

OTEL YÖNETİCİLERİNİN EKOTURİZM KAPSAMINDA ENGELLİ TURİZMİ KRİTERLERİ DEĞERLENDİRMESİ: ORDU İLİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA *

Hakan AKYURT*
Eray TURPÇU**

Makale Bilgisi/Article Info

Geliş/Received: 31/10/2023; Düzeltme/Revised: 18/12/2023

Kabul/Accepted: 18/12/2023

Araştırma Makalesi / Research Article

Atıf/Cite as: Akyurt, H. ve Turpçu, E. (2023). Otel Yöneticilerinin Ekoturizm Kapsamında Engelli Turizmi Kriterleri Değerlendirmesi: Ordu İli Üzerine Bir Araştırma. *DÜMAD (Dünya Multidisipliner Araştırmalar Dergisi)*, 6(2), 171-186. <https://doi.org/10.58853/dumad.1383678>

Özet

Turizm sektörü, gelişen teknoloji ile iletişim imkanları sayesinde insanların her geçen gün ilgisi ile karşılaşmaktadır. Bu gelişmeler nedeni ile otel işletmeleri ve diğer turizm işletmelerinin sadece fiziksel olarak sağlıklı insanlara değil, engelli bireylere de özel turizm hizmetleri verdiği görülmektedir. Son yıllarda küresel ısınma ve kalabalık şehir hayatından kaçışlar ile ön plana çıkan ekoturizm, turizm sektörünün dinamik bir unsuru olarak görülmektedir. Bu durumun neticesi olarak ekoturizm destinasyonlarında ve turistik işletmelerde ekoturizm anlayışı önem kazanmaktadır. Bu çalışma, otel yöneticilerinin ekoturizm kapsamında engelli turistler için hangi kriterlerin önemli olduğunun saptanmasına yönelik olarak yapılmıştır. Otel yöneticilerinin ekoturizm kapsamında engelli turizmüne bakış açıları, çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Çalışma alanı olarak Ordu ili dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri seçilmiş, yüz yüze görüşmeler ile veriler elde edilmiştir. Çalışmada, çok kriterli karar verme yöntemlerinden bir olan “Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP)” yöntemi uygulanmıştır. Uygulanan yöntem sonucunda, ulaşım imkanları kriterleri engelli turizmde en önemli kriter olarak tespit edilmiştir. Bu kriter ile birlikte sırasıyla, erişilebilirlik, hizmet kalitesi, oda yapısı, iletişim eksikliği, otopark, genel alan ve açık alan kriterleri önemli olarak belirtilmiştir. Otel yöneticilerinin engelli bireyler için özellikle turizm destinasyonlarına ulaşımı ön plana çıkardığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ekoturizm, Engelli Turizmi, Otel İşletmeciliği, Otel Yönetimi, Turizm

Abstract

* Bu araştırma sürecinde; TR Dizin 2020 kuralları kapsamında “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesinde” yer alan tüm kurallara uyulmuş ve yönergenin ikinci bölümünde yer alan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemlerden” hiçbirisi gerçekleştirilmemiştir. Bu araştırma “Etik Kurul İzni” gerektirmeyen bir çalışmadır.

* Doç. Dr., Giresun Üniversitesi, (e-posta: hakan.akyurt@giresun.edu.tr, **ORCID ID:** 0000-0002-6522-684X).

** Dr. Öğr. Üyesi, Giresun Üniversitesi, (e-posta: eray.turpcu@giresun.edu.tr, **ORCID ID:** 0000-0003-2732-6222).

The tourism sector attracts people's attention day by day, thanks to developing technology and communication opportunities. Due to these developments, it is seen that hotel establishments and other tourism enterprises provide special tourism services not only to physically healthy people but also to disabled individuals. Ecotourism, which has come to the fore in recent years with global warming and escape from crowded city life, is seen as a dynamic element of the tourism sector. As a result of this situation, the concept of ecotourism is gaining importance in ecotourism destinations and tourist businesses. This study was conducted to determine which criteria are important for hotel managers for disabled tourists within the scope of ecotourism. The main purpose of the study is hotel managers' perspectives on disabled tourism within the scope of ecotourism. Four and five star hotel managers in Ordu province were selected as the study area, and data were obtained through face-to-face interviews. In the study, the "Analytical Hierarchy Process (AHP)" method, one of the multi-criteria decision-making methods, was applied. As a result of the applied method, transportation facilities criteria were determined to be the most important criteria in disabled tourism. Along with this criterion, accessibility, service quality, room structure, lack of communication, parking, general area and open space criteria are stated as important, respectively. It has been determined that hotel managers prioritize access to tourism destinations, especially for disabled individuals.

Keywords: Ecotourism, Disabled Tourism, Hotel Management, Hotel Management, Tourism

Giriş

Turizm sektörünün ekonomik olarak ülkelere faydalı bir sektör olarak görülmesi ile birlikte, turizm alanında yatırımlar ve teşvikler artmıştır. Ülke yönetimlerinin turizmden elde edilen gelirleri ve istihdam oranlarını arttırmak amacı ile ülkedeki turizme yönelik olarak tüm kaynakların kullanılması için adımlar attıkları görülmektedir. Bu bağlamda, ülkelerin turizm sektöründe daha fazla söz sahibi olmak için alternatif turizm türlerine yöneldikleri görülmektedir. Alternatif turizm türlerinden biri olan ekoturizm, diğer turizm çeşitlerinin de kullanılabileceği, doğal ortamları tercih eden ve kalabalık ortamlardan kaçarak farklı bitki ile hayvan türlerini görmek isteyen turistler açısından değerli bir turizm çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekoturizmin son yirmi yıl içerisindeki gelişimi ve talebi nedeni ile bu turizm çeşidine yönelik yatırımların da arttığı görülmektedir. Dünya genelinde ekoturizm ile ilgili kuruluşların artmasının yanısıra ekoturizm destinasyonlarına ya da konaklama tesislerine yönelik turların sayısı artmıştır.

