

KAPSAYICI TURİZM ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR ÇALIŞMA

Efnan Ezenel ^{1,a}, Prof. Dr. Yaşar Sarı ^{2,b,*}



¹ Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eskişehir, Türkiye

² Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Eskişehir, Türkiye

*Corresponding Author:

E-mail: ezenelefnan@gmail.com

Received 28th January 2023; accepted 25th May2023)

a:  ORCID 0000-0002-7183-8375 b:  ORCID 0000-0001-8841-4424

ÖZET. Turizm ülke ekonomilerini geliştiren ve katkı sunan önemli bir sektör olarak görülmektedir. Turizm destinasyonları dünya çapında yoğun ve artan bir rekabetle karşı karşıya kalmaktadır. Her gün daha da büyüyen söz konusu sektörün günümüzde özellikle Avrupa’da sosyal entegrasyonun bir parçası haline geldiği görülmektedir. Turizm faaliyetlerine katılım sağlayan tüketiciler artık sadece hizmet kalitesini değil, aynı zamanda sosyal sorumluluk sahibi ve sürdürülebilir destinasyonlar talep etmektedir. Sürdürülebilir bir turizm için toplumun her bireyinin eşit sunulan ve etiketlemeyen hizmet sistemlerinden ayırım yapılmadan yararlanması gerekmektedir. Bu bağlamda dünyanın en büyük endüstrilerinden olan turizmin daha kapsayıcı hale getirilmesi gerektiği dünya genelinde turizm örgütleri, sektör temsilcileri ve akademisyenler tarafından önemsenmektedir. Buna bağlı olarak bu çalışmada, turizm ürünlerinin üretiminde ve tüketiminde etik ve yararlı bir şekilde her bireyin dahil olmasını sağlayan kapsayıcı turizm üzerine kavramsal bir çerçeve sunulmaktadır. Kapsayıcı turizmin önemi, amaçları ve ana gelişimlerinin açıklanmasının yanı sıra evrensel tasarım ilkeleri kapsayıcı turizm içerisinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Evrensel Tasarım, Kapsayıcılık, Kapsayıcı Turizm, Kapsayıcı Turist Rehberliği*

A CONCEPTUAL STUDY ON INCLUSIVE TOURISM

ABSTRACT. Tourism is regarded as an important industry that helps to develop and contribute to the economies of the countries. Tourism destinations worldwide are up against intense and increasing competition. It is clear that this rapidly increasing business has become an important aspect of societal integration, particularly in Europe. Consumers who engage in tourism activities increasingly expect not only high-quality service, but also places that are socially responsible and environmentally sustainable. For sustainable tourism, every member of society should benefit from service systems that are provided equitably and without discrimination. In this framework, tourism groups, business leaders, and academics all over the world emphasize the significance of making tourism, one of the world's major sectors, more inclusive. Accordingly, this study presents a conceptual framework on inclusive tourism, which ensures that every individual is involved in the production and consumption of tourism products in an ethical and beneficial way. In addition to outlining the significance, goals, and significant advances of inclusive tourism, universal design principles are reviewed within the context of inclusive tourism.

Keywords: *Universal Design, Inclusiveness, Inclusive Tourism, Inclusive Tourist Guidance*

*Ezenel, E. (2019). *A Study on Inclusive Tourism: The case of Eskişehir / Kapsayıcı (Inclusive) Turizm Üzerine Bir araştırma: Eskişehir Örneği, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye 574126 No’lu YÖK Ulusal Tez Merkezinde Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.*

**Prof. Dr. Yaşar Sarı’nın danışmanlığında hazırlanan YÖK Ulusal Tez Merkezinde yayımlanan 574126 No’lu, “A Study on Inclusive Tourism: The case of Eskişehir / Kapsayıcı (Inclusive) Turizm Üzerine Bir araştırma: Eskişehir Örneği “başlıklı yüksek lisans tezinden üretilen makaledir.

GİRİŞ

Her yıl birçok insan kendi buldukları çevreden ayrılarak ulusal veya uluslararası seyahat gerçekleştirmektedir. Artan turizm talebini en iyi düzeye çıkarmak için çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik turizm sektöründe gerekli bir strateji haline gelmiştir. Sektör olarak turizm, ekonomideki diğer sektörlerle bağlantılıdır ve sürdürülebilir kalkınmanın tüm boyutlarında bir etki yaratma olanağı sağlamaktadır. Bu yüzden seyahat kalitesi tüm tüketicilerin memnuniyetini doğrudan etkilemeye odaklanmaktadır. Turizm sektörü tüm turist topluluklarını turizm değer zincirine dahil ederek, turizm ürünlerini güçlendirmekte ve ekonomik etkiyi arttırmaya çalışmaktadır. Bu bağlamda Dünya Turizm Örgütü Kapsayıcı Turizm Destinasyonları ile ilgili Küresel Raporu'nda daha fazla destinasyona eşit olanaklarla katılım yaratmak ve ekonomik geliri artırmak amacıyla kapsayıcı bir sektörün yaratılması gerektiği vurgulanmaktadır (UNWTO, 2018).

