

## Doğa Temelli Erişilebilir Turizm: Rize Örneği (Nature-Based Accessible Tourism: Case of Rize)

\*Elif ACUNER<sup>a</sup>, Ahmet TAYFUN<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Recep Tayyip Erdoğan University, Ardeşen Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Rize/Turkey

<sup>b</sup> Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

*Gönderim*

*Tarihi: 15.02.2016*

*Kabul*

*Tarihi: 24.05.2016*

### Anahtar Kelimeler

Erişilebilir turizm

Doğa temelli turizm

Rize

### Keywords

Accessible tourism

Nature-based tourism

Rize

### Öz

Çeşitli engelleri olan bireylerin turizm hareketine katılabilmek için bazı özel ihtiyaçları olsa da bu bireylerin turizme katılma motivasyonları ve turizme katılma hakları engelsiz bireylerle aynıdır. Bu çalışmada engelli bireylerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılması Rize İli ölçeğinde incelenmiştir. Çalışmada karma araştırma yöntemi tercih edilmiş ve ağırlıklı olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın deseni karma yöntem araştırma desenlerinden gömülü teoridir. Nicel verileri analiz etmek için Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır. Çalışmanın evreni Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleridir. Çalışmada nitel verileri toplamak için standartlaştırılmış açık uçlu görüşme formu kullanılmıştır. Nicel verilerini elde etmek içinse konaklama işletmeleri ve seyahat acentelerine yönelik iki anket formundan faydalanılmıştır. Verilerin analizinde açık kodlama ve eksen kodlamaları ardından seçici kodlamada merkez kategori “uygulama” olarak belirlenmiştir.

### Abstract

Although the individuals with several disabilities have certain special needs in order to participate in tourism, these individuals’ motivation and the right of participation into tourism are the same as healthy individuals. This study investigates the disabled individuals’ participation into nature-based tourism activities in Rize. Although the study adopts mixed method research, it is mainly based on a qualitative research paradigm. Research design of the study is the grounded theory. In order to analyse the quantitative data a Mann-Whitney –U test was employed. The sample of the study is the travel and accommodation enterprises in Rize. The qualitative data was gathered through standardised open ended interviews. And the quantitative data was collected through two different surveys which were designed for accommodation enterprises and travel agencies. In the analysis of the data, after the open coding and axial coding, the main category was determined as “application” in selective coding phase.

\* Sorumlu Yazar.

[elifacuner@erdogan.edu.tr](mailto:elifacuner@erdogan.edu.tr)

(E. Acuner)

## **GİRİŞ**

Turizm dünyada hızla gelişen ve genişleyen bir endüstri olma özelliğini korumaktadır. Özellikle kitle turizminin oluşturduğu baskıları hafifletmek, turizm endüstrisinin hem zamansal hem de mekânsal yığılma problemine çözüm getirmek için turizm otoriteleri tarafından oldukça desteklenen alternatif turizm çeşitleri de yükselen bir ivme ile daha geniş bir coğrafyaya yayılmakta ve oldukça geniş bir ürün çeşitliliği sunmaktadır. Alternatif turizm çeşitlerinden birisi olarak doğa temelli turizm ise günümüzde turizm endüstrisi içerisinde en hızlı gelişen segmentlerden birisidir. Doğa temelli turizmde esas olan, turizme katılmadaki temel amacın doğa ile ilişkili bir aktivite olmasıdır. Turizm faaliyetlerine katılmak bir insan hakkıdır ve turizm faaliyetleri herkes için ulaşılabilir olmalıdır.

Engelli bireylerinde engelsiz bireyler kadar toplumsal yaşama tamamen katılma ve aynı yaşam kalitesinde yaşama hakkı vardır. Dolayısıyla turistik destinasyonların, turizm ürün ve hizmetlerinin herkes için erişilebilir olmaması dolaylı ayrımcılık olmaktadır. Destinasyonların, turizm ürün ve hizmetlerinin herkes için erişilebilir olmasında temel noktalar altyapı olanakları ve bilgi teknolojileridir. Engelli turizm pazarı, hem tıbbi hem de sosyal engelli kişiler ve bu kişilerin sosyal çevreleri ile özel ve önemli bir pazar fırsatıdır. Ayrıca çeşitli tür ve boyutlarda engellere sahip bireyler seyahatlerinde ya refakatçileri ile birlikte seyahat ederler ya da seyahatleri esnasında refakatçiye ihtiyaç duyarlar. Bu durum ise engelli pazarının hacmini önemli derecede etkiler. Toplumsal yaşamın tüm alanlarında ve turizm sektöründe, uzun dönemde, engellilerin görmezden gelindiği bir gelişim düşünülemez.

Rize farklı coğrafi ve kültürel yapısı, zengin ve eşsiz doğal güzellikleri ile kendine has ve özel bir bölgedir. Rize’de doğa temelli turizm kapsamında kuş ve yaban hayatı gözlemciliği, doğa yürüyüşü (trekking), dağcılık, yayla ve festival turizmi, av turizmi, hava sporları turizmi, sportif olta balıkçılığı, akarsu turizmi, atlı doğa yürüyüşü, bisiklet turizmi, kamp karavan turizmi, botanik turizmi, jeep safari, foto safari ve çiftlik turizmi gerçekleştirilmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2016).

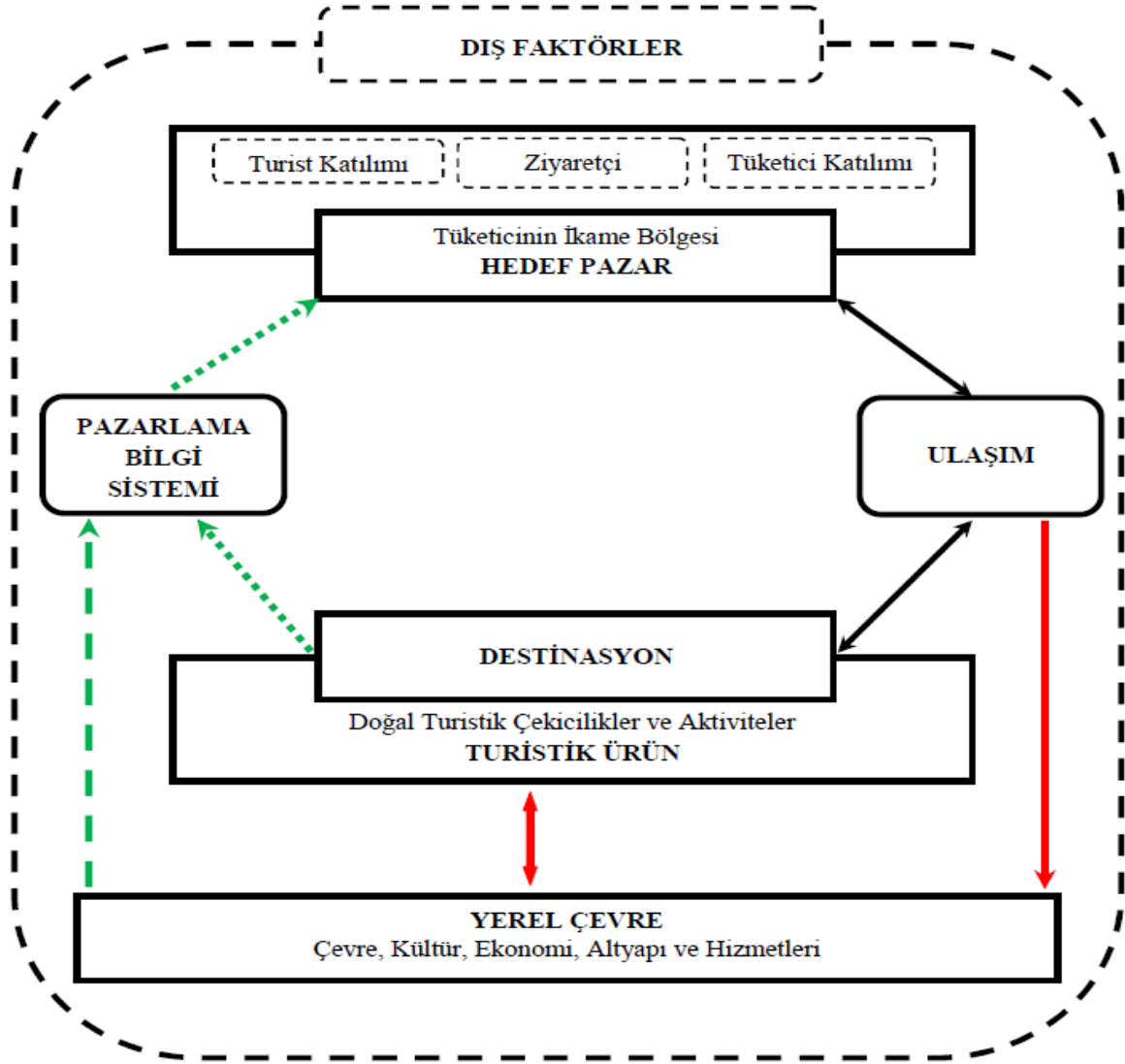
## **DOĞA TEMELLİ TURİZM**

İnsanların turizm hareketine katılmadaki motivasyonları yani beklenti, istek ve tercihleri, yaşam standartlarında, gelirdede, sosyal haklardaki artış ile kent ve iş yaşamının getirmiş olduğu stres ve yoğunlukla her geçen gün değişiklik göstermektedir (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002: 10). Bahsi geçen bu değişim ise klasik turizm şekli olan kitle turizmine alternatif olarak, alternatif turizm türlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Kılıç ve Kurnaz, 2010: 39). Alternatif turizm türlerinin başlangıç noktası doğal çevre, gelenek görenek ve kültürel mirasın korunması ile yerel halkın katılımının desteklenmesi ile doğrudan bağlantılı olarak doğal yaşamın kendisidir (Agaliotou, 2015: 293).

Alternatif turizm türlerinden biri olarak doğa temelli turizm destinasyondaki yaban hayatı izleme, doğal çevre ile bütünleşmiş kültürleri tanıma, sürdürülebilir ekosistemlerin sağlandığı alanları ziyaret

etmek gibi doğal ve kültürel unsurlardan yararlanmayı ifade etmektedir (Divinagracia vd., 2012: 87). Doğa temelli turizm ile ilgili üzerinde fikir birliğine varılmış net bir tanım bulunmamaktadır. Çünkü turizm türlerinin sınıflandırılmasında doğa temelli turizm ile ilgili net bir sınırlandırma mevcut değildir. Ayrıca destinasyonda doğal çekim unsurlarına yapılan ziyaretlerden hangilerinin doğa temelli turizm faaliyetleri içerisinde değerlendirileceği konusunda da fikir birliği bulunmamaktadır (Fredman and Tyrväinen, 2010: 179). Doğa temelli turizmin ilk tanımlarından biri “...*nispeten bozulmamış doğa harikalarından direkt yararlanmak...*” şeklinde yapılmıştır (Valentine, 1992:108). Bir diğer erken tanım ise şu şekilde yapılmıştır; “...*nispeten gelişmemiş bölgelerde doğal manzara, su kaynakları, bitki örtüsü ve yaban hayatı gibi kaynaklara doğrudan bağımlılığı olan turizm çeşididir*” (Job ve Paesler, 2013: 19). Tanım yaparken genel olarak kabul görmüş bazı kriterler mevcuttur. Bu kriterler; doğal alanlara ziyaret, doğal çevre deneyimi, aktivitelere katılım ve yerel halkın kalkınması gibi sürdürülebilir gelişim prensiplerinin var oluşu şeklinde sıralanmaktadır (Fredman vd., 2012: 290). Ayrıca yapılan bu ziyaretlerin sürekli yaşanan yer dışındaki doğal alanlara olması gerekliliği vurgulanan bir diğer unsurdur (Priskin; 2001: 641). Buradan yola çıkarak doğa temelli turizm, “...*turizme asıl katılma sebebinin doğa ile ilgili bir aktivite olduğu turizm çeşidi*” olarak tanımlanmaktadır (Matilainen and Lähdesmäki, 2014: 70). Bir diğer tanımda doğa temelli turizm; “...*seyahat amacının tamamen ya da büyük ölçüde doğal güzellikleri deneyimlemek ve açık hava faaliyetlerine katılmak olduğu turizm çeşididir*” şeklinde belirtilmiştir (Tyrväinen vd., 2014: 1). Doğa temelli turizm, doğal ve kültürel çevrenin koruma ve gelişiminde önemli bir model olarak değerlendirilmektedir. Çünkü doğa temelli turizmde planlama ekolojik sistemler merkeze alınarak bölgesel ölçekte sosyal ve ekonomik kalkınma prensipleri uygulanarak gerçekleştirilir (Luzar vd., 1998: 49).