Ekoturizmin önemli bir turizm çeşidi haline gelmesi ile birlikte, özellikle ekoturizm eğitimlerinin sayısı artmış, farklı alanlarda ekoturizm eğitimleri vermeye başlanmıştır. Gastronomi ve gıda ile ilişkili konularda eğitimlerin yüksek lisans ve doktora dereceleri seviyelerinde artması (Akyurt ve Yolaşğmazoğlu, 2022b), ekoturizme verilen önemin en güzel örnekleri arasındadır. Bununla birlikte, ekoturizm alanında Türkiye'de yüksek lisans seviyelerinde birimler açılmış, ekoturizmin eğitimsel açıdan daha bilinçli olarak yayılması için çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Akyurt ve Yolaşğmazoğlu, 2022a).

Engelli insanların turizm sektörünün olanaklarından faydalanması için ekonomik güç ve yanında bir refakatçi bulunması gerekmektedir. Otel işletmelerinde veya ulaşım olanaklarında meydana gelebilecek yetersizlikler sonucunda ekoturizm faaliyetlerine katılımların zorlaşacağı aşikâr bir durumdur. Dünya geneline bakıldığında, ekonomik gücü yüksek olan ülkelerin engelli bireyler için turizme katılmaları amacıyla destek sağladıkları görülmektedir. Türkiye’de de devlet tarafından engelli bireylere yönelik maddî ve manevî destekler sağlanmakta, tedavi ve refakatçi imkanları arttırılmaya çalışılarak, engelli insanların turizme katılımları desteklenmeye çalışılmaktadır. Engelli insanların sayısının dünya genelinde artması nedeni ile turizm sektörü içinde onların hayatlarını sürdürmeye yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Tellioglu ve Şimşek, 2016).

Çalışma iki temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde ekoturizm ve engelli turizmi hakkında literatür bilgileri verilirken, ikinci bölümde otel yöneticilerinin engelli turizmi için ekoturizm destinasyonlarında ve turistik işletmelerde hangi kriterlerin önemli olduğuna yönelik olarak yöntem uygulaması sunulmaktadır. Çalışmada, engelli turizmde önemli olan kriterler önem derecelerine göre sıralandırılmış ve otel yöneticilerinin ekoturizm algılarındaki engelli turizmine bakış açılarının durumu belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada hem engelli turizmin sorunlarının ön plana çıkarılması hem de ekoturizm kapsamındaki eksikliklerin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Çalışmanın gelecekte ekoturizmde engelli turizmi konusunda çalışmalar yapacak sektör temsilcilerine ve akademisyenlere yol göstermesi beklenmektedir.

1. Literatür Taraması

1.1. Ekoturizm Kavramı ve İçeriği

Ekoturizmin yaygınlaşması ile bu konuda kavramsal olarak birçok farklı tanımlamalar ve uygulamalar yapılmaktadır. Ülkelerin ekoturizme bakış açılarının farklı olması nedeni ile ekoturizmin yapılış biçimleri ve konu ile ilgili bilimsel araştırmalar da farklılık gösterebilmektedir. Ancak, günümüz bilimsel araştırmalarında yaklaşık olarak ifadelerin varlığı söz konusu olup, genel olarak ekoturizmin tanımlanmasında benzer ifadeler ortaya konmaktadır. Özetle, ekoturizmin doğal alanlarda yapılan ve konaklama gerektiren bir turizm çeşidi olduğu, farklı turizm çeşitlerinin de bu destinasyonlarda yapılabileceğini ifade etmek mümkündür.

Ekoturizm, doğaya zarar vermeyen yapısı nedeni ile doğaya karşı saygılı insanların bu turizm çeşidine ilgisini de arttırmıştır. İnsanların ekoturizme karşı ilgisinin artması sonucunda bazı tanımlamalar ortaya çıkmıştır. Ekoturizmin ilk resmi tanımı Ceballos Lascuráin tarafından

1987 yılında “çalışma, hayranlık ve zevk amacıyla bozulmamış, kirlenmemiş doğal alanlara ziyaret etmek buralarda bulunan bitki, vahşi hayvanların ve mevcut kültürlerin ortaya çıkma alanları” olarak ifade edilmektedir (Blamey, 2001, 8). Bir başka araştırmacı olan Honey’e göre ekoturizm, “küçük ölçekli, doğası bozulmamış alanlara seyahat etmek, turistlerin eğitilmesine katkı sağlamak, doğanın korunması ve yerli halkın ekonomisine katkı sağlamak, insan haklarına ve farklı kültürlere saygı duymak” şeklinde tanımlanmaktadır (Kiper, 2012).

