KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİNİN ENGELSİZ TURİZME BAKIŞ AÇILARI: ALANYA ÖRNEĞİ

Boran TOKER
Yrd. Doç. Dr.,Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi
borantoker@akdeniz.edu.tr

Yaşar Yiğit KAÇMAZ
Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
yykacmaz@hotmail.com

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticilerin engelsiz turizme yönelik bakış açılarının ve yaklaşımlarının belirlenmesidir. Anket tekniğinin kullanıldığı çalışmaya, Alanya bölgesindeki otellerde görev yapan 81 üst düzey konaklama işletmesi yöneticisi katılmıştır. Çalışmada uygulanan faktör analizi neticesinde yöneticilerin engelsiz turizm pazarına bakış açılarının; "işletme", "yasal düzenlemeler", "seyahat acentası", "bilgi ve bilinç", "destinasyon", "devlet ve işbirliği", "değer ve kazanç" ve "yeterlilik" olmak üzere sekiz faktör altında toplandığı saptanmıştır. Çalışma sonucunda, yöneticilerin bakış açılarını yansıtan bu sekiz faktörün;"turizm eğitimi alma durumu","engellik ile ilgili eğitim alma durumu","otel sınıfı","oda sayısı", "çalışılan pozisyon" ve "görev yapılan otelde çalışma süresi"değişkenleri bakımından anlamlı farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler:*Engelsiz Turizm, Üst Düzey Yönetici, Konaklama İşletmesi, Alanya.*

GİRİŞ

Özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında azınlık pazarların artması, bireylerin yaşam tarzlarının değişmesi ve pazarlamanın gelişmesi ile büyük pazarlar bölünerek daha küçük pazarlar oluşturmaya başlamışlardır. Oluşan bu küçük ama ortak özellikli pazarlara niş pazar denilmektedir (Albayrak, 2006, s.220). Yoğun rekabetin yaşandığı turizm endüstrisinde rekabet üstünlüğünün sağlanabilmesi için konaklama işletmelerinin niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Bu nedenle konaklama işletmeleri artan bir şekilde spesifik turist gruplarının bulunduğu yeni niş pazarlara odaklanmaktadır. Spesifik turist gruplarından biri de engelli bireylerin oluşturduğu gruptur. Bu grubun yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak adlandırılmaktadır. Engelsiz turizm,engelli bireylerin eşit, bağımsız ve saygın biçimde tüm ihtiyaç ve beklentilerini yerine getirmelerine imkân verecek uluslararası standartlarda tasarlanmış turizm hizmetleri, ürünleri ve çevreleri oluşturmaktır(Darcy ve Dickson, 2009, s.34; Buhalis ve Darcy, 2011, s.8-10). Engelsiz turizm, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde konaklama işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013, s.65).

Dünya genelinde toplam nüfusun yaklaşık %15'ini engelli bireylerin oluşturduğu düşünüldüğünde engelsiz turizm pazarının büyüklüğü dikkat çekmektedir (World Health

Organizasyon, 2011, s.7-8). Bu pazardan pay almak isteyen konaklama işletmeleri engelli turistlerin memnuniyetlerini sağlayabilmek için engellilere yönelik uygulamalara gitmek durumundadır. Özellikle sezonluk turizm faaliyetleri gerçekleştiren konaklama işletmeleri için önemli bir sorun olan ve ölü sezon olarak adlandırılan kış, sonbahar ve ilkbahar dönemlerinde de gerçekleştirilebilen bu turizm türü konaklama işletmeleri için daha da önem arz etmektedir. Engelsiz turizm atıl turizm pazarına hareket kazandıracak önemli bir etken olabileceği gibi, sezon yoğunluğunun düştüğü aylarda da pazarı hareketlendirecek bir büyüklüğe sahiptir (Metin, 2013). Yoğun rekabet ortamında engellilere yönelik uygulamalara önem veren konaklama işletmeleri engelsiz turizm pazarından daha büyük pay alabilecektir. Engelli bireylerin oluşturduğu müşteri grubu büyük önem taşımasına rağmen, bu konudaki genel uygulamalar müşterilerin arzu ettiği tatminkârlık düzeyinde değildir. Rampaların inşası, engelliye özel park alanlarının tahsisi, engelsiz yatak odalarının düzenlenmesi, gerekli teknolojinin edinilmesi gibi birçok zorunluluk yüzünden turizm işletmeleri engelli turizmine soğuk bakmaktadır (Arola, Cooper ve Cooper, 2011, s.140, Burnett ve Baker, 2001, s.4). Turizmin talep cephesinde yer alan engellilerin, ihtiyaç duydukları temel donanımların bölgede yer alan turistik tesislerde bulunmayışı engellilerin turizm hareketliliğinden faydalanmalarının önüne geçmektedir (APGEM, 2012, s.8). Gerek turizm işletmelerinin engelli turizmine soğuk bakmaları gerekse rezervasyon, konaklama ve tur paketlerindeki yetersizlikler engelli turistlerin normal bireyler gibi turizm faaliyeti içerisine girmelerini engellemektedir (Yau, McKercher ve Packer, 2004, s.947). Bununla birlikte, engelli turistlerin ilk tatil organizasyonlarında veya ilk kez gittikleri bir destinasyonda yaşadıkları deneyimler onların tekrar seyahat etme veya aynı destinasyonu tekrar tercih etmeleri açısından önem taşımaktadır (Murray ve Sproats, 1990'dan aktaran Yau ve diğerleri, 2004, s. 948).

LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde ağırlıklı olarak yabancı ülkelerde ve Türkiye'de yapılmış bazı nicel ve nitel çalışmalara yer verilmiştir. Öncelikle Türkiye'de yapılan çalışmalar incelenecektir. Yaylı ve Öztürk'ün (2006) çalışmasında Türkiye genelinde yer alan konaklama işletmelerinden toplam 252 yöneticiye engelsiz turizme yönelik görüşleri sorulmuştur. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, yöneticilerin büyük çoğunluğu, yöneticilerin engelsiz turizm pazarının farkında olmadıkları görüşüne katılmaktadır. Yöneticilerin yarıdan fazlası işletmelerinin engelsiz turizm pazarına uygun olmakla birlikte, personelin engelsiz turizm için yeterli bilgiye sahip olmadıkları görüşündedir. Yöneticilerin büyük bölümü devletin engelsiz turizm açısından özendirici tedbirler alması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca yöneticiler engelsiz turizm pazarının oldukça yüksek maliyet gerektirdiği görüşüne katılmamaktadırlar.

Atak'ın (2008) yaptığı çalışmada Marmaris'te bulunan otel işletmelerindeki 57 yöneticiye engelsiz turizme bakış açıları ve tesislerin uyguluğuna yönelik sorular yöneltilmiştir. Çalışmada, yöneticiler ve çalışanlar işletmelerindeki engelli uygulamalarının genel anlamda bedensel engellilerin kullanımına uygun olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca

tesislerin girişlerinin, banyolarının, restoranlarının ve çevresel düzenlemelerinin uygunluğu tesisin yıldız durumuna ve engelli müşteriye hizmet verilmesi de tesisin hizmet yılına bağlı olarak değişmektedir.

