

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**TURİZME KATILIMDA ENGELLİ BİREYLERİN MOTİVASYON VE
BEKLENTİLERİNE İLİŞKİN GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA**

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ALANINDA DOKTORA TEZİ

HAZIRLAYAN
Erinç TOZLU ÖZHAN

DANIŞMAN
Prof. Dr. Umut AVCI

AĞUSTOS, 2018
MUĞLA

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİZME KATILIMDA ENGELLİ BİREYLERİN MOTİVASYON VE BEKLENTİLERİNE
İLİŞKİN GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

ERİNÇ TOZLU ÖZHAN

Sosyal Bilimler Enstitüsünce

“Doktora”

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :27.08.2018

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 06.08.2018

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Umut AVCI

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Ozan BAHAR

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLU

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Özgür ÖZER

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

Ağustos, 2018

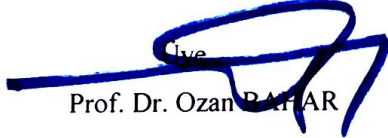
MUĞLA

TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 18/07/2018 tarih ve 847/2 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 38. maddesine göre, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Erinç TOZLU ÖZHAN'ın "Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentilerine İlişkin Görgül Bir Araştırma" adlı tezini incelemiş ve aday 06/08/2018 tarihinde saat 11:00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 30 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul** edildiğine 06/08/2018 ile karar verildi.


Tez Danışmanı
Prof. Dr. Umut AVCI


Üye
Prof. Dr. Ozan RAHAR


Üye
Prof. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLU


Üye
Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN


Üye
Doç. Dr. Özgür ÖZER

YEMİN

Doktora tezi olarak sunduğum “Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentilerine İlişkin Görgül Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



27/08/2018

Erinç TOZLU ÖZHAN

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

Soyadı : TOZLU ÖZHAN

Adı : ERİNÇ

Kayıt No: 10208655

TEZİN ADI

Türkçe : TURİZME KATILIMDA ENGELLİ BİREYLERİN MOTİVASYON VE BEKLENTİLERİNE İLİŞKİN GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

Y. Dil : AN EMPIRICAL STUDY ON THE MOTIVATION AND EXPECTATIONS OF DISABLED INDIVIDUALS TO PARTICIPATE IN TOURISM

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik

O

X

O

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : Turizm Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tarih : 27.08.2018

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : AVCI UMUT

Ünvanı : PROF. DR.

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Turizme katılımdaki motivasyon ve beklentiler
2. Engelli turizmi (engelsiz turizm)

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER :

1. Turizm
2. Engelli
3. Engelli Turizmi
4. Motivasyon
5. Beklenti

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

1. Tourism
2. Disabled
3. Disabled Tourism
4. Motivation
5. Expectation

- | | |
|---|---|
| 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum | X |
| 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir | O |
| 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir | O |

Yazarın İmzası :



Tarih : 27/08/2018

ÖZET

Bu tez çalışmasının temel amacı, engelli bireylerin turizme katılım konusundaki motivasyonlarını ve beklentilerini belirlemektir. Bunun yanında, engellilerin konaklama, seyahat, ulaştırma ile yiyecek-içecek işletmelerine yönelik hizmet beklentilerinin detaylarını belirlemek de amaçlanmıştır. Çalışmada araştırma yöntemi olarak, özellikle son dönemlerde bilimsel çalışmalarda sıkça kullanıldığı görülen nitel araştırma yöntemi, veri toplama tekniği olarak ise daha detaylı verilere ulaşmak amacıyla kullanılan görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın araştırma evrenini, Türkiye'deki çoğunluğu ortopedik engelli olan bireyler oluşturmaktadır. Engelli bireylere yönelik düzenlemelerin genellikle ortopedik engelliler göz önüne alınarak yapılması, evren seçiminde önemli rol oynamıştır. Araştırmanın örneklemi açısından yapılacak olan seçim ise, derneklerle iletişim kurularak üyeleri arasından nitelikli ve rastgele örneklem seçme tekniği ile yapılmıştır. Bu kapsamda, toplam 26 engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiş, engelli bireylerin turizme yönelik motivasyon ve beklentileri belirlenmiştir.

Çalışmanın bulgularına göre, engellilerin turizme katılımları sürecinde birçok kısıtlayıcı unsurla karşılaştıkları tespit edilmiştir. Yaşadıkları zorluklar ve karşılaştıkları kısıtlar nedeniyle, engelli bireylerin turizme yönelik motivasyonları ve turizmden beklentileri çok kapsamlı değildir. Bulgular doğrultusunda, genel olarak altyapı düzenlemeleriyle ilgili kısıtlarla karşılaşan engelli bireylerin temel beklentisinin erişilebilirlik olduğu ortaya çıkmıştır. Erişilebilirlik konusunda yaşanan problemlerin, engelli bireyleri sosyal yaşamdan ve dolayısıyla turizme katılımdan uzaklaştırdığı tespit edilmiştir.

Turizme katılım, bireylerin eğlenmesi, dinlenmesi vb. ihtiyaçları gidermesi açısından engelli bireyler açısından toplumsal yaşamda önemli bir yere sahiptir. Ancak, araştırma sonuçları, engelli bireylerin turizme katılım konusunda farklı motivasyon ve beklentilere sahip olmadığını göstermektedir. Bu araştırma sonuçları, engelli bireylerin turizme katılımlarının artırılabilmesinin, onların hareketlerinin kısıtlanmamasına ve erişilebilir bir ortamın yaratılmasına bağlı olduğunu göstermektedir.

Anahtar Sözcükler: Turizm, Engelli, Engelli Turizmi, Motivasyon, Beklenti.

ABSTRACT

The main purpose of this thesis is to determine the motivation and expectations of disabled individuals to participate in tourism. In addition, it is aimed to determine the details of the service expectations of the disabled for accommodation, travel, transport, and food and beverage businesses. In this study, in order to reach more detailed data, qualitative research method, which is used frequently in scientific studies recently, and interview technique, which is used as data gathering technique, were used. The majority of the research universe consists of individuals with orthopaedic disabilities in Turkey. In the selection of the universe, the arrangements for disabled individuals, which are usually made taking orthopaedic disabilities into consideration, played an important role. The selection to be made for the sampling of the study was conducted with qualified and random sampling selecting technique among the members by making contact with associations. In this context, a total of 26 disabled individuals were interviewed and the motivation and expectations of disabled individuals for tourism were determined.

According to the findings of the study, it is found that the disabled encounter many restrictive factors during their process of participation in tourism. Because of the difficulties they meet and the constraints they face, the motivation of disabled individuals for tourism and their expectations for tourism is not very comprehensive. In line with the findings, it has been revealed that the basic expectations of disabled individuals faced with restrictions on infrastructure regulations, in general, have emerged to be accessibility. It is determined that the problems with accessibility have taken people with disabilities away from social life and therefore from participation in tourism.

Participation in tourism has an important place in social life for disabled individuals in terms of their needs such as having fun, resting, etc. However, research results show that individuals with disabilities do not have different motivations and expectations for participation in tourism. The results of the research show that increasing disabled individuals' participation in tourism depends on not restricting their movements and creating an accessible environment.

Keywords: Tourism, Disabled, Disabled Tourism, Motivation, Expectation

ÖNSÖZ

Sıradan bir önsöz ve teşekkür yerine, gerçekten tezimin geldiği yolları anlatacak ifadelerle yer vermek istiyorum. Öncelikle oldukça değer verdiğim bir konuda, uzun yıllardır emekle çalışmaktan ve önüme çıkarılan zorluklara rağmen pes etmeyerek hala umutla bir şeyler yapabiliyor olmaktan mutluyum. Engebeli yolları olan çetrefil bir akademik ortamda yapılan bir başlangıç, karmaşık düzende geçirilen bir lisansüstü süreci, bana usta ellerden çıkacak bir akademisyenliğin değerini ağır adımlarla öğretti.

Başta, tez çalışmamın şekillenmesinde ve diğer bütün aşamalarındaki sağladığı katkılar kadar, üniversite yıllarımdan başlayan destekleri ve yardımlarından dolayı değerli danışman hocam Prof. Dr. Umut AVCI'ya, yine üniversite hayatımdan itibaren sağladığı katkılarla birlikte her zaman desteklerini hissettiren değerli hocam Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN'e ve katkıları, yardımları için, ayrıca araştırmalarımın da değerli katılımcısı olduğu için hocam Prof. Dr. Ozan BAHAR'a teşekkürlerimi sunarım.

Bu süreçte, hayata gözlerimi açtığım andan itibaren elimi bir an bırakmayan, benimle ağlayıp benimle gülen, sadece gözlerimin içine bakarak her anımı kendisi yaşıyormuşçasına yaşayan ve mesleki tecrübesiyle engellilik konusundaki akademik çalışmalarında bana daima yol gösteren, sanki kaderi üzerinden yürüdüğüm, değerini tarif etmenin mümkün olmadığı annem Fzt. Alnur TOZLU'ya; her zaman arkama bakmadan dayandığım, istisnasız bir kere bile geri çevrilmeden, gecesi gündüzü olmadan danıştığım, tecrübeleriyle yolumu aydınlatan ve tam tabiriyle ulu bir çınar olan babam Dr. Zeki TOZLU'ya; dünyayı istesem, bir an bile düşünmeden sırtlanıp gelecek gücü benim için kendinde bulan, sağımda, solumda, başımı çevirdiğim her yönde her an hazır bekleyen, kardeşliğin en derinini hissettiren sevgili abim Haşım TOZLU'ya teşekkürü borç bilirim. Ayrıca, kendini ve hayatını bir kenara bırakıp her zaman beni öncelikli kılan, en zoru da, en acıyı da daha hafif atlatabilmem için kendini siper eden ve yardım edebileceği her ne varsa, elinden gelmeyen de başka çareler arayarak yapan sevgili eşim Çağlar Kadir ÖZHAN'a; anne sözcüğünün içindeki derin anlamları yeniden keşfetmemi sağlayan, ağladığında daha büyük bir acı, güldüğünde daha büyük bir mutluluk yaşamamışım gibi hissettiren ve hayata hiç yaşamamış gibi yeniden gelmemi sağlayan canım oğlum Toprak Kayra ÖZHAN'a teşekkür ediyorum. Gerçekten, yürekten teşekkürler...

Son olarak, engelleri aşabilmek konusunda, toplumdaki tüm bireylerden çok daha güçlü ve cesurca davranan, benimle bu çalışmaya yön veren ve hayatın her anına dört elle sarılan engelsiz bireylere teşekkürü borç bilirim. Çalışmalarda söylediğiniz gibi, umarım “Benim başarıım, sizin başarınız.” olur.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
İÇİNDEKİLER	II
ŞEKİLLER VE TABLOLAR LİSTESİ	V
KISALTMALAR LİSTESİ	VI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK DURUMU VE

TURİZMDE ENGELLİLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER

1.1.	Engelli Kavramı	4
1.2.	Engellilik Durumu ve Çeşitleri	8
1.2.1.	Ortopedik engellilik	8
1.2.2.	Görme engellilik	9
1.2.3.	İşitme engellilik	9
1.2.4.	Dil ve konuşma engelliliği	10
1.2.5.	Zihinsel engellilik	10
1.2.6.	Süreğen hastalıklar	11
1.3.	Engellilerin Toplum İçindeki Yeri	12
1.3.1.	Dünya genelinde engellilere ilişkin demografik bilgiler	13
1.3.2.	Türkiye’de engellilerin nüfus oranları ve demografik özellikleri	14
1.3.3.	Engellilerin örgütlenmesi ve STK’lar	15
1.3.3.1.	Dünyada engellilere ilişkin örgütlenmeler	15
1.3.3.2.	Türkiye’de engellilere ilişkin örgütlenmeler	17
1.4.	Engellilerin Turizme Katılımına İlişkin Yasal Yapı ve Haklar	18
1.5.	Engellilerin Turizme Katılabilmesine Yönelik Temel Düzenlemeler	20
1.5.1.	Seyahat ve konaklama işletmelerindeki düzenlemeler	21
1.5.2.	Ulaşım sektöründe engellilerin durumu	24
1.5.3.	Engelliler için turizm olanaklarının geliştirilmesi	26

1.5.4. Turizm hizmetlerinde çalışan personelin engellilere yönelik eğitimi	29
--	----

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZME KATILIMINA YÖNELİK MOTİVASYON VE BEKLENTİLERİ

2.1.	Engellilere Sosyal Bakış	31
2.1.1.	Sosyal sorumluluk	35
2.1.2.	Sosyal turizm	36
2.1.3.	Engelli turizmi	38
2.2.	Turizme Katılımdaki Motivasyon	39
2.2.1.	Motivasyon	40
2.2.2.	Seyahat motivasyonu	42
2.2.3.	Tüketici davranışları genel modeli	42
2.2.3.1.	Engellilerin tatil gereksinimi ve motivasyon faktörleri	46
2.2.4.	Engelli bireylerin seyahat motivasyonu	56
2.3.	Engelli Bireyin Turizm Davranışını Etkileyen Unsurlar	63
2.3.1.	Bireysel unsurlar	64
2.3.2.	Sosyal unsurlar	67
2.3.3.	Ekonomik unsurlar	69
2.3.4.	Psikolojik unsurlar	71
2.4.	Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Beklentileri	72
2.4.1.	Konaklama işletmelerinden beklentiler	75
2.4.2.	Seyahat işletmelerinden beklentiler	79
2.4.3.	Ulaştırma işletmelerinden beklentiler	81
2.4.4.	Yiyecek-içecek işletmelerinden beklentiler	82
2.4.5.	Yerel Yönetimden Beklentiler	83

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ ve BULGULAR

3.1. Araştırma Süreci	85
3.1.1. Araştırma konusunun ve alanının belirlenmesi	85
3.1.2. Araştırmanın yöntemi ve örnekleme	86
3.1.3. Araştırmanın süreçsel olarak yazını	89
3.1.4. Çalışmada araştırmacının rolü	90
3.1.5. Yarı yapılandırılmış görüşmeler	92
3.1.6. Görüşmelerde ele alınan konular	95
3.2. Araştırmanın Bulguları	96
3.2.1. Örneklemin demografik ve kişisel özelliklerine ilişkin bulgular	97
3.2.2. Katılımcıların seyahat motivasyonuna ilişkin bulgular	98
3.2.3. Engellilerin seyahat beklentilerine ilişkin bulgular	101
3.2.4. Turizm işletmelerinden beklentilere yönelik bulgular	116
3.2.4.1. Konaklama işletmelerinden beklentiler	116
3.2.4.2. Seyahat işletmelerinden beklentiler	119
3.2.4.3. Yiyecek içecek işletmelerinden beklentiler	121
3.2.4.4. Ulaştırma işletmelerinden beklentiler	123
3.2.4.5. Diğer görüşler	125
SONUÇ VE TARTIŞMA	128
Araştırmanın Kısıtları ve Sonraki Çalışmalar İçin Öneriler	134
KAYNAKÇA	137

ŞEKİLLER VE TABLOLAR DİZİNİ

Şekil 2.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi	48
Şekil 2.2. Seyahat Kariyer Basamağı	50
Tablo 2.1. Sunlust ve Wanderlust Turist Özelliklerinin Karşılaştırılması	55
Tablo 2.2. Yarı yapılandırılmış Görüşmeler ve Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Bilgiler	93



KISALTMALAR

Kısaltmalar	Açıklama
APGEM	Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi
ASAGEM	T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü
çev.	Çeviren
der.	Derleyen
DEV	Dünya Engelliler Vakfı
EBFAD	Engelli Bireyler İçin Fiziksel Aktivite Derneği
ICF	İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırılması Sistemi
MEB	T.C.Millî Eğitim Bakanlığı
ÖZİDA	T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı DİE
DİE	T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü
SATH	Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
WHO	Dünya Sağlık Örgütü- World Health Organization

GİRİŞ

Engellilik olgusu 2000’li yıllardan itibaren geçmiş dönemlere oranla üzerinde fazlaca durulan ve araştırma yapılan konulardan biri olmaya başlamıştır (bkz. Israeli, 2002). Konunun özellikle Türkiye özelinde ilgi çekici olması, engellilere ve yaşadıkları sorunlara yönelik toplumsal duyarlılığın son dönemlerde artmaya başlamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu artış üzerinde, Türkiye’de engelli bireylerin yaşam standartlarını yükseltme çabası ve engellilere yönelik örgütlenmeler de etkili olmuştur. Toplumda geniş bir kitleyi oluşturan engelli bireylerin çeşitli istek ve ihtiyaçlarının bilincine varılması yönünde gelişmeler yaşanmaktadır. Engelli bireylerin seyahat, turizm, alış veriş, boş zaman uğraşları gibi hayatın birçok alanında yer alabileceği düşüncesi, son dönemlere kadar çok az ilgi görmüş olsa da (Tozlu, 2012); turizm faaliyetlerine katılımın, engelli bireylerin istek veya ihtiyaçlarından biri olarak dikkati çekmeye başladığı da yadsınamaz hale gelmiştir. Her birey gibi, engelli bireylerin motivasyon ve beklentileri, turizm faaliyetlerine katılım aşamasında bireylerin davranışlarına yön vermektedir. Bu açıdan, engelli bireylerin turizme katılım konusundaki beklentilerinin ve taleplerinin doğru şekilde anlaşılması kamu otoritesi, işletmeler ve sivil toplum kuruluşları tarafından büyük önem taşımaktadır.

Engellilik konusunda yapılan uluslararası araştırmalar, engellilere yaşam kolaylıkları sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilen iyileştirme hizmetlerinin, engellilerin topluma kazandırılmasına büyük destek olduğunu ortaya koymaktadır (Koca, 2010: 3). Turizm konusunda oluşturulan plan ve politikaların temelinde de, toplumdaki herkesin turizm faaliyetlerine katılımının esas alındığı açıkça görülmektedir. Bu açıdan, değerlendirilmesi gereken bir alan olarak engellilere yönelik turizm faaliyetleri karşımıza çıkmaktadır. Geniş bir kitleyi oluşturan engelli bireyler, turizm sektörü için önemli bir niş pazar konumunda olmasına rağmen, 2000’li yıllara kadar bu pazar üzerinde çok fazlaca durulmamıştır (Israeli, 2002: 101).

Engelliler ve seyahat eğilimleri üzerine yapılan çalışmalar, toplumdaki tüm bireylerin dinlenme, eğlenme gibi faaliyetlere katılma hakkının söz konusu olduğunu belirtmekle birlikte, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımları ve memnuniyetleri açısından, sosyal ve pratik olarak değişik türde bazı güçlüklerin

üstesinden gelmeleri gerektiğini de (Germ ve Schleien, 1997: 23; Yaylı ve Öztürk, 2006: 88) vurgulamaktadır. Bu kapsamda, Yau vd. (2004: 946) bu durumu, turizm konusunda engelli bireylerin de diğer katılımcılar gibi aynı istek ve ihtiyaçlara sahip oldukları ancak, öncelikli olarak engelli olmayan bireylere yönelik tasarlanmış seyahatin engelli bireyler için bazı zorluklar taşıyacağı şeklinde ele almaktadır. Tozlu (2012) tarafından, turizm faaliyetleri doğrultusunda yapılan düzenlemelerin incelendiği bir araştırmada, turizm işletmelerinde engelli bireylere hizmet sunulmasına rağmen, engellilere yönelik düzenlemelerin bulunmadığı veya yetersiz olduğu gözlemlenmiş; otel, restoran, çekim merkezleri ve alışveriş merkezlerinin geliştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ülkemizdeki bazı turizm destinasyonları üzerine yapılan araştırmalar, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarının artması için, sadece turizm yapılarında yapılacak iyileştirmelerin yeterli olmayacağı gerçeğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, ulaşım araç ve tesisleri ile genel altyapı unsurlarının da engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi önem taşımaktadır. Söz konusu kısıtların, turizm alanlarında engelli bireylere yönelik düzenlemeler konusunda olabileceği gibi, engelli bireylerin istek, ihtiyaç, motivasyon ve beklentilerinin doğru şekilde anlaşılabilmesinden kaynaklı olabileceği de söylenebilir. Bu çalışma, toplumun önemli bir kesimini oluşturan engelli bireylerin turizm faaliyetine katılımlarını sağlamada etkili olan bireysel, toplumsal ve sektörel düzeydeki itici ve çekici güçlerin tespit edilmesi açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu tespitlere bağlı olarak engelli bireylerin turizme katılımlarını sağlamaya ve arttırmaya yönelik öneriler geliştirilecektir.

Yapılan literatür taraması sonucu, mevcut çalışmaların daha çok engelli turizmine yönelik düzenlemeler konusuna odaklandığı görülmektedir. Literatürde, sahip olunan bir engelle seyahat etmenin zorlukları, seyahat acentalarının engellilere karşı sorumlulukları, engelsiz ve erişilebilir bir turizm için yapılacaklar, engellilerin turizme katılımı için yapılması gerekenler ve engelli turizmine yönelik motivasyon sağlanması gibi çalışmalar mevcuttur (Daniels vd., 2005; Darcy, 2010; Blichfeldt ve Nicolaisen, 2010; Grady ve Ohlin, 2009; McKercher vd., 2003; Yaylı ve Öztürk, 2006). Sadece birkaç çalışmanın ise, Türkiye'nin engelli turizmine ne derecede hazır olduğunu tertip etmeye yönelik olduğu dikkati çekmektedir (bkz. Öztürk vd., 2008). Engelli turizmine yönelik proje ve tez çalışmaları da genellikle konaklama

işletmelerinin engelli bireylere yönelik yapı tasarımlarını ele almaktadır (Arıcı, 2010; Artar ve Karabacakoğlu, 2003a; Atak, 2008; Eryılmaz, 2010; Tozlu, 2012; Yörük, 2003). Kısaca, engelli turizmne yönelik çalışmalarda genel olarak engelli bireylere yönelik düzenlemelerin ele alındığı, engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarının, yani engelli bireylerin turizme yönelik motivasyon ve beklentilerinin incelendiğı fazlaca çalışmanın yapılmadığı gözlemlenmiştir. Bu alışma ile söz konusu açığın giderilmesine katkı sağlanacağı ve bundan sonraki araştırmalara destek verilebileceğı düşünölmektedir.

Engelli bireylerin memnuniyetinin sağlanması ve beklentilerinin karşılanması onların turistik faaliyetlere katılımının devamı açısından önemlidir. Bu durum, engelli bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin öğrenilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ancak, literatürde engelli bireylerin turizme katılım motivasyonları ve seyahat beklentilerinin fazlaca araştırılmadığı ortadadır. Bu bağlamda, mevcut tez çalışması engelli bireylerin turizme katılım motivasyonları ve beklentileri ile bu beklentilerin karşılanmasında yaşanan sorunları da ortaya koymak adına önemli bir fonksiyonu yerine getirecektir. Tez çalışmasında, engelli turizmi konusundaki uygulamaların ve düzenlemelerin engelli bireylerin turizm motivasyonları ve beklentileri temelinde değeriendirildiğini de belirtmek gerekmektedir.

Tez çalışmasının ilk bölümünde, engelli kavramı açıklanmış, engellilik durumu ve engellilik çeşitlerine, engellilerin toplum içindeki nüfus oranlarına değinilmiş ve engelli örgütlenmeleri ile engellilere yönelik yasal düzenlemeler ve engelli bireylere yönelik yapısal düzenlemeler hakkında bilgi verilmiştir. Tezin ikinci bölümünde, turizme katılımda motivasyon ve beklentinin önemi, motivasyon kuramları, engelli bireyin turizm davranışını etkileyen unsurlar, turizm hizmetleri konusunda engelli bireylerin beklentileri ve seyahat motivasyonları hakkında bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, engelli bireylerin turizme yönelik motivasyon ve beklentilerini değeriendirebilmek üzere, engelli turizmne yönelik nitel bir araştırma gerçekleştirilerek sonuçlar değeriendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK DURUMU VE TURİZMDE ENGELLİLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Engellilik olgusu zamanla üzerinde fazlaca durulan konulardan biri olmaya başlamıştır. Engellilere ve yaşadıkları sorunlara yönelik toplumsal duyarlılık artmaya başlamıştır. Bu gelişmede, Türkiye'nin Avrupa Birliği süreci ve engellilerin bilinçlenerek örgütlenmesi de etkili olmuştur. Her geçen gün toplumda geniş bir yere sahip olan engelli bireylerin çeşitli istek ve ihtiyaçlarının bilincine varılması yönünde gelişmeler yaşanmaktadır.

Turizm faaliyetlerine katılabilmenin, bir engele sahip olan veya olmayan tüm bireyler için gerekli bir faaliyet olduğu söylenebilir. Ancak engelli bireylerin karşılaştığı zorluklardan birinin, seyahat edebilme ve turizm faaliyetlerine katılma konusundaki kısıtlar olduğu belirtilebilir. Buradaki kısıtların bir kısmını, turizm alanlarında engelli bireylere yönelik düzenlemelerin oluşturduğu gözlemlenebilmektedir. Söz konusu yaklaşımlar doğrultusunda birinci bölümde, öncelikle engellilik kavramı ve durumu incelenmekte, engellilik çeşitleri, engelli bireylerin toplum içindeki yeri ile engelli bireylerin turizme katılımına ilişkin yasal yapı ele alınmakta; devamında ise, turizm alanlarında engelli bireylere yönelik düzenlemeler bulunmaktadır.

1.1. Engelli Kavramı

Dünyanın farklı yerlerinde yaşayan bireyler, büyük oranda tedavi edilemeyen, belirli fonksiyonları yerine getirebilme yeteneklerinin kaybolduğu ya da kısıtlandığı fizyolojik eksikliklerle yaşamak durumunda kalmaktadır (Burcu 1999: 83). Birey doğuştan gelen bir engele sahip olmasa da, yaşam sürecinde karşılaşılabileceği doğal afetler, kazalar, terör, ağır ve ateşli hastalıklar, zehirlenmeler veya eğitimsizlik gibi nedenler sonucu engelli olabilir. Engellilik kavramının doğru şekilde anlaşılması ve tanımlanması, her birey için potansiyel nitelik taşıyor olması açısından da önem taşımaktadır.

Kişilerin doğuştan veya sonradan doğal afetler, yetersiz beslenme, hastalıklar veya kazalar sonucu bedensel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle engelli olması, yaşamsal aktivitelerini kısmi veya tam olarak

engellemekte ve en önemlisi sosyal yaşamlarını sürdürmelerini zorlaştırmaktadır (Beşer ve diğerleri 2006: 267). Bu açıdan engellilik durumunun, bireyin fiziksel veya zihinsel özelliklere bağlı olarak diğerlerinden farklı görülmesi veya farklı olmasına göre değil, bireyin bu durum sonucu ortaya çıkan sosyal konumuna göre değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Burcu'ya göre (2007: 7); engellilik kavramının sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik açıdan, yani geniş açıyla sosyal olarak tanımlanması önem taşımaktadır.

Tarihsel dönemlerde engellilik kavramı, her dönemin koşullarına göre farklı modeller temelinde ve farklı şekillerde değerlendirilmiştir (Dowling ve Dolan, 2001; Llewellyn ve Hogan, 2000; Mackelprang, 2010). Söz konusu modellerden olan tıbbi model ve sosyal modelin tanımlamalarının, literatürde daha genel düzeyde görüldüğü söylenebilir. Mackelprang'ın ifadesine göre (2010: 88) tıbbi model, engelli bireyleri toplumun bakımına muhtaç olarak değerlendirme yoluna gitmektedir. Tıbbi modele göre fiziki ve biyolojik açıdan engellilik, bireyin belirli bir süre yani geçici olarak yaşadığı, onarılabilir, hatta onarılması gerekli bir hastalık olarak ele alınmaktadır. Söz edilen geçici durum ile, engel durumu ortadan kaldırılınca bireyin normal yaşantısına dönebileceği düşüncesi ön plana çıkarılmaktadır. Sosyal modelde ise, engellilik durumunun bireysel sınırlılığa bağlı nedenlerden daha öte (Llewellyn ve Hogan, 2000:159), engellilerin gereksinimlerinin dikkate alınmaması ve toplumun gerekli hizmetleri sunmaması sonucu kaynaklandığı öne sürülmektedir (Erkan 2004: 39; Özgökçeler ve Alper 2010: 38).

“Engelli” olgusunun, sıkça kullanıldığı söylenebilecek bir kavram olmasına rağmen, toplumsal açıdan içerik olarak yeterince anlaşılmadığı ya da bilinmediği ifade edilebilir. Mackelprang'a (2010: 88) göre de, engellilik tartışmasının temeli, engellilik tanımları ile başlamaktadır. Literatürde engelli kavramını çağrıştıran ya da benzer anlamda kullanılan kavramlar bulunduğu belirtilmektedir (Kula, 2005: 58). Engellilik durumuna yönelik tanımlarda, “sakatlık”, “özürlülük” veya “engellilik” gibi kavramlara yer verilmektedir (Burcu, 2007: 7). Aralarında anlam farkları olmasına rağmen; engelli, özürlü, yetersiz, sakat gibi kavramların aynı anlamı ifade etmek üzere kullanıldığı görülmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53).

Literatürde engelli konusuna yönelik, çeşitli kuruluşların yaptığı tanımlar ile kanunlarda yer alan tanımlamalar bulunmaktadır. Genel olarak kabul gören

tanımların, Dünya Sağlık Örgütü tarafından ve hastalık sonuçlarına dayanan tıbbi yöne ağırlık vererek yaptığı tanımlamalar olduğu görülmektedir. I. Özürlüler Şurası'nda (1999: 74) söz konusu tanımlara yer verilmiş ve engellilik durumu ile ilgili üç temel kavram ortaya konmuştur. İlk kavram olan yetersizlik (impairment); psikolojik, fizyolojik ve anatomik (fiziksel) yapı veya işlevlerdeki eksikliği ve normal olmama durumunu ifade etmektedir. Özürlülük (disability), bir aktiviteyi normal şekilde veya normal kabul edilen sınırlar içinde gerçekleştirmekteki sınırlılık veya yetersizliktir. Engellilik (handicap) ise, bir yetersizlik veya özür nedeniyle yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması ya da yerine getirilememesi halidir. Ayrıca, engellilik kavramıyla benzer anlamda kullanılan sakatlık kavramı ise, bireyin zedelenme veya bozukluk gibi sebeplerle hayatında karşılaştığı zorluk veya sınırlanmaları belirtmekte; kalıcı, geçici, gelişen, gerileyen gibi duruma göre değişik özellikler gösterebilmektedir (Kula, 2005: 58).

Türkiye Özürlüler Araştırması Temel Göstergeleri'nde yer alan tanıma göre (DİE ve ÖZİDA, 2004: X) engelli, bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal fonksiyonlarını, doğuştan veya daha sonradan hastalık ya da kaza gibi herhangi bir sebeple farklı derecelerde yitirerek, normal yaşamın gereklerine uymakta zorlanan kişileri ifade etmektedir. Zengin ve Eryılmaz'ın (2013: 53) yapmış olduğu tanımda da, bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan, diğer yandan yaşadığı toplumun gerekleriyle uyum sağlamayan birey "engelli" olarak ifade edilmektedir. Bir başka tanıma göre ise engelli, bedensel, zihinsel ve ruhsal niteliklerinde belirli oranda fonksiyon kaybı meydana getiren organ yokluğu ve bozukluğu nedeniyle, toplumsal rolünü yerine getirebilmek için bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlere ihtiyaç duyan kişi olarak ele alınmaktaydı (Öngören vd., 2007: 8).

Türkiye'de engellilik kavramı hakkında İş Kanunu, Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Kanunu, Devlet Memurları Kanunu, Sosyal Güvenlik Kanunu, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kanunu ve Gelir Vergisi Kanunu'nda farklı tanımlamalar yapılmıştır (Artar ve Karabacakoglu, 2003a: 13). Söz konusu tanımlardan en kapsamlı olanı, 16 Aralık 2010 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanmış "Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında

Yönetmelik”te yer alan tanımdır. Buna göre, engelli, “doğuştan veya sonradan; bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde yitirmesi sonucunda toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada kısıtları olan ve korunma, bakım veya rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişı” olarak ifade edilmektedir.

Engelli bireylerin özür durumlarına yönelik ölçütler arasındaki farklılıklar nedeni ile; Dünya Sağlık Örgütü (WHO) uluslararası ve sektörler arası ortak bir dilin oluşturulmasını hedefleyen bir sınıflandırma sistemi özelliğı taşıyan, “Fonksiyona Göre Uluslararası Sınıflandırma Sistemi”ni (International Classification of Functioning: ICF) oluşturmuştur. ICF’de, sağlığı anlamak için bilimsel bir temelle sistematik kodlama şeması oluşturularak, verileri karşılaştırabilmek ve engellilerin toplumsal katılımını arttırmak üzere hizmetlerin geliştirilmesini teşvik etmek amaçlanmaktadır (ICF ve ÖZİDA, 2001: 4). Genel bir bakış açısıyla ICF, engelliliğın sınıflandırılmasında bireylerin bedensel, zihinsel, ruhsal, işitsel ve duyuşsal fonksiyonlarının azalmasını ve kaybedilmesini; kişinin aktivitelerinin ve katılımının sınırlandırılmasını; bireysel ve çevresel faktörleri içine alan çok boyutlu bir değerlendirme sistemi olarak ifade edilebilir.

ICF’de yer alan bilgiler sadece yeti kaybı bulunan bireylere yönelik konuları değil, diğer tüm bireylerle ilgili konuları da ele almaktadır. Burada, insan sağlığının bütün alanları ve iyilik durumuna yönelik bazı bileşenler, “sağlık alanları” ve “sağlıkla ilgili alanlar” olarak belirtilmektedir. Sağlık alanları, görme, işitme, yürüme, öğrenme ve hatırlama vb. olarak değerlendirilirken; sağlıkla ilgili alanlarda ise bir yerden bir yere gitme, eğitim ve sosyal etkileşim gibi içerikler yer almaktadır. Değerlendirmeye alınmayan konuları ise, sosyoekonomik etmenler (ırk, din, cinsiyet vb. sınırlılıklar) nedeniyle ortaya çıkan koşullar gibi sağlıkla ilgisi olmayan durumlar oluşturmaktadır (ICF ve ÖZİDA, 2001: 5). ICF tanımlamalarında bazı sosyal faaliyetlerin önem taşıdığı görülmekle birlikte, temel olarak bu faaliyetlerin de sağlıkla bir şekilde bağlantısı olması gerektiğı söylenebilir.

Engellilik kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde, tanımlama yapılırken dikkat edilmesi gereken bir nokta daha ön plana çıkmaktadır. Buna göre, engellilik durumu açıklamalarında, bireyin tıbbi engelleri ele alınırken, sosyal engellerinin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Tıbbi ve sosyal yönlerin ifade edildiğı genel bir tanım

verilecek olursa engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla temel yaşamsal faaliyetini belirli derecede sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu ve söz konusu bozukluk durumunun kabulünü ifade etmektedir (Burnett ve Baker, 2001: 5).

Engellilik kavramı ve durumu ile ilgili Türkiye’de ve dünyada yapılan tanımlamalar ele alındığında, engellilik kavramı şu şekilde tanımlanabilir: “Engellilik, doğuştan gelebilen veya sonradan geçirilen hastalık, kaza vb. durumlar sonucu ortaya çıkabilen, bireyin bazı hareket ve işlevlerinin kısıtlanması durumudur”.

1.2.Engellilik Durumu ve Çeşitleri

Yaşamsal faaliyetler açısından bazı etkinlikleri gerçekleştirme konusunda bireyde var olan engel çeşidinin, bireyin yeteneği üzerinde bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir (Statistics South Africa, 2001: 13). Bu açıdan, engelli bireylerin karşılaştığı zorluk ve kısıtların en aza indirilebilmesi için, sahip oldukları engel çeşidine göre ihtiyaç ve isteklerinin doğru şekilde anlaşılması gerekmektedir.

Bireyde birden fazla engellilik çeşidi bulunabileceği düşünülürse, engellilik çeşitlerini kesin ölçütlerle ayırmak mümkün olamayabilir. 2002 yılında gerçekleştirilen Türkiye Özürlüler Araştırması’nda engelli bireyler 6 grup altında değerlendirmeye alınmaktadır (DİE ve ÖZİDA, 2004). Bu çalışmada engellilik çeşitleri genel bir sınıflandırma yapılarak; ortopedik engellilik, görme engellilik, işitme engellilik, dil ve konuşma engellilik, zihinsel engellilik ve süregelen hastalıklar ana başlıkları altında toplanmaktadır.

1.2.1. Ortopedik engellilik

Fiziksel bir engellilik durumu olarak görülen ortopedik engellilik durumunun, bireyin herhangi bir sebeple bedensel yeteneklerinin kısıtlanması şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir. Bunun doğal bir sonucu olarak, ortopedik engelli bireylerin bazı destek hizmetlere ihtiyaç duyması söz konusu olabilmektedir.

Ortopedik engellilik, doğum öncesi, doğum esnası ve doğum sonrasında ortaya çıkan herhangi bir sebeple, iskelet, kas ve sinir sistemindeki bozukluklara bağlı oluşan, bedensel yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetme ve bu nedenle toplum içinde yaşama uyum, günlük gereksinimleri karşılamada sınırlılıklar yaşama; korunma, bakım, rehabilitasyon gibi destek hizmetlere ihtiyaç duyma durumudur (ASAGEM ve ÖZİDA, 2007c: 9). Bir başka tanıma göre ise ortopedik engellilik, kas ve iskelet

sisteminde oluşan fonksiyon kaybı, yetersizlik ve eksiklik durumu şeklinde ifade edilmekte ve el, kol, bacak, parmak ve omurgaların var olmaması ya da bunlarda oluşan kısıklık, eksiklik, fazlalık, şekil bozukluğu, hareket sınırlılığı vb. olanlar bu gruba girmektedir (DİE ve ÖZİDA, 2004: X).

Genel bir ifadeyle ortopedik engellilik, kişinin faaliyetlerini gerçekleştirebilmesini, çalışabilmesini ve fiziksel kısıtlamalardan dolayı çevresine uyum sağlayabilmesini zorlaştıran engellilik grubu olarak ifade edilmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003a: 13). Ortopedik engellilik grubundaki bireylerin, fiziksel koşullardan kaynaklı kısıtlarla, diğer engellilik gruplarına göre daha fazla karşılaştığını söylemek mümkündür.

1.2.2. Görme engellilik

Bazı veri kısıtlamaları bulunmakla birlikte, körlük ve görme engellilik durumunun oluşmasına yönelik sebepler, toplumda karşılaşılma sıklığı ve dağılımı ile ilgili yazında, önemli oranda veri bulunmaktadır (Gilbert vd., 1999). Görme engellilik durumuna yönelik tanımlarda, yasal ve eğitsel tanımların bulunduğu görülmektedir. Görme engelliler, genel olarak kör ve az gören olmak üzere iki grupta incelenmektedir (Bağlı, 1993: 62).