Ekoturizm algısı genel olarak sadece doğal ortamlar olarak ifade edilse de, deniz kıyıları, göller ve akarsular gibi bozulmamış alanları da içermektedir. Özellikle Türkiye’de ekoturizm kavramı ifade edildiğinde yaylalar, ovalar veya dağlar gibi kentlerden uzak destinasyonlar akla gelmektedir. Halbuki, ekoturizm destinasyonları kalabalık ortamlardan uzak, doğası bozulmamış deniz kıyıları gibi farklı destinasyonlarda da gerçekleşebilmektedir. Bitki ve hayvan türlerinin bulunduğu destinasyonlarda da ekoturizm aktiviteleri gerçekleştirilebilmektedir. Ekoturizmi sadece belirtilen tanımlar ile kısıtlamak, ekoturizmin tam olarak algılanmasında bazı eksikliklere yol açabilmektedir. Bu nedenle, ekoturizmin ilkelerinin ve amaçlarının belirtilmesi ile birlikte farklı ilke ve tanımlar ortaya konulmuştur. Dünya genelinde birçok farklı ekoturizm örgütünün varlığı nedeni ile bu ilke ve amaçlarda da farklılıklar görülebilmektedir.

Ekoturizmin temel amacı, seyahat edilen destinasyonlarda yaşayan halkın ve seyahat eden bireylerin yaşam koşullarını arttırmak, siyasi, kültürel ve sosyal boyutları ile doğanın korunmasına katkı sağlamaktır (Aktaş, 2002). Ekoturizmde doğal çevrenin dengesinin bozulmaması için yapılabilecek müdahaleler temel konulardan biri olarak ifade edilmektedir. Çevre ve doğa, ekoturizm ile dikkat çekilebilecek bir duruma gelmiştir (Kuter ve Ünal, 2009). Dünya Turizm Örgütü’ne göre ekoturizmin amaçları aşağıdaki gibi özetlenmektedir (Buckley, 2009):

- Turizmin doğaya zarar verecek unsurlarının ortadan kaldırmak,
- Turistlerin ve yerel halkın sosyal bütünleşmesini sağlamak,
- Doğanın korunmasına öncülük etmek,
- Maddi olanakların ve istihdamın artırılmasını desteklemek,
- Koruma alanları için kaynak ayrılmasını sağlamak,
- Ekoturizm konusunda eğitilmiş ve bilinçli insanlar yetiştirilmesini sağlamak,
- Bitki türleri ve hayvan çeşitliliğini destekleyici faaliyetlerde bulunmaktır.

Genel olarak ekoturizm faaliyetleri ve ilişkili turizm çeşitleri, doğanın ve doğa ile ilişkili tüm canlıların korunması, gözetilmesi ve desteklenmesi ile ilgili bir bütünü oluşturmaktadır.

Ekoturizmin doğal alanlar ile ilişkili olması nedeni ile birçok farklı bilimsel disiplin alanı ile ilgisi bulunmaktadır. Öncelikli olarak doğanın korunmasında son yıllarda insanların plastik ve mikroplastikler ile çevreye zarar verdiği bilinmektedir. Özellikle mikroplastikler ile gözle görülemeyecek kadar küçük parçalar, insan, hayvan ve bitkilerin yaşamını tehdit etmektedir (Yolasiğmazoğlu, 2022a). Bu nedenle, ekoturizm destinasyonlarında plastik kullanımının kısıtlanması gerekmektedir.

Ekoturizm kapsamında doğaya ve canlılara zarar veren diğer bir konu ise denizler, göller ve akarsular gibi su kaynaklarının kirletilmesidir. Su kaynaklarının kirletilmesi, insan sağlığını ve geleceğini de etkileyen en önemli konuların başında gelmektedir. Su kaynaklarındaki mikroorganizmaların yok edilmesi veya kirliliklerin artması, hayvan ve insan sağlığı açısından tehditler oluşturmaktadır (Yolasiğmazoğlu, 2022b). Ayrıca, ekoturizm destinasyonlarındaki su kaynaklarında gerçekleştirilen balık yetiştiriciliği, avlanma, turistik olta balıkçılığı gibi aktiviteler nedeni ile su kaynaklarının kirlenmesi söz konusu olabilmektedir. Su kaynaklarının kirlenmesi sonucunda kentlere sağlanan sulara bozulma, hayvanların su kaynaklarının azalması ve kirlenmesi gibi sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Akyurt ve Yolasiğmazoğlu, 2023). Ekoturizm ve ilgili faaliyetleri su kaynaklarının korunması, geliştirilmesi ve sürdürülebilir turizm faaliyetlerinin bir arada yürütülmesi için gerekli bir turizm çeşidi olarak görülmektedir. Etkin bir ekoturizm planlamasının yapılması ve sürdürülebilirliğin sağlanması hem insanlar hem de diğer canlıların varlığı için gereklidir.

Doğanın ve tüm yaşayan canlıların zarar görmemesi ekoturizmin temel prensipleri arasında gelmektedir. Bu varlıkların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi ile ekoturizm faaliyetleri de uzun süreler insanlara hizmet edebilecektir. Su kaynaklarının, bitki türlerinin, hayvan çeşitliliğinin ve doğal toprak yapısının bozulmaması, insan atıklarının doğada bırakılmaması, betonlaşmanın ve kirliliğinin azaltılması için ekoturizme katılan insanların çaba harcadığı ve de bu konularda duyarlı oldukları bilinmektedir. Ekoturizm sadece turizm amaçlı seyahat ve gezmekten çok daha öte bir insani faaliyetler bütünüdür.

1.2. Engelli Turizmi

Fiziksel olarak kısıtlı olan insanların turizme katılması ve dolayısıyla ekoturizm destinasyonlarında turizm amaçlı olarak bulunmaları önemli konuların başında gelmektedir. Günümüz iletişim ve ulaşım imkanları düşünüldüğünde, engelli bireylerin hemen hemen birçok aktivite içinde yer aldıkları görülmekte, turizm sektörünün de kendi yapılanması içinde engelli bireyler için özel imkanlar sunmakta olduğu bilinmektedir. Ulaşım araçlarının, yaya

kaldırımlarının ve otoparkların engelli insanlar için özel şekilde tasarlandığı günümüzde, otel işletmeleri de engelli odaları ve havuzları gibi birçok yapılandırma içinde bulunmaktadır.