Aşağıda şekil 1’de görüldüğü üzere; doğa temelli turizmin talep tarafını doğal alanları ziyaret ederek; yürüyüş, kayak, yüzme gibi çeşitli faaliyetlere katılan ve turistik mal ve hizmetleri satın alan doğa turistleri oluşturmaktadır. Hedef pazar ise; turizmin sürekli yaşanan yer dışındaki bölgelere olan ziyaretler tanımlamasından yola çıkarak doğa turistlerinin sürekli yaşadıkları bölgelerdir. Sistemin arz tarafı ise; dağlar, göller, ormanlar, plajlar gibi turistik çekim unsuru olan doğal kaynaklardır. Bu kaynaklara erişim, özel sektör, kamu kurum ve kuruluşları ile ziyaretçi büroları, rehberler gibi destinasyon paydaşları tarafından sağlanmaktadır. Doğa temelli turizmin arz tarafını çok yüksek oranla yerel halk oluşturmaktadır. Doğa temelli turizm aktiviteleri ticari ve ticari olmayan aktiviteler şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Ticari doğa temelli turizm aktiviteleri doğal kaynaklara dayanan ve doğal çevrede gerçekleşen turizm ürünlerinin turistler tarafından ödeme yapılarak deneyim edilmesi olarak tanımlanırken (Tangeland ve Aas, 2011: 822), ticari olmayan turizm aktiviteleri doğal kaynaklara dayanan ve doğal çevrede gerçekleşen turistik faaliyetlere turistlerin ücretsiz katılmasıdır (Tangeland vd., 2013: 365).



Şekil 1. Doğa Temelli Turizm Sistemi

Kaynak: Fredman, P. & Tyrväinen, L. (2010). Frontiers in nature-based tourism. *Scandinavian Journal Of Hospitality And Tourism*, 10(3), 177-189.

Birçok çalışma kitle turisti ile alternatif turizm türlerine katılan turistler arasında çok önemli farklılıklar olduğunu desteklemektedir (Mackay vd., 2002:357; Lee ve Bai, 2016:163; Busby vd., 2003:289). Doğa temelli turistlerin genellikle post fordist, daha sık ve daha uzun mesafelere seyahat eden, gittikleri destinasyonda daha uzun süre kalan, yüksek eğitilmiş, hem bireysel hem de hane halkı geliri yüksek ve daha fazla harcama eğiliminde olması beklenen homojen bir grup olduğu belirtilmektedir (Lang ve O'leary, 2008: 160; Arnegger vd., 2010: 921). Ancak Mehmetoğlu doğa temelli turistler ile ilgili yaptığı çalışmasında, doğa temelli turistleri harcama alışkanlıklarına göre; az para harcayanlar ve çok para harcayanlar olarak iki geniş gruba ayırmıştır (Mehmetoğlu, 2007: 213).

## ENGELLİ KAVRAMI

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tanımına göre sağlık; yalnızca hastalık ya da sakatlığın olmaması değil, aynı zamanda fiziksel, zihinsel ve sosyal anlamda tam bir iyilik halidir. Örgüt, engelliliği ise; vücut fonksiyonlarında ya da yapısındaki fiziksel ya da yapısal bir bozukluk, bireyin bir hareketi ya da faaliyeti yürütmede karşılaştığı zorlukları kapsayan hareket kısıtlılığı ve bireyin sosyal yaşamdaki konumundan kaynaklı yaşadığı sorunları kapsayan katılım kısıtlılığını içeren şemsiye bir terim olarak tanımlamıştır (WHO, 2015a). Yani engellilik sadece bir sağlık sorunu değil sosyal tarafı da olan, bir kişinin bedensel özellikleri ve yaşadığı toplumun özellikleri arasındaki etkileşimi yansıtan karmaşık bir olgudur (Buhalis ve Michopoulou, 2011: 146). Sosyal engellilik; toplumsal yaşamdaki fırsatlardan fiziksel ya da sosyal engellerden dolayı diğer insanlarla eşit düzeyde yararlanamamayı ya da hiç yararlanamamayı ifade etmektedir (Shaw ve Coles, 2004: 399). Sosyal engellilik boyutları; yaşlılık, hamilelik, bebekli aileler, geçici sakatlıklar, inançları gereği, sağlık nedeniyle ya da vejetaryenlik gibi tercihler nedeniyle yiyecek içeceklerle ilgili engeller olarak sıralanabilir (Federal Ministry Of Economics And Technology, 2004: 13; European Network For Accessible Tourism-ENAT, 2015). Tıbbi engellilik boyutu ise; fiziksel hareketlilik, duyuşsal ve bilişsel engeller olarak sıralanmaktadır. Fiziksel hareketlilik engellilik boyutu; bacakları, ayakları, sırtı, boynu, elleri veya kolları etkileyen çeşitli seviyelerde hareket kısıtlılığını, duyuşsal engellilik boyutu; sınırlı görme kabiliyeti ya da tamamen görme engelini ve tamamen duyma engeli ya da zor duymayı, dili anlamlı ya da akıcı kullanma engelini, bilişsel (zihinsel engel ya da ruhsal problem) engellilik boyutu ise; davranış bozukluklarına sebep olan farklı nedenlerden kaynaklı sürekli hastalıkları ifade etmektedir (Vila vd., 2015: 262).

## ERİŞİLEBİLİR TURİZM

Erişilebilir turizm, engelli insanların evrensel turizm ürünlerine ve çevreye bağımsız, eşit ve insan onuruna yaraşır bir şekilde ulaşmasını sağlayan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Darcy ve Dickson, 2009: 33). Bu tanımda turizm hareketine katılan her türlü engelli bireyin tercih ettiği turizm faaliyetini bağımsız, diğer herkesle eşit ve incinmeden deneyim etmesi gereği dikkat çekicidir. Başka bir tanımda ise erişilebilir turizm, çok farklı özelliklerdeki bir kitle için turizm aktivitelerine ve olanaklarına katılımı sağlamak ya da edinilen turizm deneyimini geliştirmek şeklinde belirtilmektedir (Smith vd., 2014: 8). Bu tanımda “...farklı özelliklerdeki kitle...” ile kast edilen ise tıbbi engel türlerine ek olarak bacağı kırılması, zor bir hamilelik ya da yaşlılık gibi geçici ya da kalıcı tüm engel türleridir. Turistler için seyahat engelleri; içsel, çevresel ve interaktif olarak sınıflandırılmaktadır. Bu engellere maruz kalan bireylerde kişisel güven ve yeterlilik duygusunun zarar gördüğü ve bunun sonucu olarak tekrar bir turistik faaliyete katılma eğiliminin azaldığı görülmektedir (Packer vd., 2007: 281-282).

Birleşmiş Milletler bu engellerin aşılmasını ve toplumsal hayata engellilerin katılmasını amaçlayan çalışmalarda bulunmuştur. Bu kapsamda engelli hakkının evrensel bir insan hakkı olduğu

düşüncesiyle, 13 Eylül 2006 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Merkezince hazırlanan, 30 Mart 2007 tarihinde üye devletlerin imzasına sunulan, 3 Mayıs 2008 tarihinde yürürlüğe giren Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme (United Nations Convention On The Rights Of Persons With Disabilities) önemli bir yere sahiptir. Türkiye'nin de taraf olduğu bu sözleşme, 3 Aralık 2008 tarihinde 5825 sayılı Kanunla uygun bulunmuş 18 Aralık 2008 tarih ve 27084 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Sözleşmenin 30'uncu maddesinin 5'inci fıkrası (e) bendinde sözleşmeye taraf olan devletler, “...Eğlence, turistik, boş zaman aktiviteleri ve spor etkinliklerini organize edenlerin sunduğu hizmetlere engellilerin erişebilmesini...”, “...diğer bireylerle eşit koşullar altında katılabilmesini ...” sağlamakla sorumlu tutulmuştur. Ayrıca Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, turizmin toplum ve çevreye olan olumsuz etkilerini azaltarak sürdürülebilir gelişimini sağlamak için Ekim 1999'da “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi”ni kabul etmiştir. Bildirgenin yedinci bölümü “Turizme Katılma Hakkı”dır ve ilk maddede bireylerin turizme katılımının sağlanması için her türlü engelleyici unsurun ortadan kaldırılması gereğinden bahsedilmektedir (Turizmde Global Etik İlkeler, Bölüm 7, Madde 1).

Günümüzde turizm; yaşam kalitesinin artırılmasına önemli derecede katkısı olan, modern yaşam tarzının içsel ve önemli bir parçasıdır (Figueiredo vd., 2012: 532). Erişilebilirlik, engelli bireylerin fiziksel çevreye, ulaşım imkânlarına, iletişim ve bilgi teknolojilerine, eğitim ve diğer tüm hizmet alanları ile etkinliklere diğer bireylerle eşit seviyede ulaşılmasını ifade eder (Popiel, 2014: 56). Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT) erişilebilir turizmin içeriğini şu şekilde belirtmektedir; *engelsiz destinasyonlar*: destinasyonların alt yapısı ve destinasyon çekiciliklerin tamamı için, *ulaşım*: herkes için erişilebilir hava, kara ve deniz ulaşımı, *yüksek kaliteli hizmet*: sağlanan hizmetlerin eğitimli personel tarafından sunulması, *turistik cazibe merkezleri, sergi vs gibi tüm etkinlikler*: destinasyonda sunulan turistik tüm ürünlerin herkes için erişilebilir olması ve *bilgi*: pazarlama, rezervasyon, internet sayfaları ve hizmetlerle ilgili bilgilerin herkesin erişimine uygun olması (www.accessibletourism.org, 2015). Engelli bireylerin turizm hareketine katılmalarını engelleyen üç bariyer mevcuttur. İlki mimari ve ekolojik faktörler ile sosyal çevrenin tutumlarını da içeren çevresel bariyerler, ikincisi farklı engellilik boyutlarından kaynaklanan iletişim bariyerleri ve son olarak bireyin bilişsel, psikolojik ya da fiziksel durumundan kaynaklı içsel bariyerler (Figueiredo vd., 2012: 532).

Destinasyonların herkes için erişilebilir hale gelmesinin başarılmasındaki temel faktör başta yönetici ve lider olarak yerel yönetimlerin ve diğer paydaşlar ile engelli bireylerin temsil edildiği organizasyonların bir ekip olarak faaliyetleri yürütmesidir (European Foundation Centre-EFC, 2013: 6). Makro düzeyde erişilebilir turizm paydaşları ülkenin turizm otoritesi liderliğinde bir araya gelmelidir ve erişilebilir turizm eylem planları, ülke turizm master planına eklenmelidir (Akıncı, 2013: 421). Erişilebilir turizmin başlangıç noktası erişilebilir bir alt yapı oluşturmak ve potansiyel ziyaretçilere erişilebilir turizm hizmetleri ile ilgili bilgi akışını sağlamaktır. Erişilebilir turizmde bilginin zenginliği, güvenilirliği ve erişilebilirliği büyük önem taşımaktadır. Turistik ürün imkânları

erişilebilir özellikte olsa dahi engelli bireyler bu imkânlarla ilgili bilgilere erişemedikleri sürece turizm faaliyetlerine katılmaları mümkün olmayacaktır (Michopoulou ve Buhalis, 2013: 203). Bilgi akışı müşteri odaklı olarak gerçekleştirilmeli, farklı engellilik boyutlarına ve seviyelerine uygun hizmet sağlayıcıları konusunda ziyaretçilerin kişisel ihtiyaçlarına cevap verecek bilgi talepleri karşılanmalıdır (Eichhorn vd., 2007: 30). Bunu sağlayabilmek için ise misafirlerin ihtiyaçları tam olarak belirlenmeli ve belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda bilgi gereksinimlerini karşılayan sistemler kurulmalıdır. Kurulan bilgi sistemi misafirlerin tatil planlarını yapmasında, tatil esnasında faydalanılacak hizmetlere nasıl ulaşılabileceğini net olarak belirtmek, ihtiyaçlar doğrultusunda misafirleri yönlendirmek, kullanılacak ekipman ve donanımlar hakkında ve yine güvenlik ile destek hizmetleri hakkında bilgi sağlayacak özellikte olmalıdır (Centi vd., 2004: 7). Broşürler, haritalar, şehir rehberleri gibi yazılı materyaller turistik ürünlerle ilgili bilgileri sunmak için en çok kullanılan araçlardır. Birçok yazılı materyal çeşitli engel boyutlarındaki misafirlere uygun olsa da; farklı özelliklerde yazı tipi ve boyutu ile yine yazı ve arka plan arasında uygun bir kontrast ile bu materyaller daha erişilebilir hale getirilebilecektir. Bilgi iletmede kullanılan bir diğer araç resim yazıdır. Resim yazılar özellikle öğrenme güçlüğü olan, okuma güçlüğü olan ve dil sorunu olan misafirler için çok kolay ve etkili bir araçtır (ENAT, 2007: 28-29). Bir diğer bilgi kaynağı ise internet siteleridir. İnternet siteleri misafirler tarafından tatil kararı verirken, rezervasyon yaparken ya da elektronik bilet satın alırken kullanılan birincil kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum engelli misafirler için de geçerlidir. Dolayısıyla internet sitelerinin her türlü engel boyutundaki misafirlerin ihtiyaçlarını karşılar özellikte olması önemlidir (United Nations World Tourism Organization-UNWTO, 2013: 6-7). Engelli misafirlerin başvurduğu temel bilgi kaynaklarından bir diğeri ise seyahat acenteleridir. Seyahat acentelerinin değişik engel boyutundaki misafirlerin ihtiyaçlarını karşılar özellikte hizmet sunarak bu misafirlerin turizm hareketine katılmalarında kolaylaştırıcı ve motive edici etkiye sahip olması gerekmektedir (Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014: 164). Erişilebilir bir alt yapı oluşturmada ilk faktör yapıyı çevrenin erişilebilir özellikte olmasıdır. Çünkü turizmin herkes için erişilebilir olmasında temel koşullardan birisi yapıyı çevreye herkesin ulaşabiliyor olmasıdır (Michopoulou ve Buhalis, 2013: 230). Yapılı çevrenin herkes için erişilebilir olması sadece rahatlık ve konfor ile ilgili bir olgu değildir. Örneğin tekerlekli sandalye kullanmak gibi ciddi hareket engeli olan misafirlerde temel bir koşuldur. Yapılı çevrenin hem iç hem de dış mekânları her türlü engel boyutundaki misafirlerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak inşa edilmelidir (ENAT, 2007: 213). Ayrıca unutulmamalıdır ki yapıyı çevrenin engelli misafirler için tasarlanmış olması engelli misafirlerin tatil kararı vermesinde önemli bir motivasyon kaynağıdır (Pehlivanoğlu, 2012: 6). Bir destinasyonda yapıyı çevre ile ilgili engellerin devlet ve hizmet sektörü ortak planlamalarıyla ortadan kaldırılıp, engelli misafirlerin de seyahat ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88-89). Bu düzenlemelere örnek olarak; görme engelli misafirler için sesli yönlendirme, işitme engeli olan misafirler için görsel yönlendirme, çocuklar ve dil güçlüğü olan misafirler için resimli ve renk kodları ile hazırlanmış