Öngören vd. (2007: 28)'ne göre; görme, bireyin bilgi ve deneyimleri açısından oldukça önemli bir özelliktir. Görme organı olan göz, gelişimini doğumdan sonra üç yıl içinde tamamlamaktadır. Bu süreç içinde veya sonrasında, gözde meydana gelen optik sinir ya da beyin hasarı sonucu görme bozukluğu oluşabilmektedir. Görme engelli ise tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı ya da bozukluğu olan kişi şeklinde ifade edilmektedir (Kızıлтаş, 2012: 25). Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, gece körlüğü (tavukkarası) bulunanlar bu gruba girmektedir (DİE ve ÖZİDA, 2004: 1).

1.2.3. İşitme engellilik

Normal bir gelişim süreci içinde olan bireyde işitme duyusunun başlangıçtan itibaren etkin bir özellik gösterdiği belirtilmektedir (Çeliker ve Ege, 2005: 20). İşitme organımız olan kulaktaki dış kulak, orta kulak ve iç kulak bölümlerinde bulunan işitme siniri veya beyinde meydana gelen bir hastalık durumu sonucunda sesin daha

az işitilmesi veya hiç işitilmemesi durumlarıyla karşılaşılmakta (ASAGEM ve ÖZİDA, 2007b: 11) ve söz konusu durum işitme kaybı olarak ifade edilebilmektedir.

İşitme engeli kavramı, meydana gelen bozukluklar sonucu, işitme fonksiyonlarında çeşitli derecelerde hasar oluşması ve işitme kaybı yaşanması halidir (Öngören vd., 2007: 23). Genel olarak kabul gören tanımıyla işitme engelli, tam veya kısmi şekilde, bir veya iki kulağında işitme kaybı olan kişi işitme engelli olarak tanımlanmaktadır. İşitme cihazı kullanan bireyler de bu gruba girmektedir (DİE, 2000: 19; Kavaklı ve Özkara, 2012: 66; Kızıltaş, 2012: 24).

National Academy on an Aging Society (1999: 2) tarafından, yaşam kalitesini giderek etkileyen bir problem olarak görülen işitme kaybının ortaya çıkmasına yönelik bazı durumlar açıklanmaktadır. Buna göre; genellikle erişkinlerde yaşa bağlı olarak tiz sesler duyma yeteneğinde azalma, çoğunlukla gürültüye bağlı işitme kaybı, tek seferde çok yüksek sese maruz kalma ya da uzun süreli olarak (ay, yıl gibi) yüksek sese maruz kalma gibi durumlar sonucu işitme kaybının meydana geldiği söylenebilir.

1.2.4.Dil ve konuşma engelliliği

Sosyal bir varlık olarak birey, yaşadığı toplum ve çevresiyle sürekli etkileşim halindedir. Dil ise bireyin gerçekleştirdiği bu etkileşimin gerçekleşebilmesi için gerekli olan iletişimin sağlanmasında bir araç görevini görmektedir. Bireyin sözel dilde sahip olduğu yeterlilik, yaşadığı ortamda sosyal açıdan başarısını etkilemektedir. Yani, bireyin dil gelişiminde oluşan aksamalar veya gerilikler, diğer alanlarındaki gelişimlerin etkilenmesine yol açabilmektedir (Özmen, 2003: 205).

Dil ve konuşma engelli, herhangi bir nedene bağlı olarak konuşamayan veya konuşmanın hızında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişi olarak ifade edilmektedir (DİE ve ÖZİDA, 2004: X; Öztürk, 2011: 19). Konuşmanın niteliğini etkileyen her türlü olağan dışı aksaklık, konuşma akışının bozukluğu olarak ele alınmaktadır (MEB, 2007: 9). Ayrıca DİE'ye (2000: 19) göre, işitebildiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, dil, dudak, damak, çene yapısında bozukluk olan bireyler dil ve konuşma engelli grubuna dahil olmaktadır.

1.2.5.Zihinsel engellilik

Engellilik çeşitleri arasında oldukça sık karşılaşılan gruplardan bir diğeri de zihinsel engelliliktir. Zihinsel engeli bulunan bireyler, toplum tarafından yeterince tanınmamakta ve onlara ilişkin bazı ön yargı ve inançlar bulunmaktadır (İlhan, 2008: 316). Zihinsel engellilik, gelişimsel engeller arasında değerlendirilmekle birlikte, bireyin çocukluk döneminde ele alınması gereken önemli konulardan biri olarak görülmesi gerekmektedir (Yıldırım Sarı, 2007: 1).

Gelişimsel engeller arasında yer aldığı düşünülerek, zihinsel engellilik durumunda bireyin yaşadığı çevre koşullarına önem verilmesi gerektiği söylenebilir. Lynch ve Sims'e (1988: 14) göre; zihinsel engellilik durumu ele alınırken, kültürel faktörlerin de dikkatle incelenmesi gerekmektedir. Çevre koşulları ve kültürel faktörlerin değerlendirilmesinin nedenini ise, zihinsel engelliğin, bireyin yeterlikleri ile çevrenin gerekleri arasındaki etkileşim sonucu oluşan, günlük yaşam içindeki fonksiyonlarda sınırlılık veya olağan zorluklara karşı bir tür yetersizlik olarak ortaya çıkmasıdır (Eripek, 2005: 42).

Zihinsel engellilik tanımları içerisinde genel olarak kabul gören tanımlama, Amerikan Zihinsel Gerilik Birliği (AAMR) tarafından 1992 yılında "geri zekalılık" terimi kullanarak yapılan tanımlamadır. Buna göre; hali hazırdaki işlevlerde önemli derecede sınırlılık geri zekalılık durumunu göstermektedir (AAMR, 2002). Söz konusu durum, zihinsel fonksiyonlarda ortalamadan önemli derecede geride olma ile uyumsal davranış alanlarından en az iki veya daha fazlasında devamlı olarak sınırlılık haliyle ortaya çıkmaktadır. AAMR'nin tanımında belirtilen uyumsal davranış alanları ise; iletişim, özbakım, ev yaşamı, sosyal beceriler, toplumsal yararlılıklar, kendini yönetme, sağlık ve güvenlik, akademik işlevler, boş zamanları değerlendirme ve iş yaşamı olarak sıralanabilir.

1.2.6.Süreğen hastalıklar

Yakalanılan bir hastalık nedeniyle tam olarak tedavi edilemeyen bireyler, söz konusu hastalık ya da hastalığın bıraktığı izlerle yaşamlarına devam etmek durumunda kalmaktadırlar. Bu tür hastalıklara süreğen adı verilmekte ve kavram hakkında çeşitli açıklamalar getirilmektedir (Çakan ve Sezer, 2010: 162). Literatürde, süreğen

hastalıklar başlığı altında ele alınan çok geniş bir grup hastalığın bulunduğu söylenebilir.

Süreğen hastalıklar, doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle ortaya çıkan, bireyin devamlı olarak bakım ve tedavisinin gerektiği, hastalığı sebebiyle eğitim, mesleki ve sosyal uyum konularında olumsuzluklar yaşanması söz konusu olan durumları ifade etmektedir (ASAGEM ve ÖZİDA, 2007d: 9). Bir başka tanıma göre; kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklar (kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV), süreğen hastalıklar olarak ifade edilmektedir (DİE ve ÖZİDA, 2004: X; Kızıлтаş, 2012: 25; Öztürk, 2011: 19).

1.3.Engellilerin Toplum İçindeki Yeri

Engelli bireyler de her birey gibi aile, toplum, çevresel ve sosyal politikalar çemberinin içinde yer almaktadır (Kızıлтаş, 2012: 14). Engelli bireylerin daha iyi yaşamsal koşullara sahip olmasına yönelik çalışmalar, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesi açısından da önemli bir yere sahiptir. Dünya nüfusunda oldukça geniş bir kitleyi oluşturduğu söylenebilecek engellilere yönelik istatistiksel verilerin elde edilmesi, engelli bireylerin de herkes gibi hayatın her alanında bulunabilmesi konusundaki çalışmalar açısından oldukça önem taşımaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü (2011: 5) genele bakılınca engelli bireylerin işsiz kalma olasılığının daha yüksek olduğunu ve engellilerin istihdam halindeyken genellikle daha az kazanç elde ettiğini belirtmektedir. Dünya Sağlık Araştırması'nın sağladığı global veriler doğrultusunda ise, engelli olmayan erkeklere (%65) ve kadınlara (%30) kıyasla engelli erkeklerin (%53) ve kadınların (%20) daha az istihdam edildikleri açıkça ortaya konmaktadır. Hayatın her alanında bulunmak denilince, üretime katılım ve istihdam konularının oldukça önemli olduğu ve temel aşamalarda yer alacağı açıktır. Ancak, engelli bireylerin katılımını gerçekleştirmek için bu konuda da çeşitli yasal ve yapısal düzenlemelerin yapılması bir nevi zorunluluktur.

Öngören vd. göre (2007: 9); insan haklarının gelişmesiyle birlikte engelliler konusunda gerçekleşen gelişmelerin, ilgili politikaların belirlenmesi, planlanması ve

uygulanabilmesi için engellilere yönelik istatistiksel veri ihtiyacını ortaya çıkarması söz konusu olmuş, güncel ve güvenilir verilerin gerekliliği de artmıştır. APGEM (2012: 7) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise, engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ile söz konusu ihtiyaçları gidermeye yönelik sonuca odaklı yaklaşımların ortaya konulmasının, hizmet sağlayıcılara çözüm üreten araştırma kuruluşlarının esas görevi olması gerektiği belirtilmektedir.

1.3.1.Dünya genelinde engellilere ilişkin demografik bilgiler

Dünyada toplam engelli sayısı 600 milyon civarında olup, bu da yaklaşık olarak dünya nüfusunun %10'unun fiziki ya da zihinsel bir engele sahip kişilerden oluştuğunu ortaya koymaktadır (TÜRSAB, 2008). Dünya Sağlık Örgütü (2011: 1) bir milyardan fazla bireyin veya (2010 dünya nüfus tahminlerine göre) dünya nüfusunun yaklaşık yüzde 15'inin bir çeşit engellilik ile yaşadığına yönelik tahmin bildirmektedir; buna göre verilerin yaklaşık yüzde 10 olduğu ileri sürülen 1970'lere ait önceki tahminlerden daha yüksek rakamlar bulunmaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü'nün saptamaları doğrultusunda, dünyadaki engelli nüfusun 600 milyon olduğu ve bunun 480 milyonunun düşük gelirli ülkelerde yaşadığı belirtilmektedir (Metts, 2004: 8). Diğer bir deyişle, engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu gelişmekte olan ülkelerde yaşamaktadır (Lang, 2006: 4). Dünya Sağlık Örgütü'nün (2011: 2) son verilerine göre, 15 yaş ve üstünde kişiler arasında engellilik ile yaşamak durumunda olan kişi sayısı Dünya Sağlık Araştırması'nda (World Health Survey) 785 milyon (% 15.6) olarak belirtilirken, Küresel Hastalık Yüğü (Global Burden of Disease) çalışması bu sayıyı yaklaşık 975 milyon (% 19.2) olarak tahmin etmektedir. Dolayısıyla, engellilik düşük gelirli ülkelerde yüksek gelirli ülkelere göre daha yaygındır.

ABD'de yaşayan engelli nüfusun 50 milyon civarında olduğu, yani toplam nüfusun % 19,3'ünü oluşturduğu belirtilmekle birlikte, 2030 yılına doğru söz konusu rakamların yaklaşık olarak 100 milyona yükseleceği tahmin edilmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53). İngiliz Surrey Üniversitesi tarafından yapılan bir çalışmaya göre (OSSATE: One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm), Avrupa'da fiziksel ya da zihinsel engeli bulunan 46 milyona yakın birey yaşamaktadır (Ortún, 2007: 1). Buhalis vd.'ne (2005: 64) göre, Avrupalı ailelerin ortalama % 59'u engelli bir bireye sahiptir ve Avrupa nüfusunun ortalama

%38'inin ise bir arkadaşı engelli olarak yaşamaktadır. Hareket zorluğu yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında bu rakam 130 milyon kişiye ulaşmaktadır (TÜRSAB, 2008). Söz konusu rakamlara tek başına hareket edemeyen engelli bireylerin refakatçileri de eklenecek olursa, seyahat ya da turizme katılım açısından potansiyel talebin bu rakamları aşacağı ifade edilmektedir (Öztürk vd., 2008: 383).

Verilerin ortaya koyduğu durum, fiziksel ya da zihinsel anlamda bir sınırlılığa sahip olan engelli birey sayısının oldukça yüksek olduğudur. Toplam dünya nüfusu içinde geniş bir kitleyi oluşturan engelli bireylerin, herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan yaşamın her alanında, herkes gibi rahatça hareket edebilmesi, toplumsal uyum açısından da çok önemli görünmektedir.

1.3.2. Türkiye’de engellilere ilişkin demografik bilgiler

Engelli nüfus ile ilgili istatistiki veri tabanlarının sistemli bir şekilde oluşturulmasına yönelik çalışmaların, 2000’li yılların başında yoğunluk kazandığı söylenebilir. Buna karşın engelli bireylere yönelik Türkiye’deki istatistiki verilerin yetersiz olduğunu ifade etmek gerekmektedir.

Türkiye’de engelli nüfusa yönelik sistematik bilgilerin ilk defa, 2000 yılında gerçekleştirilen Genel Nüfus Sayımı ile ortaya konduğu bilinmektedir (Burcu 2007: 28). Diğer yandan, Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖZİDA), Türkiye’de engelli bireylerle ilgili veri eksikliğinin hizmet sunumunda yaşanan sorunların başlıca nedeni olduğu görüşü doğrultusunda, 2002 yılında Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) işbirliği ile Türkiye Özürlüler Araştırması’nı gerçekleştirmiştir. Genel sonuçları 2003 yılı Aralık ayında açıklanan araştırmaya göre, Türkiye’de engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12.29’dur.

Türkiye Özürlüler Araştırması Verilerine (DİE ve ÖZİDA, 2004: 5) göre engelli bireylerin nüfus oranları içinde; süregelen hastalığa sahip engelli nüfusun %9.70 gibi yüksek bir oranı bulunduğu, ortopedik, görme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfus oranının ise %2.58 olduğu belirtilmiştir. Söz konusu araştırma verileri, engelli olma oranlarının da yaş ilerledikçe arttığını ortaya koymaktadır. Süregelen hastalığa sahip engelli nüfus 20-29 yaş grubunda iki katına çıkmakta; ortopedik, görme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfus ise 50-59 yaş grubunda iki katına ulaşmaktadır.

Yüzde olarak ise süregelen hastalığa sahip engellilerde 0-9 yaş grubu % 2.60, ortopedik, görme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde % 1.54'tür.

1.3.3.Engellilerin örgütlenmesi ve STK'lar

Genellikle batı toplumlarında ve başarı odaklı kültürlerde zekâ, güzellik ve gençliğe verilen değer nedeniyle, çirkin, fakir, sakat veya başarısız bireyler yetersiz olarak görülmekte bu durumdan etiketlenmektedirler (Kearney ve Griffin, 2001: 582). Söz konusu düşünce şekliyle bağlantılı olarak, herhangi bir engeli bulunan birey topluma yük olarak görülmektedir (Yıldırım Sarı, 2007: 2).

Bu bağlamda engelli bireylerin toplum içinde eşit yaşam koşullarına sahip olmalarını olumsuz şekilde etkileyen durumlardan söz etmek mümkündür. Ancak Kızıldaş'ın (2012: 30) ifadesine göre; engelli bireylere herkese gösterilen saygı ve ilgi gösterildiğinde, engelli bireylerin kendilerini rahatlıkla ifade edebildikleri görülecektir. Sivil toplum örgütleri ise, sahip oldukları yetenek ve potansiyel doğrultusunda, örgütlenerek ortaya çıkardıkları farklı öneri ve taleplerle karar alma mekanizmalarının çoğulcu ve sivil olmasını sağlamaktadırlar (STGM, 2013: 1).

Kamu ve sivil alanda engelli bireylere yönelik örgütlenmelerin oluşması, engelli bireylerin karşılaştığı zorluklar veya kısıtları en aza indirebilmek için gerekli çalışmaların yapılması açısından önemlidir. Farklı ülkelerde, çeşitli engelli örgütlenmelerinin oluşmasındaki amaç; herkes gibi engelli bireylerin de yaşam alanı içinde sosyalleşebilmesini kolaylaştırmak, karşılaşılan zorluk ve kısıtları azaltarak faaliyetlerini arttırmak, bireysel hareketlerinin daha rahat olmasını sağlamaktır.

1.3.3.1.Dünyada engellilere ilişkin örgütlenmeler

Engelli bireylerin, diğer bireyler gibi toplumsal hayata tam anlamıyla katılabilmek, istek veya ihtiyaçlarını ifade edebilme hakkı bulunmaktadır. Dünya genelinde engelli bireylerin sosyal, toplumsal yaşama uyumu ve katılımı açısından, daha engelsiz bir yaşam ortamının sağlanması amacıyla faaliyet gösteren birçok uluslararası örgütlenme bulunduğu söylenebilir.

Dünya Engelliler Vakfı, 4-6 Mart 2011 tarihinde İstanbul'da düzenlediği dünya birliği temasına sahip "Dünya Engellilik Sempozyumu Çalıştayı" ile Dünya Engelliler Birliği'nin kuruluşu konusunda temellerin atılmasına öncülük etmiştir (DEV 2011: 7). Birleşmiş Milletler de kurulduğu dönemden itibaren, engelli

bireylerin sosyal durumlarını iyileştirmek ve yaşam kalitelerini yükseltmek konusunda çaba göstermekte ve kendine bağlı organlarında da engellilere yönelik çalışmalar bulunmaktadır (MEB 2011: 32). Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu (UNESCO) tarafından özel eğitimle ilgili olarak yapılan ya da yapılacak faaliyetleri yürütme; Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından sağlık ve engelliliğin önlenmesi konusu ile ilgili olarak teknik desteğin verilmesi; Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından ise iş piyasasına engelli bireylerin erişimi, uluslararası çalışma standartları çerçevesinde ekonomik bütünleşmenin sağlanması söz konusu çalışmalara örnek olarak verilebilir.

Engelli hakları konusunda çalışmalar yapan birçok uluslararası sivil toplum kuruluşu bulunduğu da görülmektedir. Uluslararası Engelli Bireyler Ağı (DPI), Uluslararası Engelliler İttifakı (IDA), Uluslararası Engelliler ve Kalkınma Konsorsiyumu (IDDC), Uluslararası Rehabilitasyon (RI), Uluslararası SpinaBifida¹ ve Hidrosefali² Federasyonu (IF), Dünya Otizm Örgütü (VAO), Dünya Görme Engelliler Birliği (WBU), Dünya İşitme Engelliler Federasyonu (WFD), Dünya Görme-İşitme Engelliler Federasyonu (WFDB) bunlardan ön plana çıkanlardır (Dinç, 2007).

Ayrıca, Amerika nüfusu içinde önemli bir yere sahip olan engellilere yönelik önemli sivil toplum kuruluşlardan olan “Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği” (SATH)’de, özellikle engelli bireylerin turizme katılımını teşvik etme yolunda çalışmalar yapmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 8). SATH Derneği’nin, engelli bireylerin menfaatlerini temsil eden bir köklü geçmişe sahip olduğu söylenebilir. Bu dernek, Engelliler Yasası ve Hava Taşıyıcıları Erişim Yasası ile Amerikalılar için düzenlemelere katılmakla birlikte; Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği Kararı ile de Avrupa Topluluğu’nda engelli seyahati hususunda doğru davranış kuralları alanında mevzuat değişikliği için milli erişim kurallarının geliştirilmesi üzerine yardımlarda bulunmuştur. (<http://sath.org/about-sath>)

¹ Spina Bifida: Omurganın bebek anne karnında iken kapanamaması sonucu, orta hatta açık kalan bölgeden tek başına omuriliğin etrafını saran zarlar veya zarlarla beraber omurilik dokusu fitiklaşır. Bu defekt, bazen ameliyatla onarılabılır ancak sinir hasarı kalıcı olabilir.*

² Hidrosefali: Beyinde sıvı birikmesi olarak tanımlanmakla birlikte, Spina bifida’lı bireylerin genelinde görülmekte olduğu belirtilmektedir.*

***Kaynak:** Aydın, R. (2012). Spina Bifida Eğitim Programı, *İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Ana bilim Dalı*: İstanbul.

1.3.3.2.Türkiye’de engellilere ilişkin örgütlenmeler

Türkiye’de yaşayan engelli bireylerin yaşam kalitelerini artırmak üzere iyi bir örgütlenmenin sağlanması sayesinde; bilimsel ve uygulamalı çalışmaların desteklenmesinin, kanıta dayalı yöntemlerin ülke çapında kullanılmasının, yaygın mesleki birliktelik ile yeni uygulamalar geliştirmenin mümkün olabileceği söylenebilir (EBFAD, 2012). I. Özürlüler Şurası’nda da (1999: 119); Türkiye’de kurumsal örgütlenme yapısı içinde yer alan, engellilere yönelik politikaların belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi hususlarından sorumlu olan birçok kurum ve kuruluşun bulunduğu belirtilmektedir.

Engelli bireylere yönelik kamu kurumları tarafından gerçekleştirilen çalışmaların, sivil toplum kuruluşları için de öncülük niteliği taşıyacağı düşünülebilir. Bu açıdan, de bulunan yerel yönetimlere çeşitli yükümlülükler getirilmek üzere 6 Haziran 1997 tarihinde 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname yayınlanmıştır. Söz konusu Kararname ile Büyükşehir Belediyeleri’nin sorumluluğu altına giren hususlar; ulaşım araçlarının engellilerin ulaşımına uygunluğunu sağlamak, sosyal ve kültürel hizmetlerden ücret almamak veya engelli bireylere indirimli tarife uygulamak vb. şeklinde açıklanabilir.

Türkiye’de il bazında sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları yer almakla birlikte, bunlar engelliler spor kulübü, dayanışma dernekleri, çocuklara yönelik dernekler, engellileri koruma dernekleri, yardımlaşma dernekleri, vakıflar gibi farklı engel çeşitlerine göre engelli bireylerin katılım sağlayabileceği kuruluşlar olarak görülmektedir. Türkiye Sakatlar Derneği Şubeleri, Türkiye Sakatları Koruma Vakfı, Ankara Büyükşehir Belediyesi Spor Kulübü, Çanakkale Spastik Özürlü Çocuklar Eğitim Vakfı, Özel Eğitime Muhtaç Çocukları Koruma Derneği, Sağır Spor Kulüpleri, Anadolu Sağırlar Derneği bunlara örnek olarak verilebilir (ASAGEM ve ÖZİDA, 2007a).

Diğer yandan, Başbakanlık’a bağlı pek çok kurumun engellilik ile ilgili ve engelli bireylere yönelik görev üstlendiği, bakanlık düzeyinde örgütlenmelerin oluşturulduğu, hizmetlerin bu kurum ve kuruluşlar yoluyla yasal düzenlemeler çerçevesinde sürdürüldüğü görülmektedir. Ancak yasal düzenlemelerin, engellilikle ilgili hizmetlerde görevlendirilmiş kurumların çokluğu gibi durumların hizmet

sunumunu olumsuz etkilemesi sonucu, bu sorunları ortadan kaldırarak, daha verimli hizmet sunumu sağlamak amacıyla ÖZİDA kurulmuştur (Özgökçeler ve Alper, 2010: 42).

ÖZİDA 2011 yılına kadar çalışmalarını sürdürmüş ve 08.06.2011 tarihinde 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulmasının ardından, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak yeniden yapılandırılma yoluna gidilmiştir. 03.05.2013 tarih ve 28636 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 6462 Sayılı Kanun doğrultusunda ise genel müdürlüğün adı "Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü" olarak değiştirilmiştir. (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8150/Kurum-Hakkında>)

Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de engellilere yönelik düzenlemelerin artarak devam ettiği ve var olan eksikliklerin tamamlanması için çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Söz konusu çalışmaların, kamu ve sivil toplum kuruluşlarının desteği ile birlikte daha olumlu sonuçlar ortaya koyacağı söylenebilir.

1.4.Engellilerin Turizme Katılımına İlişkin Yasal Yapı ve Haklar

Toplumda yaşayan diğer bireylere göre, faaliyetlerini gerçekleştirmek açısından çeşitli düzenlemelere ihtiyacı olduğu söylenebilecek engelli bireylere yönelik çalışmaların yasal bir yapıya dayandırılması da oldukça önem taşımaktadır. Yasal çerçevede engelli bireylere yönelik hakların açıkça belirtilmesi, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesine ve sosyalleşebilmelerine daha fazla fırsat tanıyabilir.

Engelli bireylere yönelik tarihi geçmişe bakıldığında geçmişten günümüze farklı yasal düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. İkinci Dünya Savaşı sonrası, insan hakları konusunda yaşanan gelişmeler doğrultusunda, engellilik ve engelli bireylerin ekonomik, politik ve sosyal haklardan yararlanmasına yönelik program ve politikaların da daha fazla geliştirilmeye başladığı belirtilebilir (Öngören vd., 2007: 9).

Birleşmiş Milletler'in, 1981 yılını Uluslararası Özürlüler Yılı ilan etmesi, 1982 yılında "Özürlü Kişilerle İlgili Dünya Eylem Programı"nı yürürlüğe koyması (I. Özürlüler Şurası 1999: 171) ve "Özürlü Bireylerin Hakları Beyannamesi (BM Engelli Hakları Sözleşmesi)" ile birçok ülkeyi engellilerle ilgili çalışmalar yapmaya teşvik ettiği söylenebilir. Diğer yandan; Avrupa Konseyi'nin "Avrupa İnsan Hakları

Sözleşmesi”, “Avrupa Sosyal Şartı” ve “Avrupa Kentsel Şartı”nda da engelliler ile ilgili düzenlemeler bulunmaktadır (Beaulauier ve Taylor, 2001: 71; Özgökçeler ve Alper, 2010: 39).

Cavinato ve Cuckovich (1992: 47), Amerika’da 1990 yılı öncesinde engellilere yönelik farklı çalışmaların yer aldığı bazı yasalar bulunduğunu belirtmektedir. Buna göre; 1968 yılı Mimari Engeller Yasası’nda, engelli bireyler ile birlikte tüm bireylere yönelik erişilebilirlik yaklaşımıyla, federal fonlar kullanılarak tesislerin inşa edilmesi üzerinde durulmaktadır. Taşımacılık alanında da, 1970 yılı Kentsel Toplu Taşıma Kanunu ile herkes gibi engellilerin de aynı haklara sahip olduğu onaylanmaktadır. Yasal düzenlemelerde engellilere yönelik çalışmalar yer almakla birlikte, yalnızca engellilere yönelik yasal düzenlemelerin ise, 26 Temmuz 1990 yılında kabul edilen Engelli Amerikalılar Yasası ile üzerinde durulmaya başlanmıştır (U.S. Department of Justice: 1 Ocak 2009). İngiltere’de 1994 yılında çıkarılan “Engelliler Ayrımcılık Yasası” da sadece engelli bireylere yönelik oluşturulan yasalara iyi bir örnek oluşturmaktadır (Disability Discrimination Act, 1995). Söz konusu yasa ile çekim yerleri ve konaklama tesislerini de içerecek şekilde, engelli bireylere ayrımcılık yapmanın kanuna aykırı hale getirilmesi sağlanmıştır (Shaw ve Coles, 2004: 397). Hollanda’da ise 2003 yılında bireyin eşit koşullara sahip olmasını destekleyen *Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası* (Act on Equal Treatment on the Grounds of Handicap or Chronic Illness) çıkartılmıştır (APGEM 2012: 7). Genel olarak engelli bireylere yönelik ayrımcılığı yasaklayan bu yasalar, seyahat işletmeleri dahil, tüm ticari işletmelere de engellilere yönelik düzenlemeler yapma zorunluluğu getirmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003a: 10).

Amerika, Avrupa ve diğer birçok ülke gibi Türkiye’de de engelli bireylere yönelik bazı yasal çalışmalar bulunmaktadır. Türkiye tarafından da imzalanan ve 3 Aralık 2008 tarihli 5825 sayılı kanunla onaylanması uygun bulunan, Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’de, sözleşmeye taraf olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmaya ve engelli bireylerin yaşam standartlarını yükseltmeye yönelik sorumluluklar getirilmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 57). Türkiye’de 2005 yılında çıkan 5378 sayılı “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” ile, engellilerin yaşamsal faaliyetlerine yönelik geniş bir değerlendirme

yapılmaktadır. Söz konusu kanun çerçevesinde; sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenlik gibi konulara ilişkin sorunların çözümü için gerekli çalışmaların yapılması, engelli bireylerin her bakımdan gelişmelerinin sağlanması, karşılaştıkları engellerin ortadan kaldırılmasını sağlayacak önlemlerin alınması ve topluma katılımlarının sağlanması amaçlanmaktadır.

1982’de çıkarılan 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası’nda engellilere yönelik bazı düzenlemelere yer verilmiş ve 21.06.2005 tarihinde Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik Resmi Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin Asli Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri başlığı altında, 18. maddesi (c) bendinde bedensel engelliler için düzenlemelere yer verilmiştir. Söz konusu düzenlemeler, “Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1’i 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 engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır.” şeklinde ele alınmıştır.

1.5.Engellilerin Turizme Katılabilmesine Yönelik Temel Düzenlemeler

Çağdaş toplumların oluşturulmasında, engelli bireylerin yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması önemli bir gösterge olarak görülmektedir. Engelli bireylerin de herkes gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerler görmeye ihtiyaçlarının olduğu bilinmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 36). Ancak engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmek ve bu açıdan memnuniyete ulaşabilmek için, sosyal ve pratik olarak farklı şekillerde bazı güçlüklerle karşılaştıkları ve bunların üstesinden gelmek zorunda kaldıkları söylenebilir (Germ ve Schleien, 1997: 23; Yaylı ve Öztürk, 2006: 88).

Yalnızca standart gereksinimlere göre oluşturulan fiziksel çevrelerin sağlıklı kentsel çevreler oluşturamadığı düşünüldüğünde, sorunu engellilerin gereksinimlerinin karşılanması olarak tanımlamak yerine, birey gereksinimlerinin karşılanması şeklinde ele alınmasının daha doğru bir yaklaşım olacağı belirtilmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 57). Yani, engelli bireylerin yaşamın her alanına katılımı gibi turizm faaliyetlerine katılımı için yapılacak düzenlemelerin de, bütüncül bir yapı içinde ve

herkes için erişilebilir düzene sahip şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Yani bu bir lütuf olmamalıdır.

1.5.1.Seyahat ve konaklama işletmelerindeki düzenlemeler

Genel olarak ifade edildiği şekliyle, bireyin geceleme ihtiyacını, farklı yerlerde karşılama özelliği taşıyan yapılar konaklama işletmeleri; turistik mal ve hizmet üreten kuruluşlar ile turizm faaliyetine katılan turistler arasında ilişki kurulmasına aracı olan, bazı turistik ürün ve hizmetlerin dağıtımında rol oynayan işletmeler ise seyahat acentaları olarak bilinmektedir (Akat, 2008: 85). Turizme katılan her bireyin temel olarak karşılaşacağı işletmelerin öncelikle konaklama işletmeleri ve seyahat acentaları olduğu düşünülürse, söz konusu işletmelerin engelli bireylerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda düzenlemelere sahip olmasının, turizme katılımın arttırılabilmesi açısından önem taşıdığı söylenebilir.

Engelli birey turizm faaliyetlerine katılım sürecinde, öncelikle uygun özelliklere sahip ve rahat hareket edebileceği nitelikte bir konaklama işletmesine ihtiyaç duyacaktır (Darcy ve Ravinder, 2008: 501). Otel veya tatil köyü gibi konaklama işletmelerinde engelli bireylerin, konaklamalarını herhangi bir kısıtla karşılaşmadan ya da karşılaşacakları sorunları en aza indirerek, rahat hareket edebilmelerinin sağlanması için tesislerin otoparklarında, girişlerinde, resepsiyon alanlarında, tuvalet ve asansör gibi genel kullanıma açık alanlarında bazı düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu açıdan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ”de (25.10.2005) yasal olarak otellerin oda sayısının %1’i oranında engelli odasına sahip olması gerektiği belirtilmesine rağmen; ASAGEM ve ÖZİDA tarafından bu oran (2007c: 54), otellerde bulunan odaların %5’inin veya en az 2 odanın tekerlekli sandalye kullanan bedensel engelli bireylere göre düzenlenmiş olması gerektiği şeklinde belirtilmektedir. Konaklama ve seyahat işletmeleriyle ilgili olarak, mimari düzenlemeler ve yapılması gerekenler genel olarak bazı temel başlıklarda ele alınabilir:

Otoparklar: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu’na (2004) göre; park alanlarında %2’lik kısım engelli sürücülerin araçlarına yönelik kullanım için ayrılmalıdır. Engelli bireylerin araçlarına yönelik hazırlanan park alanlarının 2,4

metrelik normal genişlikte olmaması gerekmekte; özellikle tekerlekli sandalye kullanıcılarının sorunsuz bir şekilde aracına binmesini ve aracından inmesini sağlayacak nitelikte, 3,6 m. genişliğinde olması gerekmektedir (Koca, 2010: 24). Alan genişliğinin yanı sıra dikkat edilmesi gereken bir diğer husus ise; otoparkın ait olduğu işletmelerde bulunan yetkililerinin, engelli otoparkının diğer sürücüler tarafından işgal edilmesini önleyici nitelikli yönetim uygulamaları gerçekleştirmeleridir.

Otel ve Seyahat Acentasının Girişi: Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi Örnek Uygulama Rehberi'ne (2008) göre; işletme girişlerinin engelli bireylerin rahat kullanımı amacıyla zemin seviyesinde ve doğrudan erişime uygun olması, binalara girişte, eşiğin yüzeye gömülü olması ve binaya eşiksiz girişin sağlanması gerekmektedir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda basamakların yanına rampa konulmalı ve engelli bireylerin hareketi kolaylaştırılmalıdır (ASAGEM ve ÖZİDA 2007c: 49). Seyahat işletmeleri hizmet verdikleri alanlarda ve özellikle girişlerde, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştıracak düzenlemeleri gerçekleştirmelidir. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının hareketini kısıtlamamak üzere gerekli olabilecek alan bulundurulmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 13 Aktaran TÜRSAB Raporu). Görme engelli bireylere yönelik hissedilebilir yüzeylerin de, diğer bireylerin hareketlerini kısıtlamayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

Kapılar ve Kapı Kolları: Giriş kapısının engelli bireyin hareketini sınırlandırmaması için, cam malzeme kullanılmaması gerekmektedir. Kapı genişliklerinin, tekerlekli sandalyenin geçebileceği mesafeye sahip olması gerekmektedir (Atala, 1999: 56). Engelli bireylerin geçiş esnasında herhangi bir kısıtla karşılaşmaması için, işletme girişlerinde kullanılan farklı çeşitlerde kapıların en az 800 mm'lik sorunsuz bir geçiş alanına sahip olmaları gerekmektedir (SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu, 2004). Mekanlar arasında eşik bulunması da karşılaşılabilecek kısıtlardan biridir ve bu nedenle eşiksiz kapı girişlerinin tercih edilmesi daha uygun olacaktır. Engelli bireyin kullanımı sürecinde sorunsuz bir geçişin sağlanması açısından kapı kollarının ise, belirgin özellik taşıması, kavrama veya itme anında üzerine uygulanan güç karşısında zayıflık yaratmayacak kalite ve dayanıklılığa sahip olması gerekmektedir (Atala, 1999: 56).

Asansörler: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu'nda belirtildiği üzere (2004); engelli bireylerin asansörün bulunduğu alana kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşabilmeleri sağlanmalı, asansörlerde bulunan kumanda düğmelerinin ise tekerlekli sandalye kullanan engellilerin uzanabileceği yüksekliğe göre ayarlanmalıdır. Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi Örnek Uygulama Rehberi'ne (2008) göre; kısmi görüşe sahip engellilerin kullanımı düşünülerek, asansörlerde zıt renkler kullanılması daha uygun olmaktadır. Asansör butonlarının kabartma karakterle belirginleştirilmesi ya da asansörlere sesli anonslar konulması da görme engellilerin yaşayacağı sorunları azaltacak önlemler olarak değerlendirilebilir.

Resepsiyon deski: Resepsiyon, engelli bireylerin giriş kapısından konaklama yapacağı bina veya seyahatini planlayacağı binaya girişinden sonra, kolayca görülebilecek bir yerde bulunmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan engellilerin resepsiyon deskine yaklaşabilmesi için ise uygun genişliğe sahip alan bırakılmalı, deskin yüksekliği de ulaşılabilir konumda olmalıdır. Görme engelli bireylerin algılamasını kolaylaştırmak amacıyla da resepsiyon ve lobide zıt renkler kullanılabilir (Yörük, 2003: 81).

Tuvaletler: Engellilerin bireysel olarak, kendi yetenekleriyle kullanmak istedikleri alanlardan biri olarak belirtilebilecek olan tuvaletlerin, bina içinde bireylerin bu istekleri göz önüne alınarak tasarlanması uygun bir yaklaşım olacaktır (Atala, 1999: 59). Tuvalet oturaklarının sağlam olması ve el yıkama yerleri için de paslanmaz çelik kullanılması önemlidir. Tuvaletlerde kullanılan malzemenin seramik ya da porselen olmasının tercih edilmesinin yanı sıra, tuvalet kabini içinde engelli bireyin bastonunu koyabileceği şekilde askı kancaları da bulunmalıdır (SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu, 2004).

Diğer yandan seyahat acentalarının, engelli bireylerin seyahat planına yön vermekte ve engelli bireye turizme katılım konusunda fikir vermekte etken olacağı ifade edilebilir. McKercher vd.'nin (2003: 465) ifadesine göre; seyahat acentaları, turizme katılan birey ile talep edeceği turizm hizmetleri arasında bağlantı oluşturmaktadır. Engelli bireylerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda turizm sürecinde aktif olan diğer işletmeleri yönlendirebilecek ve engelli bireyin de turizm faaliyetine katılımına yön verebilecek olan seyahat işletmelerinin yapması gereken diğer bazı uygulama ve

düzenlemeler ise şu şekilde belirtilmiştir (Artar ve Karabacakoglu, 2003b: 13'ten Aktaran TÜRSAB Raporu):

- Turizm sektöründe kullanılan reklam ve tanıtım mecralarında engelli bireylerin yararlanabileceği hizmet ve olanaklar açık, net bir şekilde ve kolaylıkla anlaşılabilir sembollerle belirtilmelidir.

- Engelli bireylerin turizm amaçlı gidecekleri yerlerde bulunan hizmetler listelendirilmeli, engellilerin ihtiyaç duyabileceği hizmet ve araçların durumu hakkında bilgi verilmelidir.

- Seyahat işletmesinde rezervasyon yapan personelin engelli bireylere olan yaklaşımı ilk aşamada herkese olan yaklaşımla aynı düzeyde ve şekilde olmalıdır. Ancak seyahat esnasında bireyin sahip olduğu engel dolayısıyla ihtiyaçları ve önemli olabilecek bilgiler özel bir bilgi formuna kaydedilmelidir.