Günümüzde dünya genelinde iki milyondan fazla özel gereksinimli birey dünya nüfusunun 1 milyonunu oluştururken (Inclusive City Maker, 2021), 703 milyon kişi ise 65 yaş ve üstü grupta yer almakta ve 2050 yılına kadar bu sayının 1,5 milyara çıkacağı öngörülmektedir (UN, 2019). Bu oranlar dünyanın kapsayıcı yaklaşımında her alanda ne kadar önem arz ettiğini göstermektedir. Özel gereksinimli bireyler ile yaşlı bireyler ve hamileler; altyapı, hizmet ve ürünlere erişirken çok sayıda engelle karşılaşmakta, sosyal ve ekonomik faaliyetlere çoğu zaman katılım sağlayamamaktadırlar. Buna göre 21. yüzyılın en kapsamlı anlaşması olan Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 30. Maddesi, turizmde kapsayıcılığın eksik olduğunu göz önünde bulundurarak turizm ve turizm faaliyetlerini içeren birçok alana yönelik hususları sağlamak için uygun önlemleri içermektedir (UN, 2008). Dünya Sağlık Örgütü, UNICEF, Dünya Turizm Örgütü gibi dünyanın büyük örgütleri artık kapsayıcılığa odaklanarak küresel bir yaklaşım sergilemektedirler.

Bu yaklaşımda bir yerin erişilebilir durumda olması mümkün olmakla birlikte, kapsayıcılığın önemi, orada gerçekleşen faaliyetlerin veya tutumların erişilebilirliğin aksine sosyal kapsayıcılığı sağlaması olarak ortaya çıkmaktadır (Success & Abilitiy, 2008). Bu anlamda erişilebilirlik belli grupların bir hizmete erişimini sağlaması için ayrı bir hizmet olarak gerçekleşmekte bu da etiketlemeye neden olmaktadır. Queensland Turizm Endüstrisi Konseyi'nin ifadesi ile erişilebilir turizm ürün ve hizmetlerde hedef grubun ihtiyacına yönelik iken, kapsayıcı turizm tüm ziyaretçilerin sürece dahil olması ile ziyaretçi kazanmak ve kaybetmek arasında fark yaratmak olarak görülmektedir (Advancing Tourism, 2016). Bu bağlamda bu çalışmada erişilebilir turizmden farklı olarak turizm sektörü için de gerekliliği önemli olan "kapsayıcı turizm" tanımlanacak ve kapsayıcı turizmin temel ilkeleri ve ilgili kavramları açıklanacaktır. Çalışmanın turizm bilgi ve anlayışına değer katabileceği öngörülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sosyal Kapsayıcılık

Kapsayıcı bir toplum yaratmak; karşılıklı saygı ve dayanışma, ayrımcılık yapmama, eşit fırsatlara ve iyi yaşam standartlarına sahip olma, topluma etkin katılım ve dahiliyet, kimlik ve insan haklarını koruyarak herkes için erişilebilirliğe dayanmaktadır (UNCRP, 2006). Kapsayıcılık, tüm bireylerin, yetenekleri, engel durumları, yaşları veya sağlık hizmetleri, özel ihtiyaçları ne olursa olsun aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilme hakkına sahip oldukları anlamına gelmektedir (Institute for Community Inclusion, 2019; Hodkinson, 2011):

- Ait oldukları toplulukların önemli bireyleri ve üyeleri olarak kabul edilmek, saygı ve takdir sahibi olmak,
- Sosyal ve kültürel faaliyetler ile eğlence, tatil ve seyahat faaliyetlerine katılmak,
- Tüm yetenek ve kapasitelerini tam olarak kullanabilecekleri bir kariyere sahip olmak ve dahil olmak,
- Okul öncesi eğitimden üniversite eğitimine kadar akranlarıyla genel eğitim derslerine katılmak ve eğitimini tamamlamak.