yönlendirme, tekerlekli sandalye kullanan ya da bebek arabası ile seyahat eden misafirler için fiziksel düzenlemeler verilebilir. Erişilebilir alt yapının ikinci unsuru ulaşım"dır. Çeşitli engel boyutlarındaki misafirlerin destinasyona, destinasyonda ise turistik çekim unsurlarının tamamına erişilebilirlik sağlanması erişilebilir turizm için anahtar faktörlerdendir (Tóht ve Dávid, 2010: 667). Bu bağlamda caddelerde, kaldırımlarda ve yerel çevrenin tamamında her türlü engel boyutundaki misafirlerin hareket kabiliyeti sağlanmalıdır (ENAT, 2007: 25). Destinasyonun ulaşım konusunda erişilebilir olmasında; havayolu ulaşımı, toplu taşıma araçları, erişilebilir taksiler ve erişilebilir araç kiralama hizmeti sistemlerinde engelli misafirlerin ihtiyaçlarını karşılayacak düzenlemeler yapılmalıdır (Darcy, 1998: 54-55). Değnilmesi gereken bir diğler husus teknik yardım ve ekipman hizmetidir. Erişilebilirliğin arttırılmasında destinasyonu ziyaret eden misafirlere demirbaş şeklinde ya da geçici kullanmak üzere çeşitli ekipmanlar sağlanarak teknik yardımda bulunulmalıdır (ENAT, 2007: 26). Teknik yardım ve ekipman hizmeti sunmak turizm işletmeleri için doluluk oranlarını arttırmada bir strateji olarak kullanılabilir ya da bu konuda seyahat acentelerinin bilgilendirilmesi yoluyla hedef pazara ulaşılabilir (Darcy, 1998: 40).

Personel eğitimi ve iletişim bir diğler önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Personelde engelli misafirlere karşı farkındalık oluşturulması ve personelin engelli misafirlerle iletişimi konusunda eğitimi aslında engelli misafirlerin diğler misafirlerden hiçbir farkı olmadığını ortaya koymak ve böylece engelli misafirlere hizmet sunmanın zor olmadığını anlamak açısından oldukça önemlidir (ENAT, 2007: 34). Engelli misafir farkındalık ve iletişim eğitimleri, personele engelli misafirlerle nasıl iletişime geçmeleri gerektiğini, engelli misafirlerin hassasiyetlerini ve ihtiyaçlarını gösterecektir (Darcy, 1998: 61). Bu eğitimler her türlü engel boyutundaki misafirlerin ihtiyaçlarının net olarak anlaşılması ve bu ihtiyaçları karşılamak üzere gerekli bilgi ve yeteneklerin kazandırılmasını kapsamaktadır (UNWTO, 2013: 14). Engelli misafirlerin turizme katılmasında karşılanması gereken bir diğler ihtiyaç, kişisel yardım hizmetleridir. Çeşitli engel boyutundaki misafirlerin ulaşım, aktivitelere katılma ya da öz bakım ihtiyaçlarını karşılamak için yardımcıya ihtiyacı olabilmektedir (Darcy, 1998: 59). Bu tarz ihtiyaçları olan misafirlere bu hizmetlerin sağlanması ise onların turizm hareketine katılmalarında önemli koşullardan birisidir. Engelli bireyler aile ya da arkadaşları ile birlikte seyahat ettiklerinde, aile ya da arkadaşlar kişisel yardımcı rolünü üstlenmektedir. Bu durumlarda dahi engelli misafirlerin ihtiyaçları profesyonel olarak karşılanırsa aile ve arkadaşları daha rahat bir tatil geçirecek ve böylece sadece birlikte vakit geçirmenin keyfine varabileceklerdir (ENAT, 2007: 27). Yine engelli misafirler için önemli bir diğler hizmet sağlık yardımlarıdır. Bazı misafirlerin gittikleri bölgede periyodik hemşire bakımı, tıbbi bakım, çeşitli sağlık tedavisi gibi hizmetleri alması gerekmektedir. Bu misafirler için kişisel asistan, hemşire, fizyoterapist ve gerekli sağlık ekipmanının bulunması turizme katılmada gerekli koşullardandır. Turistik destinasyonlar ya da turizm işletmeleri tarafında karşılanan ve uzman personel tarafından sunulan bu hizmetler sayesinde misafirler kendilerini çok daha güvende hissederek tatillerinden çok daha büyük keyifle ayrılacaklardır (ENAT,



2007: 27). Bu konuda bir diğer husus ise standart rotaların belirlenmesidir. Standart rota; şehrin önemli çekim merkezlerini içerir ve şehrin özgün karakterinin en doğru şekilde yansıtılmasında hizmet sunanlara yardımcı olur. Ayrıca, bu durum hem hizmet sunanlar için hem de şehrin tanıtılmasından ve pazarlanmasından sorumlu birimler için şehirle ilgili iletilmek istenen mesajlarda, şehrin karakterinin anlatılmasında ve tanıtılmasında önemli bir araç olacaktır. Ziyaret edenler açısından ise standart rotaların varlığı şehre özgü tüm deneyimlerin eksiksiz edinilmesine yardımcı olacaktır. Böylece ziyaretçi memnuniyeti artacak ve şehirle ilgili erişilebilirlik algısı yükselecektir (EFC, 2013: 9). Tur operatörleri; turizm ürünlerini planlarken engelsiz tasarım ilkelerini dikkate almak, turizm ürününü planlama sürecine engelli bireylerin ve bu konuda uzmanların dahil edilmesini sağlamak, sürecin her aşamasında yasal düzenlemeler ve uluslararası erişilebilirlik standartlarını göz önünde bulundurmak, erişilebilirliği destinasyonun tamamına yaymak ve bunu yaparken estetik ve çevresel değerleri dikkate almak ve mümkün olan alanlarda standartlardan da daha fazlasını yapmak suretiyle faaliyetlerini engelli bireylerin özel ihtiyaçları ile dolayısıyla da erişilebilir turizm için evrensel tasarım ilkeleri ile uyumlaştırmış olacaktır (Darcy vd., 2010: 519).

Erişilebilir turizm, geleceğin turizm çeşidi değildir ancak geleceğin turizmi herkes için erişilebilir olmadığı sürece çok umut verici olmayacaktır (Smith vd., 2014: 9). Erişilebilir turizm herkese turizm hizmetlerinden eşit faydalanma ve keyif alma fırsatı sunar ve turizm faaliyetlerinin kalitesini artırır. Erişilebilir turizm tüm paydaşlarına önemli katkılar sağlarken oldukça geniş bir kitleyi kapsamaktadır. Dünya Engellilik Raporu'nda (2011) dünyada on beş yaş ve üstünde kişiler arasında engellilik ile yaşamak durumunda olan kişi sayısını Dünya Sağlık Araştırması'na göre (World Health Survey) 785 milyon (% 15,6) kişi olarak belirtirken, Küresel Hastalık Yüku (Global Burden of Disease) çalışmasına göre yaklaşık 975 milyon (% 19,2) kişi olarak tahmin edildiği belirtilmiştir (WHO ve The World Bank, 2011). Aynı şekilde WHO fiziksel ve sosyal engel boyutlarında dünyada bir milyardan fazla kişinin olduğunu belirtmektedir. Yani dünyada her yedi kişiden biri hayatını farklı engel boyutlarında sürdürmektedir (WHO, 2015b). Tıbbi ve sosyal engelli bireyler seyahatlerine yanlarında refakatçileri ile çıkmakta ya da seyahat esnasında refakatçiye ihtiyaç duymaktadırlar. Yine bu ziyaretçilerin turizm ürün ve hizmetlerine erişebiliyor olması aile ve arkadaşları gibi sosyal çevrelerini de etkilediği düşünüldüğünde pazarın doğru hacmi ortaya konmaktadır (Environmental Activities and Greenways Department, 2013: 6-8). Türkiye'de 2011 Nüfus ve Konut Araştırması (NKA) sonuçlarına göre, en az bir engeli (görme; duyma; konuşma; yürüme, merdiven inme - çıkma; bir şeyler taşıma - tutma; yaşlılarına göre öğrenme hatırlama gibi) olan kişi sayısı (3 ve daha yukarı yaş) 4,876 bin kişidir ve bu rakamın Türkiye nüfusuna oranı % 6,9'dur (Türkiye İstatistik Kurumu-TÜİK, 2011: 79-90).

Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de turizm faaliyetlerinin herkes için erişilebilir olmasını sağlamak üzere yasal düzenlemeler mevcuttur. Türkiye'de 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37'nci maddesinin (A) bendine göre hazırlanan, Bakanlar Kurulu'nca 10/5/2005 tarihinde

kabul edilen “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in 18’inci madde c bendinde “*Bedensel özürllüler için düzenlemeler: Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme - içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürllülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işletmelerle belirtilir*” denmektedir. Türkiye’ de ayrıca 01.07.2005 tarihinde kabul edilerek, 25868 sayı ile 07.07.2005 tarihli Resmi Gazete ’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’un 7’inci maddesinde; “*Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır*” hükmüyle engellilerin temel hak ve özgürlüklerine yönelik önemli bir düzenleme getirilmiştir. Maddenin devam eden fıkrasında yer alan düzenleme ile engellilerin kullanacağı “...*özel ve kamu toplu taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişilebilirliğine uygun olması...*” zorunlu hale getirilmiştir. İlgili maddenin son fıkrasında engellilere yönelik “...*bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisi...*” hizmetlerinin erişilebilir olmasının sağlanması adına çalışmalar yürütülmesi sağlanır. Fıkra hükmüne göre bilgilendirme hizmetleri ile iletişim teknolojilerine yönelik hizmet sunan kurum ya da kuruluşlar, engellilere yönelik çalışmalar yürütmekle ödevlendirilmiştir. Bunlara ek olarak Türkiye’de 13.05.2010 tarih ve 27588 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 07.05.2010 tarih ve 5982 sayılı kanunun 1’inci maddesiyle T.C. Anayasası’nın 10’uncu maddesine üçüncü fıkra olarak eklenen hükümlerle, engelliler için alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılamayacağı hükmü eklenmiştir. 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan referandumla kabul edilen bu düzenlemeyle, engellilere tanınan eşitlik hakkı anayasal dayanağa kavuşturulmuştur. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur. Komite’nin amacı; Türkiye’yi ziyaret edecek engelli misafirlerin engelsiz seyahat edebilmelerini sağlamak ve Türkiye’nin engelli turizm pazarına sunduğu ürünlerle ilgili sıkıntıları tespit ederek çözümler üretmektir. Komite ayrıca Avrupa Engelsiz Turizm Ağı (ENAT) üyesidir (TÜRSAB, 2015). Ayrıca daha önce belirtildiği üzere Türkiye, Birleşmiş Milletlerin Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmesi’ne de bir taraftır.