Bir engeli bulunsun ya da bulunmasın toplumda yaşayan her bireyin, turizme katılımında ilk aşama, engelsiz ve güçlüklerden arındırılmış bir seyahat ve konaklamadan oluşmaktadır. Görünmeyen ya da bilinmeyen küçük detayların engelli olsun ya da olmasın bireylerin yaşamında önemli olduğu (Kızıldaş 2012: 70) ön planda tutularak, yapılacak düzenlemelerle kısıtların aza indirildiği veya ortadan kaldırıldığı turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilebileceği söylenebilir.

1.5.2.Ulaşım sektöründe engellilerin durumu

İnsanlar yaşamsal faaliyetleri sürecinde, yük taşıma, yorgunluk, hamilelik ya da yaşlılık gibi durumlarda çevreye uyum açısından bazı zorluklarla karşılaşmaktadırlar (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 53). Bireyin çevresiyle uyumu, toplum hayatı kapsamında bireylere sunulan olanak ve hizmetlerden yararlanabilmesi, kendi yeteneklerine dayanan hizmetini sunabilmesi, yani toplum hayatına tam anlamıyla katılabilmesi ise, ancak bireyin söz konusu faaliyetlere, hizmetlere rahat bir şekilde ulaşabilmesi ile mümkün olmaktadır (Subaşıoğlu, 2007: 1). Ulaşılabilirlik kavramı ile, bireylerin durumuna bakılmaksızın, çevre ve mekanların toplumda yaşayan herkes için açık, erişilebilir ve kullanılabilir olması ifade edilmektedir (Öngören vd., 2007: 54).

Bir engelle yaşamın sürdürülmesi, bireyin karşısına bazı sorunlar çıkarmakta ve birçok faaliyete katılım açısından da etkileri bulunmaktadır (Yau vd., 2004: 946). Engelli bireylerin zorluklarla karşılaştığı alanlardan biri olan ulaşım konusunda, yaşanan sorunların azaltılmasına yönelik bazı çalışmaların yapıldığı ve çıkarılan yasalarla da desteklendiğini ifade etmek mümkündür. Özellikle 1960'lı yıllarla birlikte mimari kısıtları ortadan kaldırmaya ve yerel toplu taşıma ulaşımına yönelik politikalar geliştirildiği görülmektedir. Örnek verilecek olursa; 1990 yılında çıkan "Engelli Amerikalılar Yasası" (Americans With Dissabilities Act), uzun mesafeli seyahat ve turizm konusunda çalışmalar içermektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 46). AB'de ise "Engelliler İçin Eylem Planı" çerçevesinde, bağımsız yaşam ve bireysellik ele alınarak, Avrupa Parlamentosu'nun Nisan 2010'da yaptığı basın açıklaması ile, engellilere yönelik ayrı bir AB yasası oluşturulması sayesinde ayrımcılığın önüne geçilebileceği, bununla birlikte engellilere AB sınırları içinde ulaşımında geçerli olacak bir kimlik kartı verilmesinin ulaşım için olumlu bir katkısı olacağı vurgulanmıştır (Ertem, 2010: 4).

Engelli bireylerin bireysel hareketleri açısından kısıtların azaltılabilmesi için, ulaşım yolları ve kullanılan araçlar konusunda da çalışmaların yapılması gerekmektedir. Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi Örnek Uygulama Rehberi'nde (2008) yer alan bilgilere göre; sıklıkla kullanılan karayolları ulaşımında, engelli bireylerin şehir içi ve şehirlerarası otobüsler ile tam olarak ulaşılabilirliğinin sağlanmasına yönelik uygulamalar bulunmaktadır. Engelli bireylerin demiryolu kullanımına yönelik de, T.C. Devlet Demiryolları tarafından ana hat yolcu trenlerinde engelli bireyler için %20 indirim uygulaması söz konusudur (ASAGEM ve ÖZİDA, 2007a).

Diğer yandan, toplu taşıma hizmetlerinden yararlanamayan veya yararlanmakta güçlük çeken bireylerin toplumdan soyutlanmasını engellemek amacıyla, geleneksel ulaşım hizmetlerinden daha farklı özellikte hizmetler de sunulabilmektedir. Bunlara örnek olarak, engelli bireylere yönelik hizmetlerde oldukça gelişmiş nitelikte olan ülkeler olarak Hollanda ve Almanya'da uygulanan taksi hizmeti gösterilebilir. Bu ülkelerde engelli bireyler için, otobüs güzergahının dışında kalan alanlara, taksi ile alternatif bir ulaşım sunulmaktadır (ÖZİDA, 2008: 96). Demiryolu ulaşımında ise, Hollanda İstasyon Kompleksine Ulaşım Standardı (Dutch Standard Station Complex Accessibility) örnek teşkil edebilecek nitelikte bir uygulamadır. Bu standartlarda,

engellilerin raylı taşıma hizmetlerine ulaşabilmesi için gerekli olan tasarım ayrıntıları verilmekte ve engellilerin bu konuda bilgilendirilmesi büyük bir önem taşımaktadır (ÖZİDA 2008: 83).

Diğer yandan denizyolu ulaşımının, genel olarak yolcu taşımacılığında gelişmeye başlayan bir ulaşım türü olduğu söylenebilir. Söz konusu gelişim süreci dolayısıyla engellilere yönelik yasal düzenlemelerin pek fazla bulunmadığı görülmekle birlikte, engellilere yönelik çalışmaların denizyolu ulaşımında da artmaya başladığı gözlenmektedir. Havayolu ulaşımı açısından ise, önemli bir potansiyeli olan engelli bireylerin, servis ve hizmet gereksinimleri gibi olanakları yeterince açık görünmemektedir (Chang ve Chen, 2012). Bu açıdan havayolu ulaşımını, engelli bireylerin toplumda herkes gibi kolayca kullanabilmesi yönünde çeşitli düzenlemeler ve projelerin bulunduğu belirtilebilir.

Engelli bireylerin havayolları ulaşımından yararlanmaları için, Türk Hava Yolları tarafından belirli usul ve esaslara göre engellilere indirim uygulanmaktadır. Türk Hava Yolları, yüzde 40 ve üzeri oranda özürlü olan yolculara, uygulanabilir ücretler üzerinden tüm iç ve dış hatlarda yüzde 25 indirim sağlamaktadır. İndirimden yararlanmak isteyen engelliler, belirlenen oranda özrü bulunduğunu belgeleyen engelli kimlik kartı, sağlık kurulu raporu veya "özürlü" ibaresi bulunan nüfus cüzdanlarını ibraz etmeleri gerekmektedir. Ayrıca, refakatçi ile seyahat etmesi gereken engelli bireylerin, durumu belirten doktor raporunu ibraz etmesi halinde, engelli yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçisine tüm iç ve dış hatlarda uygulanabilir ücretler üzerinden yüzde 25 oranında indirim sağlanmaktadır. (www.turkishairlines.com/tr)

1.5.3.Engelliler için turizm olanaklarının geliştirilmesi

Engelli bireylere yönelik turizm olanaklarının geliştirilebilmesi için, engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılabilmesi büyük önem taşımaktadır. Kızıldaş'a (2012: 70) göre; engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılabilmesi için ise, öncelikle tercihlerine yönelik onların görüşlerinin alınması ve samimi bir dinleme davranışı ile onlara dikkate alındıklarının hissettirilmesi gerekmektedir. Ancak, dünyada oldukça geniş bir kitleyi oluşturan engelli nüfusa yönelik turizm pazarı konusunda, sektör temsilcilerinin yeterince bilgi sahibi olmadığı ve duruma

yeterli düzeyde bilinçli yaklaşmadıkları gözlemlenmektedir (Yardımcı Sarıçay, 2007: 30).

Engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen çalışmaların son dönemlerde arttığı gözlenmekle birlikte, turizm faaliyetlerine katılımda engelli bireylerin birçok kısıtla karşılaştıkları görülmektedir. Söz konusu olumlu sürece karşın, genellikle kolay bir şekilde sağlanabilecek beklenti ve gereksinimlerinin yeterince bilinmemesi, turizm faaliyetleri konusunda bilgi ve olanak sunumunun yeterli olmaması, engelli bireylerin turizm etkinliklerinde yeterince yer alamamasına neden olmaktadır. Engellilerin turizme katılım sürecinde tüm imkan ve donanımlara sahip tesis aramak yerine, çeşitli sorun ya da kısıtlarla karşılaşmayı göze almak durumunda kaldığı görülmektedir. Bir başka yöntem ise, kendine uygun bir tatil yeri veya tesisi varsa sürekli aynı yere/tesise zorunlu kalarak gitmektir. Diğer yandan engelli bireylerin, toplumda yaşayan her birey gibi sosyal katılımlarının her anlamda arttırılmasına yönelik engelsiz bir yaşam anlayışı gelişmekte ve turizm faaliyetlerine katılım da bu anlamda oldukça önemli bir yere sahiptir.

Turizme katılım sürecinde bireyin gereksinim duyacağı önemli alanlardan birinin de ulaşım olacağı belirtilebilir. Ulaşım aşamasında engelli bireyin toplumdan soyutlanarak tek başına seyahati yerine, toplumda yaşayan diğer bireylerle birlikte hareket edebilmesinin sağlanması daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Söz konusu bakış açısıyla, şehir bölgeleri ve bazı kırsal bölgelerde alçak tabanlı ve tarifeli otobüs uygulamaları sayesinde engelli bireylerin özel hizmetler yerine normal hizmetlerden yararlanması sağlanabilmektedir. Özel hizmetler yerine, ulaşılabilir toplu taşıma hizmeti uygulamalarının artışı engellilerin toplum yaşamına katılımlarını ve sosyalleşebilmelerini olumlu yönde etkilemektedir (ÖZİDA, 2008: 91).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının rahat bir şekilde sağlanabilmesi için, seyahat acentalarının ve tur operatörlerinin çeşitli engel gruplarının gereksinimleri doğrultusunda emek yoğun bir çalışma yaparak, tur düzenlemesi ve hizmet sunumunu gerçekleştirmeleri gerekmektedir (Vignuda, 2001: 5). McKercher vd. (2003: 465); seyahat acentalarının bireylerin ihtiyaçlarını karşılama açısından başarılı olabildiğini, ancak farklı beklenti ve gereksinimleri bulunan nüfusun ihtiyaçlarına karşılık vermede yeterli olmadıklarını belirtilmektedir.

Diğer yandan, herkes gibi engelli bireyler için de, kısıtlamalardan uzak engelsiz bir tatilin gerçekleşebilmesi konusunda konaklamanın önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. Yau vd.'ne (2004) göre; engelliler için konaklama faaliyeti bilet satın alma, rezervasyon veya paket tur için ödeme yapmak kadar basit bir eylem olarak görülmemektedir. Turizme katılım açısından konaklamanın temel gereksinimlerden olduğu düşünüldüğünde, bireylerin konaklama ihtiyacını karşıladığı otel ve tatil köylerinde engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yapılmasının gerekliliği de ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda son dönemlerde, dünyada ve Türkiye’de engellilere yönelik düzenlemelerin artırılmasına ve projelerin geliştirilmesine yönelik çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Turizme katılım sürecinde bir diğer önemli faaliyet ise, kültürel boyuta sahip olan müze ve ören yerlerinin gezilmesi ve görülmesi şeklinde ifade edilebilir. Engelli bireylerin bu alanlarda engelsiz bir gezi gerçekleştirmelerini sağlamak üzere, özellikle son dönemlerde çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

Uygulamalarla ilgili birkaç örnek verilebilir. Türkiye’de ulaşım alanında, Eskişehir’de engellilere yönelik bir uygulama olarak hafif raylı sistem kullanılmış ve tramvay durakları ile iç bölümlerin engelli bireylerin rahatça kullanabileceği şekilde tasarlanması sağlanmıştır (Karacasu 2009: 8). Müze ve ören yerlerine yönelik olarak, T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın Fiziksel Çevrenin Özürlülere Yönelik Düzenlenmesi’nde (Japonya Örneği) Takayama Belediyesi tarafından gerçekleştirilen engellilik çalışması ile müze ve ören yerlerinde, engellilere yönelik yapılanmanın düşünülmesi örnek olarak gösterilebilir. Takayama tarihi eserleri, festivalleri, nehirleri, doğası ve köprüleriyle ünlü uluslararası bir turizm şehri özelliğine sahiptir. Bir seyahat acentasından danışmanlık hizmeti alan Takayama Belediyesi, şehri engellilere yönelik düzenlemek için gerekli maddi desteği de özel şirketler tarafından sağlamıştır.

Genel olarak tatil anlamında ise, “Herkes Engelsiz Tatil” anlayışı ile Marmaris İçmeler’de faaliyet gösteren ACT Access Centres Türkiye Panorama Park Otel, 2007 yılı sezonuna otelin tamamen engelli tatilcilere yönelik hazırlanmasıyla başlamıştır. Hizmetlerin içinde ihtiyacı olan engelli bireylere yönelik fizyoterapi hizmeti, zihinsel engelli tatilciler için stimülasyon odası, otistik bireylere yönelik çeşitli aktiviteler bulunmaktadır. Ayrıca oteldeki kapılar standart ölçülere getirilmiş,

eşikler kaldırılmış, gerekli bölümlere rampalar yapılmış ve tüm genel kullanım alanlarına ise tuvaletler yapılmıştır. Transfer için de tamamen engellilere yönelik araçlar bulundurulmuş, böylece engellilerin bireysel hareketleri daha engelsiz kılınmıştır (Behramoğlu 2007: 41). Ancak, güncel araştırmalara göre, otelin faaliyette olduğuna yönelik bilgiye ulaşılammıştır.

Uluslararası düzeyde engelli bireylere sunulan hizmetler ve engelli turizmi açısından önemli bir ülke olduğu bilinen Hollanda ise, 2003 yılında çıkardığı Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası ile, bir bireyin engelli veya kronik hastalığı olması dolayısıyla, toplum yaşamındaki tüm hizmetler ve imkanlardan eşitlik temelinde yararlanmasını yasal güvence altına almıştır (APGEM, 2012: 27). Böylece, toplumdaki tüm bireylerin turizme katılımıda eşit koşullarla karşılaşması mümkün olmaktadır.

Söz konusu hususların engelsiz bir turizm anlayışının, zamanla toplumdaki yaşam alanları ile birlikte turizmin her alanına yayılmaya başladığını gösterdiği belirtilebilir. Engelli bireylere sunulan hizmetlerde çeşitlemelere, kalite artırımına gidilerek tercih edilebilirliği yükseltmenin, turizm alanında faaliyet gösteren işletmeler için faydalı olacağı gibi, sosyal ve toplumsal bütünlük için de olumlu etkilere sahip olacağı söylenebilir.

1.5.4.Turizm hizmetlerinde çalışan personelin engellilere yönelik eğitimi

Kızıлтаş'a (2012: 54) göre; engelli bireylerle etkileşim, birçok bireye göre garip gelen ve bazen önyargı ile yaklaşılan bir deneyim olarak görülmektedir. Ancak, engelli bireyleri tanımanın, doğru şekilde iletişim kurmayla, duygusal bir yaklaşım yerine profesyonel bilgi, deneyim ve yaklaşım ile mümkün olacağı belirtilmektedir (Kızıлтаş, 2012: 50). Herhangi bir engeli bulunmayan bireye göre daha farklı beklenti ve gereksinimleri olabilecek engelli bireylere yönelik hizmet sunumunun uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için, engelli bireylerle etkileşim halinde olacak olan çalışanların bazı sorumluluklara sahip olması gerektiği söylenebilir.

Turizm, insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir hizmet sektörüdür. Bu anlamda, engelli bireylerle direkt iletişim ya da etkileşim halinde olacak çalışanların eğitimi, engelli bireylerin turizm hizmetlerinden yeterince yararlanabilmesi konusunda önemli bir yere sahiptir. Turizm faaliyetlerine katılımıda önemli bir yere sahip olan seyahat

acentalarının hizmetleri konusunda Germ ve Schleien (1997: 35); hizmet sunumunun yanı sıra, çalışan personelin eğitime verilen önemin de artırılmasının engelli bireyler için önem taşıdığını belirtmektedir.

Turizme katılım sürecinde yoğun etkileşim ve iletişim içinde bulunan bir diğer alanın, konaklama faaliyetlerinin gerçekleştirildiği otel, tatil köyü vb. alanlar olduğu söylenebilir. İletişim ve etkileşimin yaşandığı konaklama işletmeleri çalışanlarının, engelli bireylere yönelik eğitimi de, uygun hizmet sunumu için önemli bir yere sahiptir. Lazarus ve Kaufman tarafından 1988 yılında Amerika’da bulunan otellerin engelli bireylere uygunluğunu değerlendirmek üzere yapılan çalışmada; araştırma kapsamındaki otellerin, ancak birkaçının çalışanlarına engelli bireylere yönelik eğitim verdiği belirtilmiştir. Yaylı ve Öztürk ise (2006: 99);Türkiye’deki otel yöneticilerinin yarısından fazlasının, bedensel engellilere hizmet sunumu açısından çalışan personelin yeterli derecede bilgiye sahip olmadığına yönelik ifadelerde bulunmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZME KATILIMINA YÖNELİK MOTİVASYON VE BEKLENTİLERİ

Engellilik kavramı ve engellilik durumu konusunda genel bir bilgi edinmek, bu konuda doğru algıyı oluşturabilmek açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda, çalışmanın ilk bölümünde kavramı tanımlamaya yönelik kavramsal bilgilere yer verilmiştir. Turizm ile bağlantı kurulması planlanan bu bölümdeki amaç ise, engelli bireylerin turizme katılım konusundaki istek ve gereksinimleri ile bu husustaki motivasyon ve beklentilerine yönelik bir amaca alt yapı oluşturmaktır.

Toplumda yaşayan herkesin dinlenme, eğlenme gibi sosyal faaliyetlere katılma hakları vardır. Turizm konusunda oluşturulan plan, politika ile uygulama ve çalışmaların temelinde de herkese eşit koşulların sunulabilmesinin olduğu bilinmektedir. Bu anlamda, engelli bireylerin turizme katılım konusunda gerçekte var olan düşüncelerini anlayabilmek ve turizme katılımını gerçekleştirebilmek için beklenti ve motivasyonlarını değerlendirebilmek oldukça önem taşımaktadır.

Bu bağlamda tezin ikinci bölümünde, turizme katılıma yönelik düşünce ve beklentilerin gerekliliği doğrultusunda, öncelikle engelli bireylere ilişkin sosyal bakış açısı ele alınacak, daha sonrasında ise turizme katılımı genel olarak var olan beklenti ve motivasyon, bu konudaki kuramlar, engelli bireyin turizm davranışını etkileyen unsurlar, turizm hizmetleri konusunda engelli bireylerin beklentileri ile seyahat motivasyonları incelenmeye çalışılacaktır.

2.1.Engellilere Sosyal Bakış

Engellilik; yaş, dil, ırk, kültürel ve ekonomik durum ayrımı olmaksızın tüm bireyleri ilgilendiren ve etkileyen bir durumdur. Engelli bireylerin sosyal ortama uyum sağlayabilmeleri ve başkalarına olan gereksinimlerini en aza indirerek bireysel hareketlerini kolaylaştırabilmeleri için, yaşanılan fiziki çevrenin olduğu kadar, sosyal çevrenin de şekillendirilmesi gerekmektedir.

Engellilik durumu tarihsel süreçte, her dönemin koşullarına göre farklı model ve biçimlerde ele alınmakla birlikte, son dönemlere doğru sosyal yönüne ilişkin yaklaşımın benimsendiği görülmektedir (bkz. Dowling ve Dolan, 2001; Llewellyn ve

Hogan, 2000; Mackelprang, 2010). Modern toplumsal yaklaşıma göre söz konusu modeller “ahlaki (moral)”, “tıbbi” ve “sosyal” olmak üzere üç grupta ele alınmaktadır (Mackelprang, 2010: 88).

Arıkan (2002), engellilikle ilgili bilinen en eski modelin ahlaki model olduğunu belirtmektedir. Bu modele göre, genel anlamda, engelliliğin ahlâkî çöküntüden beslenerek, insanın içindeki “şeytan”ın/“ahlaksızlık”ın dışı vurumu olduğuna işaret eder. Bu açıdan bakılırsa, engelli bireyler ve onların aileleri büyük bir utanç yaşamaya başlamışlardır. Suçlanan ve bir nevi damgalanan engelli bireylerin, maruz kaldıkları fiziki, ruhsal ve duygusal şiddetin yanı sıra, toplumsal hayattan dışlanması ve ötekileştirilmesi söz konusu olmaktadır. Ahlaki model, insanları eksiklikleri açısından tanımlanmakta ve toplumda farklı açıklamaları olan engellilik durumu, işlenen bir günahın ya da tanrının hoşnutsuzluğunun bir göstergesi olarak varsayılmaktadır (Erkan, 2004: 32). Pek çok kültürde engelli bireylerin karşılaştığı bu durumların 21. yüzyıla kadar farklı seviyelerde de olsa varlığını sürdürdüğü ifade edilebilir.

1800’lü yılların ortalarından başlayarak 1970’li yılların başlarına kadar süren ve engelli bireylere yönelik tutumların gözlenmesi konusunda anlam kazanan bir diğer önemli yaklaşım ise tıbbi modeldir (Özgökçeler ve Alper, 2010: 37). Rönesansla birlikte ortaya çıktığı görülen ve engelli bireyleri toplumun bakımına muhtaç gören tıbbi model (Mackelprang, 2010: 88), fiziki ve biyolojik açıdan engelliliği, bireyin geçici bir süre yaşadığı, onarılabilir, hatta onarılması gerekli bir hastalık olarak değerlendirmektedir. Tıbbi model, aslında eziyet veren bir yapı olarak görülmekte; modelin odak noktasını ise engellilik ya da engelli insanların fiziki ve biyolojik durumu oluşturmaktadır (Winter, 2004). Buna göre; bireyin engelliliği onarılabilir bir durumu ifade etmekte ve birey daha sonra normal yaşama dönebilir görülmektedir.

Son dönemlere doğru sosyal yaklaşım doğrultusunda gelişen ve kabul gören sosyal model ise, engellilik durumunun bireysel sınırlılığa bağlı olmadığını (Llewellyn ve Hogan, 2000:159), engellilerin gereksinimlerinin dikkate alınmaması ve toplumun gerekli hizmetleri sunmamasından kaynaklandığını savunmaktadır (Erkan, 2004: 39; Özgökçeler ve Alper, 2010: 38). Bu modele göre, engellerin bireye indirgenmesi ile engellilik durumunun, herhangi bir yetersizliğin sonucu oluşan fonksiyon sınırlılığı

ya da kaybına bağılı olarak oluştuğu dűřüncelerine bir tepki oluşmaktadır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 37). Diđer bir deyişle, sosyal model ile, engellilik durumunun bireysel sınırlılığın getirdiği değil, toplumun gerekli hizmetleri sunmaması ve engellilerin temel gereksinimlerini yeterince dikkate almaması sonucu ortaya çıkan bir durum değerlendirilmektedir.

Engelliliđe iliřkin sorunların içeriđinin sosyo-kűltűrel temelle belirlendiđi gűrűlmektedir. Bu nedenle, toplumda yařayan bazı bireylerin zihinsel, bedensel fonksiyonlarının sosyo-kűltűrel yapı içinde ne řekilde ve hangi nedenlerle kısıtlandığı, űzerinde durulması gereken bir diđer űnemli bir konudur (Burcu, 2011: 41). Geliřmeyi hedefleyen medeni bir toplumda, sosyal anlamdaki bakıřın ve adaletin sađlanabilmesinin űnemli bir yeri olduđu gerçektir. Sosyal bakıř ačíısı altında toplumların oluřturduđu devletlere çeřitli gűrevler dűřtüđu gűz űnűne alınırsa, űzellikle son yıllarda çeřitli yasal dűzenlemeler de yapılarak, bireylerin dezavantajlı duruma gelmemeleri için çalıřmaların arttırıldıđı gűrűlmektedir. Birleřmiř Milletler ve Avrupa Birliđi bařta olmak űzere, birçok ulusal ve uluslararası kuruluř engellilerin yařamlarını kolaylařtırmaya yűnelik çalıřmalar yapmaktadır.

T.C. Cumhurbaşkanlıđı Devlet Denetleme Kurulu'nun 2009'daki engellilere yűnelik denetleme raporunda, 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve Tűrkiye tarafından aynı tarihte 80 űlke ile birlikte imzalanan "BM Engellilerin Haklarına İliřkin Sűzleřme"nin onaylanmasının, 03.12.2008 tarih ve 5825 sayılı Kanunla uygun bulunmasının da sosyal anlamda ayrımcılıđa karřı atılmıř űnemli bir adım olduđunu belirtilmektedir. Sűzleřmeye gűre, devletler eřitliđi sađlamak ve ayrımcılıđı ortadan kaldırmak űzere engelli bireylere yűnelik makul uyumlařtırmaların yapılması için gerekli tűm tedbirleri almak ve engelli bireylerin fiili eřitliđini sađlamakla yűkűmlű gűrűlmektedir.

Engelli bireylerin sosyal yařama katılımlarını artırabilmek ve onları toplumun aktif bir űyesi haline getirebilmek konusunda, yalnızca çeřitli kuruluřlar deđil, toplumun tamamının sorumluluk sahibi olması gerektiđi unutulmaması gereken bir konudur. Diđer bir deyiřle, engelli bireylerin, toplumda yařayan tűm bireylerce kabullenilmeleri, toplumda yer edinebilmeleri, sosyal yařama katılabilmeleri, sorunlarına űzűm bularak kendilerine yetebilmelerinde ve huzurlu bir yařam

sürdürebilmelerinin sağlanmasında ulusal ve uluslararası kuruluşların yanı sıra, toplumda yaşayan her bireye ayrı ayrı görevler düşmektedir.

Sosyal yaşama engelli bireylerin de sorunsuzca katılabilmeleri için toplumsal bir uyum olması gerektiği düşüncesiyle, halkın, engelli bireyler hakkındaki algı ve tutumlarına yönelik “Toplum Özürlülüğü Nasıl Anlıyor?” başlıklı bir çalışma gerçekleştirilmiştir (ÖZİDA, 2009). Çalışmadaki bazı temel sonuçlar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

- Engellilere yönelik olumlu tutum, olumsuzlara kıyasla fazlalık göstermektedir,
- Gençler engellilere daha olumlu yaklaşmaktadır,
- Bekârlar engellilere daha olumlu yaklaşmaktadır,
- Eğitim düzeyi arttıkça engellilere yönelik tutum olumluluk göstermektedir,
- Ailesinde ya da akrabaları arasında engelli birey bulunan kişilerin tutumları çok daha olumludur.

Söz konusu sonuçlar, engelli bireylerin -genel olarak- algılanmasına ilişkin olumlu bir bakış açısının olduğunu göstermektedir. Fakat, engelli bireylerin sosyal yaşama katılımı konusundaki sonuçların, aynı olumlu bakış açısını yansıtmadığı da görülmektedir. Halkın, engelli bireylerin toplumdaki tüm bireyler gibi yaşamlarını sürdürmesi konusundaki düşüncelerine yönelik sonuçlar ise aşağıdaki şekildedir:

- Engellilerin eğitim alması gerektiği olumlu karşılanmakla birlikte, eğitimin özel olarak evde ve akranlarından uzak bir şekilde verilmesi gerektiği düşünülmektedir,
- Engelli bireyler halk arasında iş arkadaşı, eş, komşu veya bir günü geçirmede arkadaş olacak nitelikte kabul edilmemektedir,
- Toplu taşıma araçları, parklar, kaldırımlar gibi hareket alanları engelliler açısından kullanıma uygun değildir.

Fiziksel ve sosyal çevrede, engelli bireylerin her türlü faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için herkese çeşitli görevler düştüğü açıktır. Bakış açılarındaki çeşitli farklılıklara karşın, önemli olanın farkındalık yaratılması olduğu söylenebilir.

Engellilikle birlikte ortaya çıkan kısıtların; yapılan düzenlemeler, uygun algı ve tutumlar ile en aza indirilmesi mümkün olabilir.

2.1.1.Sosyal sorumluluk

Sorumluluk kavramı, günlük hayatta sıklıkla karşımıza çıkan kavramların başında gelmektedir. Bireyin, toplumdan önce kendine olan ve bireysel nitelik taşıyan sorumlulukları olduğu bilinmektedir. Hatta bireylerin hayatlarını sürdürmelerinde kendisine, ailesine, iş yerine çevresine ve topluma karşı sorumluluklara sahip olduğu bir gerçektir.

Literatürde sosyal sorumluluk ile ilgili kavramsal çerçeve çizilirken öncelikle sosyal sorumluluk kavramı açıklanmakta, daha sonra ise işletmelerde sosyal sorumluluk alanları ile ilgili konulara ilişkin açıklamalara yer verilmektedir. Sosyal dayanışmanın gelişimine yönelik bir gösterge olabilecek sosyal sorumluluk kavramı ile ilgili tanımlar incelendiğinde, kavramın tanımının zamanla değişime uğradığı, farklı tanımlamalar yapılmasına rağmen genel olarak birbirine yakın ifadeler kullanıldığı görülmektedir.

Sorumluluk, bireyin uyum sağlayabilmesi, üzerine düşen görevleri yerine getirmesi ve kendine ait bir durumun başkaları üzerindeki sonuçlarını üstlenmesi, toplumdaki diğer bireylere saygı göstermesi ve kendi davranışının sonuçlarına sahip çıkabilmesini (Erol vd., 2010 : 59) ifade eder. Sosyal sorumluluk davranışı genel anlamda, karşılığında doğrudan hiçbir fayda beklemeden, (yani gönüllü olarak) yapılan bir davranış olarak ifade edilebilir. Bu açıdan Yılmaz (2006)'ın da belirttiği üzere; sosyal sorumluluk kavramının sadece iş örgütlerinde değil, toplumdaki en küçük örgüt olarak bilinen aileden, en büyük örgüt olan devlete kadar geniş bir açı ile, toplumun her kesimini kapsayacak şekilde değerlendirilmesi gereken bir kavram olarak ele alınması gerekmektedir. Dolayısıyla, sosyal sorumluluk kavramı ile, kurumların toplumsal fayda sağlamak yönündeki davranışlarını ve hedef kitlelerine ilişkin yerine getirmesi gereken sorumluluklarını kapsayan bir olgu ifade edilmektedir (Akıncı Vural ve Coşkun, 2011: 62).

Tanımlar değerlendirildiğinde sosyal sorumluluk kavramının temelinde, bireyden topluma kadar her kesimi ilgilendiren bir sürecin var olduğu görülmektedir. Bireyin öncelikle kendi davranışları üzerindeki hakimiyetini gerektiren sosyal sorumluluk,

bir sonraki aşamada toplumsal anlam kazanmaktadır. Zaman içinde daha fazla önem kazandığı söylenebilecek sosyal sorumluluk davranışının, hedef kitlelerin kurumlardan beklentileri arasında yer almaya başladığını da ifade etmek mümkündür.

Herhangi bir engeli bulunan ya da bulunmayan tüm bireylerin yaşamın her alanında rahatlıkla yer alabilmesi, bireysel ve toplumsal açıdan sosyal sorumluluk gerektirmektedir. Turizmin sosyal nitelikli bir yapısı olduğu düşünüldüğünde, sosyal sorumluluk anlayışıyla olan bağlantısı da ortaya çıkmaktadır. Söz konusu bağlantı, özellikle engelli bireylere yönelik turizm faaliyetlerinin de içinde yer aldığı sosyal turizm kavramını da beraberinde getirmektedir.

2.1.2.Sosyal turizm

Turizm olaylar ve ilişkiler bütünü olarak bilinmekle birlikte, söz konusu bütünü tek bir nedene bağlamak ve tek bir yönden incelemek olayın tam olarak anlaşılamamasına neden olacaktır. Turizmi oluşturan ilişkiler ve olaylar bütünü anlayabilmek için ekonomik, sosyolojik, politik, coğrafi ve kültürel vb. açılardan değerlendirmelerde bulunmak gerekmektedir (Toskay, 1989: 38). Turizm, genel olarak insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatleri ve buralardaki genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarından doğan olay ve ilişkiler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Kozak vd., 2000; Toskay, 1989: 39). Tanımdan da anlaşılacağı üzere, sosyal bir varlık olan insanın gerçekleştirdiği seyahatler ve bu süreçte gittiği yerde oluşturduğu karşılıklı etkileşimler, kültürel değerlerin paylaşılmasını ve tanıtılmasını sağlamakta, böylece sosyal bir etkileşim oluşturmaktadır.

Turizme katılım, geçmişten günümüze doğru toplumdaki herkes tarafından bir “hak” olarak algılanmaya başlamıştır. Toplumdaki herkesin dinlenme, eğlenme veya sosyal bir etkileşim içinde bulunma gibi ihtiyaçlarının olabileceği bir gerçektir. Kızıllırmak ve Mugan Ertuğral (2012: 35)’a göre; turizm hakkı, bu genel hakkın somut bir ifadesi iken, sosyal turizm de, söz konusu hakkın uygulamada küresel olarak ulaşılabilirliğini sağlama isteği üzerine kuruludur ve sosyal turizmin temelini turizme katılımın sağlanması oluşturmaktadır.

Sosyal turizm, çalışanların ücretli izin hakkı elde etmeleri sonrasında daha çok gündeme gelen bir konu halini almıştır. Turizmde bu yöndeki gelişmeye neden olan konulardan biri olarak, çalışanların, tatil sonrası dinlenmiş ve motive olmuş bir şekilde işe başlayarak daha verimli olabilmeleridir.

Sosyal turizm kavramının kökenlerinin geçmişe dayandığı görülmekle birlikte, anlamı ve önemi konusundaki yaklaşımlar yakın dönemde gelişme göstermiştir. Literatür incelendiğinde, sosyal turizm kavramının tam olarak tanımlanabilmiş bir kavram olmadığı, tanımdaki belirsizliğin ise çeşitli kurum ve kişilerin farklı düşünceler veya inançlar doğrultusunda konuya yaklaşım sergilemelerinden kaynaklandığı görülmektedir. Daha detaylı bir analizin başlangıç noktası olarak basit bir tanım kullanılacak olursa sosyal turizm, ziyaretçiye ve ağırlayana katma moral değer sağlayan bir turizm etkileşimidir (Minnaert vd., 2006: 9). Sosyal bir varlık olarak birlikte yaşama ve hareket etme ihtiyacında olan bireylerin, bu amacına hizmet etmeye yönelik olan sosyal turizm kavramı genel olarak, iyi tanımlanmış sosyal yöntemler sayesinde, bir ülke nüfusunun düşük gelirli kısımlarının da turizme katılımı ile ortaya çıkan tüm kavram ve olayları ifade etmektedir (Zengin ve Türkseven, 2015: 677).

Sosyal turizm çok geniş kapsamlı olan tatil türlerini, destinasyonları ve hedef grupları tanımlamak için kullanılan bir kavramdır. Buradan hareketle sosyal turizm girişimleri ise ticari ya da ticari olmayan, kamusal veya özel nitelikte olabilmektedir (Minnaert vd., 2009: 316). Sosyal turizm konusunda genellikle Avrupa turizm planlarında hakim olan, dört farklı modelden bahsedilmektedir. Bunlar (Minnaert vd., 2011: 404-407):

- Katılımcı modele göre sosyal turizm olgusu ile, toplumsal olarak ya da herhangi bir sebeple dezavantajlı konumda olan gruplar hedeflenmekte; ancak, uzmanlaşmış veya ileri düzeyde ürün ve hizmet sunulması gerekli görülmemektedir. Ürün ve hizmetler, sosyal turizmle ilgisi olmayan diğer kullanıcılar için de standart şekilde bulunmaktadır.
- İçer(il)me modelinde sosyal turizm, ekonomik nedenlerle veya başka şekillerde dışlanmış bireyleri içine alan ve toplumdaki bireylerin tamamının

turizme katılımlarını teşvik etmek amacıyla olan turizm şekli olarak ele alınmaktadır.

- Uyarlama modelinde sosyal turizm, bireylerin gereksinimlerine özel olarak uyarlanmış ürün ve hizmetler içerip sunduğu ve turizme katılımın dezavantajlı gruplarla sınırlandırıldığı bir yapıya sahiptir.
- Teşvik modeline göre, genel olarak sosyal turizm girişimleri, yerel halk için ekonomik fayda sağlamaya odaklanmakta, hedef gruplar ise, durgun sezon dönemlerinde potansiyel müşteriler olarak görülmektedir.

Toplumdaki tüm bireylerin günlük, haftalık, yıllık sürelerde dinlenmesini, kişiliğini geliştirmesini ve sosyal bütünleşmesini sağlayacak tatil hakkı bulunmaktadır, söz konusu hakkı herkes kendini geliştirebilmek yönünde kullanabilmelidir (Kızılırmak ve Mugan Ertuğral, 2012: 35). Literatürde yer alan tanımlar ve modeller de göstermektedir ki, sosyal turizmin temeli, turizme katılım sağlanmasına dayanmaktadır. Satın alma gücü kısmen düşük olan, ancak tatil ihtiyacının giderilmesi gereken bireylerin desteklenmesi ve teşvik edilmesi için çeşitli önlemler alınmalıdır. Ayrıca, geniş kitlelerin, yani toplumdaki mümkün olduğu kadar fazla bireyin, seyahat etme, dinlenme, eğlenme, yeni kültürleri tanıma ve çeşitli etkileşimlerde bulunmaları, bir açıdan sosyal olarak barış ortamı oluştururken, diğer bir açıdan bireysel olarak refah ve mutlu bir yaşam sağlayacaktır.

2.1.3. Engelli turizmi

Engelli bireylerin tek başına veya bir refakatçiyle seyahat edebilmeleri, turizm faaliyetlerine sorunsuzca katılabilmeleri de bireysel ve sosyal bir gereksinim olarak görülebilir. Turizme katılım, bir yandan engelli bireylerin gelişimini, özgüvenini ve diğer bireylere bağımlılığını azaltabilecekken, diğer yandan engelli bireylerin de sosyal hayata katılımını sağlayacak ve sosyal etkileşimin bir ögesi olmasını sağlayacaktır.

Engelli turizmi güçlenerek büyüyen ve gelişen bir olgu olmasına rağmen, bir bakıma hâlâ “nadir olma özelliği” taşımaktadır (Popiel, 2014: 55). Engelli turizmi konusunda literatürde de çok fazla tanım bulunmadığı görülmekle birlikte, erişilebilir turizm ifadesi kullanılarak yapılan en genel tanım ise şu şekildedir: Erişilebilir turizm, paydaşların ortaklaşa hareket ettiği, insanların kavramsal olarak erişim

gereksinimlerini karşılayabildiği; hareketi, görmeyi, işitmeyi içeren ve evrensel olarak eşitlik ile hassasiyet temelinde tasarlanmış turizm ürünlerine ve hizmetlerine yönelik sunumu kapsayan bir turizm türüdür (Darcy ve Buhalis, 2011: 10; Luiza, 2010: 1154). Engelli turizmini, bedensel, görme, dil, konuşma, işitme ve zihinsel açıdan engele sahip bireylere yönelik gerçekleştirilen turistik ürün, hizmet ve faaliyetlerini kapsayan turizm çeşidi olarak ifade etmek mümkündür (Tozlu ve Atay, 2011: 606).