Tozlu, Mercan ve Atay'ın (2012) Çanakkale'de yapmış olduğu çalışmada 30 adet konaklama işletmesi yöneticisine işletmelerinde yer alan engelli uygulamalarına yönelik sorular sorulmuştur. Çalışmada 30 yöneticinin 21'i daha önce engelli bireylere hizmet verdiğini belirtmişken, 22 işletmede engelsiz yatak odalarının bulunmadığı belirlenmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, Çanakkale'de turizme katılan engelli bireylerin konaklayabileceği düşünülen otellerin neredeyse tamamında engellilere yönelik düzenlemeler açısından yeterli bir altyapıya sahip olunmadığı anlaşılmaktadır.

Zengin ve Eryılmaz (2013) çalışmasında, Bodrum'daki 40 otel yöneticisine engelsiz turizme ilişkin görüşlerini sormuştur. Çalışmada ağırlık olarak yöneticilere çalıştıkları işletmelerin fiziki durumu ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre işletmelerin sadece yasal zorunluluk olan %1'lik kapasitede engelsiz odalara sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuç işletmelerin engelsiz turizm pazarına hizmet verme konusunda hazırlıksız ve isteksiz olduğu biçiminde algılanabilir. Çalışmaya katılan tesis yöneticilerinin tamamı engelliler için özel tesisler inşa edilmesi gerektiğini düşünmektedirler. Bu sonuç yöneticilerin engellilere hizmet verme konusunda çok istekli olmadıklarını ve engellilerin özel tesislerde tatil yapmaları gerektiğini düşündükleri şeklinde yorumlanmıştır. Ayrıca çalışmaya katılan yöneticilerin büyük bölümü, engelli turistlerin tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkileyeceğini düşünmektedirler. Buna karşın yöneticiler engelsiz turizme yönelik yapılacak düzenlemelerin tesise ilave maliyet getirmesinden dolayı göz ardı edilebileceği fikrine de karşı çıkmaktadırlar.

Yenişehirlioğlu'nun (2013) İstanbul ve Antalya'da bulunan 5 ve 4 yıldızlı konaklama işletmelerindeki 36 yönetici ile yaptığı çalışmaya göre, tesis yöneticileri işletmelerini engellilerin kullanımına uygun görürken tesislerin engelliliğe tam anlamıyla uygun olmadığı görülmüştür. Çalışmada yöneticilerin engelsiz yatak odalarının olduğunu belirtmelerine rağmen bu odaların sadece fiziksel engelliler için düzenlendiği saptanmıştır.

Yabancı ülkelerde yapılan araştırmalar incelendiğinde iseO'Neill ve Knight'ın (2000) çalışmasında Batı Avustralya'da yer alan konaklama işletmelerinde çalışan 72 yöneticiye engelsiz turizm hakkındaki görüşleri ve tesislerin uyguluğuna yönelik sorular yöneltilmiştir. Yapılan çalışmada yöneticilerin sadece %48'inin daha önce engelsiz turizme yönelik deneyimlerinin olduğu belirlenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre, yöneticilerin %80'dan fazlası çalıştıkları işletmelerin erişilebilir olduğunu ve uygun engelsiz yatak odalarına sahip olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın yapılan incelemede tesislerin bahsedildiği oranda erişilebilir olmadığı, yeterli rampa düzenlenmelerinin bulunmadığı, kapıların dışa açılmadığı bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca çalışmada yöneticiler engelsiz turizme yönelik yeterli yasal düzenlemelerin olmadığını belirtmişlerdir.

Atef'in (2011) Mısır'da yapmış olduğu çalışmada, 6 zincir otel grubunda çalışan 26 yöneticiye engelsiz turizm ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Yöneticiler, engelli turistlerin engellilik durumuna göre, işletmelerinde eğlence ve gece hayatı dışında bütün olanaklardan faydalanabildiklerini belirtmişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre, konaklama işletmelerinde engelli turistlere yönelik hizmetler gelişmektedir ve bu durum müşteri memnuniyetini de arttırmaktadır. Müşteri memnuniyetinin artmasının ise destinasyon ve konaklama işletmeleri ve çalışanlarına bağlı olduğu belirtilmiştir.

Darcy ve Pegg'in (2011) çalışmasında konaklama işletmeleri yöneticilerine engelsiz turizm ve işletmelerinin engelsiz turizme uygunluğu ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Çalışma Avustralya'nın Sydney şehrinde yer alan konaklama işletmelerinde çalışan 10 yönetici ile odak grup mülakat yöntemiyle, 22 yöneticiyle ise yazılı olarak yapılmıştır. Çalışmada bütün işletmelerin engelsiz yatak odasına sahip oldukları fakat işletmelerde yer alan bütün alanların erişilebilir olmadığı görülmüştür. Çalışmada yöneticilerin engelli turistlere daha önce hizmet verdikleri ve engelsiz turizm konusunda deneyime sahip oldukları saptanmıştır. Yöneticilerin tamamı engelli turistlere ihtiyaçları doğrultusunda ve diğer müşterilerden farklı olmayacak şekilde hizmet verilmesi gerektiği görüşündedirler. Sonuçlar incelendiğinde personel eğitimlerinde engelli turistlere yönelik daha fazla eğitim verildiğinde engelli turistlere daha güvenli hizmet sağlanabileceği vurgulanmıştır. Bununla birlikte yöneticiler, eğitimlerde çalışanlara engellilere yönelik uygulamalarla ilgili eğitimlerin verildiğini belirtmişlerdir. Çalışmada yöneticiler engelsiz yatak odası sayılarını arttırdıkları takdirde engelli turistlerin kullanmadıkları dönemlerde bu odaları diğer müşterilere vermek zorunda kaldıklarını ve bu durumun diğer müşteriler tarafından olumsuz karşılandığını belirtmişlerdir. Bu nedenle yöneticiler engelsiz yatak odası sayılarını standart sayıda tutmak istemektedirler. Çalışmada yöneticilere engelsiz turizm pazarı hakkında görüşleri de sorulmuştur. Buna göre yöneticiler niş bir pazar olarak engelsiz turizme aktif olarak yönelmediklerini belirtmişlerdir.

Kim, Stonesifer ve Han'ın (2012) Amerika Birleşik Devletleri'nin Florida eyaletinde yapmış olduğu çalışmada hem engelli turistlerin görüşlerine hem de yöneticilerin engelsiz turizme yönelik görüşlerine yer verilmiştir. Çalışma, 10 yönetici ile mülakat yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmada yöneticiler, personele engelsiz turizm konusunda gerekli eğitimlerin verildiğini ve personelin bu konuda bilinçli olduğunu belirtmişlerdir. Buna karşın çalışmanın diğer bölümünde engelli turistler bu görüşe katılmamaktadırlar. Yöneticiler engelli turistlerin ihtiyaçlarının işletmeye yük bindirdiği görüşündedirler. Çalışmada engelli turistler tesise geldikleri gün bir personel tarafından bilgilendirme yapılabileceği görüşündedirler. Yöneticiler bu görüşü düşük maliyetli olduğu için uygun görmektedirler. Çalışma sonuçları incelendiğinde işletmelerin pazarlama stratejilerini değiştirip engelsiz turizm pazarına yöneldikleri ve engelsiz turizme yönelik uygulamalar yaptıkları takdirde rekabet üstünlüğü sağlayacağı görüşünde oldukları saptanmıştır.