Engelli turizmi en genel tanımı ile “engelli bireylerin bütün seyahat haklarının erişilebilir olmasının sağlanması, ortaya konulan turizm imkanlarının aynı zamanda ulaşılabilir olması ile ifade etmek mümkündür. Bu turizm çeşidine engelsiz turizm adı verilmektedir (Darcy ve Dickson, 2009). Birleşmiş Milletler tarafından 2006 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi ile diğer insanlar gibi engelli bireylerin de sunulan hak ve özgürlüklerden eşit ve de tam yararlanması amaçlanmıştır. Yapılan bu sözleşme ile, engelli bireylerin hakları daha da güçlenmekte olduğu için “Engelsiz Turizm” etkinliği daha da yaygınlaşmaya başlamıştır (Moura, Kastenholz ve Pereira, 2020). Ekoturizm destinasyonlarındaki konaklama tesisleri ve bazı özel turizm aktiviteleri engelli insanların sağlıkları ve rehabilitasyonları açısından önemli tesisler ve de destinasyonlar olabilmektedir. Sadece engelli veya sağlık açısından sorunu olan insanlara yönelik olarak turizm tesislerinin bulunduğu bilinmektedir. Bununla birlikte, engelli insanların ekoturizm destinasyonlarında doğa ile iç içe turizm faaliyetlerine katılmaları, moral ve dinlenme açısından tavsiye edilen tatil seçenekleri arasında gelmektedir. Bu anlamda ekoturizmin engelsiz turizm ile birlikte yürütülmesi hem engelli bireylerin sağlıkları hem de topluma katılımları açısından önem arz etmektedir.

Engelsiz turizmin ekoturizm kapsamında değerlendirilmesi son yıllarda ele alınan konular arasında gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013). Sağlık turizmi, ekoturizm ve engelsiz turizmin bir arada ele alındığı bir bütünü ifade eden bu turizm bütünleşmesi, genel olarak ekoturizm destinasyonlarında varlığını sürdürdüğü için ekoturizm çerçevesinde değerlendirildiği görülmektedir. Ekoturizm açısından engelli turistlerin katılımı için yapılması gerekenler ve temel işlevler aşağıdaki maddelerde ifade edilmektedir. Belirtilen bu ifadeler farklı araştırmacıların engelsiz turizm için yapılması gerekenlerin neler olabileceğinin özetini içermektedir. Engelsiz turizm, sağlık turizmi ve turizmin gerçekleştirileceği destinasyon olan ekoturizm alanları, engelli bireylerin turizme kazandırılması açısından aşağıdaki ifadelerde ele alınmaktadır (Natalia vd., 2019; Devile ve Kastenholz, 2020; Qiao vd., 2022; Go ve Kang, 2023):

- Engelli turistlerin ulaşım imkanlarının geliştirilmesi ve ekoturizm destinasyonlarına erişmesinin kolaylaştırılması,
- Konaklama tesislerinin odalarının engelli bireylere göre yapılandırılması ile diğer alanların düzenlenmesi,
- Yeme-içme alanlarının engelsiz turizme göre dizayn edilmesi,

- Hayvan gözetleme, avlanma ve bitki türlerinin görülmesi için alanlar yapılması,
- Yasalar ve yönetmelikler ile engelli bireylerin seyahat ve turizm haklarının korunmaya alınması,
- Engelli bireylere hizmet edecek personelin özel eğitimler ile bilinçli hale getirilmesi,
- Konaklama tesislerinde ve seyahat edilen ulaşım araçlarında sağlık personelinin istihdamının yasalarla zorunlu hale getirilmesi,
- Yerel halkın engelsiz turizm ve konuklar ile ilgili eğitilmesi,
- Ekoturizm destinasyonlarında engelli bireylere göre kullanım alanlarının oluşturulmasıdır.

Ekonomik geliri yüksek olan bazı ülkelerde engelli vatandaşlara ekoturizm faaliyetlerine katılmaları için destek sağlanmaktadır. Türkiye’de de devlet tarafından engelli bireylere yönelik maddi ve manevi destekler sağlanmakta, tedavi ve refakatçi imkanları artırılarak engelli bireylere verilen önem artmaktadır. Engelli insanların sayısı dünya genelinde artmakta ve sağlıklı bireyler gibi ekoturizm faaliyetlerine katılımını sağlamak amacıyla gerekli düzenlemeler yapılmaktadır (Tellioglu ve Şimşek, 2016). Engelli insanların toplumla birlikte olmasını engelleyen nedenlerin aynı zamanda ekoturizmde de etkisi bulunmaktadır. Konaklama tesislerinin dizaynı, yürüyüş yolları, ulaşım imkanları, yeme-içme tesisleri, gezi alanları ve açık alanlar gibi sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Ekoturizm faaliyetlerine katılacak olan engelli bireylerin belirli gelire sahip olmaları gerekmekte, aksi takdirde engelli turizmüne uygun olarak turizm faaliyetlerine katılma imkanları olamamaktadır. Genel turizm ve dolayısıyla ekoturizm aktivitelerine katılımlarının sağlanması hususunda hem ekonomik hem de sosyal yetersizlikler ön plana çıkmaktadır (Gillovic ve McIntosh, 2015; Gondos ve Nárαι, 2019). Bu durumun giderilmesi, devletin engelli bireylere turizm konusunda destek vermesi ve yasal düzenlemelerde konaklama tesisleri ile diğer turizm tesislerine engelsiz turizm kapsamında düzenlemelere gitmesini sağlaması ile mümkün olabilir. Ekoturizmde engelli turizmin önünü açmak, otel ve diğer turizm işletme yöneticilerinin bakış açılarının değiştirilmesi ve yasal zorunluklar ile geliştirilebilecektir.