Engelli bireylerin istihdam, seyahat, turizm, alışveriş, çeşitli boş zaman uğraşları gibi yaşam içindeki faaliyetlerde yer alması konusu gittikçe ilgi görmeye başlamıştır. Turizm altyapısını oluşturan konaklama, ulaşım ve diğer unsurların, engelli bireylerce de kullanılabilir şekilde planlanmaya başlanması, engelli bireylerin de turizmde yer almaya başladığının bir göstergesidir. Sosyal sorumluluk anlayışının da gelişmesiyle birlikte, gelecek yıllarda engelli turizminin ön plana çıkması kaçınılmazdır.

2.2.Turizme Katılımdaki Motivasyon

Engelli bireyler ve aileleri, tatile çıkmak veya seyahat etmek için yeterli gelire ve zamana sahip olsalar da, bugüne kadar turizmi ve misafirperverlik pazarlamacıları ve uygulayıcıları bu grubu genel olarak odak pazar segmenti olarak görmemiştir (Huh ve Singh, 2007: 212). Turizm sektörü açısından bakıldığında, engelli bireyler önemli bir niş pazar olmasına rağmen, bu pazar üzerinde daha önce çok fazla durulmadığı görülmektedir (Israeli, 2002: 101). Ancak, engelli bireylerin turizme katılım isteklerinin fark edilmesi ve oldukça geniş bir kitleyi oluşturan bu pazarın karlı bir pazar olarak görülmeye başlanması, engelli turizmine yönelik çalışmaların artmasına yol açmıştır (APGEM, 2012: 36). Engelli turizmine bakış açısının, atıl turizm pazarının canlanmasında önemli bir etken olabileceği ve sezon yoğunluğunun azaldığı aylarda turizm pazarını hareketlendirebileceği de düşünülmektedir.

Yau vd. (2004: 946)'ne göre; turizm konusunda engelli bireylerin de, diğer bireyler gibi istek ve ihtiyaçları bulunmaktadır. Dünyada yapılan araştırmalarda ise, engellilere yaşam kolaylıkları sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilen iyileştirme hizmetlerinin, engelli bireylerin topluma kazandırılmasında önemli rol oynadığı görülmektedir (Koca, 2010: 3). Sosyal yaşam içerisinde diğer bireyler gibi engelli

bireylerin de rahat bir şekilde hareket edebilmelerini sağlamanın, bu konuda destekleyici yasalar ortaya koymanın, engelli bireylerin toplum içinde yer almasını kolaylaştıracağı ve faaliyetlerini olumlu yönde etkileyeceği ifade edilebilir.

Seyahat kararının; motivasyon ve beklentiler, yaşam tarzı, sahip olunan değerler, kişilik ve sosyo-ekonomik özellikler gibi karmaşık bir dizi içsel değişkene dayalı olduğu belirtilmekte ve bu değişkenlerin dolaylı turizm katılımını etkileyebileceği gibi, başka dış engellerle de karşılaşılması söz konusu olabilmektedir (APGEM, 2012: 37). Turizme katılımın, engelli bireylerin yaşam alanı içinde daha rahat sosyalleşebilmesine imkan tanıyacağı düşünülürse, engelli bireylerin bu konudaki motivasyon ve beklentilerinin öğrenilmesinin gerekliliği de ortaya çıkmaktadır. Engelli bireylerin turizm konusundaki motivasyon ve beklentilerini öğrenebilmek ve anlayabilmek için ise, kavramsal çerçeveyi incelemek yerinde olacaktır.

2.2.1.Motivasyon

Motivler veya güdüler, bireyleri harekete geçiren, onların bir şeyler yapmalarını sağlayan sebepler olarak tanımlanmaktadır (Koç, 2015: 243). Doğrul (2012: 322)'a göre güdüler, bireylerin gereksinimlerini uyararak tepki verme eğilimini artıran ve onların davranışlarına yön veren unsurlardır.

Motive temel kavramından türetilen motivasyon ise, “bir veya birden çok insanı belirli bir yöne (amaca) doğru, devamlı bir şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamına” denir (Eren, 2015: 498). Literatürde motivasyon kavramını açıklamaya çalışan çeşitli tanımların olduğu dikkati çekmektedir. Bu bağlamda, Bentley'e (2008: 180) göre motivasyon; “bir kişinin içinde bulunan ve o kişinin olumlu ya da olumsuz olarak bazı davranışlarda bulunmasını, belirli kişisel isteklere ulaşmasını ve bunların sonucunda tatmin olmasını sağlayan güç” olarak ifade edilmektedir. Ruthankoon ve Ogunlana (2003: 333)'a göre motivasyonu tanımlamak için “bireyi harekete geçmeye yöneltmenin hangi yöntemle sağlanacağı” sorusuna cevap aramak gerekir.

Robbins ve Judge (2012) motivasyonu, bir hedefe ulaşma doğrultusunda gayrete ilişkin yoğunluk, istikamet ve kararlılık olarak tanımlamaktadır. Genel anlamda motivasyon herhangi bir amaca yönelik gayret olarak tanımlanırken, bu tanımlı daraltarak işe ilişkin temel davranışları yansıtan örgütsel hedeflere odaklanmak

gerekir. Bu bağlamda, Robbins ve Judge (2012) motivasyon için tanımda yer aşğıdaki üç unsurun varlığını gerekli görmektir:

- Yoğunluk: Bir kişinin amaca ulaşmak için ne kadar çabaladığını ifade eder,
- İstikamet: Amaç doğrultusunda hareket edilen yönü ifade eder,
- Kararlılık: Bir kişinin gayreti koruyabilme süresini ifade eder.

Yaşam süresince bireylerin zamanlarının bir kısmı, tüketimle ve tüketimle ilgili konularla geçmektedir. Birer tüketici olarak çoğu zaman mağazalardan, arkadaş çevresinden bilgiler elde etme, ürün fiyatlarını karşılaştırma, reklamları seyretme, tüketim sırasında ihtiyaçların tatmin edilme durumunun değerlendirilmesi gibi çeşitli faaliyetler söz konusu olmaktadır. Burada, tüketicilerin satın alma kararlarında, tüketicilere etki eden unsurları öğrenmek oldukça önem taşır. Çünkü, Altıntaş (2000: 4)'a göre, tüketicilerin gerçek ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmeti istemeye doğru bir eğilimleri bulunmaktadır. Bu açıdan tüketicinin amacı, belli şartlar altında ulaşabileceği en yüksek faydaya ulaşmaktır (Acar, 2000: 38).

Pazarlama biliminin temel konularından olan ve insan davranışının alt bölümünü oluşturan tüketici davranışları; bireylerin ihtiyaçlarını neden, nasıl ve ne zaman karşılayacağına yönelik karar alma sürecinin değerlendirilmesi ve bu sürece açıklama getirilmesi ile ilgilenmektedir (Papatya, 2005: 222). Açıklamalar doğrultusunda, bireyleri harekete geçiren, motivasyonun oluşması veya şekillenmesi ile bireyin farklı tutumlarını içeren tüketici davranışları arasında bir bağlantının olduğu görülmektedir.

Motivasyon olgusu, turizm faaliyetleri açısından ele alındığında, destinasyon seçimi de dahil olmak üzere turistin karar alma sürecini farklı açılardan etkileyen önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Demir ve Kozak, 2011: 20). Gnoth (1997), turizmde motivasyon konusu ile ilgili çalışmaların, davranış bilimleri ve tüketici davranış literatürü ile paralel bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle, engelli bireylerin turizm motivasyon ve beklentilerini ele alırken, genel anlamda tüketici davranışları ile seyahat motivasyonuna yönelik kavramsal bir alt yapı

oluşturmanın bu tez çalışması açısından uygun olacağı düşünülmekte ve aşağıda belirtilen kavramsal çerçeveye yer verilmektedir.

2.2.2.Seyahat motivasyonu

Seyahatin kim tarafından, ne zaman, nerede ve nasıl yapıldığı turistin sosyo-ekonomik özellikleri doğrultusunda tanımlanabilmekte, ancak birey tarafından neden seyahat edildiğini bilmek genellikle mümkün olamamaktadır (Crompton, 1979). Bu kapsamda, turizm faaliyetleri açısından bireyleri yönlendiren unsurları anlayabilmek için, öncelikle bireylerin motivasyonunu sağlayan ve onları seyahate çıkmaya yönelten nedenlerin neler olduğunun öğrenilmesi gerekmektedir. Özgen (2000: 22)’e göre, turizme katılımda bireylerin seyahat davranışlarını etkileyen çok sayıda unsur bulunmakla birlikte, bireylerin davranışlarının açıklanmasına yardımcı olabilecek en önemli unsur “motivasyon”dur. Nitekim, Koç (2013)’a göre de, herhangi bir tüketici davranışının gerçekleşebilmesi için tüketiciyi harekete geçirecek itici bir güce ihtiyaç vardır ve bu güç de motivasyon olarak ifade edilmektedir.

Terblanche (2012)’e göre seyahat motivasyonu, en basit ifadeyle bir yere seyahat etme nedeni olarak değerlendirilmektedir. Yazara göre, bireylerin seyahat etme nedenleri kendi içinde, “biyolojik nedenler” ve “psikolojik nedenler” olarak iki grupta toplanmaktadır. Burada turist motivasyonunun genellikle psikolojik nedenlere dayandığına yönelik bir düşünce hakimdir. Mahika (2011)’ya göre, bir başka bakış açısına göre, seyahat motivasyonunda temel ve seçici güdüler bulunmaktadır. Bu bağlamda, temel güdü, seyahat gereksinimini tatmin edici yöndeki fikirleri yönlendiren güdüler; seçici güdü ise, seçim sürecine bağlı olarak seyahat türünü ya da acente seçimini içeren güdülerdir.

2.2.3.Tüketici davranışları genel modeli

Pazarlama biliminin temel konularından olan tüketici davranışları, insan davranışlarının tüketimle ilgili yönünü incelemektedir. Turizmin insana dayalı olan hizmet sektörü niteliği düşünüldüğünde, tüketicinin, yani hizmeti alan bireylerin, davranış şekillerini incelemenin önemi ortaya çıkmaktadır. Tüketici davranışlarını doğru şekilde anlayabilmek, turizm ürünlerini tüketicinin isteği doğrultusunda üretebilmeyi ve tüketiciye sunabilmeyi sağlamaktadır (Demir ve Kozak, 2011: 19).

Tüketici satın alma davranışı ile ilgili literatürde çeşitli tanımlar yer almakla birlikte, “satın alma davranışı bireylerin özellikle ekonomik ürünleri, hizmetleri satın alma veya kullanmaları konusundaki kararları ve bunlarla ilgili faaliyetleri” olarak tanımlanmaktadır (Walters, 1978: 8). Walters (1978) satın alınacak mal ve hizmetlerin kimden, nasıl, nereden, ne zaman satın alınacağı veya bireylerin satın alma kararlarına ait süreçlerin tümünü tüketici satın alma davranışı olarak tanımlamaktadır. Farklı bir tanıma göre tüketici satın alma davranışı, zihinsel ve sosyal süreçler ile bunları takip eden faaliyetleri içeren satın alma, ürün ve servisleri kullanma hareketidir (Berkowitz vd., 1993: 139). Daha detaylı bir tanıma göre, tüketici satın alma davranışı, bireylerin kendi ihtiyaçlarını ve/veya başkalarının ihtiyaçlarını karşılayabileceğini düşündükleri ürün ve hizmetleri değerlendirme, arama, satın alma, kullanma, elden çıkartma gibi faaliyetleri içermekte, ayrıca bu faaliyetleri etkileyen karar verme süreçlerini kapsamaktadır (Kavas vd., 1995: 2).

Tüketici satın alma davranışları, araştırmacılar ve akademisyenler için ilgi çekici bir bilimsel çalışma alanı olarak görülmekte ve satın alma davranışını kavramsal açıdan irdeleyen bazı modeller de geliştirilmektedir. Bunlar arasında Howard modeli (1963), Nicosia modeli (1966), Engel, Kollat ve Blackwell modeli (1969) ön plana çıkanlar olarak sayılabilir. Literatürde, tüketici satın alma davranışını inceleyen çalışmaların genellikle bu modellerin rehberliğinde yürütüldüğü görülmektedir.

Howard ve Sheth modeli

Howard ve Sheth Modeli (1963), tüketici davranışları konusunda oldukça kapsamlı bir model olmakla birlikte (Karabulut, 1981: 22), Howard modelinin geliştirilmiş hali olarak bilinmektedir. Howard-Sheth modeli tüketici davranışlarının analizinde yüz yüze konuşma zamanı, tatmin olma ve memnuniyet gibi etkenleri ön plana çıkarmaktadır. Bu modele göre, satın alma esnasında satıcı ve müşteri arasında oluşan iletişim kaynaklı geçmiş deneyimler, daha sonra gerçekleşecek satın alma süreçlerini etkilemektedir (Pradeep ve Saeed, 1981). Modele göre, bir bakıma, tüketicinin sonraki satın almalarında uygun olarak değerlendirdiği markalar oluşmaktadır (Sırakaya ve Woodside, 2005: 828). Bir markayı ilk defa satın alma ile tekrar satın alma arasındaki farklılığı da ele alan model, tüketici kararlarını “yoğun

sorun çözme” ve “otomatik satın alma davranışı” olarak iki aşamaya ayırmaktadır (Karabulut, 1981: 17).

Yoğun sorun çözme, fizyolojik, finansal, psikolojik, sosyal, zaman gibi konulardaki riskin fazla olduğu durumlarda ve satın alınan ürünün tüketicinin benliği ve değerleri ile yakından ilgili nitelikte olan ürünlerin satın alınmasında gerçekleşir (Koç, 2015: 477). Ustaahmetoğlu (2013)’na göre; yoğun sorun çözme davranışı, önemli ve fiyatı yüksek bir ürün olmasına rağmen tüketicinin satın alacağı ürün hakkında çok az bilgiye sahip olduğu halde satın alma kararı vermesi durumudur. Böyle bir durumda alıcı birey bilgiye karşı açıktır, iyi araştırır, ayrıca alıcının kişiliği ve mali durumu satın alma davranışı üzerinde etkili olur. Tüketici, satın alma deneyimi bulunmaması veya çok az bulunması nedeniyle belirli markalara bağlılık geliştirmemiştir. Buna göre yoğun sorun çözme davranışında, bilgi ihtiyacının yüksek olmasından dolayı satın alma karar sürecindeki bütün aşamaların her biri yoğun bir şekilde yaşanır. Otomatik satın alma davranışında ise, satın alınacak markalar arasındaki farkların görece az olduğu ürünler için yaptıkları satın alma davranışlarıdır. Tüketiciler bu tür satın alma davranışında, satış noktasına gidip kolayca, hızlı biçimde ürünü satın alırlar ve tüketicinin buradaki aynı markayı tercih etme isteği marka sadakati yerine, o markanın satın almaya alışılmış olmasından kaynaklanmaktadır. Genellikle fiyatı düşük olan ve üzerinde az düşünülen ürünlerde otomatik satın alma davranışının ortaya çıktığı görülmekte, tüketicilerin yoğun bir şekilde ürün ve marka hakkında bilgi toplamaları söz konusu olmamaktadır (Ustaahmetoğlu, 2013).

Nicosia modeli

Nicosia modeli (1966), tüketici davranışının bazı temel alanlardan oluştuğu görüşündedir ve bu açıdan; bir alanın çıktısı, diğerinin girdisini meydana getirmekte, sonuç olarak da kapalı bir sistem kurulmaktadır (Erimçağ, 1988). Nicosia modelini diğer modellerden ayıran en önemli özellik, modelin satın alma hareketi yerine, daha çok satın alma hareketinin öncesi ve sonrasını kapsayan karar süreciyle ilgilenmesidir (Koç, 2015: 493). Bu modelin işletmeler ile potansiyel müşterileri arasındaki ilişki üzerinde odaklandığını söylemek mümkündür. Genel bir ifadeyle, işletmelerin müşterileriyle yani tüketicilerle olan iletişimlerinde, mesajlarını aktarabilme (reklam) ve tüketicilerin satın alma davranışları aracılığıyla işletmelerle

olan iletişimlerinden yola çıkan bir modeldir. Böylece model, işletmelerin tüketiciyi etkileme çabası ile tüketicilerin (satın alma davranışlarıyla) işletmeyi etkilemesi olarak, birbiriyle bağlantılı ve etkileşimli olacak şekilde tasarlanmıştır (Nicosia, 1966). Erimçağ (1988)' tarafından yapılan kapsamlı açıklamaya göre, herhangi bir reklam mesajı bir reklam aracılığıyla tüketiciye ulaştırılmakta, tüketici, tutumuna karar verdikten sonra bu mal ya da markaya alternatif diğer mal ve markalarla karşılaştırma yapmaktadır. Daha sonra satın alma kararı ve davranışı gelmekte, malın tüketimi sonucu sahip olunan deneyim belleğe ve satış da firmaya bildirilmekte, böylece geri besleme tamamlanmaktadır. Yani modelin dört ana alandan oluştuğu görülmektedir ve bunlar (Nicosia, 1966):

- Mesajlara maruz kalan tüketicinin tutumu,
- Tüketicinin ürünü araştırması ve değerlendirmesi,
- Satın alma davranışı,
- Hem işletme hem de tüketiciye yönelik, tüketici deneyimine dayalı geri besleme/geri bildirim şeklinde sıralanmaktadır.

Engel, Kollat ve Blackwell modeli

Engel, Kollat ve Blackwell modeli (1968) ise, son dönemlerdeki çalışmalarda sıkça karşılaşılan ve kabul gören bir modeldir (Demir ve Kozak, 2011: 20). Model beş aşamadan oluşmaktadır. Söz konusu aşamalar; ihtiyacın ortaya çıkması (sorun tanıma), bilgi arama, alternatiflerin değerlendirilmesi ve seçimi, tatil deneyimi (satınalma), satınalma sonrası davranış şeklinde sıralanmaktadır (Schiffman ve Kanuk, 2000: 444; Hawkins, Best ve Coney, 2001: 475). Ayrıca, bu modelde de, tüketicinin satın almayı gerçekleştirdikten sonra, satın alma kararı sonuçlarının kontrol alanına gönderilerek depolanması söz konusu olabilmektedir. Tüketiciler için, bu deneyim ve bilgiler öğrenme sağlamakta ve ileride gösterilecek satın alma kararlarında kullanılabilir.

Tüketici sayısının artış göstermesi, küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve artan rekabet koşulları turizm işletmelerini, turizm pazarındaki paylarını arttırmak üzere yarışa girmeye itmekte ve bu yarışta başarı elde edebilmek için ise, tüketici davranışlarını ve tüketici davranışlarını etkileyen faktörleri belirlemek önem

kazanmaktadır (Demir ve Kozak, 2011: 19). Turizmin soyut olma, stoklanamama ve değişkenlik gibi özellikleri nedeniyle tüketicilerin satın alma sürecinin daha karmaşık bir yapı kazanması söz konusudur. Turizm işletmelerinin, tüketici satın alma davranışlarını anlayarak, tüketicinin geçtiği satın alma sürecini ve aşamalarını bilmesi, daha fazla turist çekebilme veya gelen turistlerin sadakatini kazanabilme açılarından katkı sağlayacaktır.

Turizm sektöründe tüketici gereksinimleri temel olarak sosyo-psikolojiktir. Bu sosyo-psikolojik ihtiyaçların tatmini sürecinde fizyolojik gereksinimler de ortaya çıkmaktadır. Birey seyahat etme, bir müzeyi, bir bölgeyi gezip görme gibi isteklerini karşılamaya çalışırken, buna bağlı olarak, yeme-içme ve konaklama gibi fizyolojik gereksinimlerini de gidermek durumunda kalmaktadır (Bayazıt Hayta, 2008: 40). Modellerde de ele alındığı üzere, tüketiciler birbiriyle ilişkili farklı süreçlerden geçmekte, süreç içinde de çeşitli içsel ve dışsal faktörlerden etkilenmektedir. Modeller arasında kabul gören beş aşama ele alınarak, motivasyon faktörleri olarak da bilinen itici ve çekici faktörleri açıklamak engelli bireylerin turizm davranışını ve motivasyonunu anlayabilmek açısından değer taşımaktadır.

2.2.3.1. Engellilerin tatil gereksinimi ve motivasyon faktörleri

Bireyin bir davranış sergilemesinin birinci aşamasını karar alma; karar alma sürecinin ilk basamağını da gereksinimlerin ortaya çıkması oluşturmaktadır. Satın alma süreci, sorunun veya gereksinimin tanınması sonucu oluşan ihtiyaç farkındalığıyla başlamaktadır (Kotler ve Armstrong, 1996: 72). Bir gereksinimin ortaya çıkması, yani gereksinme duyulması ile birlikte, bu gereksinimin karşılanması yönünde yeterince baskı olursa tüketici harekete geçmekte ve sorunu ortadan kaldırmak üzere gereksinimini karşılama yollarını araştırmaktadır (Karafakıoğlu, 2005: 101).

Tüketicinin karar verme sürecinde gereksinimin ortaya çıkmasına veya sorunun birey tarafından fark edilmesine yol açan faktörler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Solomon, 2007):

- Tüketicinin elindeki ürün veya hizmetin tükenmesi,
- Mevcut ürün ve hizmetlerden hoşnut olmamak,

- Çevresel koşulların değişmesi,
- Maddi ya da finansal durumların değişmesi.

Turizme katılımda karar verme sürecindeki önemli faktörlerden birisi olarak görülen seyahat motivasyonu, uzun süre turizm konusunda yapılan çalışmaların temelindeki “insanlar niçin seyahat eder?” sorusunun cevaplarından biridir (Dunne, 2009: 74). Seyahat motivasyonu konusu detaylı bir şekilde incelenecek olursa, tatil gereksiniminin ortaya çıkmasına yönelik bilgiler kadar, seyahat motivasyonu teorilerine de yer vermek gerekmektedir. Seyahat motivasyonu teorilerinin sınıflandırılması konusunda ise çeşitli yaklaşımlar bulunmakla birlikte, genellikle motivasyon kuramlarının turizm sektörüne uyarlaması ve turizm açısından değerlendirilmesine yönelik yaklaşımlar mevcuttur. Bu tez çalışması engelli bireylerin turizm motivasyonunu temel aldığı için, seyahat motivasyonu kuramları Terblance’nin (2012) incelemiş olduğu başlıklar çerçevesinde irdelenmiştir.

Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı

1943 yılında Abraham Maslow tarafından bir kişinin ihtiyaç duyabileceği şeyler kademeli şekilde ele alınmıştır (Maslow, 1943). İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramına göre bireyin, bir harekete veya davranışa ihtiyaç ya da isteklerini tatmin etmek amacıyla yöneldiği söylenebilir. Kuramda, bireylerin birbirine benzer olduğu kabul edilmekte ve bireysel farklılıkların göz ardı edilerek motivasyona ilişkin olay ve olguların açıklanması söz konusu olmaktadır (Eren, 2009: 532).

İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramına göre, bireyin gerçekleştirdiği her davranış belirli bir ihtiyacı gidermeye yöneliktir. Ayrıca, ihtiyaçların belirli bir sıralaması bulunmakta (Güney 2009: 356), hatta ihtiyaçların hiyerarşik bir düzenle ortaya çıktığı görülmektedir. Birey, daha altta yer alan bir ihtiyacı karşıladıktan sonra piramidin bir üst basamağında yer alan bir ihtiyacı karşılayarak güdülenmektedir. Söz konusu beş basamaklı hiyerarşide ihtiyaçlar, fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, saygı ihtiyaçları, kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak sıralanmaktadır (Koç, 2015: 252).



Şekil 2.1.: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi

Fizyolojik ihtiyaçlar; yeme, içme, barınma, hava ve uyku gibi ihtiyaçlardır. Hiyerarşik düzende en temel ve içgüdüsel olan ihtiyaçlar olarak görülmekte ve karşılanmadığında kişide huzursuzluk yaratması söz konusu olmaktadır. Birçok yiyecek, içecek ürününün pazarlama çalışmalarının etkin olabilmesi doğrudan bu ihtiyaçların tatminine bağlıdır. Güvenlik ihtiyacı; kendini güvende, tehlikeden uzak hissetme, dayanma, korunma, korkusuz, kaygı ve kargaşadan uzak yaşama, düzenli, kurallı, ilkeli, kanunlu ve sınırların belirli olduğu bir ortamda yaşama gibi ihtiyaçlardır. Oldukça önemli ihtiyaçlar olmakla birlikte, fizyolojik ihtiyaçlar kadar hayati değildir. Turizm açısından güvenlik ihtiyacının karşılanabilme durumu, bireylerin tercihini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Koç, 2015).

Sosyal ihtiyaçlar; sevmeye, sevilme, başkaları ile ilişki kurma, bir gruba üye olma, kabul edilme, yardımseverlik ve şefkat türünden ve bireyin daha çok psikolojik yönüne hitap eden ihtiyaçları kapsamaktadır. Saygı ihtiyacı; ilk üç basamak sonrasında bireyler, tanınma, sosyal statü ya da prestij/itibar sahibi olma, başarı elde etme, takdir edilme gibi ihtiyaçlara yönelmektedirler. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı ise; hiyerarşinin bu son ve en üst basamağında birey hayallerini, ideallerini ve yeteneklerini gerçekleştirme ihtiyacı duyar. Kişinin amacını gerçekleştirme ve sahip olduğu potansiyeli ortaya çıkarması, kişisel tatmin, yaratıcılık, gelişim, kişisel başarı ve bilimsel buluşlar vb. bu aşamadaki ihtiyaçlar arasında sayılabilir. Yani kendini gerçekleştirme, bireyin sürekli olarak hayatta ne olabileceksin olması, yapabileceğinin en iyisini veya daha iyisini yapabilmesidir (Koç, 2015).

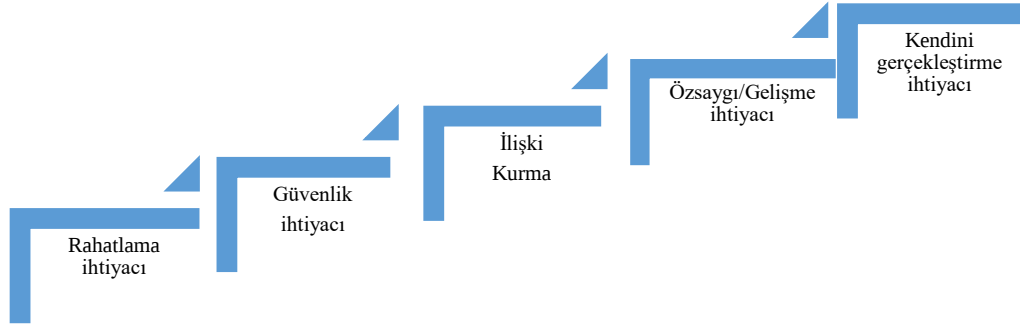
Tüketicilerin satın alma davranışı, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarsisi kapsamında ele alındığında, tüketiciler temel ihtiyaçlarını (fizyolojik ihtiyaçlarını) giderebilmek amacıyla, sağlık, yiyecek-içecek, konaklama gibi mal veya hizmetlere yönelebilmektedirler. Temel ihtiyaçlarındaki yönelimin devamında ise; güvenlik ihtiyacını giderebilmek için ilaç, sigorta, sosyal güvenlik gibi ürünlere; sosyal olma ihtiyacını gidermek için hediyelere, grup tatilleri, spor takımı ürünlerine; saygı ihtiyaçları için markalı ürünler, lüks otomobil gibi saygınlığı arttırıcı ürünlere; kendini gerçekleştirme ihtiyacını karşılamak isteyen bir tüketici de, hobiler, müze ziyaretleri, lisansüstü eğitim gibi ürünleri satın almaya yönelebilmektedir (Odabaşı ve Barış 2010: 109).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarsisi doğrultusunda engelli bireylerin turizme katılım sürecinde, satın alma davranışını etkileyen ve motivasyon altyapısını oluşturan unsurların, öncelikle fizyolojik ihtiyaç ve güvenlik ihtiyacı olduğunu söylemek mümkündür. Engelli bireylerin seçimlerinde, seyahatleri süresince fizyolojik ihtiyaçlarını bağımsız bir şekilde ve sorunsuzca karşılayabilmek isteği de etkili olmaktadır. Bir başka açıdan ise, engelli bireyler yapısal düzenlemelerin eksikliği veya yetersizliği nedeniyle sosyal hayata tam katılım sağlayamamaktadır. Dolayısıyla turizme katılım, sosyal hayata katılıma fırsatı tanımakta, kuram kapsamında engelli bireyin sosyal ihtiyaçlarına karşılık gelmektedir. Engelli bireyler için turizme katılımı önemli motivasyon kaynaklarından diğerinin ise kendini gerçekleştirme ihtiyacı olduğu düşünülebilir. Engelli bireyler uygun koşulların sağlandığı durumlarda turizme katılarak, hayallerini gerçekleştirme ve kendilerini geliştirebilme fırsatı yakalayabilmektedirler.

Seyahat kariyer basamakları

Seyahat Kariyer Merdiveni Modeli olarak da bilinen, Seyahat Kariyer Basamakları Kuramı, Pearce tarafından Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşi'sinden uyarlanarak 1988 yılında geliştirilmiştir. Seyahat kariyer basamakları, seyahat sürecinde yalnızca bir motivasyonu vurgulamak yerine, bireylerin bütün yapıları ve motiveleri üzerinde durmaktadır. Bu yüzden modelde, turizme katılımı bireylerin davranışlarını etkileyen ve seyahat kariyer basamakları kavramını açıklayan beş farklı hiyerarşik

basamak, yani seyahat ihtiyacı düzeyi yer almaktadır (Bowen ve Clarke, 2009; Pearce ve Lee, 2005).



Şekil 2.2.: Seyahat Kariyer Basamağı

Kaynak: Pearce ve Lee, 2005; Ryan, 1998: 938.

Merdivenin ilk basamağında, daha çok fizyolojik olan dinlenme, vücudu canlandırma, rahatlama, kişisel bakım, onarım ve konaklama, yeme-içme, ulaşım gibi temel ihtiyaçlar yer almaktadır. İlk basamaktaki ihtiyaçların giderilmesi mümkün değilse, diğer basamaktaki ihtiyaçlar birey için değersizleşebilmektedir. Benzer şekilde bir üst basamakta bulunan güvenlik ihtiyacının giderilmemesi durumunda da, daha üst basamaklara yönelik ihtiyacın şekillenmesi beklenmemelidir.

İhtiyaçlar hiyerarşisinde olduğu gibi seyahat kariyeri basamakları kuramında da, insanların ihtiyaçları belirli bir hiyerarşik yapı çerçevesinde ele alınmakta, herhangi bir basamaktaki ihtiyaç giderildikçe veya tatmin edildikçe bir sonraki basamak ön plana çıkmaktadır. Yalnızca ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst kısmında bulunan kendini gerçekleştirme ihtiyacı, diğer ihtiyaçlardan farklı olarak tatmin edildikçe artmaktadır. Örneğin; dünya şampiyonu olan bir atlet bir sonraki aşamada kendi rekorunu kırmayı ve daha iyisini yapmayı isteyebilmektedir (Koç, 2013). Diğer yandan Seyahat Kariyer Basamakları Kuramı, seyahat motivasyonlarını kategorize ederek motivasyonları açıklarken önemli bir noktayı vurgulamaktadır (Pearce ve Lee, 2005: 226). Buna göre, turizme katılan bireylerin geçmiş deneyimleri doğrultusunda seyahat deneyimleri arttıkça, basamaklardaki ihtiyaçları gidermeye olan talebi artacaktır.

İtici ve çekici faktörler teorisi

Tüketici davranışları literatürü incelendiğinde, gereksinim ve motivasyonun birbiri ile ilişkili olduğu görülmektedir (Kozak, 2002). Birey, fizyolojik, zihinsel ve dış uyaranların etkisiyle gereksinimini fark etmekte (Koç, 2015: 484), bir başka anlatımla bireyin gereksinimini iç ve dış uyarılar tetikleyebilmektedir (Kotler, 2000: 179). Tüketici satın alma sürecindeki motivasyon faktörleri de, bireylerin turizme katılım karar aşamasında çeşitli etkenler tarafından nasıl itildiği ve destinasyon tarafından nasıl çekildiğini açıklamaktadır (Kozak, 2002; Yoon ve Uysal, 2005). Bu açıdan bireyleri satın almaya yönelten faktörler, “itici” ve “çekici” özelliklerine göre iki ana grup olarak sınıflandırılmaktadır (Yoon ve Uysal 2005).

İlk olarak, Dann (1977) tarafından turist motivasyonları ile ilgili yapılan çalışmada, bireyleri turizm faaliyetlerine katılmaya yönelten itici (push) ve çekici (pull) faktörler olduğu belirtilmiştir. Burada, itici faktörler, bireylerin içsel seyahat isteği; çekici faktörler ise destinasyonun özellikleri ve çekicilikleriyle ilgili olan güneş, dinlenme yerleri, yerel halkın yapısı gibi özellikler olarak belirtilmektedir. Yani bireyler, turizm faaliyetlerine bazı güçlerin veya faktörlerin etkisiyle itildikleri ve çekildikleri için katılmaktadırlar.

Crompton (1979) tarafından da aynı görüş paylaşılmakta, bireyin seyahat motivasyonu, itici ve çekici faktörler olmak üzere iki temel motivasyon grubunda sınıflandırılmaktadır. Buna göre, itici faktörler, bireyi seyahate çıkmaya yönlendiren, genellikle içsel ve psikolojik süreçlere ilişkin motivasyonlardır. Çekici faktörler ise, bireyi belirli bir turistik destinasyona yönlendiren ve destinasyonun var olan özelliklerini ifade eden dışsal faktörlerdir. Yapılan sınıflandırmada, itici faktörleri algılanan olağan çevreden kaçmak, keşfetmek ve öz değerlendirme yapmak, dinlenmek ve rahatlamak, itibar kazanmak, sağlık ve zindelik, aile ile birlikte olmak, macera ve sosyal etkileşim, çekici faktörleri ise yenilik ve eğitim oluşturmaktadır (Crompton, 2004). Uysal ve Hagan (1993) da itici ve çekici faktörler konusunda benzer bakış açısını geliştirmiştir. Burada da itici faktörleri, bireylerin seyahate yönelmesi ve beklenen tatmin gereksinimi oluştururken; çekici faktörleri ise turistik destinasyonların bireylerin tercih etmesini sağlamak üzere yansıttıkları veya sahip oldukları özellikler oluşturmaktadır.

Gidilecek yerin seçiminde birçok faktör rol oynamaktadır. Bu faktörler arasında itici seyahat motivasyonları olarak bilinen bireylerin kendi içsel motivasyonlarının rolü kadar; çekici seyahat motivasyonları olan dışsal motivasyon kaynaklarının da büyük önemi bulunmaktadır (Dalgıç ve Birdir, 2015: 4). Bu bağlamda, Dann (1977), bireylerin seyahate çıkmasının iki nedeni olduğunu belirtmektedir. Birincisi, kurlsızlıktır (anomie). Buna göre bireyler, günlük rutin yaşamlarında kendilerini diğer kişilerden soyutlanmış hissetmeleri nedeniyle sosyal olarak etkileşimde bulunmak üzere seyahate çıkabilmektedirler. Hatta daha açık bir ifadeyle, bireyler yerli halkla bir arada olmak, diğer turistlerle tanışmak ve iletişimde bulunmak için seyahate çıkabilmektedirler. İkincisi ise, ego tatminidir. Buna göre bireyler, seyahat deneyimi sayesinde tanınma ve statü kazanma gereksinimini tatmin etmek üzere seyahate çıkabilmektedirler. Yani, arkadaşlarının daha önce gittikleri yerlere gitmek veya çevresindeki bireyler tarafından daha önceden gidilmemiş yerlere gidebilmek için seyahate çıkabilmektedirler.

Bir ürün ya da hizmet grubunun satın alınabilmesi için öncelikle bireyi o gruba yönlendiren itici bir güdünün olması gerekmektedir (Koç, 2013: 229). İtici faktörler, bir ürün veya hizmet kategorisinde satın almaya yol açan nedenler şeklinde tanımlanmaktadır (İslamoğlu ve Altunışık, 2010: 89). Bu açıdan ele alınırsa literatürde de seyahat isteği yaratan veya motive eden faktörler olarak yer alan itici faktörler (Crompton, 1979; Dann, 1977), bireyleri seyahat etmeye hazırlayan sosyo-psikolojik motivasyonları içermektedir (Kim vd., 2003). İtici faktörler doğrudan içsel ve duygusal boyut ile ilişkili olmakla birlikte, genellikle içsel durumlarıyla ilişkili olarak bireyleri seyahat etmeye hazırlamaktadır (Yoon ve Uysal, 2005: 46).

İtici faktörler, turistlerin satın alma kararlarının belirlenmesinde önemli rol oynamaktadırlar (Kim vd., 2003). Bireylerin turizmde satınalma davranışını anlamaya yol gösteren itici faktörler, kaçma, dinlenme ve rahatlama, macera, sağlık ve saygınlık gibi soyut isteklerle ilgilidir (Kozak, 2002). Ayrıca bireyler, iyi arkadaşlıklar kurmak ve prestij sağlamak gibi nedenlerle de seyahate çıkmaktadırlar (Andreu vd., 2006). Bu bağlamda, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin de itici faktörlerle ilgili olduğu düşünülmektedir (Kim ve Lee, 2002). Söz konusu yeni yerler keşfetmek, prestij sağlamak, dinlenmek ve benzeri istekler, Maslow'un ihtiyaçlar

hiyerarşinde üçüncü aşamayı oluşturan sosyal ihtiyaçlar ve beşinci aşamayı oluşturan kendini gerçekleştirme ihtiyacı ile örtüşmektedir.

Çekici faktörler ise, bireyleri belirli bir markaya yönlendiren ve satın alma sürecini etkileyen sebepler olarak tanımlanmaktadır (İslamoğlu ve Altunışık, 2010: 89). Seyahat kararı verildikten sonraki aşamada yer alan çekici faktörler, daha çok destinasyon seçeneklerinin özellikleri ile ilgilidir (Crompton, 2004: 85). Ürün veya hizmetlerin arz boyutunu ele alarak çekici özelliklerini ifade eden çekici faktörler, durumsal ve kavramsal nitelik taşımaktadır (Yoon ve Uysal, 2005: 46). Çekici faktörler ülkeler arasında çeşitlilik gösterebileceği gibi, ülke içinde bölgelere göre de farklılık gösterebilmektedir (Mazzarol ve Soutar, 2002: 83).

Çekici faktörler, bireylerin destinasyon seçiminde ve dolayısıyla da satın alma kararlarında önemli bir etkiye sahiptir (Crompton, 1979: 410; Kozak, 2002: 222). Çekici faktörleri ifade eden kaynaklar arasında, doğal çekicilikler, kültürel ve tarihi kaynaklar, rekreasyonel faktörler, özel etkinlikler, festivaller, diğer eğlence faaliyetleri ve konaklama olanakları yer almaktadır (Kim ve Lee, 2002: 258). Destinasyonun sahip olduğu kendine özgü çekicilikler, itici motivasyonları da destekleyebilmekte ve uyurabilmektedir (Yoon ve Uysal, 2005: 51). Turizm destinasyonunun çekicilikleri olarak da bilinen çekici faktörler, bireylerin seyahat motivasyonlarını doğrudan da etkileyerek, desteklenen imaj ile birlikte seyahate çıkma kararını almadan önce imaj oluşumuna etkide bulunmaktadır (Wang, 2003: 369).