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmanın temel amacı, konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticilerin engelsiz turizme bakış açılarının ve yaklaşımlarının belirlenmesidir. Literatür incelendiğinde, engelsiz turizm ile ilgili gerek yurt içinde gerekse yurtdışında yapılmış çok sayıda çalışmanın olduğu saptanmıştır. Buna karşın, üst düzey yöneticilerin engelsiz turizme bakış açılarına ilişkin çalışmaların çok yaygın olmadığı dagörülmektedir. Araştırma, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Alanya'nın seçilme nedeni Alanya'nın Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı'na (ENAT) katılmış olmasıdır ve Alanya Türkiye'deki ENAT üyesi ilk şehirdir. Araştırmanın evrenini Alanya bölgesinde faaliyet göstermekte olan konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticiler oluşturmaktadır. Üst düzey yöneticilerin seçilme nedeni ise bu yöneticilerin konaklama işletmelerindekitüm strateji ve politikalarla birlikte engelsiz turizm pazarı ile ilgili olarak da son karar verici pozisyonda olmalarıdır.

Çalışmada kullanılan ölçeğin geliştirilmesi aşamasında öncelikle konu ile ilgili literatür taraması yapılmış (O'Neill ve Knight, 2000; Yaylı ve Öztürk, 2006; Atak, 2008; Atef, 2011; Darcy ve Pegg, 2011; Tozlu ve diğerleri, 2012; Kim ve diğerleri, 2012; Zengin ve Eryılmaz, 2013; Yenişehirlioğlu, 2013) ve literatür taraması sonucu bir önerme havuzu oluşturulmuş ve konu ile ilgili akademisyen ve uzmanların görüşüne sunulmuştur. Akademisyen ve uzmanların incelemesi sonrasında 41 önermeden oluşan nihai ölçeğe ulaşılmıştır. Oluşturulan ölçek Alanya'da yer alan turizm birlikleri ve dernekleri aracılığı ile internet üzerinden ve bire bir görüşmeler ile 2014 yılı Haziran-Temmuz aylarında konaklama işletmeleri üst düzey yöneticilerine uygulanmıştır.

Anket formu aracılığı ile toplanan veriler istatistik paket programı SPSS 16.0 ile analiz edilmiştir. Çalışmada ilk olarak demografik değişkenlere ilişkin verilerin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticilerin engelsiz turizme bakış açılarının hangi boyutlardan oluştuğunu saptayabilmek amacıyla ölçekte yer alan maddeler faktör analizine tabi tutulmuştur. Ardından verilerin homojen dağılıp dağılmadığını tespit etmek için normal dağılım testi uygulanmıştır. Verilerin normal dağılım göstermediği tespit edildiği için çalışmada parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Bu çerçevede, üst düzey yöneticilerin demografik özellikleri itibari ile engelsiz turizme bakış açılarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri kullanılmıştır.

BULGULAR

İstatistiksel analizler sonucu elde edilen bulgular dört başlık altında incelenmiştir. İlk olarak araştırmaya katılan konaklama işletmelerindeki üst düzey yöneticilere ilişkin demografik bulgulara yer verilmiştir. İkinci olarak, ankete katılanların verdikleri cevapların frekans ve yüzde dağılımlarıdeğerlendirilmiştir. Ardından konaklama işletmelerindeki üst düzey yöneticilerin engelsiz turizme bakış açılarını oluşturan boyutlar tespit edilmiştir. Son olarak konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticilerin

engelsiz turizme bakış açılarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Demografik Bulgular

Tablo 1'de üst düzey yöneticilere ilişkin demografik bulgular yüzde ve frekans dağılımları biçiminde sunulmuştur.

Tablo 1. Demografik Bulgular

Cinsiyet	n	%
Kadın	23	28,4
Erkek	58	71,6
Yaş	**n**	**%**
18-25 yaş	1	1,2
26-32 yaş	19	23,5
33-40 yaş	27	33,3
41-48 yaş	19	23,5
49-55 yaş	12	14,8
56 yaş ve üzeri	3	3,7
Eğitim	**n**	**%**
İlköğretim	1	1,2
Lise	8	9,9
Ön lisans	13	16,0
Lisans	51	63,0
Lisansüstü	8	9,9
Turizm Eğitimi Alma Durumu	**n**	**%**
Evet	52	64,2
Hayır	29	35,8
Engellilik ile İlgili Eğitim Alma Durumu	**n**	**%**
Evet	17	21,0
Hayır	64	79,0
Otel Sınıfı	**n**	**%**
5 Yıldız	23	28,4
4 Yıldız	28	34,6
3 Yıldız	8	9,9
Müstakil Apart Otel	9	11,1
Otel	6	7,4
Apart Otel	7	8,6

Oda Sayısı	n	%
0-50 oda	7	8,6
51-80 oda	10	12,3
81-110 oda	12	14,8
111-140 oda	1	1,2
141-170 oda	12	14,8
171-200 oda	8	9,9
201 oda ve üzeri	31	38,3
Pozisyon	**n**	**%**
İşletme Sahibi/Hissedar	33	40,7
Genel Müdür	32	39,5
Genel Müdür Yardımcısı	9	11,1
Diğer*	7	8,6
Bulunduğu Otelde Çalışma Süresi	**n**	**%**
0-3 yıl	20	24,7
4-6 yıl	19	23,5
7-9 yıl	11	13,6
10-12 yıl	7	8,6
13-15 yıl	10	12,3
16 yıl ve üzeri	14	17,3
Sektörde Çalışma Süresi	**n**	**%**
1-5 yıl	3	3,7
6-10 yıl	24	29,6
11-15 yıl	16	19,8
16-20 yıl	15	18,5
21-25 yıl	8	9,9
26 yıl ve üzeri	15	18,5