2. Araştırmanın Analizi

2.1. Yöntem

Araştırma yönteminde çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olan Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) kullanılmıştır. AHP, kara alma sürecinde nicel ve nitel ölçütleri

değerlendirebilen, grup veya bireyin tercihlerini, deneyimlerini, sezgilerini, bilgilerini, yargılarını ve düşüncelerini karar sürecine dahil edebilen, karmaşık problemlerin hiyerarşik bir yapı içinde ele alınarak çözülmesini sağlayan bir yöntemdir. AHP, çok kriterli kararları vermede, planlamada, kaynak dağılımında ve sorunların çözülmesinde kullanılan bir yöntemdir. Özetle, genel bir ölçme teorisidir. (Saaty, 1994).

Saaty ve Nierma (2006), AHP’de ölçeğin önem derecesine göre 1-9 arası değerlendirmeler sunmuştur. Ölçeğin önem derecesinde eşit öneme sahip olunması durumunda her iki faktöründe aynı amaca eşit olarak katkıda bulunduğu, algılamalara göre bir faktörün diğer faktöre göre çok daha az önemli olduğu duruma orta derecede önemli (3), bir faktörün diğer faktörden çok daha kuvvetli olarak (5) önemli olması durumunda kuvvetli derecede önemli, bir faktörün diğer faktörlerden çok fazla olarak (7) önemli olma durumuna yüksek derecede önemli olması, mutlak derecede bir faktörün diğerlerinden önemli derecede (9) önemli olması durumuna mutlak derecede önemli ve (2,4,6,8) değerlerini de ara dereceler olarak tanımlamışlardır.

AHP’nin bulgularının elde edilmesinde aşağıda ifade edilen adımlar uygulanmaktadır (Saaty ve Nierma, 2006; Tulga vd., 2016; Erdal ve Korucuk, 2018):

- 1. Aşama: *Hiyerarşik Yapı Oluşturma*: Öncelikli olarak problem çözümü için hiyerarşik yapı oluşturulur. Çalışmanın temel amacını belirleyerek, uygun kriterler seçilir. Uygulaması yapılan araştırmada birden fazla kriter ya da alt kriterler olabilmektedir.
- 2. Aşama: *Önceliklere durumuna göre sıralama*: Bu adımda ikili karşılaştırmalar matrisi ortaya konmaktadır. Matrisin amacı, kriterlerin birbirleri arasındaki oranlamasını sağlamaktır. Saaty tarafından geliştirilmiş olan 1 ile 9 arasındaki önem derecesine göre ölçek kullanılmaktadır.
- 3. Aşama: *Özvektörlerin Belirlenmesi*: Ele alınan kriterlerin yüzde önem dağılımlarının belirlenmesi sırasında sütun vektörler kullanılır. “n x n” şeklinde B sütun vektörü oluşturulur. B sütun vektörleri hesaplanması denklem 1 ile yapılmaktadır.

Denklem 1

$$b_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}}$$

n sayıda B sütun vektörü, matris formatına göre düzenlenmekte ve C matrisi elde edilmektedir.

$$C = \begin{bmatrix} c_{11} & c_{12} & \dots & c_{1n} \\ c_{21} & c_{22} & \dots & c_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ c_{n1} & c_{n2} & \dots & c_{nn} \end{bmatrix}$$

C matrisi, kriterlerin birbirleri ile arasındaki önem değerlerinde yüzdelik önem dağılımlarını belirlemektedir. Denklem 2 kullanılmaktadır. Aritmetik ortalama ile Öncelik Vektörü (W) sütun vektörü bulunmaktadır.

$$w_i = \frac{\sum_{j=1}^n c_{ij}}{n}$$

Denklem 2

- 4. Aşama: *Tutarlılık Oranının Hesaplanması*: Tutarlılık Oranı (CR) hesaplama, matristeki özdeğer vektörü ile maksimum özdeğerler hesaplanması yolu ile elde edilir. Sonraki işlemde tutarlılık göstergesi olan CI hesaplanır. CR hesaplamasında kriter sayısı ve Temel Değer (λ) katsayısının karşılaştırılması yapılır. λ 'nın hesaplanması aşamasında, A karşılaştırma matrisi ve W öncelik vektörü matrisi çarpımı ile D sütun vektörü elde edilmektedir.

$$D = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ w_n \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} x \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ x \end{bmatrix}$$

Denklem 3

D sütun vektörü ve W sütun vektöründeki her bir sonucun bölümüyle değerlendirme kriteri temel değeri olan (E) değeri elde edilmektedir. Bu değerlerin aritmetik ortalaması Denklem 4 sayesinde bulunmakta ve karşılaştırmalardaki temel değeri (λ) ortaya koymuş olmaktadır.

$$\text{Denklem 4} \quad \lambda = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

“λ” değerinin hesaplanmasının ardından Tutarlılık Göstergesi olan (CI), Denklem 5 sayesinde elde edilmektedir.

$$CI = \frac{\lambda - n}{n - 1}$$

Denklem 5

CI, Random Göstergesi (RI) standart düzeltme değerine bölünür ve Denklem 6 ile CR değeri bulunur.