İtici ve çekici faktörler konusunda yapılan farklı çalışmalar olduğu görülmektedir. Genel olarak çalışmalarda, itici ve çekici faktörlerin bireyin satın alma kararı üzerindeki etkileri araştırılmış ya da açıklanmıştır. Çalışmalarda çoğunlukla, itici ve çekici faktörlerin birbirinden bağımsız olarak ya da birlikte değerlendirildiğinde bireylerin satın alma ve destinasyon seçimi kararları üzerinde önemli derecede etkili olduğu vurgulanmaktadır (Demir, 2010: 1042).

Allosentrik ve Psikosentrik model

Bireylerin bir kısmının seyahat ederken diğerlerinin neden seyahat etmediğini anlamak amacıyla, seyahat psikolojisine odaklanan Stanley Plog, 1974 yılında bazı çalışmalar gerçekleştirmiştir (Plog, 2001). Amerikan nüfusunun büyük bir oranının

uçak ile seyahat etmediğini tespit eden Plog, bireylerin seyahatlerinde uçak kullanmama nedenlerini ve uçak ile seyahat etmelerini sağlayacak unsurların neler olduğunu anlamak üzere, uçak seyahati yapmayan bireylerle bire bir görüşmeler içeren araştırmalar yapmıştır (Hsu ve Huang, 2008). Plog havayolları endüstrisi için geliştirdiği Allosentrik ve Psikosentrik Modeli'nde, uçak ile seyahat etmeyen bireylerin ortak kişilik özelliklerine sahip olduğunu keşfetmiştir.

Seyahate ıkma konusunda farklı kişilik tiplerinin etkili olduğunu öne süren Plog, kişilik tiplerini psikosentrik ve allosentrik olmak üzere iki başlık altında incelemiştir (Plog, 2001: 16). Psikosentrik kişilik tipindeki bireyler seyahatlere katılımda daha çekingen olmaktadır, allosentrik kişilik tipindeki bireyler seyahatlere katılımda daha girişken olmaktadır. Kişilik tiplerine ait özellikler detaylandırıldığında; psikosentrik kişilik tipinde olanların, depresif, bastırılmış, sinirli, içine kapanık, endişeli, huzursuz ve pasif yapıdaki bireylerden oluştuğu ne sürülmektedir. Allosentrik olanlar ise, psikosentrik kişilik tipinin tersine, kendine güvenen, meraklı, dışa dönük ve aktif yapıdaki bireylerdir (Musai, Mehrara ve Ardakani, 2013).

Allosentrik ve Psikosentrik Modeli, bireylerin özelliklerini ve seyahate katılımda hangi bölgeleri tercih ettiklerini anlamaya yardımcı olabilecek niteliktedir. Bu açıdan allosentrikler, yeni ve farklı destinasyonlar görmeyi, bağımsız olarak gezmeyi sever ve tercih ederken; psikosentrikler, kendilerini güvende ve huzurlu hissedecekleri, iyi bilinen veya bildikleri yerlere gitmeyi ve grupla seyahat etmeyi tercih etmektedirler (Uysal vd., 2008, s. 417).

Sunlust (güneş işteği) ve Wanderlust (gezinme işteği) teorileri

Turizme katılımda bireylerin gerçekleştirmiş olduğu seyahat türleri temel alınarak, 1970 yılında Gray tarafından geliştirilen bir teoridir (Dey ve Sarma, 2006: 31). Sunlust ve Wanderlust Teorisi'nde seyahat motivasyonlarını etkileyen iki önemli faktör vurgulanmaktadır (Najafabadi, 2012). Motive edici faktörlerden ilki olan güneş işteği, bireylerin yaşadıkları yerde bulunmayan güneş, kum ve deniz ihtiyacından doğmaktadır. İkincisi olan gezinme işteği ise, bilinen bir yerden bilinmeyen bir yere doğru gitme işteği olarak ele alınmaktadır.

Sunlust ve Wanderlust Teorisi'ne göre; wanderlust turistler öğrenme ve keşfetme arzusu ile motive olurken, sunlust turistler daha çok dinlenme ve rahatlama odaklı

aktiviteler yardımıyla motive olmaktadır (Dey ve Sarma, 2006: 31). Sunlust ve wanderlust turistlerin aradıkları turistik çekicilikler ve bu çekiciliklerin özelliklerine dair yapılan karşılaştırma şu şekildedir (Gray, 1970: 122):

Tablo 2.1.: Sunlust ve Wanderlust Turist Özelliklerinin Karşılaştırılması

<u><i>Sunlust Turist</i></u>	<u><i>Wanderlust Turist</i></u>
Seyahatlerinde genellikle tek bir ülkeyi ziyaret eder.	Seyahatlerinde genellikle birkaç ülkeyi ziyaret eder.
Destinasyona ulaştıktan sonra seyahati küçük bir ayrıntı olarak görür.	Ziyaret boyunca seyahati en önemli öge olarak görür.
Dinlenme ve rahatlamayla veya olabildiğince aktif olmayla ilgilenir.	Genellikle eğitim programlarına ilgi gösterir.
Doğa temelli çekiciliklere daha fazla ilgi gösterir (iklim önemlidir).	Yapay ya da fiziksel çekiciliklere ilgi duyar (iklimin pek önemi yoktur).
Yerel işletmeleri ve konaklama kolaylıklarını arar.	Farklı kültürleri ve otantik mutfakları keşfetmek ister.

Sunlust ve Wanderlust Teorisi özünde, turizm hareketine katılan bireyin güzel yerler görme (sunlust) ve yeni yerler görme (wanderlust) arzularıyla güdülendiklerini ortaya koymaktadır (Aydın ve Aydın, 2016: 66). Gray’ın geliştirdiği bu teori, turizm talebini açıklayabildiği, fakat turist davranışı hakkında yeterince açıklayıcı olamadığına yönelik eleştiriler de almaktadır (Heitmann, 2011).

Iso-Ahola modeli

Iso-Ahola tarafından 1982 yılında geliştirilen model, bireyin seyahat motivasyonunun temel nedenin ihtiyaçları gidermek olduğunu ve bireyin ihtiyaçlarının giderilmesinin motivasyon olmadan sağlanamayacağını savunmaktadır (Iso-Ahola, 1982: 258). Buna göre, bireyleri etkileyen ve turizm davranışları açısından önemli olan iki motivasyonel güçten bahsedilmektedir. Bunlardan biri, bireyin sosyal yaşamını oluşturan ortamın dışına kaçma isteği, diğeri ise bulunduğu ortamdan uzaklaşarak yeni arayışlar peşine düşmek istemesidir (Kim vd., 2003).

Iso-Ahola (1982), kaçış ve arayış boyutlarından oluşan turist motivasyonunu, sosyo-psikolojik bakış açısı ile ele almaktadır. Buna göre; kaçış motivasyonu bireyin yaşanılan çevreden uzaklaşmasını ifade ederken, arayış motivasyonu ise, bireyin

daha önce ziyaret edilmiş ya da yeni ziyaret edilecek olan bir çevreye giderek kendini ödüllendirme isteğini gidermesi anlamına gelmektedir. Iso-Ahola bu boyutları da kendi içinde kişisel ve kişiler arası olarak ikiye ayırmıştır (Hsu ve Huang, 2008; Terblanche, 2012). Kişisel ve içsel ödül arayışı dinlenme, rahatlama ve diğer kültürleri tanımak gibi unsurlardan oluşmakta, kişiler arası içsel ödül arayışı ise sosyal etkileşim, yerel halkla etkileşim, bir gruba üye olmak, bilinen bir yerde yeni arkadaş edinmek ve bilinmeyen bir yerde eski arkadaşlarla etkileşim içinde olmak gibi unsurları içermektedir. Rutin hayattan uzaklaşma ya da kaçışın kişisel boyutunda, kişisel problemler ve başarısızlıklar yer almakta, kişiler arası boyut ise aile, arkadaş ve komşulardan uzaklaşmaktan oluşmaktadır.

Geliştirilen modele göre seyahat motivasyonlarının ve bileşenlerinin, bireyi seyahatten elde edeceği tatmine erişmesi için harekete geçirecek niteliği bulunmaktadır. Yani model, bireyin seyahat etme nedenini ve seyahatten elde edileceği faydayı birbirinden bağımsız düşünmeyi anlamsız bulmaktadır. Örneğin; bireyin yeni yerler görmesi, seyahat etme nedeni olabileceği gibi aynı zamanda da seyahatten elde edilecek faydadır. Yine rutin yaşamdan kaçışa yönelik fayda, seyahat etme nedeni de olabilmektedir (Beeton, 2006).

2.2.4.Engelli bireylerin seyahat motivasyonu

Bireylerin seyahat motivasyonu konusunda ulusal ve uluslararası düzeyde birçok çalışma yapılmıştır. Çalışmalarda genellikle seyahat motivasyonu incelenirken seyahat motivasyon kuramları ele alınmış, seçilen konu bu kuramlar doğrultusunda değerlendirilmiştir. Pazarlama alan yazınında yapılan tüketici davranışı çalışmaları ve turizm alan yazınında yapılan seyahat motivasyonlarını belirlemeye yönelik çalışmalar paralel özellikte görünmektedir. Çalışmaların genelinde “Turist neden seyahate çıkmaktadır?” sorusu sorulmakta ve cevabı araştırılmaktadır (Gnoth 1997: 286).

Literatürde, seyahat motivasyonuna yönelik alan yazında yeterince çalışma bulunmadığını öne sürerek yapılan bir çalışmada, seyahat motivasyonu ve davranış arasındaki ilişki üzerine yoğunlaşmıştır (Fodness, 1994). Ryan ve Glendon (1998) ise, Britanyalıların turizme katılımdaki motivasyonlarını belirlemeye yönelik yaptıkları bir çalışmada, on dört maddeden oluşan bir seyahat motivasyonu ölçeği

kullanmışlar; çalışma kapsamında temel motivasyonları, “fiziksel ve zihinsel olarak rahatlama”, “yeni yerleri keşfetme”, “günlük yaşamın karmaşasından kurtulma”, “huzurlu bir ortamda bulunma”, “bilgi düzeyini arttırma” ve “fiziksel yetenekleri kullanma” şeklinde adlandırmışlardır. Bu unsurlar “sosyal içerikli motivasyonlar”, rutin hayattan kaçma veya uzaklaşma gibi “rahatlama içerikli motivasyonlar”, bilgi, hayal, keşif gibi “entelektüel içerikli motivasyonlar” ve “uzmanlığa dayalı motivasyonlar” şeklinde ayrı başlıklarda da toplanabilmektedir.

Turistlerin seyahat motivasyonları ve memnun olma durumlarını öğrenmek üzere yapılan bir çalışmada, Kapadokya bölgesindeki yerli ve yabancı turistlerin demografik özellikleri ön planda tutulmuştur (Özgen, 2000). Kozak (2002), Mallorca ve Türkiye’yi ziyaret eden İngiliz ve Alman turistlerle yaptığı çalışmada, aynı destinasyona ziyarette bulunan iki farklı ülkeden gelen turistlerle, tam zıt şekilde iki farklı ülkeyi ziyaret eden ve aynı ülkeden gelen turistler arasında motivasyon açısından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada, seyahat motivasyonları “kültür”, “arayış”, “rahatlama” ve “fiziksel” olmak üzere dört temel başlık altında toplanarak, bu motivasyonlardan bazılarının bölgeye ve ulusa göre farklılık gösterebileceği ifade edilmiştir. Kore’ye farklı ülkelere gelen yabancı turistlerin seyahat motivasyonlarındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan bir başka çalışmada ise, bireylerin ulusal kültür yapıları ile, seyahat öncesi planlama süresinin uzunluğunun, turistlerin aktivite tercihlerinin, bilgi kaynaklarının ve konaklama sürelerinin birbirleriyle ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır (Kim ve Prideaux, 2005).

Macera turistlerinin Tanzania’daki destinasyon seçimlerine yönelik yapılan bir çalışma, beklenti, seyahat motivasyonları, algılanan kısıtlamalar, memnuniyet ve ait olma kavramları ile oluşturulan model doğrultusunda gerçekleştirilmiştir (Mlozi ve Pesamaa, 2013). Yapılan araştırmada 504 kullanılabilir anket formuna ulaşılarak yapılan analizler sonucu, kaçış isteği ve kişisel kısıtlamalar arasında pozitif, kültürel motivasyonlar ve kişisel kısıtlamalar arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bir başka çalışma ile, Hatay’ı ziyaret eden turistlerin seyahatleri sürecinde gastronomi deneyimlerinin yeri, önemi ve seyahat memnuniyetlerine etkisi belirlenmiştir (Akdağ vd., 2015). Toplam 171 adet kullanılabilir anket ile analiz gerçekleştirilmiş; turistler için gastronomi motivasyonunun, 11 seyahat motivasyonu

içerisinde üçüncü sırada yer aldığı, en beğenilen yemek imaj unsurunun "geleneksel yiyecek ve içecek çeşitliliği" olduğu sonucuna varılmıştır.

Seyahat motivasyonuna yönelik çalışmalarda itici ve çekici faktörlere yönelik incelemeler de dikkati çekmektedir. İtici faktörlerden veya çekici faktörlerden yalnızca birine yer verilen çalışmalar olduğu gibi, her ikisinin de etkisini belirlemeye yönelik olan çalışmalar da bulunmaktadır (Demir, 2010; Kim vd., 2003; Mazzarol ve Soutar, 2002; Uysal vd., 2008; Yoon ve Uysal, 2005). Destinasyon çekicilikleri ve motiveleleri arasında bir ilişki olduğunu vurgulayan Baloğlu ve Uysal (1996); itici ve çekici faktörlerin uygun şekilde eşleştirildiğinde, destinasyon bölgelerinde stratejik bir pazarlama olacağını öne sürmektedir. Gnoth (1997) ise yapılan araştırmaları inceleyerek, seyahat motivasyonunun iten ve çeken faktörler olarak iki başlık altında toplanabileceğini savunmuş olmakla birlikte, seyahat motivasyonu ve beklenti arasındaki ilişki konusunda da bir model oluşturmuştur. Kore ulusal parklarını ziyaret eden kişilere yönelik yapılan bir başka çalışmada ise, on iki tane iten faktör, on iki tane de çeken faktörden oluşan sorular için alınan cevaplar doğrultusunda, dört tane iten ve üç tane de çeken faktör boyutları arasında önemli derecede ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kim vd., 2003)

Demir (2010), destinasyona ait çekiciliklerin (tarihi yapı, doğal güzellikler, flora ve fauna, sosyo-kültürel yapı, konaklama ve ulaşım gibi) destinasyon seçiminde etkili olduğunu savunarak, Dalyan’a özgü çekici faktörlerin, bireylerin destinasyon seçimini etkileyip etkilemediğini araştırmıştır. Yabancı turistlerle gerçekleştirilen araştırma sonucunda, Dalyan’ın tercih edilmesindeki en önemli faktörler “tarihi ve doğal çekicilikler” ile “konaklama ve ulaşım olanakları” olarak ortaya çıkmıştır. Yine başka bir çalışmada iten ve çeken faktörlerin destinasyon seçimi üzerinde etkisi araştırılmış; araştırma bulgularında destinasyon seçimini etkileyen öncelikli itici faktörler, “bilgi arama”, “bulunulan ortamdan kaçış”, “aile ile birlikte olmak” olarak, çekici faktörler ise, “hijyen ve güvenlik”, “kolay erişilebilirlik” ve “güneş ve egzotik atmosfer” olarak belirlenmiştir (Jang ve Cai, 2002). Yoon ve Uysal (2005), motivasyon ve memnuniyetin destinasyon sadakati üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik yürüttükleri çalışmada, 24 itici ve 28 çekici motivasyon unsuru belirlemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre; itici faktörler, heyecan, bilgi, eğitim, dinlenme, başarı, aile birlikteliği, kaçış, güvenlik ve evden uzaklaşma olarak 8

faktör; çekici faktörler ise, modern atmosfer ve aktiviteler, yabani hayat, güvenilir hava, doğal manzara, aktiviteler, farklı kültürler, temizlik ve alışveriş, gece hayatı ve yerel mutfaklar, ilginç kasabalar, köyler ve su aktiviteleri olmak üzere 10 faktör şeklinde ortaya konulmuştur. Yapılan çalışmalar sonucunda, çekici faktörlerin itici faktörlerden ayrı olarak destinasyon sadakati üzerinde belirleyici nitelik taşıdığı bilgisine ulaşılmıştır.

Sırtçantalı turistlerin seyahat motivasyonlarını değerlendirmek üzere yapılan bir çalışmada, Pearce ve Lee'nin (2005) Seyahat Kariyeri Basamakları Modeli çerçevesinde araştırmalar gerçekleştirilmiştir (Paris ve Teye, 2010). Sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla uygulanan anketler sonucunda, 26 unsurdan oluşan seyahat motivasyonları, 6 faktör başlığı altında toplanmıştır. Kişisel veya sosyal gelişme, deneyim, rahatlama, kültürel bilgi, bütçeli seyahat ve bağımsızlık olarak adlandırılan faktörlerden en önemli motivasyon faktörü kültürel bilgi, en az önemli olan motivasyon faktörü ise rahatlama olarak ortaya konulmuştur. Çalışma sonuçları, kullanılan model ile paralellik göstererek, seyahat deneyiminin seyahat motivasyonlarını etkilediği belirlenmiştir.

Türkiye'yi ziyaret eden Japon turistlerin seyahat davranışlarının araştırıldığı bir çalışmada ise, Iso-Ahola'nın kaçış ve arayış ikilemi kullanmıştır (Sırakaya vd., 2003). Yapılan analizler sonucunda, “doğa güzelliklerini görme”, “akrabalık ilişkilerini pekiştirme”, “farklı kültürleri görme”, “güzel vakit geçirme”, “günlük yaşamdan sıyrılma”, “eğitim”, “alışveriş/lüks bir yaşam” ve “seyahatle ilgili övünme” olmak üzere sekiz adet motivasyon faktörü ortaya çıkmıştır.

Engelli turistlerin seyahat motivasyonlarını, deneyimlerini, tatil kararlarını ve benzeri konuları ele alan yeterince çalışmanın bulunmadığı vurgulanmaktadır (Blithchfeldt ve Nicolaisen, 2011: 83). Diğer yandan, son yirmi yılda turizm ve engellilikle ilgili araştırmaların giderek arttığı görülmekte; özellikle de “engelli turistler”, “engelli turistlerin motivasyonları” ve “bilgi ihtiyaçları”, “pazar dinamikleri”, “ülkeler arası karşılaştırmalar”, “engellilik ayrımcılığına yaklaşımlar”, “engelli bireylere yönelik genel ve tedarikçi davranışları (PWD)”, “tüm yaşam yaklaşımları” ve “görme bozukluğu olan bireylerin özel ihtiyaçları” çalışmalarda ilgi alanlarını oluşturmuştur (Vila vd., 2015: 261). Tütüncü (2017: 30) tarafından da benzer ifadelerle, turizmde

engelli bireylerle ilgili çalışmaların bir kısmının, “engelli bireylerin turizm faaliyetleri sırasında motivasyonları”, “karar süreçleri”, “yaşam kalitesi” ve “insan hakları”na odaklanma eğiliminde olduğu belirtilmiştir. Uygulanabilir bir sınırlama ile yazarlar hareket engelli tüketicilerin ihtiyaçlarına odaklanmışlar; görme, duyma, öğrenme engelli ve diğer engellilik çeşitlerine sahip bireylerin ihtiyaçları ile pek fazla ilgilenmemişlerdir (Ray ve Ryder, 2003: 59).

Bir başka açıdan, engelli turistlerin yalnız olmadığı ve çoğunlukla bir refakatçi ile birlikte seyahat ettiği düşünülürse, tatillerinden farklı beklentileri olacağı da fark edilmektedir. Engelli bireyler, diğer tatilciler gibi içe dönük veya dışa dönük olabilirler, ancak tatillerini planlamak için daha fazla dikkat ve motivasyona ihtiyaç duymaktadırlar (Polat ve Herman, 2016: 129). Buna göre; engelli bireylerin duyguları diğer tatilcilerin duygularından daha fazla dikkate alınmalıdır.

Engelli bireylerin seyahat motivasyonuna yönelik bazı çalışmalar yapılmış olmakla birlikte, çalışmaların genellikle engelli bireyleri daha iyi anlayabilmeyi hedeflediği görülmektedir. Yine de, engelli tüketici pazarına daha iyi hizmet verebilmek için, onların motivasyonlarını, tutumlarını ve davranışlarını anlamak üzere daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır (Shi vd., 2012: 228).

Amerika’daki engelli pazarının, seyahat ve turizm sektörü açısından taşıdığı önemi araştırmak üzere yapılan bir çalışmada, özellikle hareket engeline meydan okuyan turistlere odaklanılmıştır (Ray ve Ryder, 2003). Öncelikle engellilere pazarlama ile ilgili literatür gözden geçirilerek sonuçları raporlanan çalışmada, odak grup görüşmeleri yapılan tekerlekli sandalye kullanan bireylerin katıldığı bir destek grubu ve Abilities Expo’ya katılan bireylerden oluşan anket katılımcıları bulunmaktadır. Veriler aynı zamanda genel turistlerden de toplanmış, bunların %11’i bedensel engelli olduklarını belirtmişlerdir. Bulgular doğrultusunda ankete katılanlara göre, ağızdan ağıza pazarlamanın, internetin ve seyahat rehberlerinin seyahat planlaması açısından en önemli bilgi kaynağı olarak hizmet etmektedirler. Engelli bireylerin tatil yaparken başlıca özel ilgi alanlarını ise, genellikle spor etkinliklerini içeren doğa etkinliklerinin oluşturduğu görülmüştür. Geçici bir engellilik durumu/sakatlık veya “yavaşlama”, özellikle doğa seyahatleri gibi seyahat türlerinden vazgeçilmesine neden olamaz. Bu açıdan çalışma sonucuna göre; turizm operatörleri, özellikle miras

ve doğa aktiviteleriyle ilgilenenler ve utangaç olmadıkları için hareket engeline meydan okuyan turistlere hitap etmelidirler.

Yorumsal analiz niteliğinde yapılan bir çalışma, bedensel engellilerin seyahat kısıtları ve memnuniyetleri üzerine gerçekleştirilmiştir (Daniels vd. 2005). Araştırmada, uluslararası bir seyahat acentası tarafından, web sitesi üzerinden araştırmacılara sunulan hesap kodlarının yorumlaması yapılmıştır. Çoğunluğu bedensel engelliler tarafından yazılmış öykülere göre, seyahatlerin genellikle kronikleşmiş şekilde ulusal ve uluslararası destinasyonlara olduğu gözlemlenmiştir.

Turizme yönelik istek, motivasyon ve davranışların, engellilik çeşidine ve düzeyine göre değişip değişmediğini anlamaya yönelik yapılan bir çalışmanın, oldukça önemli bulgulara ulaştığı görülmektedir (Figueiredo vd., 2012: 532). Çalışmada, engelli bireylerin boş zaman aktivitelerine katılım motivasyonlarını ölçmek için Boş Zaman Motivasyon Ölçeği (Leisure Motivation Scale: LMS) kullanılmıştır. Portekiz'de 14 yaşından büyük, engelli 200 kişiyi hedef alan ve bir keşif araştırmasına dayanan bulgulara göre ise, bu pazarın ne kadar farklı olduğu ve farklı engel seviyelerine göre seyahat davranışları, motivasyonları, ilgi alanları ve ihtiyaçları ile ilgili bölümler arasında istatistiksel farklılıklar olduğu ortaya konulmaktadır. Araştırmanın deneysel sonuçları göstermektedir ki; özellikle donanım ve hizmetlerin farklı engel çeşitleri ve düzeylerine yönelik özel ihtiyaçlara uyarlanması durumunda, engelli bireylerin turizm ve boş zaman etkinliklerine katılma konusunda yüksek ilgisi ve güçlü motivasyonu bulunmaktadır. Engelli bireylerin bu güçlü seyahat motivasyonlarının turizme yönelik olumlu tutumları gösterdiği ve bu bağlamda, engelli pazarının turizm sektörü tarafından dikkate alınması gerektiği açıkça görülmektedir.

Engelli bireylerin seyahat konusunda ne sıklıkla motive edildiklerini anlamak üzere yapılan bir başka çalışma, iki odak grup görüşmesi şeklinde gerçekleştirilmiş ve sonuçları seyahat motivasyonunu inceleyen Crompton'un (1979), itme/çekme kavramsal yapısı çerçevesinde analiz edilmiştir (Shi vd., 2012). Çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hareket engeli olan turistlerin, hareket engeli olmayan turistlerle çok benzer motivasyonlara sahip olmalarına rağmen, benzersiz motivasyonları da bulunduğu dikkat çekmekte ve bunları “Bağımsızlık”, “Doğal Bir Ortamda Olma İsteği”, “Macera / Risk”, “Bugün Yap” ve “Erişilebilirlik ”

şeklinde sıralamaktadır. Çalışmanın bulgularına göre; sosyo-psikolojik motivasyonlar yalnızca turistlerin kendilerinden ortaya çıkmakta, bu nedenle itici faktörler olmaktadır. Kültürel motivasyonlar ise, destinasyonun etkisini yansıtmakta ve dolayısıyla çekme faktörleri olmaktadır.

Allan (2014) tarafından yapılan bir çalışmanın temel amacını, engelli bireylerin motivasyonlarını ve hareket kısıtlarını belirlemek ve farklı engel çeşidine sahip turistleri daha iyi anlamaya yardımcı olmak oluşturmaktadır. Ürdün'deki engelli turistlere yönelik yapılan çalışmada, 226 anket geri dönüşü sağlanmış ve nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada iç motivasyonu oluşturan unsurların sırasıyla “kaçış”, “rahatlama” ve “eğlenmek” olduğu ortaya çıkmıştır. Engelli bireylerin milli parklara yönelik seyahat motivasyonlarını araştıran bir çalışmada ise, 210 kişiden bilgi alımı sağlanmış ve engelli bireylerin doğa temelli seyahat açısından toplumdaki tüm bireylerle aynı motivasyona sahip oldukları ortaya çıkmıştır (Chikuta vd., 2017). Engelli bireylerin seyahat motivasyonları arasında doğanın tadını çıkarmak, aileyle vakit geçirmek ve sıradan şehir hayatından kurtulmakla birlikte, kendini ispatlamak ve doğanın iyileştirici etkisini yaşamak gibi çeşitli motivasyonlar vardır.

Turizm sektörünün, üst düzey seyahat piyasasıyla güçlü bir bağ kurduğu bilinen engelli turist sayısındaki artışa rağmen, bu turistlerin erişilebilir seyahat ürünleri için ayırt edici tercihlerine çok az önem verdiğini savunan bir başka çalışmada, hareket engelli Koreliler örneği kullanılmıştır (Lyu, 2017). Bu çalışma ile, engelli bireylerin optimal erişilebilir seyahat ürünlerini seçmek için nasıl karar verdiklerini daha iyi anlamayı amaçlanmıştır. Araştırma sonuçları, katılımcıların seyahat memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılması konusunda en fazla ağırlığın, konaklama tesislerinin erişilebilirliğine yönelik olduğunu göstermektedir. Ayrıca sonuçlar, engelli turistlerin, daha fazla erişilebilirlik cihazlarıyla donatılmış belirli tur otobüslerinde daha yüksek “ödeme istekliliği” gösterdiklerini de ortaya koymaktadır. Bu çalışma, çalışma bulgularına dayanarak, turizm profesyonellerinin engelli müşterileri için uygun erişilebilir seyahat ürünleri geliştirmelerine yardımcı olan çeşitli yönetim uygulamaları sunmaktadır.

Alan yazın taramasından elde edilen bilgiler kapsamında, seyahat motivasyon unsurlarının, bireylerin seyahate ve turizme katılımlarını etkileyebilecek derecede önemli olduğunu söylemek mümkündür. Hızla gelişen teknoloji ve artan rekabet ortamı, turizm alanında da hissedilir düzeyde değişikliklere neden olmaktadır. Turistik ürün ve destinasyon seçimi açısından çeşitliliğin artması, turizm işletmeleri ve yöneticilerinin hizmet sunulan kesimi daha iyi tanımalarını zorunlu kılmaktadır. Engelli bireylerin, farklı düzenlemelere ihtiyaç duyan bir turist kesimini oluşturduğu düşünülürse, onların istek ve ihtiyaçlarını öngörebilmenin gerekliliği de ortaya çıkmaktadır.

2.3. Engelli Bireyin Turizm Davranışını Etkileyen Unsurlar

Bireyler zorunlu gereksinimlerine yönelik tüketimlerinin yanısıra, özellikle istekleri doğrultusunda tüketim yapan canlılardır. Diğer canlı türlerinden farklı olarak insanların yaptıkları tüketim; insanlığın bir parçası olduğu ekonomik, ticari ve sosyal sistem dâhilinde yapılmaktadır (Sirgy, 1982: 287). Turizm, insan hayatının toplumsal, kültürel, ekonomik, politik ve psikoloji yönleri ile yakından ilgili olduğu bilinen sosyal bir alandır. Sosyal yaşam içinde olduğu gibi turizm faaliyetleri gerçekleştirilirken de, uygun kararları alarak gerçekleştirebilmek için, bireylerin davranışını anlamak gerektiği açıkça görülmektedir.

Turizm faaliyetine katılan bireylerin karar sürecinin kendine özgü bir yapısı vardır (Bayazıt Hayta, 2008: 41). Bireyin, turizm davranışı sürecinde birçok bireysel ve sosyal etmenin etkisi altında kaldığı görülmektedir. Söz konusu etmenler, bireyin turizm davranışını çeşitli şekillerde etkileyebilmektedir. Bireylerin turizm davranışları üzerindeki etkilerin önceden öğrenilebilmesinin ise, işletmelerin üretecekleri ürünü doğrudan etkileyeceği düşünülebilir.

Bireylerin istek ve gereksinimlerinin belirlenerek, bunların karşılanmasına yönelik çalışmaların yapılabilmesinin, bireylerin davranışlarının araştırılması ile mümkün olacağı düşünülmektedir. Turizm faaliyetlerinde engelli bireylerin davranışlarını incelerken, istek ve gereksinimleri etkileyen unsurları, bireysel, sosyal, ekonomik ve psikolojik unsurlar olmak üzere dört başlıkta ele almak mümkündür.

2.3.1.Bireysel unsurlar

İnsanların bireysel özelliklerinin, yaşam boyunca farklı durumlar ve kişilerden etkilenmesi mümkündür. Bireysel (kişisel) unsurlar denince akla, genel olarak demografik veya duruma göre değişim gösteren unsurların geldiği görülmektedir. Birey hakkında genel anlamda bilgi sahibi olmamızı sağlayan bireysel unsurların, bireyin davranışlarını da etkileyeceği açıkça görülmektedir.

Turizmin öznesi insandır ve turizm çalışmaları değerlendirilirken temelde bireylerin turizm yönündeki davranışlarına yönelmek gerekmektedir (Bayazıt Hayta, 2008: 39). Bireysel unsurların, normal davranışlar gibi turizm davranışını da etkilemesi söz konusudur. Turizm davranışını etkileyecek bireysel unsurlar konusunda bilgi elde edilmesi sayesinde, bireylerin istek ve gereksinimlerine göre daha uygun çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bireysel unsurlar genel olarak, yaş, yaşam dönemi, yaşam biçimi, cinsiyet, eğitim düzeyi, meslek, gelir düzeyi, yerleşim yeri ve medeni durum şeklinde sıralanabilir:

Yaş ve Nesil: İnsanların içinde bulundukları yaş döneminin getirdiği farklı yetenekler, yatkınlıklar ve gereksinimler olabilmektedir. Bu açıdan, bireylerin ürün ve hizmet tercihleri, yaş dönemlerine göre farklılık gösterebilir. Yaş gruplarına göre yapılan çalışmaların temelini, benzer yaş gruplarında ve yakın yıllarda dünyaya gelen bireylerin benzer tüketim ve satın alma davranışı göstereceği düşüncesi oluşturmaktadır (Schewe ve Meredith, 2004: 52). Hatta yaşın artmasına paralel olarak seyahat alışkanlıklarının nitelik ve nicelik yönünden değişikliklere uğradığı da ortaya çıkmaktadır (Toskay, 1989: 127).

Örneğin; gençlerde marka bağımlılığı yaşlılardan daha fazladır ve markalı ürün ya da hizmet tercihi söz konusudur (Wood ve Lynch, 2002: 421). Yaşlılarda, seyahat yorgunluğuna dayanma güçlerinin azlığı, gelir yetersizliği, ulaşım araçları arasında seçim yapmak zorunda kalma gibi etkenler nedeniyle turizme katılım daha az olmaktadır. Gelişmiş ülkelerde ise, sosyal hakların gelişmesi ve tıbbi ilerlemeler sonucu, yaşlı bireylerde turizme katılma motivasyonunun arttığı görülmektedir (Dinçer, 1991: 37)

Cinsiyet: Bir ürün veya hizmetin hitap ettiği yaş aralığı ve cinsiyetteki kişilerin bilinmesi, özellikle pazarlamacı veya reklam verenler için önem taşımaktadır (Güleç,

2006: 132). Kadın ve erkeğin beklenti, istek, gereksinim, yaşamsal bakış açısı ve benzeri alanlardaki farklılıklarının tüketim davranışlarına yansıdığı belirtilmektedir (Akturan, 2009: 66). Cinsiyete bağlı bir takım gereksinim ve isteklerin, ürün veya hizmet alımına yönelik tepkileri etkilediği söylenebilir. Örneğin; tamamen biyolojik yapısı dolayısıyla kadınlar, erkeklere göre sindirim sistemi sorunlarıyla daha fazla karşılaşmaktadırlar. Bu nedenle, sindirimi kolaylaştırıcı veya kolay olan yiyecek ve içecekleri tercih etmektedirler (Koç, 2015: 463). Kadın turistlere hitap etmek isteyen turizm işletmelerinin, özellikle yeme-içme işletmelerinin bu durumu düşünerek hareket etmesi yerinde olacaktır. Benzer durum, engelli bireylerin kullandığı ilaçlar veya beslenme şekilleri açısından da geçerli olabilir. Engelli bireylere ürün ve hizmet sunacak turizm işletmeleri, mutlaka konu hakkında bilgilenmeli ve çalışmalarını edindiği bu bilgiler yönünde sürdürmelidir.

Eğitim-Meslek Durumu: Bireylerin ürün veya hizmet alımında turizm davranışını etkileyen unsurlardan bir diğeri, birbiriyle ilişkili olan eğitim ve meslek durumu olarak bilinmektedir. Güleç (2006: 132) eğitimin, insanların ilgilerini, ufuklarını genişlettiğini, böylece seyahat talebini artırdığını ifade etmektedir. Ayrıca, eğitim durumu bireylerin davranışları konusunda daha bilinçli ve dikkatli olmasını gerektirir. Eğitim alma ve meslek sahibi olma durumu söz konusu olan bireylerin kavrama yeteneklerinin, bilgi birikimlerinin ve görgülerinin değiştiği, bununla birlikte tutumlarının da değişebileceği düşünülebilir.

Bireyin eğitim düzeyinin yanında, aile bireylerinin eğitimi de seyahat eğilimini etkilemektedir. Örneğin; ABD’de yapılan bir araştırmada, anne ve babaları yükseköğrenim görmüş çocukların daha fazla seyahat ettikleri ve turizm faaliyetlerine katılım sağladıkları bulunmuştur (Lundberg, 1980: 298).

Gelir Düzeyi: Bireylerin turizm davranışını doğrudan etkileyecek önemli unsurlardan birinin de gelir düzeyi olduğu söylenebilir. Bireyler, kullanılabilir gelirlerinin bir kısmını değişmez harcamalarını veya yaşamları için zorunlu olan gereksinimlerini karşılamak için ayıracaklardır. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı’nda da belirtildiği üzere, bireyin, ancak alt basamaktaki ihtiyaçlarından her birini karşıladıktan sonra, bir üst basamaktaki ihtiyaçlar için güdülenmesi mümkündür

(Uyar, 2013: 263) ve en temel harcamaları da yaşamları için zorunlu olan fizyolojik ihtiyaçlar oluşturmaktadır.

Genel olarak turizm istatistikleri incelendiğinde, bireylerin gelir düzeyindeki artış ile turizme katılmaları arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. Harcama düzeylerinin de refahla birlikte yükselmesi söz konusu olmaktadır. Gelir düzeyi düşük olan bireylerin daha nadir turizme katıldıkları, turizme katılmak için para biriktirdikleri de gözlemlenen diğer bir durumdur. Özellikle yıllık istatistiklerde, genel koşullar aynı olsa da, art arda gelen yıllarda turizme katılan kişi sayısında yaşanan artışın düzgün bir gelişme göstermemesi de bu durumu kanıtlamaktadır (İslamoğlu, 2010: 21). Diğer yandan gelir düzeyiyle birlikte etken olan çeşitli unsurların varlığı da ele alınırsa; evlilik, yaşam tarzı ya da meslek grubu ve benzeri durumların farklılıklar yaratacağı görülecektir.

Hacıoğlu Deniz (2011: 253) konuyu, aynı gelir düzeyine sahip evli bir birey ile evli ve çocuklu bir bireyin; yine aynı gelire sahip bir memur ve mühendis ile benzer gelir kazanan, eğitimi az ve yaşam tarzı onlardan farklı olan bir esnaf ya da işçinin satın alma davranışları ve alışkanlıklarının farklı olacağı şeklinde örneklemiştir. Yani, gelir düzeyinin birey üzerindeki etkisi yadsınamayacak düzeyde olmakla birlikte, farklı unsurların da gelir düzeyiyle bir araya geldiğinde, bireyi farklı etkilediği görülmektedir. Bu bağlamda, gelir düzeyinin, turizme katılımın biçim ve niteliğini de etkilediğini ifade etmek mümkündür. Bu konuda bir örnek verilecek olursa, ABD’de yapılan bir çalışmada düşük gelirli ailelerin genellikle arkadaş ve akrabalarının yanına gittikleri saptanmıştır (Lundberg, 1980: 147).