* Koordinatör, Direktör

Araştırma kapsamında yer alan konaklama işletmelerinde çalışan üst düzey yöneticilerin %28,4'ünü kadın yöneticiler, %71,6'sını erkek yöneticiler oluşturmaktadır. Çalışmaya katılan yöneticilerin %1,2'si 18-25 yaş aralığında yer alırken, %23,5'ü 26-32 yaş, %33,3'ü 33-40 yaş, %23,5'i 41-48 yaş, %14,8'i 49-55 yaş aralığında olup, %3,7'si ise 56 ve üzeri yaştadır. Yöneticilerin eğitim durumları incelendiğinde %1,2'sinin ilköğretim, %9,9'unun lise, %16'sının ön lisans, %63'ünün lisans ve %9,9'unun ise lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Alınan eğitimin turizm eğitimi olup olmadığı incelendiğinde ise çalışmaya katılan yöneticilerin %64,2'sinin turizm eğitimi aldığı görülmektedir. Buna karşın çalışmaya katılan yöneticilerin sadece %21'inin engellilik ile ilgili bir eğitim aldıkları belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan yöneticilerin iş hayatına yönelik bulgular incelendiğinde yöneticilerin %28,4'ünün 5 yıldızlı, %34,6'sının 4 yıldızlı, %9,9'unun 3 yıldızlı, %11,1'inin müstakil apart otel, %7,4'ünün belediye belgeli otel ve %8,6'sının belediye belgeli apart otellerde çalıştığı görülmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin %8,6'sı 0-50 odalı, %12,3'ü 51-80 odalı, 14,8'i 81-110 odalı, %1,2'si 111-140 odalı, %14,8'i 141-170 odalı, %9,9'u 171-200 odalı ve %38,3'ü 201 oda ve üzeri kapasiteli konaklama işletmelerinde çalışmaktadırlar. Çalışmaya katılan yöneticilerin çalışmış oldukları pozisyonlar incelendiğinde %40,7'sinin işletme sahibi/hissedar, %39,5'inin genel müdür, %11,1'inin genel müdür yardımcısı ve %8,6'sının koordinatör veya direktör olduğu belirlenmiştir. Yöneticilerin çalıştıkları konaklama işletmesinde çalışma süreleri incelendiğinde %24,7'sinin 0-3 yıl, %23,5'inin 4-6 yıl, %13,6'sının 7-9 yıl, %8,6'sının 10-12 yıl, %12,3'ünün 13-15 yıl ve %17,3'ünün 16 yıl ve üzeri sürelerde işletmelerinde çalıştığı görülmektedir. Bununla birlikte yöneticilerin %3,7'sinin 1-5 yıl, %29,6'sının 6-10 yıl, %19,8'inin 11-15 yıl, %18,5'inin 16-20 yıl, %9,9'unun 21-25 yıl ve %18,5'inin 26 yıl ve üzeri sürelerde turizm sektöründe çalıştığı belirlenmiştir.

Yöneticilerin Engelsiz Turizme Yönelik Tutumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde görev yapan üst düzey yöneticilerin engelsiz turizm pazarına yönelik tutumlarını değerlendirmek için ankete verilen cevapların frekans ve yüzde değerleri incelenmiştir. Tablo 2'de anketteki önermelerin frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır.

Tablo 2. Önermelerin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Önermeler	**Kesinlikle Katılmıyorum**		**Katılmıyorum**		**Kararsızım**		**Katılıyorum**		**Kesinlikle Katılıyorum**	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İşletmemizde bulunan engelsiz yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	2	2,5	4	4,9	17	21,0	38	46,9	20	24,7
İşletmemizde bulunan engelsiz yatak odası sayısını arttırmayı düşünüyoruz.	8	9,9	21	25,9	31	38,3	16	19,8	5	6,2

Önermeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İşletmemizde bulunan genel alanlar (otopark, lobi, asansör, genel tuvalet, restoran vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	2	2,5	7	8,6	7	8,6	39	48,1	26	32,1
İşletmemiz içerisinde engelli turistler rahatlıkla hareket edebilirler.	4	4,9	5	6,2	13	16,0	35	43,2	23	28,4
İşletmemizde bütün engelli turistler (fiziksel, görme, işitme, vb.) rahatlıkla konaklayabilirler.	5	6,2	18	22,2	25	30,9	21	25,9	10	12,3
İşletmedeki çalışanlar engelsiz turizm bilincindedir.	3	3,7	19	23,5	20	24,7	30	37,0	8	9,9
İşletmedeki çalışanlara engelsiz turizme yönelik yeterli eğitim verilmektedir.	14	17,3	32	39,5	17	21,0	14	17,3	3	3,7
İşletmedeki çalışanlar engelli turistlere hizmet vermekte zorlanmaktadır.	8	9,9	32	39,5	24	29,6	12	14,8	5	6,2
İşletmedeki çalışanlar engelli turistlerle iyi iletişim kurabilmektedirler.	1	1,2	2	2,5	19	23,5	45	55,6	11	13,6
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemeler hakkında yeterli bilgiye sahibim.	4	4,9	12	14,8	22	27,2	34	42,0	9	11,1
Ülkemizdeki turizm kapsamında engellilere yönelik mevcut yasal düzenlemeler yeterlidir.	17	21,0	29	35,8	25	30,9	6	7,4	3	3,7
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemelerin uygulanması zordur.	6	7,4	28	34,6	18	22,2	18	22,2	9	11,1
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemelerle ilgili denetimler düzenli olarak yapılmaktadır.	19	23,5	30	37,0	17	21,0	10	12,3	4	4,9
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemeler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.	18	22,2	33	40,7	17	21,0	12	14,8	1	1,2
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemelerin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruşları ve turizm sektörü arasında daha çok işbirliğine ihtiyaç vardır.	1	1,2	2	2,5	1	1,2	27	33,3	50	61,7
Engelli turistlerin kullanımına uygun olmayan tesisler yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir.	1	1,2	1	1,2	15	18,5	23	28,4	40	49,4
Devlet, işletmelerin engelsiz turizm pazarına girmesi konusunda teşvik edici olmalıdır.	1	1,2	3	3,7	33	40,7	42	51,9	79	97,5
Seyahat acentalarının vermiş olduğu hizmetler engelsiz turizm	21	25,9	37	45,7	18	22,2	4	4,9	1	1,2

Önermeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
pazarı için yeterlidir.										
Seyahat acentası yöneticileri engelsiz turizmin bilincindedir.	15	18,5	33	40,7	26	32,1	6	7,4	1	1,2
Seyahat acentası yöneticileri otelleri engelsiz turizm konusunda teşvik etmektedir.	12	14,8	32	39,5	12	14,8	16	19,8	9	11,1
Seyahat acentalarının otellerden talep ettiği engelli uygulamaları bulunmaktadır.	7	8,6	27	33,3	19	23,5	24	29,6	3	3,7
Seyahat acentalarının yapmış olduğu engelli uygulamaları engelsiz turizm pazarındaki konumumuzu etkilemektedir.	5	6,2	22	27,2	27	33,3	21	25,9	6	7,4
Engelsiz turizm pazarına yönelik yeterli bilgiye sahibim.	2	2,5	15	18,5	26	32,1	33	40,7	3	3,7
Engelsiz turizm pazarına girmek işletmemize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	2	2,4	8	9,9	20	24,7	37	45,7	13	16,0
Engelsiz turizm pazarı niş (özel) bir pazardır.	1	1,2	6	7,4	16	19,8	38	46,9	20	24,7
Engelli turistler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar.	25	30,9	25	30,9	15	18,5	12	14,8	4	4,9
Engelsiz turizm pazarına girmek konusunda işletmemizi hazır hissetmiyorum.	6	7,4	19	23,5	22	27,2	21	25,9	11	13,6
Engelsiz turizm pazarına girmek işletmemize değer katmaktadır.	1	1,2	1	1,2	18	22,2	48	59,3	13	16,0
Engelsiz turizm pazarı girilmesi zor bir pazardır.	6	7,4	14	17,3	31	38,3	19	23,5	9	11,1
Engelsiz turizm pazarına yönelik tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmelidir.	2	2,5	3	3,7	17	21,0	41	50,6	18	22,2
Engelsiz turizm pazarına girmek işletmemize ekonomik kazanç sağlamaktadır.	4	4,9	10	12,3	23	28,4	32	39,5	12	14,8
Engelsiz turizm pazarına girmek maliyetlerimizi arttırmaktadır.	2	2,5	27	33,3	21	25,9	24	29,6	7	8,6
İşletmemiz engelsiz turizm pazarına özel pazarlama stratejileri uygulamaktadır.	14	17,3	40	49,4	17	21,0	7	8,6	2	2,5
Engelsiz turizm pazarı göz ardı edilebilir bir pazardır.	20	24,7	31	38,3	14	17,3	13	16,0	2	2,5
Engelsiz turizm pazarına girmek diğer müşterileri olumsuz etkilemektedir.	18	22,2	34	42,0	18	22,2	8	9,9	2	2,5
Engelli turistler için özel tesisler inşa edilmelidir.	9	11,1	17	21,0	9	11,1	29	35,8	17	21,0
Alanya destinasyonu engelsiz turizm pazarı için uygundur.	1	1,2	8	9,9	18	22,2	34	42,0	20	24,7
Destinasyon yöneticileri engelsiz turizmin bilincindedir.	5	6,2	11	13,6	24	29,6	28	34,6	13	16,0

Önermeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Destinasyon yöneticileri işletmeleri engelsiz turizm konusunda teşvik etmektedir.	5	6,2	11	13,6	22	28,4	20	27,2	20	24,7
Destinasyondaki alanlarda (tarihi, turistik alanlar vb.) yer alan engelli uygulamaları engelsiz turizm pazarındaki konumuzu etkilemektedir.	1	1,2	6	7,4	13	16,0	38	46,9	23	28,4
Destinasyonun engelli turistlere sağlamış olduğu imkanlar (ulaşım, eğlence, alışveriş vb.) engelsiz turizm pazarındaki konumuzu etkilemektedir.	2	2,5	5	6,2	14	17,3	35	43,2	25	30,9

Tablo 2 incelendiğinde yöneticilerin genel anlamda işletmelerini engelli turizmine uygun gördükleri buna karşın işletmelerinde yer alan engelsiz yatak odası sayılarını arttırmayı düşünmedikleri görülmektedir. Yöneticilerin çalışanlar ile ilgili düşünceleri incelendiğinde; işletmelerinde çalışanların engelsiz bilincinde olduğunu buna karşın engelli turistlere yönelik herhangi bir eğitim verilmediğinibelirtmişlerdir. Turizm mevzuatında yer alan engelli uygulamaları ve bu konudaki denetimler incelendiğinde ise yöneticiler mevzuatta yer alan uygulamalar hakkında yeterli bilgiye sahip olduklarını buna karşın uygulamaların ve denetimlerin yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Tablo 2'de yer alan seyahat acentaları ile ilgili sorular incelendiğinde verilen cevapların genellikle olumsuz olduğu, yöneticilerin seyahat acentalarının engellilere yönelik uygulamalarını yetersiz buldukları görülmektedir. Yöneticilerin engelsiz turizm pazarına yönelik görüşleri incelendiğinde ise engelsiz turizm pazarının bilincinde oldukları belirlenmiştir. Tablo 2'de yer alan destinasyon ile ilgili sorular incelendiğinde ise yöneticilerin Alanya destinasyonunu engelli turistler için uygun buldukları anlaşılmaktadır.

Güvenirlik ve Faktör Analizleri

Çalışmada konaklama işletmeleriüst düzey yöneticilerinin engelsiz turizm pazarına yönelik tutumlarına ilişkin ölçeğin güvenirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenirlik değeri (Cronbach Alpha katsayısı) 0.70 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, ölçeğin "oldukça güvenilir" olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999, s.522; Akgül ve Çevik, 2005, s.435). Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili güvenilirlik değerleri de (Cronbach Alpha katsayıları) kabul edilebilir sınırlar içindedir. Ölçeğe ilişkin güvenirlik değerleri Tablo 3'de yer almaktadır.

Elde edilen Cronbach Alpha sonucuna göre, değişkenleri daha sağlıklı belirleyebilmek ve ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla verilere faktör analizi uygulanmıştır. Verilere uygulanan temel bileşenler (principalcomponent) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen saçılma diyagramına (screeplot) göre

özdeğerleri (eigenvalue) 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. İlk faktör analizinde ölçekte yer alan 41 maddenin 12 faktör altında toplandığı görülmüştür. Ancak, düşük yüklenme değerine (<0.50) sahip ve/veya çapraz yüklenen 17 madde bir sonraki faktör analizine dahil edilmemiştir. Ayrıca, Barlett testi sonucu 742.783 değeri ve p<0.001 düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0.609olarak gerçekleşmiştir ve bu değerler kabul edilebilir sınırlar içindedir (Bayram, 2004, s.138; Akgül ve Çevik, 2005, s.428; Altunışık vd., 2005,s.220).Faktör analizi sonucunda 24 maddenin sekiz faktör altında, toplam farkı (varyansı) %71,2 oranında tanımlayarak oluştuğu saptanmıştır.Sonuçlar incelendiğinde bu sekiz faktör sırasıyla; "işletme", "yasal düzenlemeler", "seyahat acentası", "bilgi ve bilinç", "destinasyon", "devlet ve işbirliği", "değer ve kazanç" ve "yeterlilik" olarak adlandırılmıştır. Faktör analizi sonuçları Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3.Faktör Analizi

Faktörler	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Özdeğerler	3.737	3.023	2.678	2.016	1.949	1.470	1.137	1.077
Varyansı Açıklama Oranı %	15.569	12.596	11.159	8.398	8.120	6.125	4.739	4.486
Faktörlerin Güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha)	.821	.800	.719	.677	.840	.579	.666	.493
Faktör 1: İşletme								
İşletmemiz içerisinde engelli turistler rahatlıkla hareket edebilirler.	.842							
İşletmemizde bulunan genel alanlar (otopark, lobi, asansör, genel tuvalet, restoran vb.) engelli turistlerin kullanımına uygundur.	.822							
İşletmemizde bütün engelli turistler (fiziksel, görme, işitme vb.) rahatlıkla konaklayabilirler.	.773							
İşletmemizde çalışanlar engelli turistlerle iyi iletişim kurabilirler.	.680							
İşletmemizde bulunan engelsiz yatak odaları engelli turistlerin kullanımına uygundur.	.646							
Faktör 2: Yasal Düzenlemeler								
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemelerle ilgili denetimler düzenli olarak yapılmaktadır.		.823						
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemeler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaktadır.		.809						
Ülkemizde turizm kapsamında engellilere yönelik mevcut yasal düzenlemeler yeterlidir.		.767						

