar için bir gereklilik olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Güney, 2019, s. 30). Bunun yanında tatil yapmak; sosyal ilişkilerin kurulması, kültürler arası etkileşimin artması ve yeni bilgilerin öğrenilmesi açısından da insanlara fırsatlar sağlamaktadır (Çizel vd, 2012, s. 36). Bu faktörler turizmin insanlar için oldukça önemli olduğunu göstermektedir.

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları da onlara fiziksel, psikolojik ve ruhsal açıdan da katkı sağlamaktadır (Olçay vd, 2014, s. 141). Ancak seyahatleri süresince de birçok sorun ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu olumsuz tecrübeleri onların destinasyon ve otel tercihlerinde daha titiz davranmalarına neden olmaktadır. Engelli bireyler tatil sürecinde en çok zamanını konkladıkları tesislerde geçirmektedir. Dolayısıyla burada konaklama işletmelerinin engelliler için tamamen erişilebilir olması onlar için oldukça önemlidir. Toker & Kaçmaz (2015) yaptıkları çalışmada engelli bireylerin algı ve memnuniyetin belirleyen faktörler arasında “tesis genel özellikleri” ve “tesis içi erişilebilirlik” unsurlarının olduğunu belirtmişlerdir. Hareketliliği kısıtlı birçok engelli birey için erişilebilir bir konaklama tesisi önemlidir. Engelli bireyler erişilebilir tesis bulamadıkları takdirde ise tatile çıkamamaktadır (Cameron vd, 2003, s. 16). Bu noktada engelli bireylerin en fazla yaşadığı sorunlardan biri de karşılaştıkları mimari engellerdir (Akıncı & Sönmez, 2015, s. 109). Bir diğer önemli sorun ise engelli oda sayısının yetersiz kalmasıdır. Bu durum özellikle tatile grup halinde gelen engelli bireylerin aynı tesiste kalamamasına neden olmaktadır (Tellioğlu ve Şimşek, 2016, s. 564).

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre araştırma kapsamında yer alan engelli bireylerin tesislerin erişilebilirliğinden genel olarak memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle otelin girişinden ve iletişim faaliyetlerinden olan memnuniyetlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Ancak yiyecek & içecek alanları ile spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerine yönelik memnuniyetlerinin diğer faaliyetlere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Yiyecek & içecek alanları içerisinde yer alan bar ve restoranlar engelli bireylerin zorlandığı alanlardandır (Artün, 2018, s. 26). Çizel vd (2012)'de yaptığı çalışmada engelli bireylerin restoranlara yönelik düzenlemeler talep ettiği sonucuna ulaşmıştır. Çalışmadan elde edilen bir diğer önemli bulgu ise engelli bireyler konakladıkları işletmedeki personellerin kendileri ile kurdukları iletişimden (%87) ve kendilerine yardımcı olmalarından (%88,2) oldukça memnun olduğudur. Stankova vd. (2021)'de Yunanistan'da yaptığı çalışmada da engelli bireylerin, konaklama alanları ve turistik bölgelerdeki personel hizmetlerinden oldukça memnun olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Çalışmada t-testi sonuçlarına göre otelin yiyecek & içecek alanları ve iletişim faaliyetlerinin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır. Her iki faaliyet için de kadın katılımcıların memnuniyet oranlarının erkek katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca medeni durumlarına göre incelendiğinde de spor, eğlence ve dinlenme faaliyetlerinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş ve evli katılımcıların memnuniyet oranlarının bekâr katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların otel içi alanlara yönelik görüşlerinin öğrenim durumlarına göre karşılaştırılması için yapılan Anova testi sonuçlarına göre katılımcıların öğretim düzeyi yükseldikçe konakladıkları otelin girişine yönelik olarak memnuniyeti de yükselmektedir. Farklı konularda yapılan çalışmalarda Saçlı (2020) eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin arttığı sonucuna ulaşırken Durmuş vd. (2018) ise eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığı sonucuna ulaşmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre araştırma kapsamında yer alan engelli bireylerin konakladıkları tesislerin erişilebilirliğinden genel olarak memnun olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak bu bulgular bu tesislerin tamamen erişilebilir olduğu anlamına da gelmemektedir. Dolayısıyla işletmelerin bu ve benzeri çalışmalardan elde edilen bulgulara göre tesislerin erişilebilirliğini yeniden gözden geçirmeleri gerekmektedir. Ayrıca T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve yerel yönetimler tesislerin erişilebilirliğini tespit etmeye yönelik olarak denetimlerini sıklaştırılmalı ve işletmeleri bu konuda düzenleme yapmak için teşvik etmelidir. Literatürde elde edilen bulgular neticesinde önemli bir sorun olan engelli oda sayısının artırılması hususunda da yasal mevzuatın yeniden