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Denklem 6

AHP ile yapılmış olan çalışmaların içerisinde sunulan anketlerin ve dolayısıyla cevaplarının tutarlı olabilmesi için CR değeri bulunmak zorundadır. CR değeri 0,1’den küçük olması halinde çalışmalar güvenilir olarak kabul edilmektedir. Bu değer 0,10’dan büyük çıkması halinde ise AHP yöntemindeki hesaplama hatası ya da anketlerin tutarsız şekilde yapıldığı anlamını içermektedir. CR değerinin belirtilen sınırlarda çıkması, analizlerin tekrar yapılması gerektiğini ifade etmektedir (Karaatlı ve Davras, 2014). Bu durum, çalışmanın güvenilir olup olmadığını ortaya koymaktadır.

2.2. Araştırmanın Güvenirliliği

Araştırma, otel işletmeleri ve seyahat acentelerinin engelli turizm ile ilişkili kriterleri ile hazırlanmış ve çalışmanın CR değeri 0,05295 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer 0,10 değerinden küçük olduğu için yöntemin tutarlı olduğunu ya da katılımcıların cevaplarında tutarsızlık olmadığını ortaya çıkarmıştır.

Araştırmada, Eichorn vd. (2007), Bunruamkaew and Murayama (2011), Doğan ve Gencan (2013), Büyüksalvarcı vd. (2017) ile Özoğul ve Güçlütürk Baran (2017)’in çalışmalarından yararlanılarak temel kriterler oluşturulmuştur. Araştırmada otel işletmesi yöneticilerinin ekoturizm algısında etkili olan sekiz kriter ele alınmıştır. Bu kriterler Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1: Analitik Hiyerarşi Prosesi Ölçeği Temel Kriterler Tablosu

Kriter	Temel Kriterler
1	Ulaşım İmkanları
2	Genel Alan
3	İletişim Eksikliği
4	Erişilebilirlik
5	Açık Alan
6	Otopark

7	Oda Yapısı
8	Hizmet Kalitesi

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, Ordu ili dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri ile mülakat şeklinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini Ordu ili dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri oluşturmaktadır. Ordu ilinde dört ve beş yıldızlı otel sayısı 10 olarak tespit edilmiştir (Ordu Valiliği, 2023). Araştırmada 10 otel yöneticisi ile de görüşmeler sağlanmış ve evrenin tamamına ulaşılmıştır. Bu nedenle örneklemin evreni tam olarak desteklediğini ifade etmek mümkündür.

2.3. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları elde edilirken, AHP yöntemi ile ilgili tüm hesaplamalar Microsoft Office Excel 2021 programı kullanılarak yapılmıştır.

AHP yöntemi için ilk olarak ikili karşılaştırmalar matrisi oluşturulmuş ve sonuçlar Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: İkili Karşılaştırmalar Matris Tablosu

	Ulaşım İmk.	Gen. Alan	İletişim Eksikliği	Erişil.	Açık Alan	Otopark	Oda Yapısı	Hizmet Kalitesi
Ulaşım İmkanları	1,00	4,99	1,50	1,11	2,30	2,20	2,73	1,41
Genel Alan	0,30	1,00	0,45	0,44	1,56	0,47	0,47	0,30
İletişim Eksikliği	0,67	2,23	1,00	0,84	2,01	0,56	0,83	0,38
Erişilebilirlik	0,90	2,27	1,2	1,00	2,23	2,83	0,94	2,61
Açık Alan	0,44	0,62	0,50	0,35	1,00	0,31	0,48	0,46
Otopark	0,45	2,15	1,74	0,35	2,20	1,00	0,55	0,36
Oda Yapısı	0,37	2,12	1,21	1,06	3,04	2,25	1,00	0,82
Hizmet Kalitesi	0,47	3,31	2,64	0,38	2,24	2,75	1,52	1,00

İkili karar matrisinden yararlanmak suretiyle her hücrenin kendi sütun toplamına bölünmesi ile Tablo 3’te verilen kriterler ağırlıklandırılmaları elde edilmiştir.

Tablo 3: Kriterlere Göre Ağırlıklandırma Tablosu

	Ulaşım İmk.	Genel Alan	İletişim Eksikliği	Erişilebilirlik	Açık Alan	Otopark	Oda Yapısı	Hizmet Kal.	Önem Düzeyi
Ulaşım İmkanları	0,2174	0,2670	0,1465	0,2007	0,1387	0,1778	0,3204	0,1921	0,2076
Genel Alan	0,0652	0,0535	0,0439	0,0796	0,0941	0,0380	0,0552	0,0409	0,0588
İletişim Eksikliği	0,1457	0,1193	0,0977	0,1519	0,1212	0,0453	0,0974	0,0518	0,1038

	Ulaşım İmk.	Genel Alan	İletişim Eksikliği	Erişilebilirlik	Açık Alan	Otopark	Oda Yapısı	Hizmet Kal.	Önem Düzeyi
Erişilebilirlik	0,1957	0,1215	0,1172	0,1808	0,1345	0,2288	0,1103	0,3556	0,1805
Açık Alan	0,0957	0,0332	0,0488	0,0633	0,0603	0,0251	0,0563	0,0627	0,0557
Otopark	0,0978	0,1150	0,1699	0,0633	0,1327	0,0808	0,0646	0,0490	0,0967
Oda Yapısı	0,0804	0,1134	0,1182	0,1917	0,1834	0,1819	0,1174	0,1117	0,1373
Hizmet Kalitesi	0,1022	0,1771	0,2578	0,0687	0,1351	0,2223	0,1784	0,1362	0,1597

Kriterlerin ağırlıklarının hesaplanması ile birlikte CI değeri 0,0747, CR değeri ise 0,05295 olarak bulunmuştur. CR değerinin 0,10 değerinden küçük olması araştırmanın verilerinin tutarlı olduğunu göstermektedir.