Faktörler	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Özdeğerler	3.737	3.023	2.678	2.016	1.949	1.470	1.137	1.077
Varyansı Açıklama Oranı %	15.569	12.596	11.159	8.398	8.120	6.125	4.739	4.486
Faktörlerin Güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha)	.821	.800	.719	.677	.840	.579	.666	.493
Faktör 3: Seyahat Acentası								
Seyahat acentası yöneticileri otelleri engelsiz turizm konusunda teşvik etmektedir.			.821					
Seyahat acentalarının otellerden talep ettiği engelli uygulamaları bulunmaktadır.			.785					
Seyahat acentalarının yapmış olduğu engelli uygulamaları engelsiz turizm pazarındaki konumumuzu etkilemektedir.			.663					
Seyahat acentası yöneticileri engelsiz turizmin bilincindedir.			.590					
Faktör 4: Bilgi ve Bilinç								
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemeler hakkında yeterli bilgiye sahibim.				.806				
Engelsiz turizm pazarına yönelik yeterli bilgiye sahibim.				.746				
Destinasyon yöneticileri engelsiz turizmin bilincindedir.				.631				
Faktör 5: Destinasyon								
Destinasyondaki alanlarda (tarihi, turistik alanlar vb.) yer alan engelli uygulamaları engelsiz turizm pazarındaki konumumuzu etkilemektedir.					.915			
Destinasyonun engelli turistlere sağlamış olduğu imkânlar (ulaşım, eğlence, alışveriş vb.) engelsiz turizm pazarındaki konumumuzu etkilemektedir.					.859			
Faktör 6: Devlet ve İşbirliği								
Devlet, işletmelerin engelsiz turizm pazarına girmesi konusunda teşvik edici olmalıdır.						.777		

Faktörler	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Özdeğerler	3.737	3.023	2.678	2.016	1.949	1.470	1.137	1.077
Varyansı Açıklama Oranı %	15.569	12.596	11.159	8.398	8.120	6.125	4.739	4.486
Faktörlerin Güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha)	.821	.800	.719	.677	.840	.579	.666	.493
Turizm kapsamında engellilere yönelik yasal düzenlemelerin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve turizm sektörü arasında daha çok işbirliğine ihtiyaç vardır.						.707		
Engelli turistlerin kullanımına uygun olmayan tesisler yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir.						.555		
Faktör 7: Değer ve Kazanç								
Engelsiz turizm pazarına girmek işletmemize değer katmaktadır.							.861	
Engelsiz turizm pazarına girmek işletmemize ekonomik kazanç sağlamaktadır.							.798	
Faktör 8: Yeterlilik								
Engelsiz turizm pazarına girmek konusunda işletmemizi hazır hissetmiyorum.								.778
Engelsiz turizm pazarı göz ardı edilebilir bir pazardır.								.738
Kaiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy.609								
Bartlett’s Test of Sphericity742.783 p=0,000								
Toplam varyansı açıklama oranı % %71.193								
Ölçeğin Genel Güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0.699								

Mann -Whitney-Uve Kruskal-Wallis Testleri

Konaklama işletmeleri yöneticilerinin demografik değişkenlere göre engelli turizmine yönelik tutumlarının farklılık gösterip göstermediğini saptayabilmek için Mann-Whitney-U ve Kruskal-Wallis testleri kullanılmıştır.

Tablo 4. Mann-Whitney U Testleri

Tanıtıcı Özellikler		İşletme	Yasal Düzenlemeler	Seyahat Acentası	Bilgi ve Bilinç	Destinasyon	Devlet ve İşbirliği	Değer ve Kazanç	Yeterlilik
Cinsiyet	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
Erkek	58	38,71	42,66	38,64	40,89	39,53	40,97	36,16	43,86
Kadın	23	46,78	36,80	46,96	41,28	44,72	41,09	53,22	33,78
Mann-Whitney U testi		Z=-1,399 p=0,162	Z=-1,019 p=0,308	Z=-1,444 p=0,149	Z=-0,069 p=0,945	Z=-0,932 p=0,352	Z=-0,021 p=0,983	Z=-3,024 **p=0,002***	Z=-1,758 p=0,079
Turizm Eğitimi Alma Durumu	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
Evet	52	37,15	40,83	37,56	42,04	41,94	39,13	38,35	42,70
Hayır	29	47,90	41,31	47,17	39,14	39,31	44,34	45,76	37,95
Mann-Whitney U testi		Z=-1,979 **p=0,048***	Z=-0,089 p=0,929	Z=-1,774 p=0,076	Z=-0,537 p=0,591	Z=-0,502 p=0,616	Z=-0,979 p=0,327	Z=-1,397 p=0,163	Z=-0,882 p=0,378
Engellilik ile İlgili Eğitim Alma Durumu	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
Evet	17	44,94	39,18	52,18	53,62	42,68	47,79	41,44	43,76
Hayır	64	39,95	41,48	38,03	37,65	40,55	39,20	40,88	40,27
Mann-Whitney U testi		Z=-0,780 p=0,435	Z=-0,363 p=0,717	Z=-2,217 **p=0,027***	Z=-2,510 **p=0,012***	Z=-0,344 p=0,731	Z=-1,373 p=0,170	Z=-0,089 p=0,929	Z=-0,551 p=0,582
Mean Rank : …..; *:p<0,05; 1: Tamamen katılıyorum …….5: Hiç Katılmıyorum									

Tablo 4'de "cinsiyet", "turizm eğitimi alma durumu" ve "engellilik ile ilgili eğitim alma durumu" gruplarına uygulanan Mann-Whitney U testlerinin sonuçları verilmiştir. "Cinsiyet" grubu incelendiğinde "değer ve kazanç" faktöründe cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu, diğer faktörlerin algılanmasında ise farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. "Turizm eğitimi alma durumu" grubu incelendiğinde "işletme" faktöründe turizm eğitimi alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu, diğer faktörlerin algılanmasında ise farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Son olarak "engellik ile ilgili eğitim alma durumu" grubu incelendiğinde "seyahat acentası" ile "bilgi ve bilinç" faktörlerinin engellik ile ilgili eğitim alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu, diğer faktörlerin algılanmasında ise herhangi bir farklılığın olmadığı saptanmıştır.