Sosyal kapsayıcılık kavramı 1995 yılı Mart ayında gerçekleşen Sosyal Kalkınma Dünya Zirvesi'nde kapsayıcı bir toplum yaratmak için sosyal gelişim hedef alınarak "herkes için bir toplum" anahtar kelimeleriyle ortaya çıkmıştır (UN, 2009). Sosyal kapsayıcılık Avrupa Komisyonu tarafından bir süreç olarak tanımlanmaktadır (UNDP, 2011). Sosyal olarak kapsayıcı toplum, tüm insanların tanındığı, sosyal ortama kabul edildiği ve aidiyet duygusuna sahip olunan bir toplumu ifade etmektedir (Robo, 2014). Sosyal kapsayıcılık bireysel bir kavram olmamakla beraber, aynı zamanda bir haklar, eşitlik ve ekonomi kavramı olup tüm toplumu ilgilendirmektedir (Simplican vd., 2015). Sonuç olarak sosyal kapsayıcılık daha bütünlük ve bütüncül yaklaşımlara işaret etmekte ve 21. Yüzyılın paradigmatik değişiminin bir parçasını oluşturmaktadır (Gidley vd., 2010). Sosyal bir alan olan turizm endüstrisi ise sosyal kapsayıcılığın gelişiminde dönüştürücü etkiye ve potansiyele sahip olarak bütüncül yaklaşım sergilemeye başlamış ve bu kapsayıcı anlayış ile bu değişimin bir parçası haline gelmiştir. Kapsayıcı turizm kavramı ifade edilirken de temelinde turizm sektöründe sosyal kapsayıcılık kavramına atıfta bulunmaktadır (Kastenholz vd., 2015).

Kapsayıcı Turizm

Kapsayıcılık, 2015 yılında Birleşmiş Milletlerin 2030 Sürdürülebilir Kalkınma hedeflerinin odaklandığı standartlarından biri olarak görülmektedir. (Scheyvens vd., 2018[a]). Turizm endüstrisi de kapsayıcılığı teşvik etme ve sonuç olarak yükselen ve gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma konusunda özel bir potansiyele sahiptir. Kapsayıcı turizm, özel veya ayrı bir tasarım olmadan her durumda en geniş yelpazedeki insanlar tarafından kullanılabilir mekanların, araçların, bilgilerin, iletişimin ve politikanın tasarımı için evrensel tasarım çerçevesini içermektedir (Push Adventures, 2016). Yaşlanan nüfus, tekerlekli sandalye kullanan bireyler, çocuklar, geçici olarak hareket kabiliyeti sınırlı bireyler, bebek arabası kullananlar, işitme veya görme bozukluğu olanlar ve refakatçılar hemen hemen herkes kapsayıcı olduğunda olumsuz etkilenme olmadan turizm hizmetinden eşit şartlarda yararlanabilmektedir (Rowett, 2016; NSW, 2016). Turizm hizmetlerinden eşit şartlarda yararlanabilmenin yanısıra kapsayıcı turizm; farklı yeteneklere sahip tüm insanların etik olarak tüketim ve üretim sürecine nasıl dahil edilebileceğini de açıklamaktadır (Ezenel, 2019). Ek olarak bir niş pazar konumunda olan kapsayıcı turizmin; turizm destinasyonlarını, hizmet ve

ürünleri, bilgi ve iletişimi herkes için herhangi bir dışlamaya meydan vermeden kullanılabilir hale getirdiği söylenebilir (Münch vd., 2011).

Kapsayıcı turizmin yaratıcısı olan Dr. Scott Rains ise söz konusu turizm türünü; seyahat, vatandaşlık ve herkes için sunulan diğer kültürel hizmetlerde aynı ürünü sağlama süreci ve dezavantajlı herkesin tamamen sosyal katılımının sağlandığı küresel bir hareket olarak tanımlamaktadır (Universal Design, 2017). “Engelsiz Turizm”, “Erişilebilir Turizm”, “Sorumlu Turizm”, “Herkes için Turizm”, “Sosyal Turizm” gibi turizm türlerini ve “Evrensel Tasarım”, “Erişilebilir Mimari” gibi tasarım terimlerini de kapsamında barındıran kapsayıcı turizm, rampa inşa etmek, erişilebilir plajlar açmak, otoparkları genişletmek, yürüyüş yolları açmaktan daha fazlasını ifade etmektedir. Eşitlik, sosyal kapsayıcılık, kişinin benliğine saygı ve tüm insanlar için kapsayıcı bir ortam yaratarak tam katılımı sağlamakla ilgilidir (Pavkovic vd.,2017; Advancing Tourism, 2016). Marjinal grupların etik üretim veya tüketim ve faydalarının paylaşılmasıyla uğraşan dönüştürücü bir turizm çeşidi olarak da tanımlanan kapsayıcı turizm aşağıda yer alan yedi unsur ile kavramsallaştırılmaktadır (Scheyvens vd., 2018[b]; Gillovic vd., 2020):