Elde edilen sonuçlara göre kriterlerin önem düzeylerine göre sıralanması aşağıda verilen Tablo 4'te ifade edilmektedir.

Tablo 4: Kriterlere Önem Derecesine Göre Sıralama Tablosu

Sıra	Kriterler	Ağırlıklandırma Oranı
1	Ulaşım İmkanları	0,2076
2	Erişilebilirlik	0,1805
3	Hizmet Kalitesi	0,1597
4	Oda Yapısı	0,1373
5	İletişim Eksikliği	0,1038
6	Otopark	0,0967
7	Genel Alan	0,0588
8	Açık Alan	0,0557

Tablo 4'te verilen ağırlıklandırma sırasına göre en önemli kriterin "ulaşım imkanları (0,2076)", en az önemli olan kriterin ise "açık alan (0,0557)" olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte önem düzeyine göre sırası ile ulaşım imkanları (0,2076), erişilebilirlik (0,1805), hizmet kalitesi (0,1597), oda yapısı (0,1373), iletişim eksikliği (0,1038), otopark (0,0967), genel alan (0,0588) ve son olarak açık alan (0,0557) kriterleri sıralanmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Turizmin ekonomik ve sosyal alanda gelişimi, turizme katılan insanların çeşitliliğini de beraberinde getirmektedir. Özellikle fiziksel olarak engeli olan insanlar için son yıllarda konaklama tesislerinde önemli yatırımlar yapılmış ve engelli bireylerin turizme kazandırılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda araştırmada, engelli bireylerin turizme katılımında önemli olan kriterler ortaya konarak, Ordu ili otel yöneticileri tarafından bu kriterlerin önem düzeyine göre sıralandırılması yapılmıştır.

Araştırma sonucunda AHP yöntemi ile analizler yapılmış ve önem düzeyine göre kriterlerin sıralaması ortaya konmuştur. AHP yöntemi ile elde edilen verilerde, ulaşım imkanları kriteri (0,2076) en önemli kriter olarak otel yöneticilerinin algılarında ilk sırayı almıştır. Bununla birlikte sırasıyla, erişilebilirlik (0,1805), hizmet kalitesi (0,1597), oda yapısı (0,1373), iletişim eksikliği (0,1038), otopark (0,0967), genel alan (0,0588) ve son olarak açık alan (0,0557) kriteri belirlenmiştir.

Araştırmanın verileri ve analizleri ışığında engelli insanlar için turizmin geliştirilmesine ve de gelecekte bu konuda çalışma yapmak isteyen akademisyenlere yol göstermesi bakımından aşağıdaki öneriler sunulmaktadır.

- Engelli bireyler için ulaşım olanaklarında meydana gelebilecek yetersizlikler sonucunda ekoturizm faaliyetlerine katılımların zorlaşacağı düşünüldüğünden bu durumu ortadan kaldırmak için gerek devlet gerekse de özel sektör yardımıyla çözüm odaklı ve kolaylaştırıcı imkanlar sunulmalıdır.
- Engelli bireyler için odaların uygun şekilde dizayn edilmesi ve engelli odalarının artırılması gerekmektedir,
- Personelin ve yöneticilerin engelli bireyler konusunda eğitimler alması ve özel personel istihdam edilmesi uygun olacaktır,
- Engelli bireylerin turizme katılmasını desteklemek için teşvikler sunulmalı ve özel turlar düzenlenmelidir,
- Engelsiz turizmin sadece turizmden ibaret olmadığının ve bu bireylerin sosyal yaşama katılmalarını desteklemek amacı ile özel organizasyonlar ve fuarlar düzenlenmelidir,
- Betimsel içerik analizi yöntemi kullanılarak, engelsiz turizm ile ilgili bilimsel çalışmaların bir araya toplanması ve gelecekte bu konuda çalışma yapacak akademisyenlere yardımcı olunması uygun olacaktır. Betimsel içerik analizi, bir konu hakkında yapılmış olan bilimsel çalışmaların genel geçer tüm bilgilerinin özetlendiği çalışmaları ifade etmektedir (Ültay, Akyurt ve Ültay, 2021),

- Otel yöneticilerinin engelliler için otopark, açık alan ve diğer imkanları, engelli bireyler için tekrar gözden geçirmeleri ve de özel düzenlemeler yapması uygun olacaktır.
- Kamu turizm işletmeleri, otel ve acente yöneticileri ile turizm alanında uzman akademisyenlerin engelsiz turizmi göz önünde tutacak şekilde işbirliğine gitmesi ve sürekli olarak gündemde tutması, engellilerin turizme katılımları için gereklidir.

Engelli bireylerin ve dolayısıyla engelsiz turizminin sadece ekonomik anlamda değerli olarak ele alınmaması, bu bireylerin topluma katılımı ve yaşam haklarının savunulması amacı ile engelli bireylerin turizme katılımlarının sağlanması önem arz etmektedir. Bu nedenle, araştırmada engelsiz turizme otel yöneticilerinin bakış açısı ile hangi kriterlerin önemli olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu araştırma, engelsiz turizminin göz önünde tutulması, engelli bireylerin turizme katılması, otel işletmelerinde engelli bireyler için neler yapıldığının anlaşılması ve engelsiz turizmde hangi kriterlerin önemli olduğunun vurgulanması için ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sektör yöneticilerine ve bu konuda çalışmayı planlayan akademisyenlere yol göstermesi hedeflenmiştir.