düzenlenmesi gerekmektedir. Bunun yanında işletmelerdeki çalışanların belirli oranlarının işaret dili eğitimi almalarını sağlamaya yönelik de kurs imkânları sağlanmalıdır. Destinasyonların erişilebilirliği artırmaya yönelik olarak da gerekli alt yapı çalışmalarının yapılmalı ve toplu taşıma araçları engelliler için erişilebilir olmalıdır. Ayrıca kentteki gezilecek ve görülecek yerlerin de erişilebilirliğini sağlamaya yönelik düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemelerin yapılabilmesi ve uygulanabilmesi için sektörün paydaşlarına önemli sorumluluklar düşmektedir.

### KAYNAKÇA / REFERENCES

- Akıncı, Z. & Sönmez, N. (2015). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- ALTSO (Alanya Ticaret ve Sanayi Odası). (2019). Alanya ekonomik rapor. <https://www.altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/alanya-ekonomik-rapor-2019/> Erişim Tarihi: 27.05.2021
- Ankaya, F.Ü., & Aslan, B.G. (2020). Engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye örnekleri. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-57.
- Artün, S. (2018). *Otel Yapılarında Engelli Bireye Yönelik Çözümler*. Yüksek lisans tezi, Işık Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Bulgan, G. (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cameron, B., Darcy, S., & Foggin, E. (2003). Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region. *United Nations, New York*.
- Çizel, B., Sönmez, N. & Akıncı, Z. (2012). BAKAP: Antalya’da engelli Turizmin gelişimi için arz ve talep üzerine bir araştırma. *Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi*.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(2009), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerindeki Memnuniyetini Ölçmeye Yönelik Bir...

- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Durmuş, H., Timur, A., Yıldız, S. & Çetinkaya, F. (2018). The Satisfaction of the people about family medicine who admitted to outpatient clinics of Erciyes University Hospital. *Türk Aile Hek Dergisi*, 22(1), 2-11
- ENAT (European Network for Accessible Tourism). (2007). *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*. European Network for Accessible Tourism. [http://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study\\_1\\_rights\\_final\\_en.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_1_rights_final_en.pdf), Erişim tarihi: 15.05.2021
- Engelliler Hakkında Kanun (2005). 5378, T.C. Resmi Gazete, 25868, 07.07.2005. (Değişik:06.02.2014-6518/63 md.).
- Güney, S. (2019). Turizmde psikososyal bileşenler: Yerel halkın algı, tutum ve davranışları. *Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu Turizm Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 29-36.
- Mercan, O., Pak, A. & Üzülmez, M. (2014). Yerel yönetimlerin turizmde engellilere yönelik uygulamaları: Çanakkale İli örneği. Gazi Üniversitesi, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı, 624-637.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities We hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188
- Mülayim, A., & Özşahin, B. (2010). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- Olca, A., Giritlioğlu, İ. & Parlak, Ö. (2014). ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin erişilebilir turizme yönelik otel işletmelerini kapsayan düzenlemeleri ve bu düzenlemelerin karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 127-144.
- Pehlivanoğlu, B. (2012). Konaklama işletmelerinin engellilere yönelik oda düzenlemelerinin irdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4), 27-35.
- Ribeiro, F. R., Silva, A., Barbosa, F., Silva, A. P., & Metrôlho, J. C. (2018). Mobile applications for accessible tourism: Overview, challenges and a proposed platform. *Information Technology & Tourism*, 19(1), 29-59.