- Turizm üreticisi olarak marjinal insanlar
- Turizm tüketicisi olarak marjinal insanlar
- Karşılıklı anlayış ve saygının teşviki
- Turizm haritasını yeni insanları ve mekanları içerecek şekilde değiştirmek
- Değerli ve uygun şekillerde kendini temsil etmek
- Turizmde karar alma sürecine katılımın genişletilmesi
- Turizmin içinde ve turizmin ötesinde dönüşen güç ilişkileri

Başka bir tanıma göre kapsayıcı turizm, insan hakları için uluslararası iş birliği kurabilen mesleki terapi alanı olmakla beraber özel gereksinimli bireylerin oluşturduğu büyük bir pazardır (Coppola vd., 2014; Liasidou vd., 2019). Diğer taraftan kapsayıcı turizm, herhangi bir engeli olan bireyler, yaşlanan gezginlere ve arkadaşlarına mümkün olan en iyi ürünleri ve hizmetleri sunarak ve pazarlayarak rekabet avantajı yaratmakla ilgilidir (Travability, 2011). Scandic Otel zinciri kapsayıcı turizmde pazar olanaklarını yakalayan önde gelen markalardandır. Kapsayıcı turizm uygulamalarını işletmelerine uygulayan firma; müşterileri için hem daha keyifli bir deneyim yaratmakta hem de yüksek talep gören bir pazarda yer almakla rekabet zincirinde avantajlı konuma ulaşmaktadır (UTS, 2017).

Sonuç olarak kapsayıcı olmak; turizm endüstrisi için sadece erişilebilirliğe odaklanmadan farklı ihtiyaçları olan insanlara farklı bakış açılarından hitap ederek ve mümkün olduğunca çok sayıda grubu kapsamayı amaçlayan tasarım ve hizmet çözümleriyle olumlu seyahat deneyimleri sunmaya çalışmaktır. Kapsayıcı turizm erişilebilir turizmin aksine yasal gereklilikleri yerine getirmenin ötesinde her türlü bireyin tatil yapabilmesi için konaklama ihtiyaçlarını, seyahatleri süresince turizm hizmetlerinden yararlanmalarını sağlamaktır (Gschwind, 2016). Söz konusu ihtiyaçlar karşılanırken kapsayıcı turizm, her türlü engeli olan bireyleri göz önünde bulundurmakla beraber aynı zamanda evrensel tasarım olarak tanımlanan kapsayıcı bir ortam yaratmanın temelini oluşturan tasarım biçimini de içermektedir (New Mobility, 2020). Bu yüzden kapsayıcı turizm tüm hizmet ve ürünlere en geniş ölçüde erişilebilmesi ve kullanılabilmesi için gerekli ortamı sağlayan evrensel tasarım ilkelerini benimsemektedir. Evrensel tasarım ilkeleri sosyal dışlanmayı en aza indiren ve ekonomik-sosyal faydayı

arttırmak için fırsatlar yaratırken kapsayıcı turizmin işleyişinde önemli bir rol oynamaktadır.

Evrensel Tasarım

Kapsayıcı turizm; fiziksel, algısal ve bilişsel yeteneklerin yanı sıra farklı beden boyutları ve şekilleri de dahil olmak üzere insan çeşitliliğini kapsayan yedi evrensel tasarım ilkesinin uygulanmasını içermektedir. Evrensel tasarım kapsayıcılığa ve kullanım kolaylığına dayanmaktadır (Advancing Tourism, 2016). Mimarlık alan yazınında tüm ürünlerin ve mekanların, yaş, beceri ve durum farkı gözetmeksizin tüm kullanıcıların yararlanabilmesini sağlayan, daha iyi bir yaşam kalitesi geliştirme potansiyelini arttıran bir tasarım yaklaşımı olarak tanımlanmaktadır (Mimarlık Dergisi, 2009; Universal Design, 2012). Evrensel tasarım sadece herhangi bir engeli olan bireylerin karşılaştığı engelleri değil aynı zamanda kapsayıcı ilkeleri ile yaşlıların, çocukların, hamilelerin ve birçok gözden kaçan diğer popülasyonların karşılaştığı engelleri de giderebilmektedir. Kapsayıcı yaklaşımıyla herkese eşit imkan sunarak bireyleri; yetenekleri ve engelleri ile olumsuz etiketlemeyi de azaltmaktadır (Steinfeld vd., 2012).