## **RİZE İLİNİN DOĞA TEMELLİ TURİZM ARZ POTANSİYELİ**

Kuzeydoğu Anadolu’da Doğu Karadeniz sıradağları yayınının kuzey yamacında yer alan Rize İlinin yazılı tarihteki bilinen geçmişi M.Ö. 700’lerin ikinci yarısına kadar dayanmaktadır (Tekin, 2014: 1). Rize’nin toprakları genel ifade ile dağlık ve engebeli kıyı şeridi ise oldukça dardır (Rize Belediyesi, 2010: 17). Rize’de genelde yazların serin, kışları ılıman ve her mevsimi yağışlı bir iklim görülür (Rize Belediyesi, 2010: 40). Bölge iklimsel özellik bakımından iki alt bölgeye ayrılmaktadır. Kıyı kesimlerde Karadeniz iklimi, iç kesimlerde ise karasal iklim özellikleri ön plana çıkmaktadır (Doğu

Karadeniz Kalkınma Ajansı-DOKA, 2013: 18). Rize’de kıyıdan yaklaşık 750 m yüksekliğe kadar olan saha geniş yapraklı kıyı ormanları ile kaplıdır, yaklaşık olarak 800 - 400 m yükseklikler arasındaki kuşak karışık orman kuşağıdır, 1600 m'den sonra iğne yapraklılarının hâkimiyeti başlamaktadır, ormanlar yaklaşık olarak 2000–2200 m yüksekliklerde sona ermekte ve yerini alp çayırlarına bırakmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 9-10). Rize sınırları içinde uzunluğu 5 km'den fazla olan 23 akarsu vardır. Rize Dağları'nın 2400 m'yi aşan bölümlerinde buzul aşındırması ve biriktirmesi sonucu oluşmuş olan on dokuz adet küçük alanlı göl tespit edilmiştir. Bu göllerin en büyükleri 0.07 km<sup>2</sup> yüzölçümündeki Ambar Gölü ile Büyük Deniz Gölü'dür (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 10-11). Rize, doğal çay üretiminin ana vatanıdır (DOKA, 2015: 2).

Türkiye’de turizm planlamasının Kültür ve Turizm Bakanlığı’nca yürütüleceği Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri, Turizm Merkezleri ve Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Alt Bölgeleri tanımlanmıştır (2634 sayılı Kanun, md. 3). Buna göre Rize’de tescilli beş turizm merkezi ile iki kültür ve turizm koruma ve geliştirme merkezi bulunmaktadır. Bunlar: Artvin Kaçkar TM – kış turizmi temalı; Rize Anzer TM – yayla turizmi temalı; Rize Çamlıhemşin Ayder Kaplıcası TM – kış, termal ve yayla turizmi temalı; Rize Çayeli TM – kıyı turizmi temalı; Rize İkizdere Ovit Dağı Kış TM – kış turizmi temalı; Rize Anzer KTKGB – yayla turizmi temalı ve Rize Çamlıhemşin Ayder KTKGB – kış, termal ve yayla turizmi temalı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2016).

Rize’de dört adet I. Derece arkeolojik sit alanı, sekiz adet I. II. ve III. Derece doğal sit alanı ve bir adet III. derece tarihi sit alanı bulunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı). Rize’de bulunan statü alanları; Kaçkar dağları Milli Parkı, Tunca Vadisi Tabiat Parkı, Çamlıhemşin Kaçkar Yaban Hayatı Geliştirme Sahası, Çayeli Erenler Örnek Domuz Avlağı, Hemşin Devlet Avlağı, Çayeli İlçesi Yavuzlar - Erenler Mevkii Sülün Yerleştirme Sahası, Pazar Liman, kale ve batısı denizel hassas alanı teklifi, İyidere Sarayköy sahili İyidere Çayı mansabı denizel hassas alanı teklifi, Fırtına Deresi Sulak Alanıdır (T.C. Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı, 2013: 64-70). Ayrıca Rize’de bulunan seçkin özellikli diğer sahalar şunlardır; yaylalar, buzul gölleri, zirve tırmanış noktaları, içmeler ve termal kaynaklar, buzullar, dereler, trekking güzergahları, şelaleler, mezralar, doğal ormanlar, tarihi taş köprüler, tarihi konaklar ve kaleler (T.C. Orman Ve Su İşleri Bakanlığı, 2014: 41-64). Kaçkar Dağları Milli Parkı 1994 yılında kurulmuştur ve 51.550 ha. alanı kapsamakta olup, Çamlıhemşin ilçesi sınırları içinde yer almaktadır. Milli Park alanının %7’si Erzurum İli, %8’i Artvin İli sınırları içinde kalmaktadır ve gelişim planları yapılmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 19). Karadeniz sıra dağlarının zirve yaptığı Kaçkar’a Rize il sınırlarından ulaşılmaktadır ve dağ, coşkun akarsuları, yeşil vadileri, çiçeklerle donatılmış yol boyunca yerel halkın yayla evleri, tepelere ulaşıldığında buzul gölleri, sis bulutları ve kar ile trekking için önemli bir güzergahtır. Doğu Karadeniz Bölümü’nde Kaçkar zirvesinden sonra ikinci büyük zirve Verçenik zirvesidir (İslamoğlu vd., 2014: 273). Bölgede birçok doğa harikası yayla bulunmaktadır. Bunların başında Ayder Yaylası, Pokut Yaylası, Verçenik Yaylası,

Anzer Yaylası, Yukarı Kavron Yaylası, Elevit Yaylası, Palovit Yaylası, Tirevit Yaylası, Hazındağ Yaylası, Samistal Yaylası, Sal Yaylası, Kito Yaylası, Çağrankaya Yaylası, Cimil Yaylası, Varda Yaylası, Kaman Yaylası, Bermudam Yaylası ve Karas Yaylası gelmektedir (T.C. Orman Ve Su İşleri Bakanlığı; 2014: 40). Flora ve fauna zenginliğine paralel olarak bölgede trekking (doğa yürüyüşü), dağ tırmanışları, kanoculuk, rafting, yamaç paraşütü ve heliski gibi doğa sporları önemli aktiviteler olarak sıralanırken, taştan yapılmış kemer köprüler, Rize Kalesi ve Zil Kale önemli tarihi kalıntıları oluşturmaktadır (T.C. Orman Ve Su İşleri Bakanlığı; 2014: 39; DOKA, 2015: 1-16). Bir diğer önemli kültür ise Rize yöresel mutfağıdır. Rize kültüründe yöresel zanaatlar, el sanatları, yöresel kıyafetler ve müzik kültürü önemli özgünlükler arz etmektedir (Tekin, 2014: 3-4).

Rize ilinde yapılan doğa turizmi çeşitleri; kuş ve yaban hayatı gözlemciliği, doğa yürüyüşü (trekking), dağcılık, yayla ve festival turizmi, av turizmi, hava sporları turizmi (yamaç paraşütü ve heliski - helikopterle kayak), sportif olta balıkçılığı, akarsu turizmi (rafting ve kanoculuk), atlı doğa yürüyüşü, bisiklet turizmi, kamp karavan turizmi, botanik turizmi, jeep safari, foto safari ve çiftlik turizmidir (T.C. Orman Ve Su İşleri Bakanlığı, 2014: 65-78; Kansız ve Acuner, 2007: 13-17).

## **YÖNTEM**

Bu çalışmada karma araştırma yöntemi kullanılmıştır. Karma araştırma yönteminin kullanılmasındaki amaç araştırma probleminin farklı boyutlarını incelemektir. Yani karma araştırma yöntemi tamamlama işlevi nedeniyle tercih edilmiştir. Çalışmada ağırlıklı olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yönteminden evreni oluşturan konaklama ve seyahat işletmeleri arasında araştırma ana problemine ilişkin düşüncelere benzerlik ya da farklılıkların ortaya koymak üzere destekleme amacıyla yararlanılmıştır. Çalışmanın deseni karma yöntem araştırma desenlerinden gömülü teoridir. Bu karma yöntem gömülü teori araştırmanın amacı Rize’de faaliyet gösteren konaklama ve seyahat işletmelerinin engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları konusundaki düşüncelerini saptamaktır. Bu çalışmada engelli misafirler; sosyal ve fiziksel engel boyutundaki tüm misafirleri kapsamaktadır. Ayrıca bu çalışmada doğa temelli turizm faaliyetleri; Rize’de gerçekleşen akarsu turizmi, dağ ve doğa yürüyüşü, botanik turizmi, yayla turizmi gibi direkt doğa ile bağlantılı turizm faaliyetlerini kapsamaktadır.

Çalışmaya gömülü teori sürecinin ilk aşaması olan araştırma probleminin belirlenmesi ile başlanmıştır. Bu bağlamda temel araştırma problemi ve araştırma alt problemleri belirlenmiştir. Araştırma alt problemlerinin ilki konaklama işletmelerinin erişilebilirlik konusunda durum analizinin yapılmasına yöneliktir. Araştırma alt problemi iki, üç ve dört, Rize’de engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları ile ilgili teori geliştirmek üzere konaklama ve seyahat işletmelerinin konu ile ilgili düşüncelerini saptamaya yöneliktir. Son olarak araştırma alt problemi beş, nitel yöntemlerle elde ettiğimiz verilere ek olarak nicel yöntemle analiz etmek üzere konaklama ve seyahat

işletmelerinin konu ile ilgili algı benzerlik ve farklılıklarını ortaya koymak üzere ek bilgi sunmaya yöneliktir.

### **Araştırma Ana Problemi:**

Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personelleri engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmalarını nasıl değerlendirmektedir?

### **Araştırma Alt Problemleri:**

1. Rize’de bulunan konaklama işletmeleri fiziki özelliklerinin engelli misafirler için uygunluk durumu nedir?
2. Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personellerinin engelli misafirlerin turizme katılmaları ile ilgili düşünceleri nelerdir?
3. Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personellerinin engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları ile ilgili düşünceleri nelerdir?
4. Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personellerinin engelli misafirlerin doğa temelli turizme katılmaları kapsamında Rize potansiyelini nasıl değerlendirmektedirler?
5. Anket ile elde edilen veriler görüşme tekniğiyle elde edilen verilere ne tür ek bilgiler ortaya koymuştur?

Gömülü teorinin ikinci aşaması olan açıklamada, öncelikle bilgilerine başvurulmuş iki gruba ilgili veriler detaylı olarak sunulmuştur. Bir sonraki aşama olan kurumsal sıralama aşamasında veriler kategorilere ayrılmıştır. Bu aşamada öncelikle verilere açık kodlama yapılmıştır. Açık kodlamada sekiz kategori ve her bir kategorinin alt kategorileri belirlenmiştir. Daha sonra eksen kodlaması aşamasında belirlenen sekiz kategori ve alt kategoriler dört temel kategori ve alt kategorileri olarak düzenlenmiştir. Son olarak seçici kodlama aşamasında merkez kategori olarak “uygulama” belirlenmiş ve Rize’de engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılabilmeleri için uygulama teorisi geliştirilmiştir. Ardından nicel veri analizi yapılmıştır. Beşli likert ölçeği ile elde edilen veriler için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Böylece farklı iki veri grubunun belirlenen yargılarla ilgili algı farklılıkları ortaya konmuştur. Uygulama teorisinin belirlenmesinin ardından ileriye dönük öneriler geliştirilmiştir.

Çalışmanın evreni Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personelidir. Rize’de elli beş adet konaklama işletmesi ve on yedi adet seyahat acentesi bulunmaktadır. Çalışmada evrenin tamamı ulaşılabilir özellikte olduğu için örneklem belirleme yoluna gidilmemiştir. Konaklama işletmeleri ile yapılan yüz yüze görüşmeler neticesinde kırk yedi anketin doldurulması sağlanmış ve bu anketlerin kırk dört tanesi araştırmaya dâhil edilmiştir. Seyahat acenteleri ile yapılan görüşmeler sonucunda

işletmelerin tamamı anketi doldurmuştur. Analizler ise iki anket elenerek on beş işletme üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada nitel verileri toplamak için standartlaştırılmış açık uçlu görüşme formu kullanılmıştır. Hazırlanan görüşme formunda katılımcılara araştırma alt problemi iki, üç ve dört ile ilintili veri elde etmek üzere üç tane açık uçlu soru yöneltilmiştir. Çalışmanın nicel verilerini elde etmek için iki anket formu hazırlanmıştır. Konaklama işletmelerine yönelik anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde işletmelerde anketi cevaplayan katılımcıların demografik verileri ve işletmenin özellikleri ile ilgili verilere yönelik sorular, ikinci bölümde konaklama işletmelerinin fiziki erişilebilirlik durumlarını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır ve son bölümde beşli likert ölçeği kullanılarak engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları ile ilgili belirtilen on bir yargıya katılım düzeylerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Seyahat işletmelerine yönelik hazırlanan anket formu da üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde anketi cevaplayan katılımcıların demografik verileri, ikinci bölümde katılımcı işletme personellerinin faaliyet alanlarına ilişkin sorular bulunmaktadır. Son bölüm konaklama işletmelerine yönelik uygulanan anket ile aynıdır.