Tablo 5. Kruskal-Wallis Testleri

Tanıtıcı Özellikler		İşletme	Yasal Düzenlemeler	Seyahat Acentası	Bilgi ve Bilinç	Destinasyon	Devlet ve İşbirliği	Değer ve Kazanç	Yeterlilik
Yaş	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
18-25 yaş	1	51,00	63,50	33,00	5,50	40,00	48,50	2,50	73,00
26-32 yaş	19	40,89	35,82	48,71	36,32	35,00	37,71	38,16	46,34
33-40 yaş	27	38,23	46,54	37,50	46,61	45,76	41,89	46,63	41,11
41-48 yaş	19	49,18	35,61	42,71	39,97	39,58	48,39	37,39	37,24
49-55 yaş	12	32,88	49,33	37,04	42,00	43,00	33,04	38,92	39,88
56 yaş ve üzeri	3	43,50	17,33	31,33	34,50	37,50	36,33	52,33	23,83
Kruskal-Wallis Testi		p=0,501	p=0,108	p=0,587	p=0,423	p=0,735	p=0,539	p=0,301	p=0,410
Eğitim	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
İlköğretim	1	34,50	12,50	49,50	10,50	40,00	34,50	32,00	73,00
Lise	8	55,94	36,12	39,31	33,62	30,25	47,69	44,12	38,31
Önlisans	13	52,92	48,00	41,62	47,62	40,69	43,58	36,00	40,42
Lisans	51	35,98	40,34	39,58	39,70	42,75	40,18	41,71	41,42
Lisansüstü	8	39,50	42,25	49,69	49,75	41,19	36,19	42,62	37,94
Kruskal-Wallis Testi		p=0,059	p=0,545	p=0,831	p=0,304	p=0,714	p=0,855	p=0,908	p=0,706
Otel Sınıfı	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
5 yıldız	23	42,07	36,43	50,39	40,48	40,30	41,70	43,89	39,74
4 yıldız	28	45,86	46,14	40,45	43,30	40,98	41,07	36,12	45,38
3 yıldız	8	16,25	36,38	27,31	50,31	31,69	38,75	46,75	41,19
Müstakil Apart	9	42,72	36,78	40,67	24,44	41,00	27,56	43,78	31,00
Otel	6	26,92	42,42	22,92	56,33	55,75	53,83	37,00	51,42
Apart Otel	7	56,21	44,93	43,93	31,00	41,36	47,29	44,29	31,36
Kruskal-Wallis Testi		**p=0,009***	p=0,689	p=0,071	p=0,076	p=0,559	p=0,349	p=0,761	p=0,401
Oda Sayısı	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
0-50 oda	7	39,00	31,71	44,86	29,64	47,79	53,86	50,14	35,21
51-80 oda	10	21,45	41,55	41,15	41,35	37,70	36,15	47,80	48,10
81-110 oda	12	45,79	36,62	38,79	40,71	41,25	35,92	39,08	35,50
111-140 oda	1	23,50	43,00	49,50	36,50	13,00	48,50	78,00	34,50
141-170 oda	12	48,62	36,00	31,33	34,33	37,08	49,75	41,83	56,67
171- 200 oda	8	37,19	49,12	17,00	49,31	43,94	38,81	36,38	30,00
201 oda üzeri	31	44,50	44,39	50,60	44,15	42,10	38,56	37,16	39,13
Kruskal-Wallis Testi		p=0,114	p=0,715	**p=0,013***	p=0,641	p=0,816	p=0,481	p=0,434	p=0,145
Pozisyon	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
İ.Sahibi/Hissedar	33	40,92	39,98	38,59	41,23	42,76	43,92	42,26	44,39
Genel Müdür	32	41,05	43,50	39,20	39,28	37,17	37,05	40,52	35,50
G. Müdür Yrd.	9	35,22	32,44	36,06	40,17	48,00	47,61	29,11	55,44
Diğer	7	48,57	45,36	66,93	48,86	41,21	36,79	52,57	31,57
Kruskal-Wallis Testi		p=0,734	p=0,597	**p=0,023***	p=0,805	p=0,577	p=0,481	p=0,228	p=0,069
Bulunduğu Otelde Çalışma Süresi	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
0-3 yıl	20	41,40	37,62	53,00	40,32	36,70	44,05	36,72	40,32
4-6 yıl	19	35,95	40,26	38,76	37,79	41,76	27,97	40,92	41,29
7-9 yıl	11	43,73	29,55	49,36	36,45	44,09	55,86	44,73	50,36
10-12 yıl	7	47,79	48,07	29,36	45,36	38,07	29,43	50,43	48,43
13-15 yıl	10	47,60	45,85	27,65	38,80	35,10	48,35	39,90	27,80
16 yıl ve üzeri	14	37,04	48,82	35,68	49,29	49,36	43,18	40,36	39,93
Kruskal-Wallis Testi		p=0,728	p=0,332	**p=0,028***	p=0,716	p=0,599	**p=0,016***	p=0,819	p=0,330

Tanıtıcı Özellikler		İşletme	Yasal Düzenlemeler	Seyahat Acentası	Bilgi ve Bilinç	Destinasyon	Devlet ve İşbirliği	Değer ve Kazanç	Yeterlilik
Sektörde Çalışma Süresi	n	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank
1-5 yıl	3	42,17	24,00	68,67	47,50	29,33	48,33	49,00	46,00
6-10 yıl	24	40,67	36,67	46,21	35,06	40,29	42,15	42,06	41,79
11-15 yıl	16	38,22	45,44	30,44	50,91	52,12	39,59	47,06	42,97
16-20 yıl	15	47,03	44,10	42,90	38,60	42,77	39,63	31,73	47,70
21-25 yıl	8	48,94	33,12	35,69	32,19	23,31	46,19	44,12	27,44
26 yıl ve üzeri	15	34,00	47,70	39,33	45,73	40,27	37,80	38,83	37,17
Kruskal-Wallis Testi		p=0,625	p=0,367	p=0,100	p=0,252	p=0,084	p=0,947	p=0,510	p=0,460
Mean Rank : …..; *:p<0,05; 1: Tamamen katılıyorum …….5: Hiç Katılmıyorum									

Tablo 5'de "yaş", "eğitim", "otel sınıfı", "oda sayısı", "pozisyon", "bulunduğu otelde çalışma süresi" ve "sektörde çalışma süresi" gruplarına uygulanan Kruskal-Wallis testlerinin sonuçları verilmiştir. Tablo 5 incelendiğinde "yaş", "eğitim" ve "sektörde çalışma süresi" gruplarının faktörleri algılamasında istatistikî anlamda bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. "Oda sayısı", "pozisyon" ve "bulunduğu otelde çalışma süresi" grupları incelendiğinde ise "seyahat acentası" faktörünün algılanmasında istatistikî anlamda farklılığın olduğu, diğer faktörlerin algılanmasında ise anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte, "otel sınıfı" grubu incelendiğinde "işletme" faktörünün algılanmasında istatistikî anlamda bir farklılığın olduğu, diğer faktörlerin algılanmasında ise anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır.

SONUÇLAR

Alanya'da üst düzey konaklama işletmesi yöneticilerinin engelsiz turizm pazarına bakış açılarını belirlemek için yapılan bu çalışmada yöneticilerin anket sorularına verdikleri cevaplar;"işletme", "yasal düzenlemeler", "seyahat acentası", "bilgi ve bilinç", "destinasyon", "devlet ve işbirliği", "değer ve kazanç" ve "yeterlilik" olmak üzere sekiz boyut altında toplanmıştır.

İlk boyut olan "işletme" incelendiğinde yöneticilerin genellikle işletmelerini engelsiz turizm pazarına uygun gördüğü ve işletmede çalışanların engelli turistlere yeterli hizmeti verdiği görüşüne sahip oldukları saptanmıştır. Bu boyut ile ilgili yapılan Kruskal-Wallis testi incelendiğinde otellerin sınıflarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu farklılık apart otel yöneticilerinin diğer otel sınıfları yöneticilerine göre işletmelerini engelli turizme daha uygun görmelerinden kaynaklanmaktadır. Bu farkın apart otel sınıflarında uygulanan mevzuat ve düzenlenmelerin diğer otel sınıflarına göre farklılık göstermesinden dolayı ortaya çıktığı söylenebilir. Bu boyut ile ilgili yapılanMann-Whitney U testinde ise turizm eğitimi almamış yöneticilerin, turizm eğitimi almış yöneticilere göre işletmelerini engelsiz turizme daha hazır gördükleri saptanmıştır.