Birçok disiplinden oluşan bir çalışma grubu, Mimar Ronald Mace önderliğinde evrensel tasarımın kapsamını geliştirmek, ürün ve hizmetlerin anlaşılır bir şekilde uygulanması için rehber niteliğinde Evrensel Tasarım İlkeleri'ni yazmıştır (The Center of Universal Design, 1997). Söz konusu bu 7 ilke şöyledir (The Center of Universal Design, 1997):

1. **Adil Kullanım:** Tasarım; farklı yetenekleri olan insanlar için kullanışlı ve pazarlanabilirdir,
2. **Kullanımda Esneklik:** Tasarım; bireysel tercihleri ve yetenekleri geniş bir yelpazede barındırır,
3. **Basit ve Sezgisel Kullanım:** Kullanıcının deneyimi, bilgisi, dil becerileri veya konsantrasyon düzeyi ne olursa olsun, tasarımın kullanımı kolayca anlaşılır,
4. **Algılanabilir Bilgiler:** Tasarım; ortam koşullarına veya kullanıcının duyuusal yeteneklerine bakılmaksızın gerekli bilgileri kullanıcıya etkin bir şekilde iletir,
5. **Hata Toleransı:** Tasarım; tehlikeleri ve kazara veya istenmeyen eylemlerin olumsuz sonuçlarını en aza indirir,
6. **Düşük Fiziksel Çaba:** Tasarım; verimli, rahat ve en az çaba ile kullanılır,
7. **Yaklaşım ve Kullanım için Boyut ve Alan:** Kullanıcının vücut büyüklüğü, duruşu veya hareketliliği ne olursa olsun yaklaşım, erişim, manipülasyon ve kullanım için uygun boyut ve alan sağlar.

Mimarlık ve Yapılı Çevre Komisyonu (CABE) evrensel tasarımı başka bir kavramla ifade ederek kapsayıcı tasarım tanımını yapmaktadır. CABE'e göre kapsayıcı tasarım herkesin kullanabileceği mekanlar oluşturmakla ilgili olup herkesin eşit, kendinden bağımsız bir şekilde topluma katılmasını sağlamaktadır (Bringolf, 2019). Komisyon yayınladığı bir kitapçıkta aşağıda sıralandığı gibi bu kapsamda çeşitli ilkeler belirlemektedir (Design Council, 2006; Donahue vd., 2009):

1. Kapsayıcı tasarım, insanları tasarım sürecinin merkezine yerleştirmektedir,
2. Kapsayıcı tasarım çeşitliliği ve farklılığı kabul etmektedir,
3. Kapsayıcı tasarım tek bir tasarım çözümünün tüm kullanıcıları barındırmadığı seçenekler sunmaktadır,

4. Kapsayıcı tasarım kullanımda esneklik sağlamaktadır,
5. Kapsayıcı tasarım herkes için rahat kullanımlı, rahat ve keyifli binalar, mekanlar sağlamaktadır.

Özetle evrensel tasarım desteklediği tasarım uygulamasında insan merkezli yaklaşımı benimseyerek kapsayıcı, kullanıcı dostu ve kullanıcıların onuruna, haklarına ve gizliliğine saygılı eşitlik temelli bir tasarım çeşidi olarak görülmektedir. Evrensel tasarımın sağladığı olanaklarla herkes etkinliklere, mekanlara veya ürünlere eşit, güvenle ve bağımsız olarak katılım sağlayabilmektedir.

Kapsayıcı Turizm Bağlamında Kapsayıcı Şehirler

Turizm; hem eşitliğe hem de ekonomik büyümeye katkıda bulunan bir sektör olmanın yanında doğası gereği kapsayıcılık sunabilecek bir sektördür. Bu bağlamda Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından kapsayıcı turizm destinasyonları için İspanya'nın Madrid kentinde kapsayıcı destinasyon modelini içeren bir rapor yayınlanmıştır (Inclusive Tourism Report, 2018). Söz konusu raporun merkezinde turizmin özel gereksinimli grupları entegre etme ve faaliyetlerinden yararlanma kapasitesine ilişkin kapsayıcı turizm destinasyonlarının modellenmesi yer almaktadır. Küresel raporda sunulan kapsayıcı turizm destinasyonları modelinin doğrudan 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine katkıda bulunduğu iddia edilmektedir (Tjolle, 2018). Kapsayıcı şehir, tüm insanlara ve onların ihtiyaçlarına eşit değer veren bir şehir olarak tanımlanmakta; yoksul işçiler, dezavantajlı gruplar, tüm sakinler bu kapsamın içinde yer almaktadır (Douglas, 2013). Kapsayıcı şehirler; mekansal kapsayıcılık, sosyal kapsayıcılık ve ekonomik kapsayıcılık gibi çok boyutlu müdahaleler ile oluşturulmaktadır (Shah vd., 2015):

Mekansal Kapsayıcılık: Herkes için uygun fiyatlı, arazi, konut ve hizmetleri erişilebilir hale getirmeyi ifade ederek erişilebilirliğe odaklanmaktadır.