Çalışmada iç geçerliliği sağlamak için iki farklı veri toplama tekniği kullanılmıştır. Görüşme ve anket veri toplama tekniğiyle elde edilen veriler birbirleriyle tutarlıdır. Araştırma sonuçları Rize ile benzer potansiyeli olan destinasyonlar için genellenebilir özelliktedir. Dolayısıyla bu özellik nitel araştırmalarda dış geçerliliği sağlamaktadır. Çalışmalarda iç güvenilirliği sağlamak üzere elde edilen veriler öncelikle betimsel yaklaşımla yorum katmadan sunulmuştur.

Çalışma iki araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir ve çalışma ayrıntılı olarak tanımlanarak bir kavramsal çerçeveye bağlı kalınarak yürütülmüştür. Çalışmanın dış güvenilirliğini sağlamak üzere araştırmanın tüm aşamaları, izlenen süreç, kullanılan veri toplama yöntem ve araçları ile analiz teknikleri ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## **BULGULAR**

Konaklama işletmelerine yönelik demografik veriler şöyledir: Katılımcıların %73'si işletme müdürü, %32 işletmenin sahibi, %20'si önbüro müdürü ve %11'i yiyecek içecek müdürüdür. Katılımcıların %70'i 1-5 yıl, %16'sı 6-10 yıl arasında işletmede hizmet sunmaktadır. Katılımcıların eğitim durumu verileri incelendiğinde %64'ünün lise ve önlisans mezunu olduğu, %16'sının lisans, %11'inin orta öğretim ve %9'unun yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların sadece %32'si akademik turizm eğitimi aldığını belirtirken, çoğunluk akademik turizm eğitimini kısa süreli kurs olarak işaretlemiştir.

Katılımcıların faaliyet gösterdikleri işletmelerin statüleri incelendiğinde yoğunluğun butik otel ve pansiyon olduğu görülmektedir. Bunun haricinde 5'er adet iki ve üç yıldızlı otel, üç tane dört yıldızlı otel, dört apart otel, beş oberj ve üç yayla evi bulunmaktadır. Katılımcı işletmelerin %61'i daha önce

engelli misafirlere hizmet sunduklarını belirtmiştir. Misafirlerin engel türleri sorusuna ise fiziksel engel, görme engelli gibi sadece tıbbi engel türleri işaretlenmiş, sosyal engellilik boyutuyla ilgili hiçbir işaretleme yapılmamıştır.

**Tablo 1.** Konaklama İşletmeleri Katılımcılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler (n=44)

Değişkenler	Gruplar	%	Değişkenler	Gruplar	%
İşletmedeki Görev	İşletme Sahibi	32	Çalışma Yılı	1-5 yıl	71
	İşletme Müdürü	37		6-10 yıl	16
	Önbüro Müdürü	20		11-15 yıl	4
	Y-İ Müdürü	11		16-20 yıl	2
				20+ yıl	7
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	11	Akademik Turizm Eğitimi Alma Alanı	Turizm Alanında Kısa Süreli Kurs	43
	Lise	41		Turizm Lisesi Mezunu	14
	Önlisans	23		Turizm Önlisans Mezunu	29
	Lisans	16		Turizm Yüksek Lisans Mezunu	7
	Yüksek Lisans	9		Diğer	7
Akademik Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	32			
	Hayır	68			

Çalışmaya katılan seyahat acentelerinin tamamı A grubu seyahat acentesidir. Anketi dolduran seyahat acentesi personelinin %53'ü işletme müdürü, %40'ı işletme sahibi ve %7'si satış müdürüdür. Katılımcıların %40'ı akademik turizm eğitimi aldığını belirtmiştir. İki katılımcı lisans, bir katılımcı önlisans mezunudur ve üç katılımcı ise turizm alanında kısa süreli kurslara katılmışlardır.

**Tablo 2.** Seyahat İşletmeleri Katılımcılarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler (n=15)

Değişkenler	Gruplar	%	Değişkenler	Gruplar	%
Seyahat Acentesi Ulusal Sınıflandırması	A	100	İşletmedeki Görev	İşletme Sahibi	40
				İşletme Müdürü	53
				Satış Müdürü	7
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	7	Akademik Turizm Eğitimi Alma Alanı	Turizm Alanında Kısa Süreli Kurs	50
	Lise	33		Turizm Önlisans Mezunu	17
	Önlisans	20			
	Lisans	40			
Akademik Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	40		Turizm Lisans Mezunu	33
	Hayır	60			

Anketin ikinci bölümü olan işletmelerin çalışma alanına ilişkin soruların ilki işletmede sunulan hizmetlerle ilgilidir. Bu bölümde yoğunluk, paket tur satışı, bölgesel tur düzenleme, araç kiralama ve

ulaştırma aracı biletlerinin satış hizmetleri olarak belirlenmiştir. İşletmelerde düzenlenen organize turların içerikleri incelendiğinde ise sırasıyla yayla turları (%80), dağ ve doğa yürüyüşü (%67), kültür turu (%67), akarsu sporları turları (%47) ve termal turlar (%40) şeklindedir. Bunun haricinde bitki inceleme, kuş-kelebek gözlemciliği, yaban hayatı inceleme, kamp-karavan turizmi, bisiklet turları ve inanç turizmi kapsamında hac ve umre organizasyonları yapıldığı belirtilmiştir. İşletmelerin hedef kitlelerinin kimlerden oluştuğu sorusuna verilen yanıtlar %73 gençler, %67 orta yaşlılar ve %47 üçüncü yaş turistleri olduğunu belirtmiştir. Sadece bir işletme hedef kitlesini kurumsal şirketler olarak belirtirken iki işletme de inanç turizmine katılanlar şeklinde bilgi vermiştir.

**Araştırma Alt Problemi 1:** Rize’de bulunan konaklama işletmeleri fiziki özelliklerinin engelli misafirler için uygunluk durumu nedir?

Katılımcı işletmelerin fiziki erişilebilirlik matrisine göre engelli odası bulunan işletme oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca işletmelerin diğer tüm alanlarına erişimi sağlayacak olan asansör ve merdivenlerin erişilebilirlik oranlarının da oldukça düşük olduğu dikkat çekicidir.

**Tablo 3.** Katılımcıların İşletmelerin Fiziki Erişilebilirlik Matrisi

Cevaplar (%)	Evet	Hayır
İşletmede engelli odası var mı?	32	68
İşletme girişi engelli misafirlerin için uygun mu?	59	41
İşletme lobisi engelli misafirler için uygun mu?	70	30
İşletme asansörleri engelli misafirler için uygun mu?	32	68
İşletme merdivenleri engelli misafirlerin için uygun mu?	25	75
İşletme restoranları engelli misafirlerin için uygun mu?	77	23
İşletme lavaboları engelli misafirlerin için uygun mu?	59	41
İşletme salonları engelli misafirlerin için uygun mu?	82	18

**Araştırma Alt Problemi 2:** Rize’de bulunan konaklama ve seyahat işletmelerinin engelli misafirlerin turizme katılmaları ile ilgili düşünceleri nelerdir?

Konaklama işletmelerine yönelik uygulanan standartlaştırılmış açık uçlu görüşmede katılımcı işletmelere ilk olarak engelli misafirlerin turizm faaliyetlerine katılmaları ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların yarısından fazlasının (%57) ilk olarak üzerinde durduğu husus turizme katılma hakkının herkes için eşit olduğudur. Yine oldukça fazla katılımcının belirttiği diğer iki önemli husus; ulaşım başta olmak üzere alt yapı sorunlarının giderilmesi gerekliliği ve engelli misafirlerin ihtiyaçlarının belirlenip giderilmesine yönelik çalışmaların yürütülmesi gerekliliğidir. Belirtilen diğer hususlar; devletin bu alandaki çalışmalara destek vermesi gerekliliği, bölge paydaşlarının bir araya gelerek ortak plan doğrultusunda hareket edilmesi gerekliliği, bu bağlamda hukuki bir altyapı oluşturulması gerekliliği ve bölgede bu alanda çalışacak uzman personelin yetiştirilmesi gerekliliği şeklinde sıralanmıştır. Yine engelsiz turizm segmentini bölge için önemli bir pazar olarak



değerlendiren ve bu sayede turizmden elde edilen gelirin yükseleceği ve istihdam olanaklarının artacağını belirten az sayıda katılımcı işletme bulunmaktadır. Son olarak katılımcı işletmelerin %14'ü bölge coğrafyasının engelli misafirler için uygun olmadığını ve % 6'sı doğa turizm faaliyetleri gerçekleştirilen bölgede engelli misafir ağırlamanın zor olduğunu belirtmiştir.

**Araştırma Alt Problemi 3:** Rize'de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personellerinin engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları ile ilgili düşünceleri nelerdir?

Katılımcı işletme personellerine yöneltilen ikinci soru "Engelli misafirlerin doğa temelli turizm çeşitlerine katılmaları ile ilgili görüşlerinin neler olduğudur". Bu aşamada katılımcı işletme personellerinin çoğunluğu üç temel fikir üzerinde yoğunlaşmıştır. Belirtilen ilk fikir, engelli misafirlerin doğa temelli turizme katılmaları için çok ciddi bir altyapı gerekliliğidir. İkinci olarak, ilk düşünceyi destekler şekilde, farklı engel boyutlarının farklı altyapı ihtiyaçlarının olduğu ve bu bağlamda farklı engel boyutlarına göre çalışmaların yürütülmesi gerekliliği belirtilmiştir. Son olarak ise belirtilen bu ikinci görüşten ötürü özellikle fiziksel engellilerin doğa temelli turizme katılmaları çok mümkün olarak değerlendirilmemiştir. Buna karşılık doğanın iyileştirici etkisinin özellikle engelli misafirler için çok gerekli olduğunu belirten katılımcı işletme oranı %17'dir. Engelli misafirlerin doğa temelli turizme katılmalarında değinilen diğer hususlar ise uzman yardımcı personel ihtiyacı, engel durumuna göre rehber ihtiyacı ve bölge paydaşlarının tamamının engelli pazarı ve erişilebilir turizm konusunda eğitim ihtiyacıdır. Son olarak bu bölümde iki katılımcı işletme personeli Türkiye'de engelsiz turizmde doğa temelli faaliyet gösteren hiçbir destinasyonun bulunmadığı ve Rize'nin bu pazara bir an önce girerek Türkiye'de öncü konuma gelmesinin çok önemli bir fırsat olarak değerlendirmiş olması dikkat çekicidir. Katılımcılara son olarak Rize'nin doğa temelli turizm çeşidi ile engelli turizm pazarına girmesi ile ilgili görüşleri sorulmuştur.

Katılımcılara öncelikle engelli turizm pazarı hakkında bilgileri olup olmadığı sorulmuştur ve katılımcıların %73'ü "hayır" cevabını vermiştir. Engelli misafirlerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları hakkındaki görüşler ise şöyledir: Katılımcılar herkesin turizme katılma hakkının olduğunu (%40) ancak bunun sağlanması için alt yapı, üst yapı ve ulaşım konularındaki eksikliklerin giderilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu eksikliklerin giderilmesinde devlet desteği (%34), engelli misafirlerin ihtiyaçlarının doğrultusunda planlama (%40) ve paydaşların birlikte hareket etmesi gerekliliği, (%29) ön koşullar olarak belirtilmiştir.

**Araştırma Alt Problemi 4:** Rize'de bulunan konaklama ve seyahat işletmeleri personelleri engelli misafirlerin doğa temelli turizme katılmaları kapsamında Rize potansiyelini nasıl değerlendirmektedirler?

Katılımcılar daha önceki sorulara paralel olarak Rize'nin engelli turizm pazarına girebilmesi için başta devlet desteği ile (%18) paydaşların bir araya gelmesi (%30) uzun dönemli planların yapılması

(%16) ve altyapı sorunlarının kamu ve özel sektör ortak çabalarıyla giderilmesi (%41) gerekliliklerine değinmişlerdir. Yine bu sayede Rize'nin Türkiye'de öncü bölge olarak (%36) rekabet üstünlüğü sağlayabileceği önemli oranda belirtilen hususlardandır. Yeni bir pazarın turizm sezonunu uzatacağı, doluluk oranlarını arttıracacağı, gelirleri arttıracacağı, marka çalışmalarına fayda sağlayacağı, turist sayısını arttıracacağı belirtilen diğer görüşlerdir. Bu bölümde katılımcıların altyapı ve devlet desteği dışında ön şart olarak üzerinde durduğu diğer hususlar ise hedef pazara uygun tanıtım çalışmalarının yapılması gerektiği, dünyadaki iyi örnekler dikkate alınarak planlama yapılması gerektiği, çalışmaların mutlaka uluslararası ölçekte planlamalar şeklinde yürütülmesi gerektiği şeklindedir. Bir katılımcı işletme personeli bölgenin hitap ettiği pazar konusunda zaten bir çeşitliliğe ihtiyacı olduğunu belirtmiştir. Yine engelli pazarına yönelik faaliyetlerde doğa temelli turizme ek olarak termal turizmin eklenmesi gerektiği belirtilmiştir. Son olarak katılımcı işletme personellerin %14'ü coğrafi şartlar nedeni ile uzun dönemde dahi Rize'de böyle bir potansiyel görmediklerini ve çalışmalar başlatılsa dahi paydaşların bir araya gelerek hareket etmesinin çok zor olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Rize paydaşlarının bu pazarla ilgilenme ihtimalinin düşük olduğu belirtilen bir diğer olumsuz görüştür.