Ankette yer alan "yasal düzenlemeler" boyutu incelendiğinde yöneticilerin genel anlamda mevzuatta yer alan engelli uygulamaları hakkında bilgi sahibi olduğu buna karşın

uygulamaları yeterli bulmadığı görülmektedir. “Yasal düzenlemeler” boyutu incelenirken bu boyutun “devlet ve işbirliği” boyutu ile birlikte yorumlanması daha yerinde olacaktır. Yasal düzenlemeleri yetersiz bulan yöneticiler bu düzenlemelerin uygulanmasında ve geliştirilmesinde devletin daha aktif rol oynaması gerektiğini belirtmiş olup yapılacak iyileştirmelerin sivil toplum kuruluşları ve turizm sektörü ile işbirliği içinde yapılması gerektiğini vurgulamışlardır.

Anketteki “seyahat acentası” boyutu incelendiğinde yöneticilerin seyahat acentalarının yapmış olduğu engelli uygulamalarını yetersiz bulduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda, seyahat acentası yöneticilerinin engelsiz turizm bilincinde olmalarının ve konaklama işletmelerini teşvik etmelerinin önemli olduğu; ayrıca seyahat acentalarının kendi bünyelerinde engelli uygulamalarını geliştirmelerinin engelsiz turizm pazarını olumlu yönde etkileyebileceği söylenebilir. Yapılan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri incelendiğinde bazı gruplarda farklılaşmaların olduğu görülmektedir. Bufarklılaşmanın ise her konaklama işletmesinin farklı uygulamalarıolan farklı seyahat acentaları ile çalışması nedeniyle ortaya çıktığı düşünülmektedir.

Ankette yer alan “bilgi ve bilinç”, “değer ve kazanç” ile “yeterlilik” boyutlarını oluşturan sorular incelendiğinde bu boyutların beraber yorumlanması daha uygun olacaktır. “Bilgi ve bilinç” boyutu incelendiğinde yöneticilerin engelsiz turizm pazarı hakkında yeterli bilgiye sahip oldukları görülmektedir. Bu boyuta uygulanan Mann-Whitney U testi sonucuna göre,beklendiği üzereengellilik ile ilgili eğitim almış yöneticilerin almamış yöneticilere göre engelsiz turizm pazarına yönelik daha fazla bilgi ve bilince sahip oldukları saptanmıştır. Bunun yanında yöneticiler işletmelerini engelsiz turizm pazarı için hazır hissetmemekle birlikte engelsiz turizm pazarının göz ardı edilemeyeceğini de belirtmişlerdir. Ayrıca yöneticiler engelsiz turizm pazarının göz ardı edilmediği takdirde işletmenin değer ve kazanç elde edeceğini de belirtmektedirler. Alınan sonuçlar yöneticilerin tesislerini yeterli bulmasına karşın işletmelerini engelsiz turizm pazarı için henüz hazır hissetmediklerini de göstermektedir. Bu durum yöneticilerin engelsiz turizm pazarını yeterince tanımamalarından dolayı çekimser oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Anketin “destinasyon” boyutu incelendiğinde ise yöneticilerin genel anlamda Alanya destinasyonunu engelsiz turizm pazarı açısından uygun buldukları görülmüştür. Türkiye’de ilk ENAT üyesi destinasyon olan Alanya’da bugüne kadar yapılan engelli uygulamaları da yöneticilerin bu görüşünü olumlu yönde etkilemektedir. Alanya destinasyonunda yer alan engelli uygulamalarının geliştirilmesi ve mevcut düzenlemelerin sürdürülebilirliği konaklama işletmelerinin engelsiz turizm pazarında yer almalarını olumlu yönde etkileyebilecektir.

Kitlesel ve mevsimsel turizmin yapıldığı Alanya destinasyonunda gerek sezon uzunluğunun arttırılması gerekse kitlesel turizm ile birlikte alternatif turizm pazarlarına girilebilmesi için işletmelerin yapacağı engelli uygulamaları ve yöneticilerin engelsiz turizm bilincinde olması büyük önem taşımaktadır. İşletmelerde strateji ve politikaların

belirlenmesinde son karar verici konumunda olan üst düzey yöneticilerin engelsiz turizm pazarı bilincinde olmaları işletmelere değer ve kazanç sağlayacaktır. Üst düzey yöneticilerin engelsiz turizm pazarına bakış açılarının belirlenmesi amacı ile yapılan bu çalışmanın ileride farklı ve büyük örneklemlerle tekrarlanması konuya ilişkin daha detaylı bilgi edinilmesini de sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamalar*, Ankara: Emek Ofset.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*,Sakarya:Sakarya Kitabevi.

Albayrak, T. (2006). Niş Pazarlama Prensipleri ve Ortepedik Destek Ürünleri Pazarı Örneği, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 11, 219-235.

APGEM, (2012). *Antalya'da Engelli Turizmin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma*, Antalya: Yiğitler Grup Reklam Matbaa.

Arola, E., Cooper, C. & Cooper, R. (2011). Encounters of Disabled Customers on the Tourism Stage, In Buhalis, D. and Darcy S. (Eds), *Accessible Tourism Concepts and Issues*, Bristol: Channel View Publications.

Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Muğla Üniversitesi Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.

Atef, T. M. (2011). Assessing the Ability of the Egyptian Hospitality Industry to Serve Special Needs Customers. *Managing Leisure*, 16, 231-242.

Bayram, N. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*, Bursa: Ezgi Kitabevi.

Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). Indroduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, In Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds), *Accessible Tourism Concepts and Issues*, Bristol: Channel View Publications.

Burnett, J. J. & Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer, *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.

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, 32-44.

Darcy, S. and Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 468-476.

Kim, W. G., Stonesifer, H. W. & Han J. S. (2012). Accommodating the Needs of Disabled Hotel Guests: Implications for Guests and Management, *International Journal of Hospitality Management, 31, 1311-1317.*

Metin, A. (2013). *Engelsiz Turizmde Ulaşılabilirliğin Önemi ve Ulaşılabilirlik Kriterleri*, [URL: http://worldhealthand3rdagetourism.org/PDFs/Ayhan_METIN.pdf] (06.01.2014).

Murray M. & Sproats J. (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia, *Journal of Tourism Studies*. 1, 9-14.

O'Neill, M. & Knight, J. (2000). DisabilityTourismDollars in Western AustraliaHotels, *HospitalityRewiews,* 2 (18), 72-88.

Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, Eskişehir:Kaan Kitabevi.

Tozlu, E., Mercan, Ş. O. ve Atay, L. (2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesi ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma, *Aksaray Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi,* 1(4), 1-16.

World Health Organizastion, (2011). *World Report of Disability Summary*, Malta: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.

Yau, M. K., McKercher, B. & Packer, T. L. (2004). Travelling with Disability More than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, 4 (31), 946-960.

Yaylı, A. ve Öztürk Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (17), 87-97.

Yenişehirlioğlu, E. (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *International Journal of Economics and Administrative Studies*, 11, 51-74.