- Saçlı, Ç. (2020). Festival memnuniyeti ile kültürel etkileşim arasındaki ilişki üzerine bir araştırma: silifke uluslararası müzik ve folklor festivali örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 505- 521.
- Stankova, M., Amoiradis, C., Velissariou, E., & Grigoriadou, D. (2021). Accessible tourism in Greece: A satisfaction survey on tourists with disabilities. *Management Research and Practice*, 13(1), 5-16.
- Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinde Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tellioglu, S., & Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de engelli dostu turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Toker, B. & Kaçmaz, Y. (2015). Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Tourism For All (2016). Alanya engelli dostu oteller. <http://tourismforall.org.tr/alanya-engelsiz-otel-oda-arastirmasi.pdf>, Erişim tarihi: 05.06.2021
- WHO (2011). *World Report On Disability*. World Health Organization. [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf), Erişim tarihi: 22.05.2021
- WHO. (2020). COVID-19 salgınında engelli kişilerin durumları. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332015/WHO-2019-nCov-Disability-2020.1-tur.pdf?sequence=126&isAllowed=y>, Erişim tarihi: 15.07.2021.
- Zengin, B., & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51-74.

## EXTENDED ABSTRACT

More than one billion people around the world live with some form of disability. Furthermore, it is thought that with the aging of the population, the disabled population will increase gradually. Many countries, especially developed countries, have started to implement social policies to increase the welfare of people with disabilities. With these supports provided to disabled individuals,

they have started to take part in touristic activities. Participation of people with disabilities in touristic activities like other members of society reduces their social exclusion and allows for social peace. Although disabled individuals are very willing to engage in touristic activities, they cannot participate sufficiently in these activities due to the negative experiences they have had during their vacations. The difficulties that begin with disabled individuals leaving their homes during their touristic travels continue until they reach the desired destination. Necessary arrangements should be made so that disabled people can engage in tourism activities without encountering any obstacles. In this, it is necessary to ensure the accessibility of destinations and businesses. In addition, their difficulties are not limited to these. Due to the COVID-19 epidemic process, many people with disabilities are not able to participate in touristic activities, with suggestions made to prevent them from entering crowded environments.

Accessibility is essential not only for the disabled, but also for the elderly, families with young children, those with temporary or chronic illnesses and other access needs. In short, there is a need for accessibility for all individuals with an access need. With the transition from disabled tourism to the concept of accessible tourism, it is seen that collaborative processes have emerged in many destinations in the world and more importance has been given to developing the infrastructure and promotions. The fact that destination managers carry out these processes together with stakeholders is a key factor in the success of accessibility studies. In addition, the participation of stakeholders contributes to solving problems with a broader perspective. The accessible tourism market, which is defined as a special market for the tourism industry, is a strong type of tourism with its social aspect as well as the economic contributions it provides to touristic countries. Turkey, which is an important tourism country in the world, cannot benefit from this market sufficiently. The most important reasons for this are; lack of infrastructure, inadequacy of legal regulations, problems in practice and insufficient promotion and marketing activities.

People with disabilities spend most of their time in accommodation companies during their touristic travels. In this context, it is important to measure the satisfaction levels of disabled people in accommodation establishments and to identify the problems. In this study, it was aimed to determine the problems of disabled individuals by measuring the level of satisfaction in accommodation companies and to develop suggestions for their solutions. In this study, a survey research model, which is one of the quantitative research methods, was applied and a survey was conducted with disabled individuals to measure the satisfaction level of People with disabilities in their accommodation. The research was carried out in Alanya, an important destination in Turkey. Alanya has been working on

increasing the accessibility of disabled people since the 2000s. Within the scope of the research, a questionnaire was applied to 253 People with disabilities staying in 4 and 5 stars accommodation companies facilities operating in Alanya. According to the findings, it was concluded that a significant proportion of the participants were satisfied with the arrangements for the entrance of the hotel and communication activities. In addition, it has been determined that the activity with the lowest satisfaction rate of people with disabilities in food and beverage areas.