Bir ülkede turizm amaçlı yapılan harcamaların, çarpan yoluyla kendisinden daha fazla bir gelirin oluşmasına neden olduğu görülmekte, bu da turizm sektörünün önemli ekonomik ve olumlu yönlerinden biri olarak gelir yaratma etkisini ortaya koymaktadır (Kozak ve Bahar, 2012). Turizmin teşvik edilmesi, bu alandaki yatırımların hızla yükselmesini, yeni iş sahaları ile istihdamın, ulusal ve kişi başına düşen gelirin artmasını da beraberinde getirecektir (Bahar, 2007: 75). Çalışma koşullarının iyileşmesi, teknolojik ilerlemeler sayesinde hız ve konforun ön planda yer almaya başlaması, haberleşme ağının gelişmesi, uluslararası barışın yaygın bir hal alması, bireylerin eğitim seviyelerinin yükselmesi ve tüm bu gelişmelerin

beraberinde bireylerin gelir seviyesinin artmasının bir getirisi olarak, turizm faaliyeti farklı gelir grubundan, farklı ihtiyaç ve istekleri bulunan bireylerin taleplerine de cevap verebilmektedir (Çeken vd., 2007: 2). Yani, kişi başına düşen gelirin artmasıyla, birey zorunlu harcamalarını karşıladıktan sonra, diğer ihtiyaçlarına yönelme şansı bulmakta ve turizm faaliyetlerine de yönelebilmektedir.

Bireyler bir ürün veya hizmet alımına yönelik davranışlarında, ekonomik kuramların prensiplerini takip etmek yerine daha çok duygu, arzu veya ruh haline göre hareket etmektedir (Verplanken ve Herabadi, 2001: 71). Herhangi bir engeli bulunsun veya bulunmasın, bireylerin turizm davranışlarını da söz konusu duygu, arzu veya ruh halinin etkileyeceği düşünülürse, bireysel unsurlar konusunda bilgi sahibi olmanın önemi görülmektedir.

2.3.2.Sosyal unsurlar

Turizm faaliyetlerinin ziyaretçiler, turistler ve yerel halk arasında karşılıklı sosyal ve kültürel etkileşim oluşmasına neden olması kaçınılmazdır. Bireyin yapısı gereği sürekli sosyal çevre ile etkileşim içinde olduğu da göz önünde bulundurulursa, sosyal unsurların turizm davranışını etkileyen önemli faktörlerden biri olduğu fark edilecektir. Sosyal unsurlar içinde ise; kültür, aile, referans grupları ve sosyal sınıf gibi bireyin turizm davranışını etkileyen unsurlar yer almaktadır (Güleç, 2006: 132). Aşağıda bu unsurlara kısaca yer verilmektedir:

Kültür: İstek ve ihtiyaçların en temel belirleyicisi olan kültür, insanların oluşturduğu değerlerin, örflerin, adetlerin, geleneklerin, göreneklerin, inançların, davranışların ve bir toplumda paylaşılan diğer sembollerin karışımı olarak ifade edilmektedir (Hacıoğlu Deniz, 2011: 249). Kültür, bireylerin yaşam biçimlerini etkilemekte, yaşam biçimleri de tüketim kalıplarına etki etmektedir (Koç, 2015: 401). Sahip olunan duygular, içinde bulunulan yaşam tarzının bireyin manevi kültürünü oluşturduğu göz önüne alınırsa, seyahat tercihi konusunda da belirleyici bir unsur olduğu ortaya çıkmaktadır (Batman, 2013: 14).

Kültürün turizm davranışı üzerine etkisini bir örnekle açıklamak gerekirse; 1992 yılında, Amerika Disney şirketinin Paris'te kurduğu eğlence/tema parkı (EuroDisney), yedi yıl yapılan planlamaların sonucunda kurulmuş olsa da, kültür ve bireylerin tüketici davranışı iyi anlaşılmadan hareket edilmesi nedeniyle iki yıl içinde

ciddi zarar etmiştir (Koç, 2015: 399). Buna göre; turizm açısından yapılan hatalardan biri, EuroDisney yakınında birçok büyük ve lüks otelin inşa edilmesidir. Özellikle aileler, maliyetin yüksekliği dolayısıyla lüks oteller yerine, çeşitli ulaşım yollarıyla hareket edebilecekleri daha uygun ve parka daha mesafeli otelleri tercih etmişlerdir. Bir başka hata, park içindeki yeme-içme işletmelerinde Avrupalı müşterilerin normal kahvaltı etmeyecekleri düşüncesiyle, kapasitelerin düşük tutulması olmuştur. Daha çok Amerikalılara ait bir kültür olan ve yiyecek-içecekleri alarak etrafı gezerken tüketme davranışını Avrupalılar göstermemiş, bunun sonucu kapasite yetersiz kalmıştır. Söz konusu örnekte farklı hataların yapıldığı görülmekle birlikte, hataların temelinde bireylerin turizm davranışlarını etkileyen unsurlardan kültür unsurunun dikkate alınmamasının bulunduğu açıkça görülmektedir.

Aile: Turizm davranışını aile bireyleri tek başına veya bir bütün olarak etkileyebildiği için önemli bir konu olarak ele alınmalıdır. Ailede her bireyin farklı statüsü ve rolü olduğu göz önünde bulundurulursa, her bir rol turizm davranışı ve satın almayı bir şekilde etkileyecektir (Bayazıt Hayta, 2008: 44). Yapılan bir çalışmada, ailelerin turizme katılım ve tatil kararlarında, aile yapılarına göre farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (Ndubisi, 2007). Cömert ve Durmaz'a göre (2006: 356) ise, aile bireylerinin yaş ortalaması arttığında, ailede birey sayısı veya çalışan birey sayısı değiştiğinde, tercihler ve gereksinimler de farklılık gösterebilmektedir.

Bireyler, bebeklik döneminden itibaren aile üyelerinden ve aile çevresinden etkilenirler. Bu etki, fikir verenler, karar verenler, etkileyenler, fiilen satın almayı yapanlar ve kullanıcılar şeklinde ele alınabilir (Arslan, 2001: 92). Wimalasiri (2004: 274) tarafından yapılan bir çalışmaya göre; aile içindeki genç bireylerin, kendileri için harcama yapmalarının yanısıra günlük yaşamları sürecinde reklamlara maruz kalmaları nedeniyle, ürün ve hizmetler hakkında daha fazla bilgi sahibi oldukları ve dolayısıyla aile bireylerinin ürün satın alma tercihlerini etkiledikleri belirtilmektedir.

Sosyal Sınıf: Toplumlarda farklı yapıda sosyal gruplar bulunmaktadır. Bir sosyal sınıf veya sosyal katman ise; benzer sosyal duruma sahip olan insanlar topluluğu olarak tanımlanabilir. Sosyal sınıf en genel tanımıyla, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, meslek bakımından benzer yaşam biçimine sahip insanların oluşturduğu kategoriler olarak belirtilmektedir (Bayazıt Hayta, 2008: 43). Ayrıca Bayazıt Hayta tarafından,

kültürün genelde toplumun bütününe şekillendirmesi söz konusuysa, sosyal sınıfın gidilecek yöre tercihi, ülke ya da marka seçimleri gibi alanlarda daha somut ve anlaşılır veriler sağladığı ifade edilmektedir.

Turizm faaliyetleri açısından sıkça karşımıza çıkan bir bakış açısına göre; turistler yöre halkını etkilemekte veya halkın davranışlarının değişmesine neden olmaktadır. Bu konuda yapılan bir çalışma örnek gösterilecek olursa; turistlerin yaşam biçiminin yöre halkını etkilediği ve turizmin yörede örf, adet, geleneksel yaşam şekillerinde değişiklik meydana getirdiği; ancak, turizmin yerel toplumdaki sosyal sınıflar arasında eşitsizlik yaratmadığı, bununla birlikte turizmin yörede hayat pahalılığına sebep olduğu; diğer yandan ise turizmin yöre halkının eğitim seviyesinde artış sağladığı sonucuna ulaşılmıştır (Güdü Demirbulat, 2012). Görüldüğü gibi, sosyal sınıfların etkileşim içinde oldukları ve bireylerin yaşam tarzları üzerinde etkili oldukları açıktır.

Bireyin sosyal bir varlık olduğu gerçeği ve turizmin sosyal etkileşime açık bir faaliyet türü olması birlikte değerlendirildiğinde, sosyal unsurların turizm davranışına olan etkisinin önemi ortaya çıkmaktadır. Bireyin yaşamını sürdürürken sosyal çevreyle olan iletişim ve etkileşiminin bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde başladığı ve sürdürüldüğü görülmekle birlikte, sosyal unsurların birey üzerinde etkisinin olduğu da açıkça görülmektedir.

2.3.3.Ekonomik unsurlar

Turizm faaliyetleri içinde sunulan ürünlerin genellikle tek bir ürün veya hizmetten oluşmadığı belirtilebilir. Seyahate çıkma veya turizme katılma davranışını gösteren bireyin, faaliyetler süresince bazı gereksinimleri olacaktır. Turizme katılımın öncelikle seyahat veya ulaşım gereksinimi ile başlayacağı, yeme-içme ile konaklama gereksinimini de beraberinde getireceği bilinen bir gerçektir. Bir insanın temel gereksinimlerini de içeren faaliyetlerin, belirli bir ekonomik karşılığı olacağı da tahmin edilebilmektedir.

Genel olarak, turizm kapasitesinin artmasının bir toplumda ekonomik olarak gelişmeye destek olacağı ve bireylerin gelirinin artmasına neden olacağı düşüncesi bulunmaktadır. Gelir, hane halkının temel ihtiyacı olan yeme, barınma, giyinme, ulaşım ve eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasından sonra kalan gelir olarak

bilinmektedir. Söz konusu kalan miktar ise; hane bireyleri tarafından verilen karara göre kullanılır ve tercihe göre değişir. Yapılan bir tanıma göre gelir, bir ekonomideki üretim öğelerinin, ulusal ürünün oluşmasına katkıda bulunmaları ile birlikte, bir yıl içerisinde elde ettikleri parasal değerlerin toplamıdır (Karakayalı,2005: 47). Bir başka tanımda ise gelir, bir ülke sınırları içerisinde ve bir yıl süresince gerçekleştirilen nihai mal üretimi karşılığında, üretim faktörlerine yapılan ödemeler toplamı olarak ifade edilmektedir (Ünsal, 2005: 54).

Başka bir açıdan bakılacak olursa; bazı bireylerin, fiyat unsurunu ürün veya hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak yorumladıkları, yüksek bedeli yüksek satın alma olasılığı ile ilişkilendirildikleri görülmekte ve diğer bireylerin de fiyatı negatif şekilde görebilmekte olduğu, tercihleriyle fiyatı azaltmaya çalışmaları söz konusudur (Sternquist vd., 2004: 83). Bayazıt Hayta (2008: 42) konuyu turizm ile ilişkilendirmekte, gelir düzeyi yüksek grupların lüks nitelikteki turistik mal ve hizmetlere talep gösterdiklerini ve seyahat eğilimlerinin fazla olduğunu ifade etmektedir. Düşük gelir gruplarındaki bireylerin ise; seyahat eğilimlerinin ve talep ettikleri turistik mal ve hizmetlerin standartlarının düşük olduğunu belirtmektedir. Turizmin gelişen ve değişen koşullardan etkilenen bir yapısının olduğu da düşünülürse, enflasyon artışı, döviz piyasasındaki değişimler ve benzeri yaşanan ekonomik hareketliliklerin, bireyin turizm davranışını etkileyeceği söylenebilir.

Yapılan bir çalışmada, bireylerin satın alma karar ve davranışlarını etkileyen birçok unsurun olduğu, ancak söz konusu unsurların başında ekonomik faktörlerin geldiği tespit edilmiştir (Kim ve Gupta, 2009: 484). Engelli bireylerin, diğer bireylerden farklı olarak gereksinim duydukları düzenlemeler dolayısıyla, seyahate katılma maliyeti normal bireye oranla %30 ile %200 arasında daha fazladır (Avcıkurt, 2009:140). Bu durum, engelli bireylerin turizme katılmalarına yönelik devlet desteğinin gerekliliğini açıkça göstermektedir.

Bireyin temel gereksinimlerini karşıladıktan sonra, turizm faaliyetlerine katılması ve turizm davranışını gösterebilmesi konusunda ekonomik unsurların oldukça önemli bir yeri olduğu görülmektedir. Engelli bireylerin beklenti ve gereksinimlerinde farklılıklar olacağı ve bazı düzenlemelerin gerekliliği de göz önüne alındığında, ekonomik durumun öneminin bir kat daha arttığı ifade edilebilir.

2.3.4.Psikolojik unsurlar

Bireysel, sosyal ve ekonomik unsurların etkisi bir yana, turizm davranışlarının, bireylerin psikolojik özelliklerinin etkisi altında şekillendiği bir gerçektir. Turizm davranışını etkileyen psikolojik unsurlar genel olarak motivasyon, algılama, öğrenme, tutum ve benzeri şekilde ele alınabilir.

Motivasyon: Motivasyon kelimesinin Latince “Movere” kelimesinden geldiği ve kelime anlamının etki altına almak, harekete geçirmek, teşvik etmek ve benzeri olduğu belirtilmektedir (Cömert ve Durmaz, 2006: 357). Motivasyonun temeli olan güdüler ise, bireylerin turizm davranışlarını ortaya çıkaran ve onları gereksinimleri doğrultusunda harekete geçiren güçlerdir (Hacıoğlu Deniz, 2011: 254). Hacıoğlu Deniz’in ifade ettiğine göre (2011: 254); satın alınan ürün veya hizmetle birlikte tatmin edilen güdüler üreticiler tarafından belirlenerek, tüketicilerin güdülerine yönelik bastırılmış veya farkında olmadıkları satın alma güdülerini harekete geçirmek mümkün olabilmektedir.

Engelli bireylerin turizm konusundaki motivasyonlarının da, turizm alanlarındaki koşullar nedeniyle geri planda kaldığını söylemek mümkündür. Hatta engelli bireyler, düzenlemelerin olmaması ya da yetersizliği nedeniyle, öncelikle yaşam içinde temel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmakta, turizm faaliyetlerine yönelik talepleri bu açıdan daha zayıf kalmaktadır.

Algılama: Günlük yaşamda karşılaşılan olayları ve kişilerin davranışlarını açıklama, diğer bireylerin güdü ve inançları hakkında bilgi sahibi olma isteği, çevreden haberdar olma düşüncesiyle beraber gelmektedir. Sosyal psikolojide ele alınan sosyal biliş ve sosyal algı kavramlarıyla da bu durum açıklanmaya çalışılmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2013). Algılama, insanların beş duyusu ile çevrelerini anlamaya çalışma süreci olarak da ifade edilmektedir (Koç, 2015: 105).

Genel anlamda algılama, bireylerin iç dünyaları ve çevrelerinden haberdar olmaları ve bunlara anlam vermeleri şeklinde ifade edilebilir. Algılamanın; çevrenin, insanların, nesnelerin, kokuların, tatların, seslerin, hareketlerin veya renklerin gözlemlemesiyle ilgili olduğu bilinmektedir. Daha genel bir ifadeyle, algılamanın dış dünyadaki soyut ve somut nesnelere ilişkin olarak alınan duyuların yorumlanması ve anlamlı hale getirilmesi süreci olduğu belirtilmektedir (Güleç, 2006: 140).

Bireylerin algılama durumunun, gereksinimlerini, güdülerini, davranışlarını ve tutumlarını etkileyeceği ve turizm davranışını yönlendireceği açıkça görülmektedir. Engelli bireylerin çevresine ve çevresinde gelişen olaylara yönelik algılarının, davranışlarını etkilemesinin yanısıra turizm faaliyetlerine olan bakış açılarını da etkileyeceği göz ardı edilmemelidir.

Tutum: Tüketici davranışı denilince, bireylerin tutumlarının bir sonucu olarak hayata geçirdikleri satın alma veya bir ürünü, hizmeti, bir markayı, mağazayı tercih etmeleri şeklinde anlaşılmaktadır (Aracıoğlu ve Tatlıdil, 2009: 437). Bireylerin oluşturdukları tutumların, turizm kararlarını doğrudan etkileyeceği düşünülebilir. Tutum, bireyin bir nesneye yönelik düşünce, duygu ve davranışlarını şekillendiren bir ön eğilim olarak da tanımlanmaktadır (İnceoğlu, 2010: 13).

Engelli bireylerin, daha rahat ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılabilmesi düzenlemelerin yetersizliği nedeniyle her zaman mümkün olamamaktadır. Bu anlamda, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı, belirli işletmeleri ya da belirli turizm alanlarını tercih etmeleri ve farklı tutumlar geliştirmeleri söz konusu olacaktır.

Öğrenme: İnsan davranışlarının yönlendirilmesinde öğrenme sürecinin önemli bir yeri olduğu söylenebilir. Psikologlara göre, bireylerin psikolojik varlığı ve özelliği, çoğunlukla, öğrenme sürecinde elde edilen deneyimlerle belirlenmektedir (Cömert ve Durmaz, 2006: 358). Bir bilgiyi veya bir beceriyi öğrenen bireyin davranışlarında belirli bir değişme olması sebebiyle, öğrenme bir davranış değişikliği olarak görülmektedir (Güleç, 2006: 141).

Engelli bireylerin turizme katılımında öğrenmenin önemli rolü olduğu açıktır. Turizm faaliyetleri veya var olan düzenlemeler hakkında yeterince bilgi sahibi olan engelli bireyler, yapabilirliklerinin farkına varacak ve daha aktif bir katılım davranışı gösterebilecektir.

2.4. Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Beklentileri

Dünyadaki engelli birey sayısının fazlalığı ve genellikle engelli bireylerin bireysel seyahat yerine yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde, engelli turizminin, turizm işletmeleri için çok değerli ve özel bir pazar konumunda olduğunu söylemek mümkündür (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 55).

Engelli bireylerin turizme katılımıyla oluşacak engelli turizm pazarının, dünya genelinde hızla gelişen bir pazar konumunu alacağı açıkça görülen bir gerçektir.

Bireylerin turizme katılıma yönelik beklentilerinin oluşumunda, toplumsal ve kültürel değer yargılarının yanı sıra destinasyonun turizm imajının da etkili olduğu belirtilmektedir (Orel ve Memmedov, 2003: 140). Buna göre, farklı kültürel değerlere sahip turistlerin, hizmet konusundaki algıları ve tatilden beklentileri de farklı olmaktadır. Hiç kuşkusuz toplum içinde ve sosyal hayata katılım sürecinde, engelli bireylerin diğer bireylere göre daha farklı gereksinim ve beklentileri olacaktır. Herkes gibi engelli bireylerin de rahat koşullarda, hareketleri kısıtlanmadan sosyalleşebilmesi için, söz konusu gereksinim ve beklentilerin öğrenilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Turizm faaliyetlerinin de sosyal faaliyetler içinde önemli bir yere sahip olduğu düşünülürse, turizme katılım açısından engelli bireylerin gereksinim ve beklentilerinin öğrenilerek, gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesinin de önem taşıdığı ifade edilebilir.

Bireylerin turizme katılımda beklentileri veya daha yalın bir ifadeyle turist beklentileri konusunda, kısıtlı olmakla beraber çeşitli çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Çalışmalarda genellikle, hizmet işletmelerinin müşteri beklentilerine yönelik bakış açıları ve yapılması gerekenler, bireylerin beklentileri konusunda önemle üzerinde durulması gereken temel faktörler ve bireyin özellikleri doğrultusunda farklılık gösteren beklenti şekilleri ele alınmıştır (Gwinner, Gremler ve Bitner, 1998; Parasuraman vd., 1991; Kotler, 1984; Swarbrooke ve Horner, 2004; Sheng ve Chen, 2012; Sav Canseven ve Genç, 2016).

Hizmet işletmelerinin müşterileriyle uzun dönemli ilişkilerinde yararlı olacak faktörleri inceleyen bir çalışmaya göre; üç temel ve faydalı faktör bulunmakta ve bunlar güven verilmesi, sosyalleşme ve özel ilgi sunabilmek olarak sıralanmaktadır. Güven oluşumunun temel faktörleri ise, kaygıların giderilmesi, hizmet sağlayıcılara inancın oluşması, risk kaygısının azaltılması ve müşterilerin beklentilerinin neler olduğunun bilinmesi olarak ortaya konulmuştur (Gwinner, Gremler ve Bitner, 1998). Hizmet işletmeleri açısından yararlı bulunan temel faktörler arasındaki beklenti konusunda Parasuraman vd. (1991) yaptıkları çalışma ile, müşteri beklentilerini

belirleyen faktörleri, geçmiş deneyimler, reklam, kulaktan kulağa iletişim ve fiyat bilgisi olmak üzere dört temel başlık altında toplamışlardır.

Kotler (1984: 88) tarafından yapılan araştırmalara göre; Amerikalılar, eğlenmek, iyi zaman geçirmek ve anı yaşamak istemektedirler. Geleceğin belirsizliğe sahip olması nedeniyle, yaşanan an içinde elde edebilecekleri neşe ve eğlenceyi yarına bırakma görüşünden uzak durmaktadırlar. Bu açıdan, “şimdi uç sonra öde” ilkesine göre seyahate çıkmayı ya da pahalı bir yata sahip olmak için büyük bir borcun altına girmeyi kendilerinden uzak tutmaktadırlar. Söz konusu çalışmanın sonuçlarına göre, Amerikan kültürü, genç kalmanın ve yaşamın tadını çıkarmanın üzerinde önemle durmakta, turizme katılımda restoranda yemek yemek, farklı iklimlerde tatillerini geçirmek, parayı özgürce harcamak ve konfor içinde yaşamak gibi beklentilere sahiptirler.

Turistik tüketici davranışı ve turist beklentilerini inceleyen bir çalışma kapsamında, bireyci eğilim gösteren batı ekonomileri ile daha çok toplumcu eğilim gösteren doğu ekonomileri arasında çeşitli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (Swarbrooke ve Horner, 2004: 220). Bu farklılıkların, özellikle uluslararası faaliyet gösteren konaklama işletmeleri ve diğer turizm işletmeleri açısından büyük önem taşıdığı da çalışmada vurgulanmaktadır.

Kuşadası ve Didim’ deki üniversite öğrencilerinin yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan hizmetlerle ilgili beklentileri üzerine gerçekleştirilen hizmet kalitesi araştırması sonucunda, 204 kullanılabilir ankete ulaşılmıştır (Biçici ve Hançer, 2008). Araştırma sonuçları, öğrenci beklentilerinin, yiyecek-içecek işletmelerinin çeşidine ve öğrencilerin bulundukları sınıfların düzeyine göre farklılık göstermekte olduğunu, ancak yemek yeme sıklığına, cinsiyete ve yiyecek-içecek işletmelerini tercih nedenlerine göre herhangi bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur.

Sheng ve Chen (2012) ise, müze ziyaretçilerinin deneyim beklentilerini incelemek üzere yaptıkları çalışmada, 425 ziyaretçi ile araştırmalarını gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre; bireyin deneyimine ilişkin beklentiler; rahatlık ve eğlenme, kültürel eğlence, kişisel özdeşim kurma, tarihsel hatırlatıcılık ve kaçış başlıkları olarak belirlenmiştir. Bulgular arasında yer alan ve ziyaretçilerin müze deneyimlerine ilişkin beklentilerine yönelik diğer önemli durumu ise, ziyaretçilerin

yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları ve gelir düzeyleri doğrultusunda beklentilerinde ortaya çıkan farklılıklar oluşturmaktadır.

Müşteri beklentileri ve memnuniyetinin stratejik planlama açısından değerlendirilmesi amacıyla yapılan başka bir çalışmada, Afyonkarahisar'daki 4 adet 5 yıldızlı termal otellere gelen yerli müşteriler ile otel üst yönetim kademesinde görev yapan yönetici ve/veya sahipleri araştırma kapsamına dahil edilmiştir (Sav Canseven ve Genç, 2016). Araştırma sonuçlarına göre; otellerde müşteri memnuniyet ve beklentileri ile stratejik planlama boyutları düzeylerinin birbirine paralellik gösterdiği, bu açıdan da stratejik planlama uygulamalarını yeterli düzeyde uygulamayan oteller için müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin de yeterli düzeyde olamayacağı yargısına ulaşılmıştır.

Engelli bireylerin turizme katılımını kolaylaştırmak ve arttırmak amacıyla çalışmalar yapan kuruluşlar da bulunmakta veya bu yönde gelişmeler yaşanmaktadır. Amerika nüfusu içinde önemli bir yere sahip olan engellilere yönelik önemli sivil toplum kuruluşlarından biri “Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği (SATH)” olarak bilinmektedir. Dernek, özellikle engelli bireylerin turizme katılımını teşvik etme yolunda çalışmalar yapmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu 2003b: 8). Türkiye’de de devlet tarafından kurulan ya da gönüllü olarak çalışmalar yapan çeşitli engelli kuruluşları bulunmakla birlikte, turizm alanında çalışmaların henüz çok da yeterli olmadığı görülmektedir.

Kızıldaş’a göre (2012: 64); engelli bireyler kendileri için, başka bir ifadeyle kendi gereksinim ve beklentileri için düşünmek konusunda, diğer bireylerden daha az yetenekli değildirler. Engelli bireylerin gereksinim ve beklentileri hususunda kendilerinin karar veremeyeceği düşünülerek gerçekleştirilen yaklaşımlar, kırıncı veya rahatsız edici olabilir. Turizm işletmeleri, yöneticileri ve diğer kuruluşların, engelli bireylerin gereksinim ve beklentilerini, doğrudan kendilerinden öğrenerek çalışmalar gerçekleştirmeleri, daha doğru sonuçlar elde edilmesi açısından önem taşımaktadır.

2.4.1.Konaklama işletmelerinden beklentiler

Bir yerin ziyaret edilmesine yönelik tercihi, o yerdeki konaklama imkanlarının durumu doğrudan etkilemektedir (Akat, 2008: 85). Herkes gibi engelli bireyler de,

ziyaret etmeyi düşündükleri yerlerin öncelikli olarak konaklama gereksinimlerine yönelik durumunu, oraya gitmeden önce değerlendireceklerdir.

Konaklama işletmeciliğinin temel hedefi, bireylerin gereksinimlerini karşılayarak, onlara memnun edici hizmetin verilmesini sağlamak olarak ifade edilmektedir (Bulut, 2011: 392). Söz konusu açıklamayı temel alarak, engelli bireylerin gereksinimleri göz önünde bulundurularak yapılan düzenlemelerin de, konaklama işletmeciliğinin temel amaçlarından olmasının önemini belirtmek gerekmektedir.

Engelli bireyler, otel veya tatil köyü gibi konaklama işletmelerinde, konaklamaları esnasında rahat hareket edebilmeleri için, öncelikle bazı fiziksel ve mekânsal düzenlemelere ihtiyaç duyabilmektedir. Bireysel hareketin daha rahat olması amacıyla, tesislerin girişi, resepsiyon alanı, tuvalet, banyo, havuz ve deniz girişleri ile genel alanlardaki bazı düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b: 14). Tesislere giriş aşamasında park yeri, otel girişi ve kapılar engelli bireylerin zorluklarla karşılaşabileceği yapılardan bazılarıdır. Engelli bireylerin tesis girişinden hemen sonra karşılaşacağı alan ise resepsiyon alanı olacaktır. Burada bekleme alanları, resepsiyon deski ve telefonlara erişebilirlik gibi konularda, engelli bireylerin hareketini kolaylaştıracak düzenlemelerin yapılması bir gerekliliktir. Ayrıca belirtilmesi gereken önemli bir nokta da, söz konusu düzenlemelerin engellilik durumlarının her birine göre düzenlenmesi gerekliliğidir. Görme ve işitme engelli bireyler için yapılması gereken hissedilebilir yüzeyler, görüntülü, sesli veya titreşimli uyarı sistemleri gibi düzenlemeler de göz ardı edilmemelidir.

Konaklama işletmeleri için söz konusu yapısal düzenlemeler daha geniş bir şekilde ele alınacak olursa, engelli bireylerin beklentileri doğrultusunda yapılacak düzenlemelerin, genel yapıyı bozmadan rahatlıkla yapılması mümkün düzenlemeler olduğu görülecektir (Tozlu, 2012):

Park yeri: Konaklama işletmelerinin park yerlerinde, engellilerin kullandıkları araçlar için özel olarak yer ayrılmalıdır. Park alanına engelli bireyler dışında park etmek isteyen kişileri engellemek üzere uyarıda bulunulması gerekebilir.

Otel girişi: Engelli bireyin aracını park ettikten sonra otel girişine kadar takip ettiği giriş güzergahında, herhangi bir yardım almadan otele erişebilmesi, bireyin turizm

faaliyetinin sorunsuz başlaması için temel teşkil etmektedir. Bunun için giriş güzergahının çok uzun olmaması tercih edilmekle birlikte (STGM, 2013), yüzeyde engellilerin rahat hareketini sınırlandırabilecek bank, çiçeklik gibi yapıların kaldırılması veya uygun mesafeye çekilmesi doğru olacaktır. Eşiksiz otel girişleri, rampa düzeninin bulunması veya yardım ihtiyaç duyulduğunda hazır bulunan bir destek personelinin olması da engelli bireylerin hareketlerinin kolaylaşması açısından önem taşımaktadır.

Kapılar: Giriş kapısının engelli bireyin hareketini sınırlandırmaması için, cam malzeme kullanılmaması, kullanılması zorunlu durumlarda ise kapı camının kırılmaz özellikte olması gerekmektedir. Kapı genişliklerinin, tekerlekli sandalyenin geçebileceği mesafeye göre yapılandırılmış olması, yaylı kapıların ise engelli bireylere yönelik yapılar içinde kesinlikle yer almaması gerekmektedir (Atala, 1999: 56).

Bekleme alanları: Bekleme alanlarında engelli bireylerin zaman geçirebilmesi için yer ayrılması uygun olacaktır. Ayrılan bu yerlerin tekerlekli sandalye ile rahat hareket edilebilecek şekilde düzenlenmiş olması, engelli bireylerin karşısındaki bazı hareket güçlüklerini ortadan kaldırabilir.

Bekleme salonlarında bulunan diz seviyesi ve diz seviyesi altına denk gelecek yükseklikte bulunan sehpa veya gazetelik türü eşyalar hem görme, hem de bedensel engelli bireyler için tehlike oluşturabilir. Ayrıca, bu alanda görme engellilerin hareketini kolaylaştırmak amacıyla, renkler, yer kaplamalı ve işaretlerle kolay algılanabilen bir yapı düzenlemesine gidilebilir (Yörük 2003: 84).

Resepsiyon deski: Resepsiyon, engelli bireylerin giriş kapısından konaklama yapacağı binaya girişinden sonra, kolayca görülebilecek bir yerde bulunmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan engellilerin resepsiyon deskine yaklaşabilmesi için gerekli alan bırakılmalı, deskin yüksekliği de ulaşılabilir olmalıdır. Ayrıca, görme engellilerin algılamasını kolaylaştırmak amacıyla da resepsiyon ve lobide zıt renkler kullanılabilir (Yörük, 2003: 81).

Telefonlar: Konaklama işletmesinde engelli bireylerin kullanımına uygun, en az bir genel telefonun bulunması gerekmektedir. Bu telefonun tekerlekli sandalye kullanıcılarının ulaşabileceği bir konumda ve yükseklikte olması sağlanmalıdır

(Artar ve Karabacakoglu, 2003b: 16). Telefonların işitme veya görme engellilere yönelik düzenlemelerinin olması da yerinde bir uygulama olacaktır.

Koridorlar: Koridorlar bina içindeki geçişleri sağlayan yapılardır ve engellilerin bina içinde rahat hareket etmesini sağlayacak önemli yapılardan biridir. Koridorlarda mesafe aralıkları, genişlikler ve kullanılan malzemeler önem taşımaktadır. Mesafe uzunluğu fazla ise engelli bireylerin dinlenebilmesi amacıyla dinlenme alanları yapılması gerekebilir. Görme engelliler için ise koridorlarda belirli aralıklarla işaretler bulundurulmalıdır. Koridorların sağında ve solunda hareketi sınırlandırabilecek ve birey için tehlike oluşturabilecek saksı, heykel vb. malzemeler bulunmaması gerekir (Atala, 1999: 57).

Merdivenler: Engelli bireylerin daha rahat hareket edebilmelerini sağlamak üzere, merdiven kenarları zıt renklerle belirgin duruma getirilmeli, merdiven yükseklik ve derinlik ölçüleri engellilerin kullanabileceği ölçülerde olmalıdır.

Taban ve Duvar Yüzeyleri: Bina içinde tavan, duvar ve tabanlarda göz kamaştırıcı parlaklıkların ve tabandaki döşemelerin karmaşık olmamasına, ıslak veya kuruyken kaygan zemin oluşmamasına dikkat edilmelidir. Taban ve duvar yüzeyleri açısından dikkat edilmesi gereken başka bir husus ise, seviyelerde beklenmedik değişikliklerden kaçınılması, alçak tavan ve doku gibi yapı değişiklikleri durumunda uyarılar konulması gerektiğidir (STGM, 2013).

Asansörler: Engelli bireyler asansör kapısına kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşabilmeli, asansörlerde bulunan kumanda düğmeleri tekerlekli sandalye kullanan engellilerin uzanabileceği yükseklikte bulunmalıdır (STGM, 2013).

Tuvaletler: Engellilerin bireysel olarak, kendi yetenekleriyle kullanmak istedikleri alanlardan olan tuvaletlerin, bina içinde bireylerin bu istekleri göz önüne alınarak tasarlanması yerinde olacaktır (Atala, 1999: 59). Tuvalet oturaklarının sağlam olması ve el yıkama yerleri için de paslanmaz çelik kullanılması önemlidir. Tuvaletlerde kullanılan malzemenin seramik ya da porselen olmasının tercih edilmesinin yanı sıra, tuvalet kabini içinde engelli bireyin bastonunu koyabileceği şekilde askı kancaları da bulunmalıdır (STGM, 2013).

Oda ve Oda İçi Mobilyalar: Konaklama işletmesinde engelli bireylere yönelik düzenlenmiş odalardaki kaplama malzemeler ve oda içi elemanların bireyin hareket

yeteneğini kısıtlamayacak biçimde olması gerekmekte, diğer yandan engelli bireyin kullanımında olan alanlardaki yükseklikler bireyin erişebileceği nitelikte olmalıdır (Atala, 1999: 60).

Banyo: Banyonun tekerlekli sandalyenin girebileceği ve hareket edebileceği şekilde planlanmasının, engelli bireyin konaklama yaptığı odada hareket kısıtlarını aza indireceği söylenebilir. Ayrıca, engelli bireylerin destek almak istemeleri sonucu tutunma ya da yaslanma ihtimali doğrultusunda, kullanılan malzemenin sağlam ve güvenilir olması oldukça önem taşımaktadır.

Konaklama işletmelerinde bulunan fiziksel engeller, farklı engel gruplarının seyahat olanaklarını olumsuz yönde etkileyebilir. Yapı tasarımı oluşturulurken, farklı çeşitte engel gruplarının ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması bu anlamda önemli taşımaktadır. Pehlivanoğlu da (2012: 28) hareket, görme, işitme bozuklukları ve öğrenme güçlüğü çeken bireylerin sahip olduğu yetenekler ve seyahat konusunda gereksinimlerinin farklı olduğundan söz etmektedir. Yapının engellilere uygun olarak tasarlanmasının mimari proje aşamasında düşünülmesinin gerekli bir durum olduğunu ifade etmektedir. Mimari proje aşamasında yapılan düzenlemelerin, işletmeye daha az maliyet getireceği de öngörülmektedir.

Konaklama işletmesine gelen engelli bireyler, kendilerine, otel misafirlerine karşı olan genel tutum ile davranılmasını beklemekte, restoranlar, havuzlar ve benzeri alanlara rahatça ulaşabilmeyi istemektedirler (Tantawy vd., 2004: 99). Engellilere yönelik düzenlemelerde karşılaşılan sıkıntının kaynağı, genel olarak engelli bireyin gereksinimleri konusunda yeterli bilgi ve deneyim sahibi olunmaması olarak görülebilir. Engelli bireylerin kullanımı için oda ve oda içi düzenlemeler gerekirken, söz konusu düzenlemelere sahip odalar diğer misafirler tarafından da rahatlıkla ve herhangi bir kısıtla karşılaşmadan kullanılabilir. Yapılan küçük düzenlemelerle otellerde kısıtlamaların olmadığı bir ortama sahip olunacağı açıktır.

2.4.2. Seyahat işletmelerinden beklentiler

Turizmde çalışanların davranışları dahil olmak üzere, sosyal nitelikli kısıtlar engelli bireyleri seyahat etmekten alıkoymamalıdır (McKercher vd., 2003:468). Her birey turizm faaliyetlerine katılım sürecine girdiğinde, engelsiz, kısıtlamalardan ve güçlüklerden arındırılmış bir seyahat isteği içinde olacaktır. Seyahat işletmelerinin

amaçlarından birisi de, engeli bulunan veya bulunmayan tüm bireylerin seyahatlerini kolaylaştırmaktır.

Seyahat işletmelerinin tur düzenleme, paket tur satışı, bilet satışı, bilgi sağlama gibi bazı genel hizmetlerin yanında, teknolojik gelişmelerle birlikte farklı alanlara da yönelme durumu olmaktadır. Gelişmelerin, seyahat işletmeleri için uzmanlaşabilme ve daha özel alanlara yönelebilmek fırsatı oluşturduğu açıktır. Öztürk ve Yaylı'ya göre (2004: 2); seyahat işletmelerinin başarılı olabilmesi misafirlerin beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme derecelerine bağlı olmaktadır. Sosyal koşullar değerlendirildiğinde ise; seyahat işletmelerinin engelli bireyler için seyahat ürünleri konusunda bilgi alma ve ürün satın almada önemli bir kaynak olduğu görülmektedir.

Engelli bireyler ve birlikte seyahat ettikleri bireylerin tam katılımlarını engelleyen pek çok pratik ve sosyal engel bulunmaktadır (Yau vd., 2004). Seyahat kısıtları ile engelli bireylerin seyahate katılma istekleri arasında doğrudan olumsuz bir ilişki olduğundan söz edilmekte; engelli bireylerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımlarını arttırmak için söz konusu kısıtların ortadan kaldırılması gerekmektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992; Israeli, 2002; McKercher vd., 2003).

Açıklamalar doğrultusunda seyahat işletmelerinin, engelsiz bir turizm anlayışı benimsemesi ve öncelikli olarak engelsiz seyahate yönelik çalışmalar yapması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Engelli bireylerin ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alındığında, insanlara engelsiz bir seyahat sağlayabilmek üzere seyahat işletmelerinin yapması gereken bazı düzenleme ve uygulamalara yönelik açıklamalar bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu 2003b: 13'ten aktaran TÜRSAB Raporu):

- Seyahat işletmeleri hizmet verdikleri alanlarda ve özellikle girişlerde, engelli bireylerin hareketlerini kolaylaştıracak düzenlemeleri gerçekleştirmeli, tekerlekli sandalye kullanıcılarının hareketini kısıtlayıcı düzenlemelerden kaçınılmalıdır.
- Turizm faaliyetlerinde kullanılan tanıtım araçlarında, engelli bireylerin yararlanabileceği hizmet ve olanaklar açık, net bir şekilde ve kolaylıkla anlaşılabilir sembollerle ifade edilmelidir.

- Engelli bireylerin turizme katılım amacıyla gidecekleri yerlerde bulunan hizmetler listelendirilmeli, engellilerin ihtiyaç duyabileceği hizmet ve araçların durumu hakkında bilgi verilmelidir.