Sosyal Kapsayıcılık: Bireylerin ve grupların toplumda yer alması için kavramların iyileştirilmesini ifade ederek haklara ve katılıma odaklanmaktadır.

Ekonomik Kapsayıcılık: Herkes için fırsatlar sağlamayı, refahın artmasına katkıda bulunmayı ve paylaşmayı ifade ederek fırsatlara odaklanmaktadır.

Kapsayıcı şehirler insanların çeşitliliğini düşünerek engelleri ortadan kaldıran tüm kabiliyet seviyelerine uygun olarak insanların bağımsız yaşama şansının daha yüksek olduğu şehirleri temsil etmektedir (CBM, 2020). Bu bağlamda kapsayıcı bir şehri; kapsayıcılık, eşitsizlik ve yer arasındaki bağlantı olarak; 'hak temelli' bir bakış açısı benimseme yaklaşımı; doğal çevre ile ilişkilerimiz dahil demokrasiye kapsayıcı yaklaşımların geliştirilmesi, çerçevesinde tanımlamak mümkündür (Hambleton, 2014).

Kapsayıcı Turist Rehberliği

Günümüzde kapsayıcı eğitim, kapsayıcı toplum, kapsayıcı turizm gibi kavramlar ve uygulamalar oldukça sık kullanılmaktadır. Bundan amaç daha bütüncül ve eşit toplum yaratmaya odaklanılmaktadır. Kapsayıcı turizm dünyanın gelişmiş çeşitli ülkelerinde uygulanırken yeni bir kavram olarak kapsayıcı turist rehberliği de tartışılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda Avrupa Birliği Erasmus + programı kapsamında ELEVATOR adlı proje ile nasıl kapsayıcı turist rehberi olunabileceğini anlatan eğitim el kitabı

oluşturulmuş ve ilk defa kapsayıcı turist rehberi kavramı ortaya atılmıştır (T-Guide, 2018).

Hazırlanan eğitim el kitabına göre ‘Kapsayıcı Turist Rehberliği’ müşterilerin ihtiyaçlarını ve yeteneklerini karşılayan ve mümkün olduğunca çok sayıda kişi için erişilebilir, eğlenceli ve kolay anlaşılabilir bir rehberlik hizmeti sunmak olarak tanımlanmaktadır (Elevator, 2018). Özellikle sadece herhangi bir engeli olan bireyleri değil, genellikle hareketlilik, görme, işitme, algılama, dikkat, anlama vb. problemlerle ilişkili erişim ihtiyaçları olan kişileri de hedef kitle olarak belirlemektedir.

SONUÇ

Kapsayıcı turizm dünyayı kucaklayan, turizm faaliyetlerine katılımı maksimize eden ve daha fazla fırsat yaratan bir turizm çeşididir. Turist çeşitliliğini arttırmakla kapsayıcılığı ön plana çıkararak hedef pazarlama organizasyonları ve turizm grupları hem yerel ekonomiye hem de çeşitli yetersizliklerle yeterli hizmet alamayan yerel sakinlere fayda sağlayabilmektedir. Yaşlanan nüfus, tekerlekli sandalye kullanıcıları, geçici hareketlilik sınırlamaları olan bireyler, hamileler, bebek arabası kullanan bireyler, işitme ve görme bozukluğu olanlar vb. hemen hemen herkes kapsayıcı turizmin yararlanıcılarındandır.

Kapsayıcı turizm; evrensel tasarım çerçevesinde mekanların, bilgilerin, iletişimin, mimarinin ve politikanın en geniş yelpazede insanların eşit ve bağımsız kullanımını sağlamaktadır. Gelişen turizm olanakları kapsamında gelişmiş ülkelerde artık turizm hizmetleri belirli bir grup için ayrımcı niteliklere sahip olmadan herkes için eşit olanaklar yaratmaktadır. Turizm sosyal kapsayıcılığı, topluma eşit katılımı sağlayan aracı rolü ile kapsayıcı turizm gibi yeni turizm, iş, ürün ve hizmet modelleri yaratmaktadır. Hala gelişmekte olan kapsayıcı turizm; turizm ile toplumsal katılım ve sosyal kapsayıcılık arasındaki boşluğu dolduran bir köprüyü oluşturmaktadır. Hak temelli yepyeni bir pazar olarak son yıllarda sürdürülebilir kalkınmaya da katkıda bulunmaktadır. Temel nitelikleri ile açıklanmaya çalışılan ve kavramsal bir çerçevede hazırlanan bu çalışmada kapsayıcı turizm ele alınmıştır. Dünyada yeni bir kavram olarak ortaya çıkan kapsayıcı turizmin Türkiye’de turizm sektöründe ve turizm akademik araştırmalarında da kullanımını son derece azdır. Bu anlamda bu çalışma Türkiye’de ‘Kapsayıcı Turizm’ kavramını inceleyen ilk çalışmalardan biri olma özelliğini taşımaktadır. Nitekim bu çalışmada ‘Kapsayıcı Turizm’ kavramı ve bağlantılı olduğu kapsayıcı şehir, kapsayıcı turist rehberliği gibi bazı yeni kavramlar da mevcut literatür çerçevesinde incelenmiştir. Bu çalışmadan yola çıkılarak bu bağlamda başka yeni kavramları da içeren toplumsal farkındalığı ölçen istatistiksel çalışmaların yapılması yerinde olacaktır.