Erişilebilir turizm açısından Rize'nin değerlendirilmesi ile ilgili soruya verilen yanıtlar üzerinde en fazla durulan konular; alt yapı eksiklikleri, üst yapı eksiklikleri, ulaşım problemleri ve uzman personel eksikliği olmuştur. Ancak katılımcıların %51'i tarafından Rize'nin erişilebilir turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olduğunu, paydaşların bir araya gelmesi ve eğitim desteği ile Rize'nin Türkiye'de bu turizm çeşidinde öncü olabileceği belirtilmiştir. Katılımcılardan üç tanesi Rize'nin doğa temelli erişilebilir turizm açısından uygun olmadığı yönünde fikir bildirmiştir ve yine bir katılımcı bu sorunun sadece Rize için değil Türkiye için geçerli olduğunu savunmuştur. Katılımcılara son olarak doğa temelli erişilebilir turizm hakkında eğitim almak ister misiniz şeklinde yöneltilen soruya %80 "evet" cevabını vermiştir.

**Araştırma Alt Problemi 5:** Anket ile elde edilen veriler, görüşme tekniğiyle elde edilen verilere ne tür ek bilgiler ortaya koymuştur?

Konaklama işletmeleri ve seyahat acentelerinden birer farklı grup olarak on bir yargı cümlesine katılım düzeylerini belirtmeleri istemiştir. Veriler parametrik test varsayımlarını yerine getirmediğinden evreni oluşturan iki katılımcı grubun ortalamaları arasındaki fark parametrik olmayan Mann-Whitney U testi ile analiz edilmiştir.

**Tablo 4.** Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Yargı	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Rize’de turizm sektöründen daha yüksek pay almak için alternatif turizm ürünleri geliştirilmelidir.	Konaklama İşletmesi	44	29,85	1313,50	323,500	0,856
	Seyahat Acentesi	15	30,45	456,50		
Rize’de ürün çeşitlendirme bağlamında engellilerin doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmaları bir alternatiftir.	Konaklama İşletmesi	44	29,95	1318,00	328,000	0,970
	Seyahat Acentesi	15	30,13	452,00		
Erişilebilir turizm, bölgenin turizm gelirlerinin artmasına katkı sağlayacaktır.	Konaklama İşletmesi	44	33,03	1453,00	196,500	<b>0,011</b>
	Seyahat Acentesi	15	21,10	316,00		
İşletme olarak erişilebilir turizme yönelik faaliyet gerçekleştirmeyi düşünürüm.	Konaklama İşletmesi	44	30,75	1353,00	297,000	0,547
	Seyahat Acentesi	15	27,80	417,00		
Rize’nin engellilerin doğa temelli turizm çeşitlerine katılmaları konusunda öncü olabileceğini düşünüyorum.	Konaklama İşletmesi	44	29,89	1315,00	325,000	0,929
	Seyahat Acentesi	15	30,33	455,00		
Rize’nin uluslararası anlamda bu turizm çeşidinde marka destinasyon olabileceğini düşünüyorum.	Konaklama İşletmesi	44	31,88	1402,50	247,500	0,138
	Seyahat Acentesi	15	24,50	367,502		
Rize’de bu turizm çeşidinin gelişmesinde, kamu sektörü ve özel sektörün işbirliği içerisinde faaliyet gösterebileceğini düşünüyorum.	Konaklama İşletmesi	44	32,59	1434,00	216,000	<b>0,041</b>
	Seyahat Acentesi	15	22,40	336,00		
Rize’nin bu turizm çeşidinin tanıtımında ulusal ya da uluslararası anlamda tanıtım problemi yaşayacağını düşünmüyorum.	Konaklama İşletmesi	44	32,36	1424,00	226,000	<b>0,064</b>
	Seyahat Acentesi	15	23,07	346,00		
Rize sahip olduğu doğal güzellikler ile erişilebilir turizm pazarının dikkatini çekecektir.	Konaklama İşletmesi	44	30,18	1328,00	332,000	0,874
	Seyahat Acentesi	15	29,47	442,00		
Rize gerçekleşen doğa temelli turizm faaliyetleri ile erişilebilir turizm pazarının dikkatini çekecektir.	Konaklama İşletmesi	44	30,00	1320,00	330,000	1,000
	Seyahat Acentesi	15	30,00	450,00		
Bölgede bu turizm türü geliştirildiğinde engelli misafirler için eşlik personeli bulmada sorun yaşanmaz.	Konaklama İşletmesi	44	33,64	1480,00	170,000	<b>0,004</b>
	Seyahat Acentesi	15	19,33	290,00		

Tabloda görüldüğü üzere Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre; konaklama işletmeleri (*Mdn:33,03*) seyahat acentelerinden (*Mdn:21,10*) farklı olarak erişilebilir turizmin bölgenin turizm gelirlerinin artmasına katkı sağlayacağını düşünmektedirler, *U: 196,5, p: .011*. Yine konaklama işletmeleri (*Mdn:32,59*) seyahat acentelerinden (*Mdn:22,40*) farklı olarak Rize’de erişilebilir turizmin gelişmesinde, kamu sektörü ve özel sektörün işbirliği içerisinde faaliyet gösterebileceğini düşünmemektedirler, *U: 216, p: .041*. Ayrıca konaklama işletmeleri (*Mdn:32,36*) seyahat acentelerinden (*Mdn:23,07*) farklı olarak Rize’de erişilebilir turizm tanıtımında ulusal ya da uluslararası anlamda tanıtım problemi yaşayacağını düşünmektedirler *U: 226, p: .064*. Son olarak konaklama işletmeleri (*Mdn:33,64*) seyahat acentelerinden (*Mdn:19,33*) farklı olarak bölgede bu turizm türü geliştirildiğinde engelli misafirler için eşlik personeli bulmada sorun yaşanacağını düşünmektedirler *U: 170, p: .004*.

## **SONUÇ**

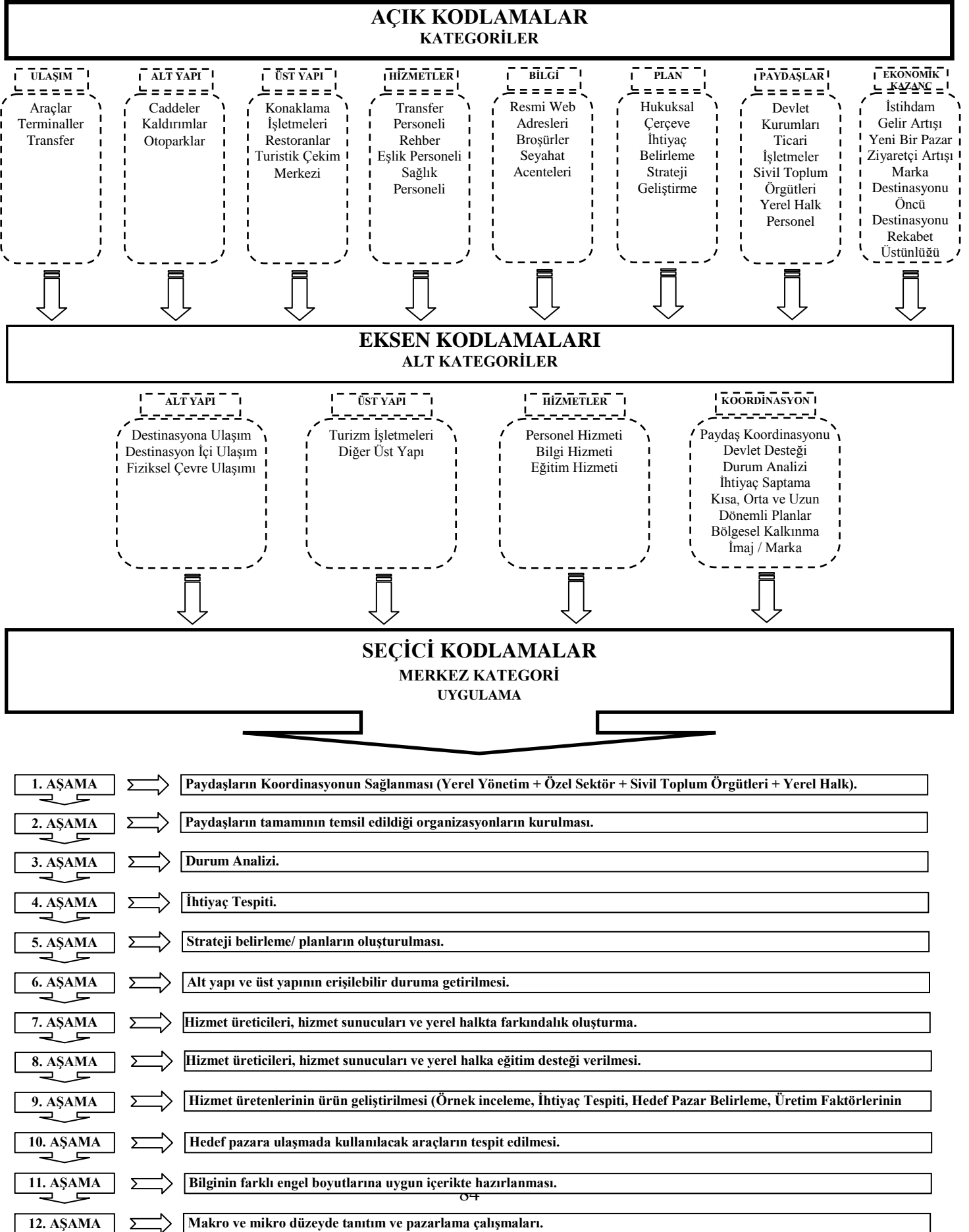
Çalışmada veri elde etmek üzere bilgisine başvuru olan iki grup bulunmaktadır. Bunlardan ilki konaklama işletmeleri diğeri seyahat acenteleridir. Veriler genellikle işletme sahipleri ya da genel müdür gibi yönetimde yüksek kademedeki görev yapan kişilerden elde edilmiştir. Katılımcıların konaklama işletmelerinden %68’i, Seyahat acentelerinden %60’ı akademik turizm eğitimi almamıştır. Akademik turizm eğitimi alanların büyük çoğunluğu ise sadece turizm alanında kısa süreli kurslara katılmışlardır. Ancak katılımcılar erişilebilir turizm konusunda eğitim almaya sıcak bakmaktadırlar. Bu eğilim, bölgede doğa temelli erişilebilir turizm faaliyetlerinin planlanabilmesinde önemli bir avantajdır. Konaklama işletmelerinin fiziki erişilebilirlik özelliklerine ilişkin sonuçlarda engelli odası bulunun işletme oranı %32’dir. Yine işletmelerin asansörlerinin (%68) ve merdivenlerinin (%75) engelli misafirler için uygun olmadığı belirtilmiştir. Konaklama işletmelerinin fiziki erişilebilirlik şartları oldukça düşük olduğu görülmüştür.

Yapılandırılmış açık uçlu görüşme verileri analiz edildiğinde; konaklama işletmelerinden bazı katılımcıların Rize’nin coğrafi şartları nedeniyle engelli misafirlerin genelde turizme özelde doğa temelli turizm faaliyetlerine katılmalarının mümkün olmadığı, Rize paydaşlarının engelli turizm pazarıyla ilgilenmeyecekleri ve yine paydaş koordinasyonunun sağlanamayacağı şeklinde zıt görüşler tespit edilmiştir. Zıt görüşler bildiren katılımcılar ile tekrar bir görüşme talep edilmiş ve ikinci görüşmede sahip oldukları bu zıt görüşlerin nedenleri sorulmuştur. Alınan cevaplar analiz edildiğinde temel sebebin engelli misafirlerin doğa temelli turizme nasıl katılacakları ile ilgili bilgi eksikliği olduğu (eğitim) tespit edilmiştir. Bunun üzerine katılımcılara dünyada özellikle Avrupa’daki örnekler gösterilmiş ve genel hatlarıyla bilgiler sunulmuştur. Daha sonra standartlaştırılmış açık uçlu görüşme soruları tekrar yöneltmiştir. Sonuç olarak katılımcılar altyapı ve üstyapı eksikliklerinin başta devlet olmak üzere paydaşlar tarafından tamamlanması, yine tanıtım çalışmalarının makro düzeyde gerçekleşmesi ve eğitim desteği ile engelli misafirlerin Rize’de doğa temelli turizm faaliyetlerine

katılımlarının mümkün olduğu yönünde fikirlerini belirtmişlerdir. Rize’de engelli pazarına olan olumsuz görüşlerin gelişmekte olan ve yüksek gelir getiren bu pazarla ilgili bilgi eksikliğinden kaynaklandığı görülmüştür. Tur operatörleri ve turizm yatırımcıları engelli pazarı hakkında bilgi sahibi olmamaktan, ihtiyaçlarını bilmemekten kaynaklı önyargılıdır. Konaklama işletmelerinde engelliler için bazı düzenlemeler mevcut olsa da özellikle rekreasyonel faaliyetler için neredeyse hiçbir düzenleme bulunmamaktadır. Engelli misafirler konusunda uzman eğitimli personel eksikliği mevcuttur.