- Seyahat işletmesinde rezervasyon yapan personelin engelli bireylere olan yaklaşımı ilk aşamada herkese olan yaklaşımla aynı düzeyde ve şekilde olmalı, fakat seyahat esnasında bireyin sahip olduğu engel dolayısıyla ihtiyaçları ve önemli olabilecek bilgiler özel bir bilgi formuna kaydedilmelidir.

Engelli bireylerin seyahatleri esnasında, engel türüne uygun nitelikte kendilerine sunulacak hizmetlerin (tuvalet, otel odası, asansör, ulaşım vb.) varlığından haberdar olmak istemeleri olağan bir durumdur. Vignuda'nın (2001: 5) ifadesiyle söz konusu düzenlemeler, engellilerin özel ihtiyaçları konusunda hizmet sunan seyahat işletmeleri olmadan yapılamaz. Seyahat işletmeleri; engelsiz bir seyahat sunma açısından, turizm faaliyetlerinde diğer gerekli düzenlemelere yönelik çalışmalar ile ilk aşamayı oluşturmaktadır.

2.4.3.Ulaştırma işletmelerinden beklentiler

Her bireyin yaşamında bağımsız hareket edebilme gereksinimi ve hakkı bulunmaktadır. Engelli bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri fiziksel çevrenin engel durumlarına uygun olmaması, onların yaşam kalitelerini düşürür ve bireysel hareketlerini kısıtlayarak gereksinimlerini karşılamakta güçlüklerle karşılaşmalarına neden olur. Sahip olunan bir engel nedeniyle karşılaşılan kısıtların en aza indirilebilmesi, engelli bireylerin yasal haklarından haberdar olarak, bunları kullanabilmeleri ile mümkün olacak ve bununla birlikte yaşam kalitelerinin de yükselmesi mümkün olabilecektir.

Engelli bireylerin kentsel yaşama katılım sürecindeki gereksinimleri, bir engeli bulunmayan bireylere göre farklılık göstermekle birlikte, benzerlikleri olduğu da görülmektedir. Geniş bir kitleyi oluşturan engelli bireyleri, toplumun ayrı bir kesimi olarak değerlendirmek yerine, bütünün bir parçası olarak algılayabilmek ve yaşamsal faaliyetlere olanak sağlayabilmek amacıyla, her bireyin fiziksel çevreye ulaşılabilirliğini sağlamak gerekmektedir (Öztürk, 2011: 26).

Ulaşılabilirlik kavramı ile, bireylerin durumuna bakılmaksızın, çevre ve mekanların toplumda yaşayan herkes için açık, erişilebilir ve kullanılabilir olması ifade edilmektedir (Öngören vd. 2007: 54). Bireylerin, istediği yere ve hizmete kısıtlarla karşılaşmadan, bağımsız ve güvenli bir şekilde ulaşabilmesi ve kullanımını gerçekleştirebilmesi önemli bir konudur. Ulaşılabilirlik olgusu turizm faaliyetine yönelik olarak değerlendirildiğinde ise, ziyaretçilerin memnuniyeti, ziyaretçi sayısının arttırılabilmesi, olumlu bir imajın oluşturulabilmesi, maliyetlerin faydaya dönüşmesinin sağlanabilmesi ve istihdamın arttırılabilmesi gibi sonuçların elde edilmesi açısından önem taşımaktadır.

Engelli bireylerin seyahat sürecinde karşılaştıkları kısıtlardan bazılarının; tarihi mekanlar, konaklama işletmelerine ulaşım konusunda karşılaşılan sorunlar vb. olduğu ifade edilmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2004: 4). Her alanda olduğu gibi ulaşım açısından da farklı engel gruplarının farklı gereksinimleri olacağı açıktır. Ulaşımda görme engelli bireyler için trafik sinyalizasyon sisteminde sesli uyarılması; yollarda, geçitlerde, kaldırımlarda bastonla dokunulduğunda ayırt edilebilen hissedilebilir yüzeylerin bulunması (Bakırcı, 2011: 310), bedensel engelli bireyler için rampaların olması, yerdeki döşeme taşlarının takılmaya sebep olacak nitelikte olmaması vb. gerekmektedir. Ayrıca, engelli bireyler kadar herkesi etkileyebilecek özellikte, yollarda, kaldırımlarda ve geçitlerde bireylerin hareketlerini kısıtlayıcı veya engelleyici unsurların bulunmaması da gerekmektedir.

Ulaşım ve ulaşılabilirlik açısından önemli olan, tamamen engelli bireylere ayrılmış ve sadece onlara özgü bir çevre oluşturmak değil; genç, yaşlı, engelli ve toplumun tüm kesimlerindeki bireylerin kolayca ulaşabileceği bir çevre oluşturmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 58). Bu açıdan engelli bireylerin ulaştırma işletmelerinden beklentileri de düşünüldüğünde, ulaşılabilirlik hakkı doğrultusunda tüm bireylerin gereksinimleriyle ortak bir nitelik taşımaktadır.

2.4.4.Yiyecek-içecek işletmelerinden beklentiler

Engelli bireylerin yeme-içme işletmeleri binalarına ulaşabilmeleri veya giriş aşaması dahil olmak üzere, bina içi alanlarda rahat hareket edebilmeleri için yapılacak düzenlemeler sayesinde, turizme katılımları açısından olumlu bir etki oluşacağı

söylenbilir. Engelli bireylerin engel çeşitlerine göre, yeme-içme işletmelerinde de farklı gereksinimlere sahip olacağı göz ardı edilmemelidir.

Engelli bireylerin, yeme-içme işletmelerindeki farklı gereksinimleri Artar ve Karabacakoglu (2003b: 11-16) tarafından ele alınmıştır. Buna göre; bar, restoran masaları veya yiyeceklerin sunulduğu tezgahların özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları açısından kullanımının kolaylaştırılması için, uygun mesafe aralıklarına sahip olması ve sabit sandalyeli yapıda olmaması gerekmektedir. Masa ve yiyeceklerin sunulduğu diğer tezgah türü alanlarda bulunan boşlukların en az 68.5cm yüksekliğinde, 48.5cm derinliğinde ve 76cm genişliğinde olması, engelli bireylerin hareket alanı açısından uygun niteliktedir. Görme engelli bireylere yönelik olarak, masalarda yeme-içme amaçlı kullanım alanlarında renk zıtlığı kullanılması, renkli bardak türü malzemelerin, iki taraflı sapı olan fincanların kullanılması görmeyi kolaylaştırabilir. Menülerin, büyük ve kalın harfler kullanılarak basılması, daha özel olarak görme engelli alfabesi ile yazılmış menülerin bulundurulması da sağlanmalıdır. Aydınlatmanın da engelli bireylerin hareketlerini kısıtlamayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

Bağımsız ticari kuruluşlar olarak veya bir konaklama işletmesi bünyesinde hizmet verebilen yiyecek-içecek işletmelerinin, engelli bireylere yönelik düzenlemelere sahip olması önem taşımaktadır. Bu bağlamda Akat ise (2008: 88), konaklama işletmelerinin üç yıldızlı otel statüsünden itibaren, tesis içinde yiyecek-içecek işletmesinin bulundurmasının zorunluluğu üzerinde durmaktadır.

2.4.5.Yerel yönetimlerden beklentiler

Toplumsal yaşam içerisinde tüm bireylerin seyahat, alış veriş, boş zaman uğraşları, daha genel bir ifadeyle turizm faaliyetlerine katılım gibi birçok alanda yer alabileceği düşüncesi, son dönemlere kadar yeterince ilgi görmemiştir. Bu durumun sonucu olarak, turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer unsurların, engelli bireyler tarafından kullanımı oldukça kısıtlı kalmıştır (Tozlu, 2012: 46). Sürecin devamında ise, engelli bireylerin sosyal katılımını artırmaya yönelik yasal düzenleme ve uygulamaların artışı gözlenmektedir. Toplumsal yaşama katılım açısından öncelikli olarak, kamunun kullanımına açık binalarda ve genel alanlarda engelli bireylerin kullanımı sınırlılıklardan arındırılmaya çalışılmalıdır.

Kamu kullanımına açık binalarda, bireyin sahip olduğu engel türüne göre kullandığı yardımcı araç ve gereçlerle birlikte hareket edebileceği özellikte, sahanlık ve korkuluğa sahip rampa, asansör ve tuvalet gibi olanakların sağlanması gerekmektedir. Bu açıdan öncelikle bina içi kullanımını kolaylaştıracak bir asansör bulundurulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bir kattan fazla olan kamu kullanımına açık binalarda, engellilerin kullanımına uygun olacak standartlarda bir asansörün bulundurulması ve bu asansörün acil durum asansörü niteliği taşıması sağlanmalıdır (Koca, 2010: 14).

Toplu kullanıma açık alanlarda engelli bireylere yönelik düzenlenmiş otopark alanlarının, mümkünse yapı içinde bulunması ve asansöre yakın bir mesafede yer alması, bireyin karşılaşacağı zorlukları azaltabileceği gibi, engelli bireylere ayrılan otopark alanlarında renkli ve kaymayı önleyici döşeme malzemelerinin kullanılması da bireye kolaylık sağlayacaktır (Atala, 1999: 41).

Engelli bireylerin yaşamsal faaliyetleri içinde sıkıntı çektiği, önemli alanlardan biri de tuvaletler olmaktadır. Bireyin temel ihtiyaçlarından birini karşılayacağı alanlardan olan tuvaletlerin dar ve küçük olması, engelli bireyin hijyenik bakımını ve bu konuda bir refakatçiden yardım almasını zorlaştırmaktadır (Altınok ve Kars 2010: 108).

Yaşanan gelişmeler bir yana, birçok kamu alanı ve özel alanda engellilere yönelik işaretlemelere genel olarak pek fazla özen gösterilmediğini söylemek mümkündür (Tozlu, 2012: 77). Bu açıdan, diğer alanlarda olması gerektiği gibi bina girişlerinde, asansörlerde, tuvaletlerde, engelli araçlarına ayrılmış otopark alanlarında, bina içinde özel servis olanaklarının bulunduğu yerlerde gerekli işaretlemeler yapılmalıdır. İşaretin bulunmadığı durumlarda, açık ve net bir şekilde durumu belirtecek nitelikte bilgi verilmelidir (Omurilik Felçlileri Derneği, 2004).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

3.1. Araştırma Süreci

Bu başlık altında, araştırma konusunun ve alanının belirlenmesi, araştırmanın örnekleme, araştırmanın süreçsel olarak yazını, yarı yapılandırılmış araştırma sorularının alanyazınla bağlantılı oluşturulması ve araştırmanın bulgularına yer verilecektir.

3.1.1. Araştırma konusunun ve alanının belirlenmesi

Uluslararası turizm hareketlerinde yaşanan yüksek düzeydeki rekabet ortamı, makro düzeyde ülke ve mikro düzeyde şirket politikalarını daha çeşitli ürün ve pazar arayışına yönlendirmektedir. Bu bağlamda, engelli turizm pazarı da, uluslararası turizmde giderek artan bir şekilde kendine yer edinmektedir. Bu gelişme, ülkelerin ve turizm şirketlerinin söz konusu pazara yatırım yapmasını ve turizm stratejilerinde yer vermesini gerekli kılmaktadır. Durumun ticari boyutuna ek olarak, engelli bireylerin sosyalleşme, dinlenme, meraklarını giderme gibi sosyo-psikolojik ihtiyaçlarını karşılamalarının onlar için bir hak olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır. Bu açıdan, engelli bireylerin turizme katılımlarındaki motivasyon ve beklentilerinin anlaşılması ve engelsiz bir turizm için yapılması gerekenlerin, engelli bireylerin gözüyle değerlendirilmesi, tezin çalışma konusu olarak seçilmiştir.

Alanyazın incelendiğinde, örneklem olarak engelli bireylerin belirlendiği çalışmalarda, daha çok niceliksel/istatistiki ölçümler yapılarak sonuçlara ulaşılmakta olduğu görülmektedir (Akıncı ve Sönmez, 2015; Ayyıldız vd., 2014; Mesci vd., 2014; Öztürk ve Yaylı, 2004; Öztürk vd., 2008; Yaylı ve Öztürk, 2006; Zengin ve Eryılmaz, 2013). Bununla birlikte, engelli bireylerin turizm hareketlerine katılma doğrultusundaki motivasyon ve beklentilerini daha zengin içerikli bilgiler elde ederek ve bunu kendi görüşlerine başvurarak yapabilmek daha sağlıklı bulgulara ulaşmayı sağlayabilmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle elde edilecek araştırma bulguları ise, engelli turizmine yönelik politikalar ve stratejiler oluşturma konusunda daha sağlam ve uygulanabilir kararlar almayı beraberinde getirebilir.

Belirli bir alanda araştırma yapma girişiminde bulunulduğunda, araştırılacak konunun seçimi çalışmanın niteliğini ortaya koymada önemli bir ölçüt olarak görülmektedir. Engelli bireylerin turistik etkinliklere katılımında etkili olan motivasyon faktörlerinin ve beklentilerinin belirlenmeye çalışıldığı bu tez çalışmasının araştırma konusunun seçiminde ise, ilgili literatürde, özellikle ulusal yazında, daha fazla bilimsel çalışmanın yapılması gerektiği düşüncesi, araştırma konusunun sosyal bir sorun olarak kendini hissettirmesi, diğer yandan araştırmacı olarak mesleki deneyimlerim süresince yaptığım gözlemler ve ailemin sağlık alanında engellilere yönelik meslek icra etmelerinin etkili olduğu ifade edilebilir. Araştırmadan elde edilecek bulguların ve çözümlemelerin, engelli turizmi ile ilgili literatüre özgün katkısı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca, engelli bireylerin motivasyon ve beklentilerinin kendilerinden öğrenilmesinin, uygulamada da arz ve talep uyumu açısından faydalı olması mümkündür.

Araştırma alanının belirlenmesinde ise, ulusal ölçekte her herhangi bir bölge kısıtlamasında bulunulmamıştır. Bu doğrultuda, Türkiye'nin çeşitli şehirlerinde yaşayan engelli katılımcıların konuyla ilgili düşünce ve görüşlerine yer verilmek istenmiştir. Tez çalışmasında, araştırma sorularına yanıt bulabilmek üzere nitel bir araştırma yapılması planlanmıştır.

3.1.2. Araştırmanın yöntemi ve örnekleme

Tez araştırmasında veri toplama yöntemi olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel veriler ile gerçek olayların belgelenmesi, insanların söylediklerinin kaydedilmesi, davranışlarının incelenmesi ve yazılı belgelerin taranması yoluna gidilmektedir (Neuman, 2008: 233).

Veri toplama tekniği olarak ise, nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2008) görüşme tekniğini, belirlenmiş ve ciddi bir amaca yönelik yapılan, karşıdaki kişiye soru sorma yöntemi ile yanıtlar alınan, etkileşime dayalı bir iletişim sürecini ifade ettiğini belirtmektedir. Nitel araştırmalarda kullanılan görüşme ile, görüşülen bireylerin bakış açılarının ortaya konulması amacı güdülmektedir (Mil, 2007: 4). Görüşme tekniği, engelsiz bir turizme yönelik gerçekleştirilecek araştırmada deneyimler, tutumlar, düşünceler,

yorumlar, algı ve tepkiler gibi gözlenemeyenin ortaya çıkarılabilmesi açısından önem taşımaktadır (Yıldırım ve Şimşek 2008: 120).

Örnekleme, evrenden temsil edilebilir nitelik ve nicelikte, belirli bir ölçüde genelleme yapma imkanı tanıyan örnekler seçme olarak ifade edilmektedir (Arıkan, 2013: 16). Nicel araştırmalar için belli bir düzey genellemede bulunabilmek ölçüt olarak görülse de, bu durum nitel araştırmalar açısından söz konusu olmayabilir. Dolayısıyla nitel araştırmalarda, evreni yüksek düzeyde temsil edebilir örneklem ile çalışmanın yerine, konuyla ilgili yüksek düzeyde bilgi ve deneyim sahibi katılımcılara ulaşip derinlemesine, zengin içerikli bilgiler ve bulgular elde etme amaçlanmaktadır. Bu nedenle nitel araştırmalarda, rastlantısal olmayan (amaçlı) örneklem kullanılır (Kümbetoğlu, 2015: 97). Bu yaklaşım doğrultusunda, herhangi bir yerleşim bölgesi kısıtlamasına bağlı kalmaksızın, kartopu örnekleme (snowballing) tekniğinden yararlanılarak Türkiye'nin her bölgesinden olabilecek şekilde engelli katılımcılara ulaşılmaya çalışılmıştır. Kartopu örnekleme yöntemi ile araştırma için zengin bilgi kaynağı elde edilebilecek kişilerin belirlenmesi mümkün olmaktadır. Genellikle, konuyla ilgili yeterli düzeyde bilgi sahibi olan kişi veya kişilerin tespitiyle başlayan yöntemde, söz konusu kişilerle yapılan görüşme esnasında konuya yardımcı olabileceği düşünülen kişiler hakkında tavsiyeler alınmaktadır. Böylece araştırmacının elde edeceği isim veya durumlar kartopuna benzer bir şekilde büyümeye devam etmektedir. Belirli bir süre sonunda ise, araştırmacının görüşebileceği nitelikteki kişi sayısı azalacaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2008:139).

Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme formu üzerinde yapılmıştır. Görüşme formu, yazın taramasına bağlı olarak ve konu hakkında deneyimli olduğu bilinen iki ayrı uzmanın görüşlerinden yararlanılarak araştırmacı ve danışman tarafından geliştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler, belirli bir zamanda ve mekânda yapılması önceden planlanan görüşmeler şeklinde ifade edilmektedir (Kvale, 1996). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin daha esnek ve görüşme sonucunda ulaşılan bulguların zengin ve derinlemesine olmasına imkan sağlaması, bu tekniğin seçiminde etkili olmuştur (Kümbetoğlu, 2015: 75). Bu açıdan görüşmelerde ele alınan konular, tam anlamıyla standartlaştırılmış olmadığı gibi, tamamen serbest de bırakılmamıştır (Atkinson, 2007: 117; Kvale, 1996: 105).

Yarı yapılandırılmış görüşmelerin araştırmacıya zamanı etkin kullanma imkanı sağlaması mümkündür. Araştırmacı, yeterli bilgiyi katılımcıdan elde ettiği kanısına vardığında görüşmeyi sonlandırabilmektedir. Bir başka açıdan ise, yarı yapılandırılmış görüşmelerin uzun sürmesi ve buna bağlı olarak bireylerin zamanı kısıtlaması nedeniyle görüşmek istememeleri, görüşmecilerdeki katılımcıların seçilmesinde, “ulaşılabilirlik” ölçütünü de etkin bir konuma getirmiştir (bkz. Fontana ve Frey, 2000: 654; Kvale, 1996: 233; Silverman, 2001: 249).

Görüşmelerde katılımcılara saygı duyulması (Guillemin ve Gillam, 2004: 270), katılımcıların endişeli olup olmadıklarının değerlendirilmesi, sıkılıp sıkılmadıklarının anlaşılması gibi konular etik olarak dikkate alınmalıdır (Kvale 1996: 111). Bu araştırma özelinde gerçekleştirilen görüşmelerde de, katılımcıların engellilik durumundan kaynaklı hassasiyetleri göz önünde bulundurulmuş ve görüşmeler katılımcının bitirilmesini istediği zaman sonlandırılmıştır. Görüşmeler esnasında araştırma konusunun kapsamı dışına çıkıldığında bile katılımcının sözü olabildiğince kesilmemeye çalışılmıştır. Bu durum, görüşmelerin bir sohbet havasında gerçekleşmesine ve dolayısıyla, katılımcı görüşlerinin daha samimi olmasına olanak sağlayabilmiştir. Buna ek olarak, araştırma konusunun dışına çıkıldığı düşünüldüğü durumlarda katılımcıların birkaç cümle sonrasında ifade ettikleri konu kapsamında değerlendirilebilecek nitelikte olmuştur.

Yarı yapılandırılmış görüşme formunda, araştırma konusu doğrultusunda, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim, medeni, ekonomik durumu gibi demografik yapısını, engellilik durumunu, turistik deneyimlerini ve turizm hareketine katılmadaki beklentilerini ve motivasyonlarını belirleyebilmek için de sorular yöneltilmiştir. Ayrıca, görüşme sonunda ilave olarak, daha derin içerikli bilgi elde edebilmek amacıyla, katılımcılara “başka bir görüş ya da öneriniz” var mı şeklinde soru yöneltilmiştir. Bunlara ek olarak katılımcıların belirlenmesinde, turizme katılım deneyimi sahibi olmaları gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur.

Bu araştırma kapsamında belirlenen ölçütler neticesinde, farklı engellilik durumundaki 26 katılımcıya ulaşılmış ve görüşmeler gerçekleştirilmiştir (bkz. Tablo 2). Eylül-Aralık/2017 tarihleri arasında yapılan görüşmeler sürecinde, araştırmacı ve katılımcının ilk defa karşılaştığı durumlarda bazı katılımcılar istekli ve samimi

bilgiler vermişlerdir (King, 2004: 18-19; Kvale 1996: 35). Bu açıdan, çalışmaya katkı sağlayabilecek diğer kişiler konusundaki tavsiyeler araştırmacı tarafından dinlenmiş, diğer görüşmelerin de bu şekilde gerçekleşmesi sağlanmıştır.

3.1.3. Araştırmanın süreçsel olarak yazını

Araştırmanın süreçsel olarak yazını, “Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi” üzerine yürütülen yüksek lisans tez aşaması araştırmaları sürecinde gözlemlenen konu eksikliğinin belirlenmesi, doktora ders aşamasında seçilen konuya yönelik literatür okuması/araştırmasının yapılması ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle verilerin toplanması aşamalarından oluşmaktadır. Eisenhardt (1989) ve Layder (1998)’in belirttiği gibi, çalışmanın odaklandığı konular, yazın taraması ve toplanan verilerin etkileşimiyle şekillenmiştir.

Nitel araştırma süreci genel anlamda belirli başlıklar (hipotez, test etme, sonuç) altında toplanabilmektedir. Nitel araştırmalarda ise sürecin bu şekilde belirgin olduğunu söylemek uygun olmayabilir. Nitel araştırmalarda genel hatlarıyla, problemin belirlenmesi, veri kaynaklarını belirleme, veri toplama aracını oluşturma, veri toplama ve analiz/yorumlama aşamaları söz konusu olmaktadır. Ancak, bu aşamaların araştırma süreci içinde değişiklik göstermesi veya yeni aşamaların ortaya çıkması da mümkün olabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008:139; Kümbetoğlu, 2015: 37).

Nitel araştırmaların yapılandırılmış kuralları olan ve sınırları belli araştırmalar olarak ele alınması doğru görünmemektedir. Araştırmanın aşamaları sürecinde sabit bir sıranın izlenemeyeceğini vurgulayan Layder (2015: 60) da, araştırma sürecinin çoğunlukla birbirinden bağımsız olmayan ve birbiri içine geçmiş bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir. Bu açıdan, araştırma aşamaları, yani başlangıç ve bitiş gibi hususlar hakkında yorumda bulunmak çok da mümkün görünmemektedir.

Bu kapsamda, tez çalışması kapsamında yapılan araştırma sürecinde sınırları belirlenmiş aşamalar bulunmamaktadır. Araştırma sürecinde, incelenen mevcut alanyazındaki kavramlar ve kuramlar verileri tam anlamıyla etkilememiştir. Ortaya çıkarılan bulgular ise, alanyazındaki kavram ve kuramlardan tam anlamıyla bağımsız olarak ele alınmamıştır. Araştırma, ilgili konu, ilgili literatür ve elde edilen verilerin tümünün etkileşimiyle şekillenmiştir (Layder, 2015).

3.1.4. Çalışmada araştırmacının rolü

Nitel araştırmalarda araştırmacının rolünün oldukça önemli olduğunu söylemek yanlış olmaz. Mertens (1998)'e göre bunun temel nedeni, nitel araştırmada araştırmacının kendisinin de veri toplama aracı olarak görülmesi olarak gösterilebilir. Nitel araştırmacı, alanda bizzat zaman harcayan, katılımcılarla doğrudan iletişime geçen ve gereken durumlarda katılımcıların deneyimlerini yaşayan, alanda kazandığı bakış açısını ve deneyimleri toplanan verilerin analizinde kullanan kişi olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Yapılan çalışmalarda, bilginin kimin çıkarlarını yansıttığı veya kimin için üretildiğinin değerlendirilmesi kadar (Alvesson ve diğerleri, 2008: 480); araştırmacının araştırma konusu ve araştırma katılımcılarıyla olan ilişkileri gibi etmenlerin de belirtilmesi oldukça önem taşımaktadır (Patton, 1999: 1198). Bu bağlamda araştırma sürecinde; araştırma konusuyla araştırmacının ilişkisi, konuyla ilgili deneyimler (Maxey, 1999: 203; Patton, 1999: 1198), verilerin toplanma şekli, katılımcılarla olan ilişkiler, verilerin analiz edilme aşaması çalışmada açıkça belirtilerek (Bansal ve Corley, 2011: 236; Graebner, 2009: 440; Layder, 1998; Pratt, 2009), veri toplama ve sunulmasında katılımcılara karşı etik sorumluluklar bilinci çerçevesinde çalışmalar yürütülmüştür (Whitemore vd., 2001: 532).

Araştırmayla ilgili kaynaklara yakın olmak, araştırmayla ilgili kişilerle görüşmek, literatürü taramak ve araştırılan konuyu yakından tanıyarak anlamak nitel araştırmalarda önem taşıyan hususlardır (Kümbetoğlu, 2015: 29; Yıldırım ve Şimşek, 2008: 96). Nitel yöntemde araştırmacının, nicel yöntemdeki araştırmacıdan farklı bir role sahip olduğu gerçektir. Nitel araştırmada araştırmacı, nicel araştırmada olduğu gibi incelediği konuya yönelik çeşitli yöntemlerle bilgi toplayarak veriye dönüştüren, analizler yaparak raporlar oluşturan kişi olarak değerlendirilmemektedir (Kümbetoğlu, 2015). Bu yöntemde araştırmacı, araştırma sürecini alanda geçiren, katılımcılarla doğrudan iletişim veya etkileşim kurarak gerektiğinde bu kişilerle benzer deneyimler yaşayan, araştırma sürecinde kazandığı bakış açısını verilerin çözümlenmesinde kullanan kişi konumunda görülmektedir. Hatta araştırmacının rolü, nitel araştırmaları nicel araştırmadan ayıran özelliklerden biri olarak da ele alınmaktadır (Glesne, 2013: 11).

Nitel araştırmalarda araştırmacının bilgi kaynaklarına yakın olması ve olayların doğal akışını etkileyebilme ihtimalleri olduğuna yönelik görüşler de söz konusu olabilmektedir. Nitel araştırmayı gerçekleştiren araştırmacılar, nitel araştırmaların nesnellikleri konusunda eleştirilmekte ve sorgulanmaktadır (Kümbetoğlu, 2015: 29; Patton, 1990). Nitel araştırmada öznel olmak araştırmanın olumsuz bir özelliği olarak görülmemekle birlikte, araştırmacı bir olaya ya da olguya etki etmemek için oldukça hassas davransa bile, kullandığı veri toplama teknikleri ve veri analiz biçimleriyle bir açıdan araştırmaya kendi bakış açısını yansıtmaktadır (Yıldırım, 2008). Kümbetoğlu (2015: 30)'na göre burada dikkat çekilmesi gereken bir nokta olarak, hiçbir araştırmada yüzde yüz nesnelliğin mümkün olamayacağı görüşü karşımıza çıkmaktadır.

Diğer yandan, nitel araştırmaların nesnelliği açısından katkı sağlayan unsurlardan söz etmek de mümkündür. Bir yandan, araştırmacının çalıştığı konuya ilişkin tutumların bilincinde olması, bunları araştırmaya yansıtmamaya zen göstermesi gerekmektedir; bir yandan da olgu ve olayları kişilerin bakış açısından anlama ve görme konusunda kavrayışa sahip olması önem taşımaktadır (Yıldırım ve şimşek, 2008: 71; Kümbetoğlu, 2015: 30).

Nitel araştırma farklı bireyler için farklı anlamlar taşımakla birlikte, araştırmanın ele alınışını da etkileyebilmektedir ve araştırmanın nitel yaklaşımla ele alınmasının farklı nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlerden biri, araştırmacının tercihi ve konuyla ilgili deneyimi olarak belirtilmektedir (Strauss ve Corbin, 1998: 11). Buna göre araştırmacı, kişilerin sorunlarını, deneyimlerini ve düşüncelerini anlamak istiyorsa ve araştırma problemi de söz konusu durumları anlamayı gerektiriyorsa, seçilecek yöntemin nitel olması daha önemli olacaktır.

Toplumdaki tüm bireylerin kendi istek ve ihtiyaçlarını, yani bir bakıma motivasyon ve beklentilerini, kendilerinin ifade etme hakkı bulunmaktadır. Yapılan çalışmaların genelinde görülen yaklaşımlara göre, araştırma kısımlarında engelli bireylerin fikirleri pek alınmamaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015; Ayyıldız vd., 2014; Mesci vd., 2014; ztrk ve Yaylı, 2004; ztrk vd., 2008; Yaylı ve ztrk, 2006; Zengin ve Eryılmaz, 2013). 2009 yılından itibaren gerek sektör deneyimleri, gerekse yazın incelemeleri, katılımcıların düşünce ve deneyimlerini kendilerinden dinlemek

suretiyle anlama yoluna gitmede önemli rol oynamıştır. Araştırma alanında çalışmış olmak, ayrıca daha önce de belirtildiği üzere uzun yıllardan beri aile tarafından da sağlık alanında engelli bireylere yönelik meslek icra edilmesi, engelli katılımcılarla samimi ilişkiler kurulmasında önemli rol oynamıştır. Bunun yanı sıra, engelli bir birey olunmamasına rağmen, engelli bireylerin yaşamlarını kolaylaştırabilmek üzere yapılan çalışmalar dolayısıyla, katılımcıların bir kısmı tarafından görüşmeler esnasında, katılımcıların takdirinin toplandığına yönelik düşünceler sözlü olarak ifade edilmiştir.

3.1.5. Yarı yapılandırılmış görüşmeler

Yarı yapılandırılmış görüşmeler, sahip oldukları belirli düzeydeki standart ve esneklik nedeniyle, testler ve anketlerdeki sınırlı yapıyı ortadan kaldırması ve belirli bir konuda derinlemesine bilgi edinmeye fırsat tanınması açısından araştırmacılar tarafından tercih edilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Yarı yapılandırılmış görüşmeler, özünde tam yapılandırılmış görüşmeler kadar katı bir yapıya sahip olmadığı gibi, yapılandırılmamış görüşmeler kadar da esnek bir yapıda olmamakta ve iki teknik arasında yer almaktadır.

Görüşme süreci, iki yönlü iletişimin sürdürüldüğü etkileşim olarak ifade edilmektedir (Kümbetoğlu, 2015: 91). Araştırmalarda sıkça karşılaşılan görüşme, kolay bir veri toplama tekniği gibi görünebilir, sadece konuşma ve dinleme gibi temel becerileri gerektirdiği düşünülebilir. Fakat görüşme tekniğinin beraberinde, duyarlı olma, yoğunlaşabilme, anlayış ya da empati kurabilme, öngörü gibi farklı özellikleri barındıran bir tür olarak görülmesi daha uygun olacaktır.

Katılımcıların görüşme esnasında endişeli olma olasılıkları söz konusu olabilir. Araştırmacının sergileyeceği samimi ve içten tavırlarla birlikte, katılımcının da benzer duygular içine girmesi ve rahat bir görüşme ortamının oluşması mümkün olacaktır (Kümbetoğlu, 2015: 113). Bu bağlamda, hassasiyetleri oldukça yoğun olan engelli bireylerin, görüşmeler esnasında kendilerini rahat hissetmeleri için yüksek düzeyde özen gösterilmiştir.

Toplanan verilerin kalitesi ve tekrar edilmesi ilkesi ile birlikte, yüksek lisans tezleri için 12-15, doktora ve diğer çalışmalar için 20-30 arasında yapılan görüşme sayının yeterli olabileceği belirtilmektedir (Kozak, 2015: 114). Tez çalışması kapsamında

yapılan araştırmada toplam 26 kişi ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sürecinde engellilik çeşidi hususunda herhangi bir kısıtlamaya gidilmese de, görüşmelerin genellikle ortopedik engelli bireylere yoğunlaştığı gözlemlenmiştir. Bu durum, ortopedik engelli bireylerin, diğer engellilik çeşitlerinden biri ile yaşamakta olan bireylere göre daha fazla düzenlemeye ihtiyaç duyması ile açıklanabilir (Tozlu, 2012: 7).

İlgili görüşmeler, Eylül-Aralık 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler ortalama 40-45 dakika kadar sürmüştür. Yapılan görüşmeler katılımcıların izinleri alınarak ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve aynı gün içerisinde dinlenerek yazıya dökülmüştür. Engelli bireylerin tercih ya da rahatsızlık belirtmesi veya ses kayıt cihazı kullanılmasına uygun olmayan durumların tespiti halinde, kayıtlar not alma yöntemiyle sürdürülmüştür (K3, K8, K16, K18, K20). Engelli bireylerle yapılan görüşmelerde, hassasiyetler göz önünde bulundurulmuş, kişilerin talepleri doğrultusunda bazı görüşmelerde cevaplar sözlü olarak değil yazılı olarak taraflarından alınmıştır. Nitel araştırma sürecinde belirtildiği üzere, görüşmelerde aynı cevapların alınmaya başladığı veya yeni durumların oluşmadığı, yani cevapların bir döngüye girdiğine yönelik durum fark edildiğinde veri toplama süreci sonlandırılmıştır.

Tablo 2.2.: Yarı yapılandırılmış Görüşmeler ve Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Bilgiler

	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Medeni Durum	Engellilik Çeşidi	Seyahate Katılma Durumu
Katılımcı 1 (K.1)	23	Erkek	Lise	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 2 (K.2)	45	Erkek	Üniversite	Evli	Ortopedik engelli	Hayır
Katılımcı 3 (K.3)	34	Erkek	Üniversite	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 4 (K.4)	26	Erkek	-	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 5 (K.5)	45	Erkek	Üniversite	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 6 (K.6)	48	Erkek	Üniversite	Evli	Görme engelli	Evet

Katılımcı 7 (K.7)	30	Kadın	Lisansüstü	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 8 (K.8)	46	Erkek	Lise	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 9 (K.9)	44	Erkek	Lise	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 10 (K.10)	23	Kadın	Lise	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 11 (K.11)	18	Kadın	Ortaokul	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 12 (K.12)	41	Erkek	Lise	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 13 (K.13)	28	Erkek	Ortaokul	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 14 (K.14)	20	Kadın	Lise	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 15 (K.15)	41	Erkek	Üniversite	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 16 (K.16)	28	Erkek	Üniversite	Evli	Görme engelli	Evet
Katılımcı 17 (K.17)	60	Erkek	İlkokul	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 18 (K.18)	36	Erkek	Lise	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 19 (K.19)	29	Kadın	İlkokul	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 20 (K.20)	47	Kadın	Üniversite	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 21 (K.21)	42	Erkek	Üniversite	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 22 (K.22)	50	Erkek	Ortaokul	Evli	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 23 (K.23)	50	Kadın	Üniversite	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 24 (K.24)	51	Erkek	Lise	Bekar	Ortopedik engelli	Evet
Katılımcı 25	18	Kadın	Lise	Bekar	Ortopedik	Evet

(K.25)					engelli	
Katılımcı 26 (K.26)	46	Erkek	Lisansüstü	Evli	Ortopedik engelli	Evet

3.1.6. Görüşmelerde ele alınan konular

Görüşme sırasında keşfedilecek sorular veya konular, çeşitli araştırma ve çalışmalar sonrası oluşturulmaktadır. Araştırmacı, görüşme tekniğini kullanarak görüşme yapılan kişinin iç dünyasına girmeye, olayları onun bakış açısıyla anlamaya ve kavramaya çalışmaktadır (Patton, 1990: 109). Diğer araştırma teknikleriyle yeterli düzeyde elde edilemeyen kişiye özel ya da saklı olan birçok şeyin görüşme tekniği kullanılarak ortaya çıkarılması mümkün olabilmektedir (Kvale, 1996: 1).

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin araştırmacıya sunduğu önemli kolaylıklardan biri, görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak sürdürülmesi sonucu dolayısıyla daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi sunmaya imkan tanınmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Yarı yapılandırılmış görüşmelerde standart soruların sorulması görüşmenin resmileşmesine, yapaylaşmasına, araştırmacı ve katılımcı arasındaki gücün büyümesine sebep olmaktadır (Deetz, 1996; Holstein ve Gubrium, 2004: 144). Bu açıdan görüşmeler gerçekleştirilirken, katılımcılara sorulan standart sorulardan kaçınılmalı, katı bir görüşme hissinin yaratılmasından ziyade görüşmelerin olağan akışı içerisinde sürdürülmesine önem gösterilmiştir (Layder, 2015: 95; Kümbetoğlu, 2015: 88; Yıldırım ve Şimşek, 2008: 168).

Her görüşmede aynı soruların sorulduğu anket türü araştırmalarda ya da yarı yapılandırılmış görüşmelerde, araştırmacı ve katılımcılar arasındaki etkileşim, araştırmacının ön kabulleri kapsamında yürütülmekte ve görüşmelerde öğrenmenin olmaması ile sonuçlanabilmektedir (Deetz, 1996; Smith, 2002: 27-28). Burada, araştırma sürecinde, görüşme içinde ve görüşmeden görüşmeye öğrenme sürecinin ilerlemesi, ortaya çıkan farklı konular ve bakış açılarının değerlendirilebilmesi açısından dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta olarak karşımıza çıkmaktadır (Eisenhardt, 1989: 539; Holstein ve Gubrium, 2004; Smith, 2002: 27). Bu bağlamda, görüşmeler esnasında katılımcılardan gelen cevaplar çerçevesinde, araştırma konusuyla ilgili önemli görülen noktalar not edilmek suretiyle, daha sonraki görüşmelerde katılımcılara soru olarak yöneltmiştir (Layder, 2015: 95).