KAYNAKÇA

Advancing Tourism, 2016. Inclusive Tourism-Making Your Business more Accessible and Inclusive: <https://www.publications.qld.gov.au/dataset/17b42867-6d17-4e5a-9d63-b17e33271fc2/resource/6edc79fe-36ff-4cb1-a8e2-6ca2658d0be7/download/inclusive-tourism.pdf> . Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Bringolf J. 2019. What is universal design? <http://universaldesignaustralia.net.au/principles-of-inclusive-design/>. Erişim Tarihi: 10.04.2023.

CBM (Disability-Inclusive and Accessible Urban Development Network), 2020. How to make cities accessible and inclusive: https://www.cbm.org/fileadmin/user_upload/Publications/How_to_make_cities_accessible_and_inclusive_Web_FINAL.PDF. Erişim Tarihi:15.04.2023.

Coppola, S., Sakornsatian, S., Thongkuay, S., & Trevittaya, P. (2012). Innovative Practice in Accessible and Inclusive Tourism. *World Federation of Occupational Therapists Bulletin*, 66(1), 43-46.

Daniel Gschwind, 2016. Growing Queensland Jobs, *Inclusive Tourism Booklet*, Queensland.

Design Council, 2006. CABE- The Principles of Inclusive Design: <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/the-principles-of-inclusive-design.pdf>. Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Dostoğlu, N., Şahin, E., Taneli, Y. (2009). Tasarıma Kapsayıcı Yaklaşım: Herkes için Tasarım. *Mimarlık Dergisi*- 347 Mayıs- Haziran 2009.

Donahue, S., & Gheerawo, R. (2009). Inclusive design 2.0-evolving the approach and meeting new challenges. *Include 2009 proceedings*.

Douglas R., 2013. What We Mean By “Inclusive Cities”:
<https://nextcity.org/informalcity/entry/commentary-what-we-mean-by-inclusive-cities>. Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Elevator, 2018. Inclusive Tourist Guiding Handbook for Guiding People with Special Access Requirements: https://www.accessibletourism.org/resources/io2_english-final.pdf. Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Ezenel, E. (2019). *A study on inclusive tourism: the case of Eskişehir* (Master's thesis, ESOGÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Sustainability*, 12(22), 9722.

Gidley, J., Hampson, G., Wheeler, L., & Bereded-Samuel, E. (2010). Social inclusion: Context, theory and practice. *The Australasian Journal of University Community Engagement*, 5(1), 6-36.

Hambleton, R. (2014). *Leading the inclusive city: Place-based innovation for a bounded planet*. Policy Press, ss:17.

Hodkinson, A. (2011). Inclusion: a defining definition?. *Power and Education*, 3(2), 179-185.

Inclusive City Maker, 2021. Disabled People in the World in 2019:facts and figures:<https://www.inclusivecitymaker.com/disabled-people-in-the-world-in-2019-facts-and-figures/>. Erişim Tarihi:10.04.2023.

Inclusive Tourism Report, 2018. Global report on Inclusive Tourism Destinations Model and Success Stories: <http://www.sustainablesids.org/wp-content/uploads/2018/10/UNWTO-Inclusive-Tourism-Report-2018.pdf>. Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Institute for Community Inclusion, 2019. What We Mean When We Talk About Inclusion: <https://www.communityinclusion.org/about/what-we-mean-when-we-talk-about-inclusion/> Erişim Tarihi: 10.04.2023.

Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281.

Liasidou, S., Umbelino, J., & Amorim, É. (2019). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(2), 112-125.

Münch, H., & Ulrich, R. (2011). Inclusive tourism. In *The long tail of tourism* 159-169. Gabler.