Zıtlıklar giderildikten sonra yapılandırılmış açık uçlu görüşme ile elde edilen verilere öncelikle açık kodlama yapılmıştır. Yapılan açık kodlamada sekiz kategori belirlenmiştir. Bu kategoriler; ulaşım, altyapı, üstyapı, hizmetler, bilgi, plan, paydaşlar ve ekonomik kazançtır. Açık kodlama kategorilerinin içerikleri analiz edilerek birleştirme yapılmış ve eksen kodlamaları oluşturulmuştur. Eksen kodlama alt kategorileri dört adettir. Eksen kodlamalarının ilki olan “altyapı” alt kategorisi; destinasyona ulaşım, destinasyon içi ulaşım ve fiziksel çevre ulaşımı kodlarından oluşmaktadır. “Üstyapı” alt kategorisi; turizm işletmeleri ve diğer üst yapı kodlarından oluşmaktadır. “Hizmetler” alt kategorisi; personel hizmeti, bilgi hizmeti ve eğitim hizmeti kodlarından oluşmaktadır. Son olarak “koordinasyon” alt kategorisi; paydaş koordinasyonu, devlet desteği, durum analizi, ihtiyaç saptama, kısa, orta ve uzun dönemli planlar, bölgesel kalkınma, imaj ve marka kodlarından oluşmaktadır. Bu aşamadan sonra seçici kodlama ile merkez kategori “uygulama” olarak belirlenmiştir. Uygulama merkez kategorisi belirlendikten sonra Rize’de engelli misafirlerin doğa temelli turizm aktivitelerine katılmaları için uygulama planı teorisi geliştirilmiştir. Uygulama planı on iki aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşama; yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve yerel halktan oluşan paydaşların koordinasyonun sağlanmasıdır. İkinci aşama; paydaş koordinasyonu sağlandıktan sonra faaliyetleri yürütecek paydaşların tamamının temsil edildiği bir ekip kurulmasıdır. Ardından Rize destinasyonunda gerçekleştirilen faaliyetlerin her biri için erişilebilir turizm kapsamında ayrı ayrı durum analizi yapılmalıdır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hedef kitleye odaklanarak farklı engel boyutlarındaki misafirlerin gerçekleştirilen faaliyetlere katılabilmeleri için ihtiyaçlar belirlenmelidir. Mevcut durum ve ihtiyaçlar doğrultusunda faaliyetleri gerçekleştirmek üzere stratejiler belirlenip planlar yapılmalıdır. Bu aşamadan sonra yürütme faaliyetleri gerçekleştirilmeye başlanmalıdır. Başta devlet destek ve teşvikleri olmak üzere paydaşların tamamının katkısıyla destinasyon alt yapı ve üst yapısı erişilebilir duruma getirilmelidir. Bu faaliyetlere senkronize bir şekilde hizmet üreticileri, hizmet sunucuları ve yerel halkta farkındalık oluşturmak üzere çalışmalar yürütülmeli ve eğitim desteği sağlanmalıdır. Dokuzuncu aşamaya gelindiğinde artık destinasyonda doğa temelli erişilebilir turizm ürünleri üretilmeye başlayabilecektir. Ürün geliştirme süreci devam ederken hedef pazara ulaşmada kullanılacak araçlar da tespit edilmelidir. Bu aşamada bilginin doğru, güncel ve her engel boyutunda erişilebilir olması çok önemli bir husustur. Bilgi farklı engel boyutlarına uygun içerikte hazırlanmalıdır. Artık son aşamada hedef kitleye ulaşmak için profesyonel şekilde makro ve mikro düzeyde tanıtım ve pazarlama çalışmaları gerçekleştirilmelidir. Uygulama teorisinde izlenmesi gereken süreç aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Şekil 2:** Erişilebilir Doğa Temelli Turizm Uygulama Teorisi



## **ÖNERİLER**

Engelli misafirler erişilebilir turizme bilgi edinme, rezervasyon, ulaşım, konaklama, etkinliklere katılma ve deneyimlerini paylaşmada ihtiyaç duymaktadır. Erişilebilir turizm sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasında sosyal sorumluluk olarak görülmelidir. Ayrıca modern turizmde de sosyal sorumluluk önemli bir husustur. Rize’de engelli turizmi pazarının gelişmesi için başta devlet olmak üzere yerel yönetimler, turizm işletmeleri, sivil toplum örgütleri ve yerli halk arasında koordinasyon, iletişim ve bilgi eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda destinasyonda bir örgütlenmeye gidilerek lider belirlenmesi ve müttefik kazanılması faydalı olabilecektir. Erişilebilir turizm, turizm endüstrisinde bir yük gibi düşünülmemeli, bir fırsat olarak değerlendirilmelidir. Engelli pazarına girmek isteyen yatırımcılar kalite ve ekonomik sürdürülebilirlik ile birleştirdikleri engelli misafir özel ihtiyaçlarını, bu pazarın gereklerini ve kendi potansiyelleri ile yeteneklerini çok iyi analiz etmelidirler.

Destinasyon ve destinasyonda gerçekleşen faaliyetlerin erişilebilir hale gelmesi için önce envanter çıkarılıp ardından tek tek çözümler üretilmelidir. Araştırma merkezleri, üniversiteler vs. ile işbirliği yapıp modern teknoloji çözümleri geliştirilmelidir. Ayrıca çözümler geliştirirken onları kullanacak kişilere odaklanılmalıdır. Yapılı çevre unsurlarının herkes için erişilir olmasında teknik bilgilerden faydalanılmalıdır. Bu bağlamda yaratıcı ve yenilikçi süreçler planlanmalıdır.

Uluslararası turizm endüstrisinde talebin yönü açısından en önemli faktör ulaşım ve havayolu ulaşımı turizmde en çok kullanılan ulaşım şeklidir. Engelli misafirler havayolu seyahatlerinde biletleme işlemlerinde, güvenlik kontrolünde, biniş kapısına giderken, uçağa binerken ya da uçak içinde, uçaktan inerken, bagaj alırken, havaalanından ayrılırken ve kalacağı yere transfer gerçekleştirirken ek zaman ya da yardımcıya ihtiyacı duymaktadırlar. Bu süreçte engelli misafirlerin özel ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetler, ek zaman ya da yardımcı personel hizmeti sunulmalıdır. Ayrıca destinasyondaki diğer ulaşım sistemleri içinde (özel-kamu) ulaşım alternatifleri olmalıdır (otobüs, dolmuş, taksi, tren vs.) ve bu sistemler hakkında bilgi ve güzergâh belirten haritalar hazırlanmalıdır.

Erişilebilir turizm ile ilgili düzenlemeler yapıldıktan sonra bu faaliyetlerin duyurulması, tanıtım, pazarlama, hedef pazara ulaşmak üzerinde hassasiyetle durulması gereken konulardır. Bilgi aracı olarak internet en önemli kaynak konumundadır. Özellikle işletmelerin resmi internet siteleri bilgi almak, rezervasyon yapmak ve hatta satışta en önemli kaynak durumundadır. Yine yazılı dokümanlar ve seyahat acenteleri yararlanılan diğer bilgi kaynaklarıdır. Sıralanan bilgi kaynaklarında çeşitli engel boyutundaki misafirlerin ihtiyaçları doğrultusunda düzenleme yapılarak erişilebilir formatta ve güncel bilgi sağlanmalıdır.

Destinasyonda erişilebilirliğin sağlanmasında standart rotalar belirlemek oldukça işlevsel bir çözümdür. Gerçekleştirilecek her bir aktivite için başlangıç ve bitiş noktası belirtilmiş ve bu rota dahilinde gerçekleştirilen tüm faaliyetler uygun şekilde işaretlenmiş olmalıdır. Böylece oluşturulan

standart rota çerçevesinde ziyaretçilere yönelik sunulan hizmetlerin neler olduğu ve erişilebilirlik durumları net olarak ortaya konabilecektir. Hazırlanacak haritalar aracılığı ile de farklı engel boyutlarındaki misafirler için sunulan hizmetler ve içerikler tüm ayrıntıları ile sunulmuş olacaktır.

Erişilebilir turizm için; paydaşların işbirliği, ihtiyaçların tespiti, ihtiyaçlar doğrultusunda mimari ve kültürel engellerin giderilmesi, güvenilir ve güncel bilgi sağlayarak gerçekleştirilen faaliyetlerin anlatılması, duyurulması, itibar ve müşteri kazanılması, ziyaretçi özellik ve ihtiyaçlarına odaklanarak tüm ziyaretçilerin güler yüzlü ve memnun karşılanması temel noktalar olarak düşünülmelidir. Doğa temelli olarak gerçekleştirilecek her bir turizm aktivitesinin farklı engel türleri için analizi yapılmalıdır. Bilgi, iletişim, personel, yapılı çevre erişimi, ulaşım, ve maliyet bariyerlerine çözümler getirilmelidir. Ardından her bir aktivite için çeşitli engel boyutlarındaki misafirlerin ihtiyaç duyacağı materyal tedariki ve yardımcı personel hizmeti sağlanmalıdır. Bu aşamada dünyadaki özellikle Avrupa'daki örnekler incelenebilir.

## **KAYNAKÇA**

- Agaliotou, C. (2015). Reutilization of industrial buildings and sites in greece can act as a lever for the development of special interest/alternative tourism. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 175, 291-298.
- Akıncı, Z. (2013). Management of accessible tourism and its market in Turkey. *International Journal Of Business And Management Studies*, 2 (2), 413-426.
- Arnegger, J., Woltering, M. & Job, H. (2010). Toward a product-based typology for nature-based tourism: a conceptual framework. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (7), 915-928.
- Buhalis, D. & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues In Tourism*, 14 (2), 145-168.
- Busby, G., Brunt, P. & Lund, J. (2003). In Agatha Christie country: resident perceptions of special interest tourism. *Tourism*, 51(3), 287-300.
- Centi, S., Mossone, M. C., Borghetti, J. & Tramonti, E. (2004) Accessible Tourist Product. *European Commission*. [URL:[http://www.euforme.net/css/uk/project\\_work/product.pdf](http://www.euforme.net/css/uk/project_work/product.pdf), Erişim 20 Kasım 2015).
- Darcy, S. (1998), *Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S. & Dickson, J. T. (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., Cameron, B. & Pegg, S.(2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515-537.
- Divinagracia, L. A., Divinagracia, M. R. G., Divinagracia B. & David G. (2012). Digital media-induced tourism: The case of nature-based tourism (nbt) at east java, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 85-94.
- DOKA (2013). *Doğu Karadeniz Projesi (DOKAP) Eylem Planı (2014-2018)*. [URL: [http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Duyuru%20ve%20Haberler/Attachments/669/DOKAP%20Eylem%20Plan%C4%B1%20\(2014-2018\).pdf](http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Duyuru%20ve%20Haberler/Attachments/669/DOKAP%20Eylem%20Plan%C4%B1%20(2014-2018).pdf)] (Erişim 25 Aralık 2015).
- DOKA (2015). *Rize tanıtım dokümanı*. [URL: [http://www.doka.org.tr/TR/Yayinlar/Tanitim-Dokumanlari\\_Rize-Tanitim-Dokumani](http://www.doka.org.tr/TR/Yayinlar/Tanitim-Dokumanlari_Rize-Tanitim-Dokumani)] (Erişim 25 Aralık 2015).
- EFC. (2013) *Accessible routes in historical cities*. [URL:[http://www.accessibletourism.org/resources/2013\\_lhac-best-practice-guide-accessible-routes-in-historical-cities-1.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/2013_lhac-best-practice-guide-accessible-routes-in-historical-cities-1.pdf)] (Erişim 09 Şubat 2015).
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2007). Enabling disabled tourists? accessibility tourism information schemes. *University Of Surrey*. [URL: <http://epubs.surrey.ac.uk/1090/>] (Erişim 21 Ekim 2015).
- ENAT. (2007) Services and facilities for accessible tourism in europe. *Commission Of The European Communities*. [URL:[http://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study-2\\_services\\_and\\_facilities\\_en.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf)] (Erişim 09 Mayıs 2015).
- ENAT. (2009) *Takayama declaration on the development of communities-for-all in Asia and The Pacific*. [URL:[http://www.accessibletourism.org/resources/takayama\\_declaration\\_top-e-fin\\_171209.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf)] (Erişim 18 Şubat 2015).
- Engelliler Hakkında Kanun, K.T. 01.07.2005/5378, R.G. 07.07.2005/25868.
- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun, K.T. 03.12.2008 / 5825, R.G. 18.12.2008/27084.
- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanması Hakkında Bakanlar Kurulu Kararı, K.T. 27.5.2009/15137, R.G. 14.07.2009/27288.
- Environmental Activities & Greenways Department. (2013) *Guide to best practices and recommendations for accessible greenways*. [URL:[http://www.aevv-egwa.org/SiteResources/data/MediaArchive/pdf/Greenways4tour/G4T\\_Guide%20to%20best%20practices%20for%20accesible%20Greeways.pdf](http://www.aevv-egwa.org/SiteResources/data/MediaArchive/pdf/Greenways4tour/G4T_Guide%20to%20best%20practices%20for%20accesible%20Greeways.pdf)] (Erişim 20 Şubat 2015).