Kaynakça

- Aktaş, A. (2002). *Turizm işletmeciliği ve yönetimi*. Antalya: Azim Matbaa.
- Akyurt, H. ve Yolaşğmazoğlu, N. (2022a). Gıda mühendisliği ile turizm ilişkili lisansüstü tezlerinin bibliyometrik analizi. *International Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 9(89), 2149–2158.
- Akyurt, H. ve Yolaşğmazoğlu, N. (2022b). Üniversitelerdeki gastronomi eğitiminde gıda mühendisliğinin önemi ve gastronomi mühendisliği. *International Social Sciences Studies Journal*, 8(102), 3222–3236.
- Akyurt, H. ve Yolaşğmazoğlu, N. (2023). Water pollution effects of touristic facilities water quality example of batlama stream Giresun, Türkiye. *Arctic Journal*, 76(3). 1–14.
- Blamey, R. K. (2001). *Principles of ecotourism*. Urban and environmental program, research school of social sciences, Australian National University, (pp. 5-22). Australian Capital Territory, Australia: CABI Publishing.
- Buckley, R. (2009). Evaluating the net effects of ecotourism on the environment: A framework, first assessment and future research. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(6), 643–672.

Bunruamkaew, K. and Murayama, Y. (2011). Site suitability evaluation for ecotourism using GIS & AHS: A case study of Surat Thani Province. *Thailand, Social And Behavioral Sciences*, 21, 269-278.

Büyükalvarcı, A., Şapçılar, M. C. ve Tuncel, M. (2017). Otel işletmelerinde engelli olanaklarına ilişkin yöneticilerin görüşleri: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (13), 249-263.

Darcy, S. and Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

Devile, E. and Kastenholz, E. (2020). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *International Social Tourism at the Crossroads* (pp. 84-104). London: Routledge.

Doğan, N. Ö. ve Gencan, S. (2013). Seyahat acentası yöneticilerinin bakış açısıyla en uygun otel seçimi: Bir analitik hiyerarşi prosesi (AHP) uygulaması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 41, 69-88.

Eichhorn, V., Michopoulou E., Miller G. and Buhalis, D. (2007). Enabling disabled tourists? Accessibility tourism information schemes. UK: University of Surrey.

Erdal, H. ve Korucuk, S. (2018). İmalat işletmelerinde yeni ürün geliştirme kriterleri: Karadeniz Bölgesi örneği. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(1), 99-112.

Gillovic, B. and McIntosh, A. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223-239.

Go, H. and Kang, M. (2023). Metaverse tourism for sustainable tourism development: Tourism agenda 2030. *Tourism Review*, 78(2), 381-394.

Gondos, B. and NÁrai, M. (2019). The opportunities in accessible tourism. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 19(29), 48-57.

Karaatlı, M. ve Davras, G. (2014). Tedarikçi seçiminde analitik hiyerarşi prosesi ve hedef programlama yöntemlerinin kombinasyonu: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 182-196.

Kiper, T. (2012). Role of ecotourism in sustainable development. *Advances in Landscape Architecture*, (pp. 773-802), London: IntechOpen.

Kuter, N. ve Ünal, H. (2009). Sürdürülebilirlik kapsamında ekoturizmin çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel etkileri. *Kastamonu University Journal of Forestry Faculty*, 9(2), 146-156.

Moura, A. F. A., Kastenholz, E. and Pereira, A. M. S. (2020). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. In: *Social Tourism at the Crossroads* (pp. 60-83). London: Routledge.

Natalia, P., Clara, R. A., Simon, D., Noelia, G. and Barbara, A. (2019). Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America. *Tourism Management*, 75, 169-185.

Ordu Valiliği (2023). *Turistik belgeli tesisler*. (Erişim Tarihi: 30.10.2023). <http://www.ordu.gov.tr/turizm-isletme-belgeli-tesisler>

Qiao, G., Ding, L., Zhang, L. and Yan, H. (2022). Accessible tourism: A bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(3), 713-730.

Özoğul, G. ve Güçlütürk Baran, G. (2017). Bir ihtisaslaşma modeli: Engelliler için ulaşılabilir turizm tur programı ve tur fiyatlandırması örneği. *Ulakbilge*, 5 (15), 1413-1435.

Saaty T. L. (1994). How to make a decision: The analytic hierarchy process. *Interfaces*, 24(6), 19-43.

Saaty, T.L. and Niemira, M.P. (2006). A framework for making a better decision. *Research Review*, 13(1), 1-4.

Tellioğlu, S. ve Şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye'de engelli dostu turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.

Tulga, İ., Çeliker, N. ve Yağız, M. (2016). Analitik hiyerarşi yöntemiyle destinasyon seçimine yönelik bir uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(1), 191-199.

Ültay, E., Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). Sosyal bilimlerde betimsel içerik analizi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 188-201.

Yolasiğmazoğlu, N. (2022a). Mikroplastikler ve insan yaşamına etkileri. Editörler: Hikmet Y. Çoğun, Hasan Üzmuş, İshak Parlar, *Doğa ve mühendislik bilimlerinde güncel tartışmalar-7*, ss. 58 -66, İzmir: Bilgin Kültür Sanat Yayın.

Yolasiğmazoğlu, N. (2022b). Denizel karotenoidler: Kaynakları ve sağlığa faydaları, Editör: Doç. Dr. Atilla ATİK, *Ziraat, orman ve su ürünleri alanında güncel tartışmalar*, Basım sayısı: 1, ss.141 -159, Ankara: Duvar Yayınları.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B., (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 11, 51-74.