NSW, 2016. *Inclusive Tourism: Economic Opportunities*: <https://www.uts.edu.au/sites/default/files/2018-02/UTS%20Inclusive%20tourism%20economic%20opportunities.pdf> .Erişim Tarihi: 10.04.2022.

Pavkovic I. and Lawrie A. and Farrell, G. and Huuskens, L. and Ryan, R. (2017). *Inclusive Tourism: Economic Opportunities*. University of Technology Sydney Institute for Public Policy and Governance, Sydney, NSW.

- Push Adventures, 2016. What is Inclusive Tourism?: <http://pushadventures.com.au/what-is-inclusive-tourism/>. Erişim Tarihi: 15.04.2023.
- Robo, M. (2014). Social inclusion and inclusive education. *Academicus International Scientific Journal*, (10), 181-191.
- Rowett P., 2016. Tourism School- Inclusive Tourism: What it means, and why it's important to all Tourism Brands: <https://tourismeschool.com/blog/inclusive-tourism-means-important-tourism-brands/>. Erişim Tarihi: 17.04.2023.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609.
- Simplican, S. C., Leader, G., Kosciulek, J., & Leahy, M. (2015). Defining social inclusion of people with intellectual and developmental disabilities: An ecological model of social networks and community participation. *Research in developmental disabilities*, 38, 18-29.
- Shah P., Hamilton E., Armendaris F., Lee H., 2015. World Inclusive Cities Approach Paper:<http://documents.worldbank.org/curated/en/402451468169453117/pdf/AUS8539-REVISED-WP-P148654-PUBLIC-Box393236B-Inclusive-Cities-Approach-Paper-w-Annexes-final.pdf>. Erişim Tarihi: 17.04.2023.
- Steinfeld & Maisel, 2012. Center for Inclusive Design and Environmental Access- What is Universal Design?: <http://idea.ap.buffalo.edu/about/universal-design/>. Erişim Tarihi: 17.04.2023.
- Success & Ability, 2008. Inclusive Tourism, The Way to Go!: <https://www.slideshare.net/srains/success-ability>. *India's Cross-Disability Magazine*, pp:30. Erişim Tarihi: 18.04.2023.
- T-Guide, 2018. Inclusive Tourist Guide – Handbook by the ELEVATOR Project: The Center of Universal Design, 1997. The Principles of Universal Design: https://www.accessibletourism.org/resources/io2_english-final.pdf Erişim Tarihi: 17.04.2023.
- The Center of Universal Design, 1997. The Principles of Universal Design: <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/> Erişim Tarihi: 20.04.2023.
- Tjolle V., 2018. Inclusive Tourism Destinations Report launched: https://www.travelmole.com/news_feature.php?news_id=2034700. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

Travability, 2011. Occasional Paper No.4 An Economic Model of Disability:

http://www.accesstraining.eu/resources/bforester_economic_model_3.pdf. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

UN, 2008. Article 30-Participation in Cultural Life, Recreation, Leisure and Sport:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-30-participation-in-cultural-life-recreation-leisure-and-sport.html>. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

UN, 2009. Inclusive –Society:

<https://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2009/Ghana/inclusive-society.pdf>. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

UN, 2019. World Population Ageing 2019,

<https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2019-Report.pdf>. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

UNCRP, 2006. Article 3-General Principles:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-3-general-principles.html>. Erişim Tarihi: 20.04.2023.

UNDP, 2011. Beyond Transition Towards Inclusive Society:

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Beyond%20Transition%20Towards%20Inclusive%20Societies.pdf> Erişim Tarihi: 22.04.2023.

Universal Design Guide for Inclusive Tourism (2017) :

<https://www.ideas.org.au/uploads/resources/1776/Universal%20Design%20Guide%20for%20Inclusive%20Tourism.pdf> .Erişim Tarihi: 22.04.2023.

Universal Design, 2012. What is universal design?: <http://www.universaldesign.com/what-is-ud/>. Erişim Tarihi: 22.04.2023.

UNWTO, 2018. Global Report on Inclusive Tourism Destinations: Model and Success Stories:

<https://www.unwto.org/middle-east/publication/global-report-inclusive-tourism-destinations-model-and-success-stories>. Erişim Tarihi: 22.04.2023.

UTS, 2017. Inclusive Tourism Economic Opportunities:

<https://www.uts.edu.au/sites/default/files/2018-02/UTS%20Inclusive%20tourism%20economic%20opportunities.pdf>. Erişim Tarihi: 22.04.2023.

New Mobility, 2010. Person of the Year: Scott Rains:

http://www.dpiap.org/resources/pdf/ScottRains-NM_09_PoY_10_02_11.pdf . Erişim Tarihi:

22.04.2023.