- European Commission. (2004) *Improving information on accessible tourism for disabled people*. [URL:[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf)] (Erişim 25 şubat 2015).
- Federal Ministry Of Economics And Technology (2004). Economic Impulses Of Accessible Tourism For All. [URL:<http://www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf>] (Erişim 18 şubat 2015).
- Figueiredo, E., Eusébio, C. & Kastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? a pilot study on accessible leisure tourism experiences in Portugal. *International Journal Of Tourism Research*, 14, 531-550.
- Fredman, P. & Tyrväinen, L. (2010). Frontiers in nature-based tourism. *Scandinavian Journal Of Hospitality And Tourism*, 10 (3), 177-189.
- Fredman, P., Wall R. S. & Grundén, A. (2012). The nature of nature in nature-based tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12 (4), 289-309.
- İslamoğlu, İ., İmamoğlu, A. & Çavuşoğlu, G. (2014). Verçenik Yaylası'nın alternatif turizmi ve rekreasyonel faaliyetlerinin belirlenmesi. *International Journal of Science Culture and Sport*, 2, 271-282.
- Job, H. & Paesler, F. (2013). Links between nature-based tourism, protected areas, poverty alleviation and crises - the example of wasini Island (Kenya). *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 1 (2), 18-28.
- Kansız, N. & Acuner, ř. (2007). *Rize İli Turizm SWOT Analizi* (Teknik Rapor). Rize,Türkiye:Milli Prodükktivite Merkezi.
- Kılıç, B. & Kurnaz, A. (2010). Alternatif turizm ve ürün çeşitliliği oluşturmada ekolojik çiftlikler: Pastoral Vadi örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 39-56.
- Lang, C. T. & O'leary, J. T. (2008). Motivation, participation, and preference: A multi-segmentation approach of the Australian nature travel market. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, 6(3-4), 159-180.
- Lee, S. & Bai, B. (2016). Influence of popular culture on special interest tourists' destination image. *Tourism Management*, 52, 161-169.
- Luzar, E. J., Diagne, A., Ecgan C. ve Henning, B. R. (1998). Profiling the nature-based tourist: A multinomial logit approach. *Journal Of Travel Research*, 37 (1), 48-55.

- Mackay, K. J., Andereck, K. L. & Vogt, C. A. (2002). Understanding vacationing motorist niche markets, *Journal Of Travel Research*, 40, 356-363.
- Matilainen, A. & Lähdesmäki, M. (2014). Nature-based tourism in private forests: Stakeholder management balancing the interests of entrepreneurs and forest owners?. *Journal Of Rural Studies*, 35, 70-79.
- Mehmetoğlu, M. (2007). Nature-based tourists: the relationship between their trip expenditures and activities. *Journal Of Sustainable Tourism*, 15 (2), 200-215.
- Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: the case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50, 229-239.
- Öztürk, Y. & Yazıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 1-14.
- Packer, T. L., Mckercher B. & Yau M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability And Rehabilitation*, 29 (4), 281-292.
- Pehlivanoğlu, B. (2012, Temmuz 27). *Turizm yapılarında engellilere yönelik iç mekân tasarım kriterleri*. Engelsiz Turizm Sempozyumunda sunuldu, Antalya, Türkiye.
- Popiel, M. (2014). Paving the way to accessible tourism on the example of Krakow. *European Journal Of Tourism, Hospitality And Recreation*, Special Issue, 55-71.
- Priskin, J. (2001). Assessment of natural resources for nature-based tourism: The case of the central coast region of Western Australia. *Tourism Management*, 22, 637-648.
- Rize Belediyesi. (2010) *Stratejik plan 2011-2015*. [URL:[http://www.rize.bel.tr/2011\\_2015StratejikPlan.pdf](http://www.rize.bel.tr/2011_2015StratejikPlan.pdf)] (Erişim 25 Aralık 2015).
- Shaw, G. & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Smith, M. L., Amorim, É. & Umbelino, J. (2014). Accessible tourism and disability service information provided on leading airline websites: A content analysis. *International Journal For Responsible Tourism*, 2 (4), 7-23.
- Tangeland, T. & Aas, Ø. (2011). Household composition and the importance of experience attributes of nature based tourism activity products - a norwegian case study of outdoor recreationists. *Tourism Management*, 32, 822-832.

- Tangeland, T., Vennesland, B., & Nybakk, E. (2013). Second-home owners' intention to purchase nature-based tourism activity products - a norwegian case study. *Tourism Management*, 36, 364-376.
- T.C. Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı, Rize Çevre Ve Şehircilik İl Müdürlüğü. (2013) *İl çevre durum raporu*. [URL:[http://www.csb.gov.tr/db/ced/editordosya/Rize\\_icdr2013.pdf](http://www.csb.gov.tr/db/ced/editordosya/Rize_icdr2013.pdf)] (Erişim 02 Ocak 2016).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Doğu Karadeniz Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı. (2013) *Rize il raporu*. [URL:<http://www.rtb.org.tr/data/genel/rapor/DOKAP%20Rize%20il%20Raporu.pdf>] (Erişim 02 Ocak 2016).
- T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı, Yatırım Ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2016) *Yürürlükte olan KTKGB/TM listesi*. [URL:<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9669/ktkgb-ve-turizm-merkezleri.html>] (Erişim 02 Ocak 2016).
- T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı, Rize İl Kültür Ve Turizm Bakanlığı. (2016) *Sit alanları*. [URL:<http://www.rizekulturturizm.gov.tr/TR,55427/sit-alanlari.html>] (Erişim 02 Şubat 2016).
- T.C. Orman Ve Su İşleri Bakanlığı, Doğa Koruma Ve Milli Parklar 12. Bölge Müdürlüğü. (2014) *Rize doğa turizmi master planı 2014 – 2023*. [URL:<http://bolge12.ormansu.gov.tr/12bolge/Files/R%C4%B0ZE%20DO%C4%9EA%20TUR%C4%B0ZM%C4%B0%20MASTER%20PLANI%20.pdf>] (Erişim 02 Ocak 2016).
- Tekin, Ö. A. (2014). Kaçkarlardan karadeniz'e uzanan el: Rize. *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*, 621, 103-110.
- Tóth, G. & Dávid, L. (2010). Tourism and accessibility: An integrated approach. *Applied Geography*, 30, 666–677.
- Turizmi Teşvik Kanunu, K.T. 12.03.1982 /2634, R.G. 16.03.1982/17635.
- TÜİK. (2011) *Nüfus ve konut araştırması – III engellilik*. [URL:[http://eyh.aile.gov.tr/data/55116a22369dc57100ffbf23/nka\\_2011\\_engellilik.pdf](http://eyh.aile.gov.tr/data/55116a22369dc57100ffbf23/nka_2011_engellilik.pdf)] (Erişim 25 Aralık 2015).
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, K.T. 18.10.1982/2709, R.G. 09.11.1982/17863 (Mükerrer).
- TÜRSAB. (t.y.). [URL:[http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/tursab-herkes-icin-engelsiz-turizm-komitesi\\_486.html](http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/tursab-herkes-icin-engelsiz-turizm-komitesi_486.html)] (Erişim 15 Ocak 2015).
- Tyrväinen, L., Uusitalo, M., Silvennoinen, H. & Hasu, E. (2014). Towards sustainable growth in nature-based tourism destinations: Clients' views of land use options in finnish lapland. *Landscape And Urban Planning*, 122, 1-15.

- United Nations. (2007, 24 January ) Convention on the rights of persons with disabilities. Resolution number A/RES/61/106.
- UNWTO. (1999) *Global code of ethics for tourism*. [URL:<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodeen.pdf>] (Erişim 19 Şubat 2015).
- UNWTO. (2013) *Recommendations on accessible tourism*. [URL:[http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen\\_2013\\_unwto.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf)] (Erişim 25 Mayıs 2015).
- WHO. (2015a) *Disabilities*. [URL:<http://www.who.int/topics/disabilities/en/>] (Erişim 11 Şubat 2015).
- WHO. (2015b) *Better health for people with disabilities*. [URL:[http://www.who.int/disabilities/facts/Infographic\\_en\\_pdf.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/facts/Infographic_en_pdf.pdf?ua=1)] (Erişim 25 Mayıs 2015).
- WHO & The World Bank. (2011) *World report on disability*. [URL:[http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf)] Erişim (25 Aralık 2015)
- Valentine, P. (1992). Review: Nature-based tourism. W.Betty & H. C. Michael (Eds.) *Special interest tourism* (ss.105-127) İçinde. London: Belhaven Press.
- Vila, T. D., Darcy, S. & González, E. A. (2015). Competing for the disability tourism market: A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261-272.
- Yaylı, A. & Öztürk, Y. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yılmazdoğan, O. C. & Temizkan, S. P. (2014). Otel internet sitelerinde engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik bilgilerin varlığı üzerine bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 159-172.

## **Extensive Summary**

### **Nature-Based Accessible Tourism: Case of Rize**

Nature based tourism which is one of the alternative tourism types is defined as the tourism benefiting from the natural and cultural activities such as monitoring wild life, experiencing the cultures integrated into nature, visiting the areas which have sustainable ecosystems (Divinagracia vd., 2012: 87).

Accessible tourism is described as a process which enables disabled people to reach universal tourism products in a way that is independent of the society, based on equality and human honour (Darcy and Dickson, 2009: 33). The main factor in the success of the destinations' becoming accessible to every person is the collaboration of the local governments as the directors and leaders and the organizations where disabled people are represented (EFC, 2013: 6). Accessible tourism shareholders should come together at macro level under the leadership of tourism authority of the country and accessible tourism action plans should be integrated into the master plans of the country (Akıncı, 2013: 421). The starting point of the accessible tourism is to constitute an accessible infrastructure and provide potential visitors with the flow of information about the accessible tourism services. Accessible tourism is not the tourism type of the future; however, the future of the tourism will not be promising unless it is accessible to every person (Smith et al., 2014: 9). Accessible tourism transmits tourism services equally to every person and provides opportunities of pleasure and promotes the quality of tourism practices. Besides equipping all shareholders with significant contributions accessible tourism involves quite a large number of people.

Rize is a special and specific region with its different geographical and cultural features, rich and unique natural beauties. The nature-based tourism practices are bird and wild life observation, trekking, mountaineering, plateau and festival tourism, hunting tourism, air sports tourism, sportive hand-line fishing, white water tourism, horse trekking, cycling tourism, camp van tourism, botanic tourism, jeep safari, photo safari and farm tourism (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2016).

This study employed mixed method research; however, it is mainly based on qualitative paradigm. In this regard, the study aimed to benefit from the quantitative approach in terms of identifying the similarities and differences of the views of the travel and accommodation enterprises regarding the issues handled in this study. The research design of the study was based on the grounded theory with mixed methods. The study started with the identification of the research problem as the first phase of the grounded theory. The main research problem of the study was identified as "How do the enterprises of travel and accommodation in Rize evaluate the participation of the disabled people into

nature based tourism practices?” The sample of the study was the travel and accommodation enterprises in Rize. The standardised open ended interviews were employed to gather qualitative data. And quantitative data was gathered through two types of surveys. After the discrepancies were eliminated, the data gathered through the standardised open ended interviews were open-coded. Eight categories were identified in the open coding process. These categories were transportation, infrastructure, superstructure, services, information, plan, shareholders and economic income. Analysing the contents of the categories, combinations were created and axial coding was performed. The subcategories of axial coding were four. The first of these subcategories is “infrastructure” which consists of the codes of *transport to the destination, travel in the destination and physical environment transportation*. “Superstructure” subcategory consists of the codes of *tourism enterprises* and other superstructure codes. “Services” subcategory composes of *staff service, information service and education service*. Finally, “coordination” subcategory composes of the codes of *shareholder coordination, state support, situation analysis, needs analysis, short-, mid- and long-term plans, regional development, image and trademark*. After this phase, main category was identified as “application” through selective coding process. Consequently, the results showed that Rize has a critical potential to accessible tourism regarding nature-based tourism. The tourism enterprises in Rize have positive attitudes towards accessible tourism. The phases of the application theory developed can be a road map to the nature based accessible tourism in Rize destination. Additionally, Rize has the potential of being a pioneer destination in Turkey in the participation of the disabled people into the nature-based accessible tourism activities. This potential should be considered as an advantage in terms of increasing its share from the tourism industry, developing awareness in Turkey considering nature based accessible tourism, enhancing the recognisability of Rize in the international scale through positioning operations, and contributing to the image and trademark practices.