Görüşmelerde ele alınan konular, ilgili literatürdeki kavramlar ve araştırma sürecinde elde edilen verilerin etkileşimi çerçevesinde şekillendirilmiştir. Görüşmelerde ele alınan konuları genel olarak aşağıdaki şekilde ifade etmek mümkündür:

- Daha önce bir seyahate katıldınız mı? Katılmadıysanız neden?
- Ne sıklıkla seyahat edersiniz?
- Son seyahatinizi ne zaman ve nereye gerçekleştirdiniz?
- Hangi bireysel ya da sosyal nedenlerle seyahate çıkmayı düşünüyorsunuz?
- Seyahat sürecinizde deneyimleriniz sizce nasıl olmalı ve nelerden oluşmalı?
- Seyahate çıkmanız sonucu rahatlama yaşıyor musunuz?
- Seyahate çıkmanız sonucu özellikle hangi açılardan rahatlamanız mümkün oluyor?
- Sizin için seyahat faaliyetlerine katılımı birlikte kültürel bilgi alışverişinin (diğer kültürleri keşfetmek, bilgilerinizi artırmak, yerel halkla etkileşimde bulunmak gibi) önemi nedir?
- Sizin için diğer kültürleri keşfetmek, yerel halkla etkileşimde bulunmak gibi durumların önemi nedir?
- Herhangi bir sebeple seyahate karar vermeniz aşamasında bütçenizin durumu ve etkisi ne şekilde oluyor?
- Engelli bir birey için seyahat bütçesi ne şekilde farklılık gösteriyor?
- Seyahat faaliyetlerine katılım sürecinde karar aşamasında kendi başınıza hareket etme (bağımsızlık) konusundaki düşünceleriniz nelerdir?
- Seyahat faaliyetlerine katılım sürecinde faaliyet aşamasında kendi başınıza hareket etme (bağımsızlık) konusundaki düşünceleriniz nelerdir?
- Kendi yolculuğunuzu organize edebiliyor musunuz?
- Her zamanki rotanızı değiştirmeyi tercih ediyor musunuz?
- Kendinizi keşfetmek, özgür ve bağımsız olmak için seyahat eder misiniz?
- Engelli bir birey için seyahat hayatı neden önemlidir?
- Konaklama işletmesine ilişkin beklentileriniz nelerdir?
- Seyahat işletmesine ilişkin beklentileriniz nelerdir?
- Yiyecek ve içecek hizmetlerine ilişkin beklentileriniz nelerdir?
- Ulaştırma işletmelerine ilişkin beklentileriniz nelerdir?

3.2. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında, araştırmanın bulguları sunulmuş ve sorulara verilen yanıtlar her bir katılımcıya kodlar verilerek aktarılmıştır. Örneğin; Katılımcı 1 (K1), Katılımcı 2 (K2), Katılımcı 3 (K3) şeklinde kodlanmış ve katılımcıların kimlik bilgileri gizli tutulmuştur. Örneklemenin turizm hareketlerine katılımındaki motivasyonlarını ve beklentilerini belirleyen unsurlar çeşitlilik göstermekle birlikte, sorulara verilen yanıtların da anlamsal olarak bu durumla benzeştiği dikkati

çekmektedir. Bu durumdan hareketle, çalışmanın bu kısmında, ilk olarak katılımcıların demografik özelliklerine ve kişisel durumlarına yönelik bulgular ortaya konulmaktadır. Ardından örneklemin motivasyon ve beklentilerini belirleyen unsurlar alt başlıklar halinde açıklanmaya çalışılmaktadır.

3.2.1. Örneklemin demografik ve kişisel özelliklerine ilişkin bulgular

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında, 2 kişinin 18 yaşında, 10 kişinin 20-30'lu yaşlar arasında, 14 kişinin 40-50'li yaşlar arasında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumları açısından ise, 9 katılımcı lise mezunu, 9 katılımcı üniversite-lisans mezunu, 2 katılımcı üniversite-lisansüstü mezunu, diğerleri ise ilk ve orta öğretim mezunudur. Evli olanlar 11 kişi, bekar olanlar 15 kişidir. Evli olan katılımcıların hepsinin çocuk ya da çocukları bulunmaktadır. Bekar olan bir katılımcı ise, kısa bir süre önce evliliğini sonlandırdığını belirtmiştir. Aylık gelir durumu göz önüne alınca, katılımcıların alt orta gelir grubuna dahil oldukları söylenebilir.

Katılımcıların görme engelli olan ikisi haricinde hepsi ortopedik engelli durumundadır. Engellilik türleri içerisinde, yaşama katılım sürecinde daha fazla düzenlemeye ihtiyaç duyanların ortopedik engelli bireyler olması da katılımcıların sayısal dağılımlarının bu şekilde olmasını açıklamaktadır (APGEM, 2012: 78; Yılmaz, 2005: 73). Bedensel engelli katılımcılardan ikisi haricindekiler ise, yaşamlarına tekerlekli sandalye vasıtasıyla devam etmektedirler.

Katılımcıların turizm ve seyahat deneyimleri değerlendirildiğinde, tüm katılımcıların daha önce en az bir defa şehir dışına seyahati gerçekleştirdikleri görülmektedir. Yalnızca bir katılımcı (K2), görüşmenin ilk dakikalarında diğer engelli bireyleri temsilen seyahate çıkmadığını vurgulamış olmasına rağmen, görüşmenin ilerleyen aşamalarında bunu dikkat çekmek için söylediğini beyan etmiştir. Örneklemin genellikle yurt içi seyahatlere katıldığı göze çarpmakla birlikte, üç katılımcının yurt dışı seyahatlerde de bulunduklarını belirlenmiştir. Bu üç katılımcı ayrıca, en sık (ayda 1-2 kez, hafta sonları gününbirlik geziler) turistik veya seyahat amaçlı hareketlilikte bulunan kişilerdir. Katılımcılara turizm hareketine hangi amaçla katıldıkları sorulduğunda, hemen hemen tamamının (a) aile, akraba ziyareti veya (b) deniz, kum, güneş üçlüsüne dayalı turizm çeşidine yöneldikleri belirlenmiştir.

Görüşmeler sürecinde, tüm katılımcıların en az bir kere turizm veya seyahat deneyimi bulunduğu öğrenilmesine rağmen, 1 katılımcı görüşmenin başlangıcında bu konuda herhangi bir deneyimi olmadığını belirtmiştir. Engelli katılımcı ile yapılan görüşmede verilen bu cevabın, ilerleyen süreçte ilginç ve oldukça düşündürücü nitelikte olduğu anlaşılmıştır. Katılımcı, görüşme başında engel durumu nedeniyle daha önce hiç turistik seyahate katılmadığını söylemesine rağmen, devam eden süreçteki cevaplarının aksi yönde olduğu gözlemlenerek farklı şekilde sorularla konu açıklığa kavuşturulmaya çalışılmıştır. Kendisine yöneltilen sorular sayesinde, daha önce seyahate katıldığı ortaya çıkan katılımcı, engelli bireylerin birçoğunun herhangi bir turistik seyahate çıkamadığını ve onların sesi olmak istediğini ifade etmiştir. Ekonomik ve fiziksel yapabilirliği olan birey, bu açılardan yapabilirliği olmayan bireylerin çoğunlukta olduğunu düşünmektedir. Engelli katılımcı, sorunun çözümünün gerçekleşebilmesi için böyle bir cevap vermek istemiştir.

3.2.2. Katılımcıların seyahat motivasyonuna ilişkin bulgular

Çalışmanın bu kısmında, katılımcıların turistik seyahate çıkmalarında etkili olan motivasyon kaynaklarına ilişkin görüşlerine yer verilmektedir. Bu doğrultuda, katılımcıların seyahat motivasyonlarında benzer ve/veya farklılık gösteren görüşleri alt başlıklar şeklinde sergilenmeye çalışılmaktadır.

Seyahat motivasyonu, bireyin motivasyonunun özel bir alt kümesi olmakla birlikte, seçime, davranışa ve deneyime yön veren toplam biyolojik ve kültürel güç ağı (Pearce, 2011) olarak ifade edilir. Turistlerin seyahat motivasyonu, seyahat etme eğilimini belirlediği kabul edilen ihtiyaç ve arzuların bileşimidir (O’Leary ve Deegan, 2003). Bu açıdan, seyahat motivasyonları farklı unsurlardan oluşmakta, engelli bireylerin seyahat motivasyonunu oluşturan bireysel ve sosyal nedenleri de farklılık gösterebilmekte; genel olarak da hayal gücünü kullanmak, aidiyet duygusu yaşamak, yakın arkadaşlıklar geliştirmek, diğer turistlerle ilişki kurmak gibi nedenlerin engelli bireyler için motivasyon kaynağı olduğu bilinmektedir (bkz. Dann, 1977; Crompton, 1979; Iso-Ahola, 1982; Plog, 2001). Önemli bir farklılık olarak ise, tatildayken fiziksel yetenek/becerileri kullanmanın, engelli bireylerin seyahat motivasyonunda yer alabileceğidir. Bu bağlamda, engelli bireylerin, seyahat

motivasyonunu oluşturan unsurların nelerden oluştuğunun bilinmesi, engelli bireylerin turizme katılımlarını artırmada önemli rol oynayacaktır.

Katılımcıların görüşleri dikkate alınınca, aileyle ve arkadaşlarla vakit geçirme düşüncesinin engelli bireylerin seyahat motivasyonunda önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların tamamı, seyahat ve tatil için motivasyon kaynağı olarak aileyle ve arkadaşlarla vakit geçirme düşüncesinin ön planda yer aldığını belirtmişlerdir. İkinci düzey motivasyon kaynağı olarak ise, dinlenme ve eğlenme gibi faaliyetler gelmektedir. Aşağıda, söz konusu iki motivasyon kaynağının seyahat düşüncesine etkilerine yönelik katılımcı ifadelerine yer verilmiştir.

“Ailemle iyi vakit geçirmek benim için önemlidir.” (K.1)

“Genellikle dinlenme, aile ziyareti ve kısa süreli tatil için seyahat ederim.” (K.5)

“Ailemle dinlenme ve eğlenme amaçlı seyahat etmeyi düşünürüm.” (K.6)

“Dinlenme, eğlenme, ailemle iyi vakit geçirmek, başka yerler keşfetmek, sıkıntılardan kısa süreli uzaklaşmak benim için önemli.” (K.9)

“Çoğunlukla dinlenme ve eğlenme fikri motivasyonumu oluşturur.” (K.10.)

“Ailemle veya arkadaşlarımla hoşça vakit geçirmek, havuz ve güneşten faydalanmak, yeni yerleri keşfetmek motivasyonumu oluşturur.” (K.12)

“Motivasyonumu ailem ve beni sevenler oluşturur. Arkadaşlarla veya ailemle iyi vakit geçirmek için seyahate çıkmayı düşünürüm genelde.” (K.14)

“Dinlenme, eğlenme, arkadaşlarla veya ailemle iyi vakit geçirebilmek için seyahate çıkmayı düşünürüm.” (K.25)

Diğer motivasyon kaynakları (örneğin; havuz, deniz ve güneşten faydalanmak, yeni yerler keşfetmek, yeni kişiler ile tanışmak), engelli bireyler için bu iki faktör kadar öncelik oluşturmamaktadır. Sadece kısmi sayıda katılımcı için diğer faktörler motivasyon oluşturmaktadır. Yeni yerler keşfetmek ve yenilik gibi unsurların seyahat

motivasyonu üzerinde etkili olduğunu düşünen bazı katılımcıların görüşleri aşağıda yer almaktadır:

“Seyahate çıkma konusunda motivasyonumu genelde o zamanki psikolojim belirler... Genelde arkadaşlarla ve ailemle vakit geçirme, yeni yerleri keşfetme, eğlence amaçlı seyahat ederim.” (K.15)

“Rutin çıktığım seyahatleri pek konuşmak istemem. Benim için ilk defa gideceğim bir yer ya da birlikte ilk defa seyahat edeceğim kişiler önemli.” (K.11)

“Eğlenme, arkadaşarımla ve ailemle vakit geçirme, spor faaliyetleri sebebiyle, yeni yerler ve yeni kişiler keşfetmek amacıyla seyahat ederim.” (K.16)

“Farklı nedenlerle seyahat ederim. Yeni yerler keşfetmekten keyif alıyorum. Yeni insanlar tanımak da beni mutlu eder.” (K.22)

“Öncelikle tatil ve yeni yerler görmek amacım tabi bu gezilerde kültürel olarak gezdiğim yerin tarihsel bilgileri o yörenin adetleri yemekleri meşhur olan ürünleri ve yaşam biçimleri beni meraklandırır. Öğrendikçe mutlu olurum.” (K.24)

Örneklem içinde, iş amaçlı seyahatlere katılan ve motivasyon kaynağının iş olduğunu belirten engelli birey sayısı ise sadece ikidir (K.7 ve K.23). Aşağıda iki katılımcının seyahat motivasyonuna ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır:

“Genelde dinlenme ve eğlenme gibi tatil amaçlı ya da kongre, konferans, çalışma grupları gibi bilimsel etkinliklere katılma amacıyla seyahat ediyorum. Bu esnada tabii ki, birlikte olduğum ya da ziyaretine gittiğim kişilerle (aile ya da arkadaşlar) iyi vakit geçirmeyi planlıyorum.” (K.7)

“Evlendikten sonra seyahate çıkma konusunda para durumu ve çalışma zorunluluğu dışında zamanım olursa, motivasyonum da hep olmuştur. Ancak genelde çalışırken param oldu zamanım olmadı, işsizken de zamanım oldu, param olmadı diyebilirim. Yoksa ben de eğlenmeyi, tatil yapmayı severim. Yürüttüğüm sosyal aktiviteler ve iş icabı yapılan kısa

seyahatler tabii ki bundan ayrı değerlendirilecektir. Ayrıca zorunlu olarak memleketime aile ziyareti, dinlenme amaçlı ve yine memleketimdeki, son 11 yıldır içinde yaşamadığım esas evimi görmek için yılda bir yapmam gereken seyahatlerim vardır.” (K.23)

3.2.3. Engellilerin seyahat beklentilerine ilişkin bulgular

Turizme katılanların seyahat ve tatil süresince elde ettiği deneyimler sonraki seyahat karar verme sürecindeki motivasyonları ile yakından ilişkilidir. Seyahat ve tatil sürecinde elde edilen deneyimlerin olumlu olması kişinin seyahat motivasyonunu artırabilmektedir. Buna karşın, yaşanan olumsuz deneyimler ise, kişinin seyahat ve tatil konusundaki risk algısını yükseltip motivasyonu düşürücü etkide bulunabilir (Yau vd. 2004; Daniels vd. 2005). Birey, yıl içerisinde kısıtlı bir zaman dilimi olarak gördüğü tatil dönemini olabildiğince keyif alarak geçirmek istemektedir. Bu durum tatilin her anının iyi bir şekilde değerlendirilmesi gerektiği algısını da beraberinde getirmektedir. Tatil süresince sadece para değil, buna ek olarak birey için değerli olan zaman da harcanmaktadır. Bu bağlamda, seyahat ve tatilden beklentilerin karşılandığının düşünülmesi motivasyonu olumlu yönde etkileyecektir (Koç, 2015). Turizm destinasyonlarında engelliler için yeterli düzeyde çevresel düzenlemelerin olmaması ve turizm çalışanlarının engelli turistlere hizmet etmeyi daha yorucu ve/veya sıkıcı olarak algılamalarından kaynaklanabilecek olumsuz deneyimler, engelli turistlerin seyahat motivasyonlarını düşürebilmektedir.

Altyapının düzenlenmesine ilişkin beklentiler

Örnekleme oluşturan engelli katılımcıların öncelikli seyahat beklentilerini ortopedik engelli olmalarının da etkisiyle “fiziksel açıdan kendilerine uygun altyapının” varlığı oluşturmaktadır. Kısaca, örneklemin tamamının, zaman zaman yaşadıkları olumsuz deneyimlerin de etkisiyle temel beklenti olarak “erişilebilirlik” konusunun ön plana çıktığını belirtmektedir.

Ancak, turizm destinasyonlarındaki engelli bireyler için yeterli düzenlemelerin yetersiz oluşu, seyahat kararı aşamasında karşılaşılan sıkıntılardan birisidir. Engelli bireyler, kendilerine en uygun turizm seyahati kararı verirken daha fazla ve deyim yerindeyse “ince eleyip sık dokuyarak” hareket etmek durumunda kalabilmektedir.

Özellikle gitmek isteyip hem kendileri hem yakınları için zorlayıcı olabilecek turizm seyahatlerinde karar aşaması sıkıntılı olabilmektedir.

“Kullanmak durumunda olduğum bir araç var (akülü araba). Bu aracı yanımda götürebilmem önemli. Türkiye’nin altyapısına bakarak hareket ediyorum.” (K.2)

“Otel araştırmalarımızı bu nedenle yapıyoruz. WC, havuz, gezinme gibi faaliyetlerimi kendi başıma yapabileceğim yerler araştırıyorum. Ailemle gidip özgürce hareket edebilmem önemli.” (K.8)

“Aslında tek başıma, özgürce minik seyahate çıkabilecek kıvamdayım, ama kaldırıma, rampalara park eden araçlar yüzünden bazen mahalledeki parka zor gidiyorum.” (K.11).

“Akülü aracımın her alanı kullanabileceğim yerler olmalı ki yeri geldiğinde yalnız kalabileceğim ortamları yaratabileyim.” (K.12)

“Seyahat edilen yerin engelli bireye uygun olduğu sürece kendi başına her şeyi yapabilir.” (K.19)

“Beş yıldızlı otellerde bile engelli odası var olmasına rağmen kullanımları uygun değil, görüntüde kalıyor. Mecburen refakatçiyle hareket ediyorum. Ayrıca, rotamı değiştirmeyi tercih edemiyorum. Verimli ve sağlıklı bir gün geçirebilmek için her şeyim planlı olmak durumunda.” (K.26)

Kendi seyahatini bağımsız bir şekilde planlayabilen engelli bireyler de, daha ilerdeki dönemlerde durumlarının neyi gerektireceği konusunda şüphe duymaktadır. Çoğunlukla bağımsız planladıkları seyahatlerden keyif almalarına rağmen, bir yardımcıya ihtiyaç duyma durumları her zaman mevcut bulunmaktadır.

“Kendi yolculuğumu kendim organize ediyorum – her zamanki rotamı değiştirmeyi çok tercih etmiyorum çünkü genelde en erişilebilir yolu seçmeye çalışıyorum ve o yolu bulduktan sonra da çok değiştirmemeye özen gösteriyorum. Seyahatlerin hepsinde kendimize dair bir şeyler keşfettiğimize inanıyorum; özellikle son zamanlarda arkadaşlarımla ya da yardımcımınla birlikte yaptığım seyahatlerde kendimi daha özgür ve bağımsız hissettiğimi söyleyebilirim.” (K.7)

“Bağımsız hareketimin oldukça iyi olduğunu düşündüğüm için tek başına seyahat etmemi engelleyen bir durum bulunmamaktadır. Kendi seyahat programımı her seferinde kendim planlarım ve farklılıkları sevdiğim için genellikle aynı rotayı tercih etmem.” (K.16)

“Her zaman kendi yolculuğumu ben organize ederim. Çünkü ne zaman ve nerede nelere ihtiyaç duyabileceğimi en iyi ben biliyorum dolayısıyla ben yapmak zorunda kalıyorum. Bugüne kadar ben yapmak zorunda kaldım çünkü beni anlayıp destek verecek ailem dışında başka hiç kimse ile karşılaşma şansım olmadı.

Özgürlük konusuna gelirse şu durumdan rahatsız olduğumu belirtmek isterim: Türkiye’de deniz ve havuz tatili maalesef imkansız. Havuzların içinde engelli bireyin tek başına havuza inebileceği bir mekanizma ne yazık ki yok. Muğla belediyesinin denize girmek için yaptığı rampaları gördük ancak onlar da yetersiz. Özgürce suya girmek engelleniyor...” (K.18)

“Bu konuda kendim karar verip, amacıma ulaşmak için çareler bulabiliyorum. Engelli olarak ilerleyen rahatsızlığım açısından şu anki son durumumda bir yere ulaşmak için şartları zorlayıp, ulaşımımı sağlayabiliyorum. Daha ağır bir hale gelmem durumunda ne yapabileceğimi şu an bilmiyorum. Ama şu bir gerçek, maddi sorunum olmadığı takdirde bu amaçlı faaliyetleri yapma konusunda kendime güvenim tamdır.” (K.23)

Temel beklenti olan “erişilebilirlik” dışında, eğlenmek, bilgilenmek, öğrenmek, etkileşimde bulunmak gibi beklentiler de çok sayıda katılımcı (K5, K7, K11, K12, K15, K16, K18, K23, K26) tarafından özellikle vurgulanmaktadır. Bu durum, engellilerin bir kısmının tatil aracılığıyla yaşamdan olabildiğince zevk alma isteğinin varlığına ait bir gösterge olarak değerlendirilebilir. Bu kapsamda görüş belirten katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Bana göre tatil sadece güneşlenmek, denize girmek gibi basit şeylerden ibaret olmamalı. Tatilde yaptığım özel şeyler olmalı. Yaptığım tatilden kalan güzel anıların tozunu hep üzerimde taşımalıyım” (K.5).

“Gittiğim yerin kültürünü ve günlük alışkanlıklarını tanıyabileceğim etkinliklerin olmasını tercih ediyorum. Bu esnada iyi vakit geçirebileceğim, farklı tatlar tadabileceğim, yeni insanlarla tanışabileceğim etkinlikler olmasını istiyorum.” (K.7)

“Her çıktığım seyahat bana bir şeyler katıp bir tık ileri gitmemi sağlamalı. Yani verdiğim emeğe, ayırdığım zamana ve bütçeye değmeli.” (K.11)

“Güzel anıların tozunu hep üzerimde bırakmak için seyahatimden mutlu dönmeliyim.” (K.12)

“Seyahatim boyunca benim, eşimin ve kızımın mutlu olabileceği her faaliyeti yapmak için çaba gösteririm, heyecan, özel etkinlik ve yeni şeyler, mutluluk paylaşıldıkça artar.” (K.15)

“Seyahat ettiğim yerde özel aktivitelere katılmak isterim. Gittiğim yerin yöresel yemeklerini tatmak isterim” (K.16).

“Düzenlenen özel etkinlikler varsa engellilere uygunluk için imkanlar sağlanmalı, tabi bu etkinliklere aile ve arkadaşlarımızla katılırsak daha eğlenceli olabilir.” (K.18)

“Özelikle ilgilendiğim konularda yapılan aktivitelere katılmayı isterim. Toplantı, kongre, konser, sergi vb. Ülkenin tarihi ve coğrafi olarak değişik alanlarını görmek, oraları dolaşırken engelsiz insanlar gibi iç aktivitelere de dahil olabilmek isterim. Örneğin, balona binmek, dalabilmek, teleferik-telesiyeje binebilmek, yamaç paraşütü yapabilmek vb. Ömrümde bir kez olsun yurt dışına çıkabilmek ve bunun için deniz yolculuğu yapabilmek ne kadar güzel olur. Ve en önemlisi tedavi amaçlı kaplıca konaklamaları yapabilmek isterim.” (K.23).

“Hayatımda bir kere yaşama fırsatım olan bir durum olduğunda, engel durumuma uygun olmamasına rağmen şartlarımı zorluyor ve turizm faaliyetine katılım sağlıyorum. Bu durum benim tuvalet ve banyo kullanma imkanımı bile elimden alıyor. Sırf, katılmak istediğim için bu zorluklarla başa

çıkmaaya çalışıyorum. Fakat burada da süre çok önemli... Sağlığım açıısından bir günden fazla bu şekilde bir seyahatte bulunmam mümkün değil.” (K.26)

Araştırmaya katılanlar, seyahate katılma, tatil yapmanın kendilerini rahatlatmasına karşın, karşılaştıkları olumsuz durumlardan engelli olmayan bir bireylere göre daha fazla etkilendiklerine vurgu yapmaktadır. Katılımcılar, kendilerini olumsuz etkileyen ve strese sokan olaylara ilişkin aşğıdaki görüşleri belirtmektedir:

“Daha çok stres yaşıyorum. Sürprizleri sevmiyorum. Olumsuzluklardan çok çabuk etkileniyorum ve sorun yaşadığımda, tatil sürecim kâbusa dönüyor.” (K.2)

“Gittiğim yere ve amaca göre değişkenlik göstermekle beraber zihinsel ve sosyal rahatlama oluyor elbette... Ama daha önce de söylediğim gibi ortamın bana uygun olması şart... Spesifik bir örnek vermem gerekirse, gittiğim yere tekerlekli sandalyemle erişimim problemliyse, uygun tuvalet, (birkaç gün kalacaksam) banyo yoksa katılmayı düşündüğüm, istediğim aktivitelere –en azından- bağımsız erişimim yoksa rahatlamayı bırakın, daha da çok gerilirim.” (K.3)

Bireyler turizme katılımları sürecinde yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimlerden etkilenmekle birlikte, daha sonraki seyahat kararlarında da yaşadıkları durumları tekrar gözden geçirmektedir (Wang, 2003; Ho ve Peng, 2017). Yapılan görüşmeler, engelli bireyler için de benzer durumun geçerli olduğunu göstermektedir. Bir başka açıdan ise, turizme katılım engelli bireyler için çeşitli zorluklarla mücadele etmeyi gerektirse de, sıradan bir süreç olmamaktadır. Engelli bireyler, sosyal anlamda tam bir katılım sağlayarak farklı etkinliklere dahil olmak istemektedirler.

Psikolojik rahatlama isteğine yönelik beklentiler

Psikolojik rahatlama isteği, turistik seyahat esnasında hayatın rutin akışı dışına çıkıp kendini yenileme, dinlenme, eğlenme gibi faaliyetlerin varlığına bağıdır. Yapılan çalışmalar, psikolojik rahatlama isteğinin engelli bireyler için yüksek düzeyde bir gereklilik olduğunu göstermektedir. Şenol vd. (2016: 75) tarafından yapılan çalışma, engelli bireylerin hareket kabiliyetlerinin daha düşük olması, sürekli ikamet ettikleri yaşam alanlarındaki çevre düzenlemelerinin engelliler için yetersiz olması, insanlarla yaşadıkları iletişim/etkileşim kopuklukları vb. faktörlerin engelli bireylerin

psikolojik rahatlamaya daha fazla ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Dolayısıyla, engellilerin psikolojik rahatlama isteğinden kaynaklı turistik seyahatte bulunma motivasyonunun yüksek olabileceği düşünülebilir.

Bu çalışmanın sonuçları, katılımcıların büyük çoğunluğunun seyahatleri süresince eğlenme, dinlenme, etkinliklerde bulunarak iyi vakit geçirme, koşturmacadan uzaklaşma, kendini yenileme gibi psikolojik olarak rahatlama sağlayıcı faktörlerin seyahat motivasyonlarında önemli olduğunu göstermektedir. Engelli bireyler, seyahatin bedensel yorgunluk verici olduğunu belirtmekle birlikte, temel beklentilerinin zihinsel rahatlama olduğunu vurgulamaktadırlar (K7, K9, K11, K12, K13, K15, K18, K20, K24, K25). Ayrıca katılımcılar, seyahat sonunda psikolojik olarak rahatlamış olmanın tatil dönüşü gündelik yaşamlarını ve çevresiyle iletişimlerini olumlu yönde etkilediği konusunda hemfikirdir. Katılımcıların psikolojik rahatlama isteği belirten görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“En çok hissettiğim şey, günlük yaşamımın stresinden uzaklaşmış olma hissi; fiziksel olarak yorucu olsa da duygusal ve zihinsel olarak çok rahatlatıcı bir etkisi oluyor üzerimde. Hiç bilmediğim bir yerde, kendi isteğime ve ihtiyacıma uygun bir şekilde gezebilme fırsatı da aynı zamanda özgürlük hissi veren bir deneyim oluyor.” (K.7)

“Fiziksel olarak yorgun dönüyorum ama kafam rahatlamış oluyor, hayata biraz daha sıkı sarılabiliyorum bu sayede” (K.9).

“Her şeyden önce keyif almalyım. Yola çıkmadan önce hayal kurmalıyım, seyahat dönüşü hayallerimin çeyreği bile gerçekleşmişse, ben de bu hayatta gümbür gümbür varım demektir” (K.11).

“Tatildeyken moral motivasyonum üst seviyede olur, ailemle, arkadaşlarımla huzurum artar” (K.12).

“Evet, sakın bir ortamda bulunmak ve koşturmacadan uzaklaşmak rahatlamamı sağlıyor.” (K.13)

“Seyahat dönüşü genelde bedensel bir yorgunluk olsa da, değişik atmosferlerde bulunduğumuzdan dolayı genel olarak zihinsel bir rahatlama yaşıyorum” (K.15).

“Özellikle Türkiye’de seyahat için bir yere gidildiğinde (engelliler için yapılan yerlerin bile engellilere uygun olmamasından dolayı) fiziksel rahatlama pek mümkün olmuyor. Hele daha önce gitmediğim, bilmediğim bir yere gidersem; “nereden geçebilirim, orası benim için uygun mudur?” diye düşünmekten de zihinsel rahatlamanın da mümkün olduğunu söyleyemeyeceğim. Hayatın, çalışmanın getirdiği koşturmacadan uzaklaşmak, hayatı bir süreliğine sessize almak tabiki rahatlatıyor.”(K.18)

“Kesinlikle evet. Fiziksel ve ruhsal rahatlama yaşıyorum. Süre kısa da olsa, yetişmek zorunluluğu olmadan yaşamak, tebdil-i mekan ferahlığı vazgeçilmez bence.” (K.20)

“Seyahat benim özgürlük hissimi arttırıyor ve rahatlatıyor.” (K.24).

“Sakin bir atmosferde olmak ve koşturmacadan uzaklaşmak bana iyi geliyor.” (K.25)

Araştırmanın bulguları, bazı engelli bireyler için psikolojik rahatlama beklentisi dışında, fiziksel rahatlama beklentisine de sahip olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, katılımcıların üç tanesi (K19, K23, K26) havuz ve deniz imkanından yararlanma olanağı olan oteller ve destinasyonları seçtiklerini ve buralardaki aktivitelere katılarak fiziksel sağlıklarını korumaya gayret ettiklerini vurgulamaktadır. Aşağıda bu tür beklentilere ilişkin görüşler yer almaktadır:

“Sağlık açısından rahatlıyorum, yenilikler öğreniyorum, görüyorum. Yaşantıma katkısı büyük oluyor.” (K.19)

“Fiziksel ve zihinsel rahatlama yaşıyorum. Özellikle denize girmek her anlamda beni rahatlatıyor. Spor da yapmış oluyorum. Marjinal fayda, diğer insanlara göre çok fazla.” (K.26)

Bu araştırmanın sonuçları görülmektedir ki, engelli bireylerin turizme katılımları sonucu, fiziksel zorluklar ve yorgunluklara rağmen psikolojik açıdan ciddi anlamda rahatlama söz konusudur. Engelli bireylerin psikolojik rahatlama hissetmeleri, onlar kendi olağan hayatlarına döndüklerinde kendilerini daha güçlü hissetmelerine olanak tanımaktadır.

Kültürel bilgi alışverişine ilişkin beklentiler

Turizme katılım, bazı bireyler için beraberinde bilgi alışverişini ve farklı kültürleri keşfedebilme imkânını getirmektedir. Bu araştırmada elde edilen veriler incelendiğinde, söz konusu kültürel bilgi alışverişinin engelli bireyler açısından oldukça önemli olduğu görülmektedir. Engelli bireyler, içinde yaşadıkları ve etkileşimin kısıtlı olduğu çevrenin dışında yaşanan kültürel etkileşimlerin, bilgilerini arttırdığı ve kendilerini iyi hissetmelerini sağladığı yönünde görüşler belirtmektedir (K2, K3, K5, K7, K9, K11, K12, K15, K20, K23). Engelli katılımcıların bazıları, mesleki yönden, bazıları çocuklarının eğitimi için, bazıları ise kendilerini diğer insanlara daha yakın hissetme fırsatı bulduğu için turizmde kültürel bilgi alışverişini önemsemektedir. Kültürel bilgi alışverişini beklentisine yönelik görüş bildiren katılımcıların bazılarının görüşleri aşağıda yer almaktadır:

“Çok fazla değer taşıyor. Yazar olduğum için özellikle önemsedğim bir konu.” (K.2)

“Ben ne kadar konforlu ve lüks dahi olsa tatilde otele kapanmayı sevmeyenlerdenim. Bilhassa akşamları şehri gezmek, bir yerlerde bir şeyler içmek, canlı müzik dinlemek, belki alışveriş yapmak gibi aktiviteleri gerçekleştirip gece yarısından çok çok sonra ikamet ettiğim otele dönmeyi isterim mesela... Ama tabi bunun için şehir de en az otel kadar bana ve tekerlekli sandalyeme uygun olmalı...” (K.3)

“Özelikle yurt dışı seyahatlerimde tarihi yerleri gezmek ve yabancı bir kültürü keşfetmeyi severim. Keşif ve öğrenmenin rahatlatıcı ve önemli olduğunu düşünüyorum.” (K.5)

“Başka kültürleri tanımaktan keyif alıyorum; mümkün olduğunca yerel halkla etkileşime geçmeye ve onların hayatına dair merak ettiğim şeyleri öğrenmeye çalışıyorum. Aynı zamanda, onların da benim kültürüm hakkında neler düşündüklerini öğrenme fırsatı buluyorum – ki, her ikisi de benim için önemli noktalar.” (K.7)

“Bu benim için önemli, ailemle beraber olunca daha da keyifli oluyor böyle yerlere gittiğimde başka bir insanın hayatına yaklaştığımı hissedebiliyorum.” (K.9)

“Sadece kendi yaşadığımız çevrenin minik ekseninde kalmayız. Yeni bilgi, yeni insanlar, değişik bir çiçek çeşidi bile görmek iyi gelir insana diye düşünüyorum.” (K.11)

“Bu konuya özen gösteririm özellikle kızımın eğitimi ve sosyal gelişimi için.” (K.12)

“Bana göre seyahat faaliyetlerinin asıl amacı kültürel alışverişi başka milletleri tanıma bilgi alışverişi ve kültürlerini öğrenme birinci önceliktir. Türk milleti olarak genelde tatil ve seyahat değince % 90 üzeri aile ziyareti anlamı çıkıyor.” (K.15)

“Ben bunu önemsiyorum, gezdiğim yerdeki insanların yaşayışları, inanışları, adetlerini merak ederim. Öğrenmeyi severim.” (K.20)

“Dünyanın yaşadığınız, sıkışıp kaldığınız çevreden ibaret olamadığını bilip de, farklı yerlere gidip, oralarda da nefes almanın hafifliğini kim yaşamak istemez. Hayatınıza enerji, renk katmanın en güzel yollarından biridir bu. Gezen mi, okuyan mı ikisinde ikisinin de aslında bir bütün olması gerektiğini düşünmüşümdür hep. Okuyup öğrendiğinizi görmek, dokunmak ya da yemek, gezmek, görmek ruhunuzda somut algının verdiği coşkuyu aktive eder. Ülkenizdeyseniz ülkeyi tanıma ve yerüstü ve yeraltı varlıklarına, sanat ve kültür değerlerine sahip çıkma yönünüz gelişir. Yurt dışındaysanız insanoğlunun başka ülkelerde ürettiği değerlerle tanışırsınız, bakış açınız gelişir, kültürel dokunuşlar ruhunuza güzel renkler, hazlar katar. Değişik kültürlerin birikimlerini, coğrafi yapıyı somut bir şekilde tanımak, görmek, yaşamak, kişisel ve kültürel gelişimize, dünya görüşümüze olumlu anlamda çok şey katar.” (K.23)

Bütçeye ilişkin beklentiler

Turistik seyahatler bireyin ihtiyaçlar sıralamasında giderek daha ön planda yer almakla birlikte, ekonomik geliri düşük olan dezavantajlı kesimler açısından zorlayıcı bir değişken rolündedir. Gelir düzeyi düşük kesimler, yeme, içme, barınma vb. hayatta kalmak için gerekli ihtiyaçları karşılamak ve çocuklarının eğitimleri için yaptıkları harcamalardan artan gelirlerini turistik seyahate ayırma noktasında daha dikkatli hareket etmek zorundadır. Bu durum, engelliler için tatil maliyetinin yüksek

olması nedeniyle daha zorlayıcı olabilmektedir. Kısaca, engelli bireyler için seyahatler gerek düşük gelire sahip olma, gerekse engelli birey için seyahatin daha özellikli veya başka bir ifadeyle teferruatlı/ayrıntılı olması nedeniyle bütçe değişkenini ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda, katılımcıların bir kısmı, özellikle kullanmaları gereken araçlar veya ihtiyaçları olan düzenlemeler dolayısıyla daha yüksek maliyetlerle karşılaştıklarını ve bütçelerinin zorlandığını belirtmekte ve kendileri için tatil bütçe desteğinin seyahate çıkma eğilimlerini arttıracaklarını vurgulamaktadır. Aşağıda katılımcıların bütçe beklentisine ilişkin ön plana çıkan görüşlerin bir kısmı yer almaktadır:

“Kas zayıflığım nedeniyle, günlük fiziksel ihtiyaçlarımı karşılayacak kişilerin yanımda olmasına gereksinimim var. Geçen seneye kadar gerçekleştirdiğim seyahatlerin tamamı ailemle gerçekleştirdiğim seyahatlerdi ve bu nedenle yalnızca kendi masraflarımı kendim karşılıyordum. Son bir senedir seyahatlerimde kendime bir yardımcı tutuyorum ve onun da seyahat masraflarını karşıladığım için bizim için en ucuz olacak ama aynı zamanda fiziksel olarak beni çok yormayacak yolları bulmaya çalışıyorum. Bu nedenle, uzun araba, otobüs yolculukları ucuz olmasına rağmen fiziksel olarak çok kaldırabileceğim olanaklar değil. Aynı zamanda, kalacağımız otellerin de erişilebilirliği yüksek bir güzergâhta bulunması ve engelli odalarının olması önemli. Birçok ucuz otel de bu kriterleri karşılamadığı için, konaklama masrafları engelli bireyler için daha fazla olabiliyor. Şehir içi ulaşım ağının erişilebilir olmadığı durumlarda, ulaşım aracı olarak taksiyi tercih etmek durumunda kalabiliyorum. Bu da ek olarak masrafa neden olan durumlardan bir tanesi.” (K.7)

“Bizim gibi kişilerde maalesef tatil daha pahalıya geliyor ya da eş dost aracılığıyla ev ziyaretlerine gidenler var tabi buda pekte özgür bir hareket olmuyor ve tatil tatil gibi yaşanmıyor” (K.9).

“Turistik bir yerde yaşamam ve sektörde çalışmam ve engelli olmam sebebiyle bana danışmak için Anadolu’nun birçok yerinden arayan engelli insanlarımız ve aileleri Anadolu’daki maddi yaşam koşulları ile ve para harcama anlayışı ile burada asla uygun bütçeli bir konaklama

yapamamaktadırlar. Ayrıca düşük fiyatlı konaklama mekanlarında da engellinin yaşamını kolaylaştıran ve mecburen olması gereken engelli konaklama donanımları ve erişilebilir ortam sağlanmamaktadır. Engellinin transferinin daha kolay ve donanımlı olduğu hava ulaşımını tercih etmede de maddi imkanlar yetersiz kalmaktadır.” (K.23).

Engelli odası olan veya en azından engelli erişimine müsaade eden yapıdaki otellerde ücretlerin yüksek olduğundan da bahsedilmektedir. İhtiyaçları olan düzenlemeler nedeniyle bütçelerini zorlayan seyahatler yapmak durumunda kalan engelli bireyler, bazen de şartlarını zorlayıp katıldıkları turizm faaliyeti süresini kısaltmak zorunda kalmaktadır. K12 ve K15 kodlu katılımcılar, engellilere yönelik seyahat maliyetlerinin yüksek olmasının seyahat süresi üzerinde yarattığı etkiye yönelik aşağıdaki görüşleri bildirmektedir:

“Öncelikli hedefim bireysel olarak özgür olabileceğim ve yanımdakilere az yük olacağım mekanlar seçerim. Bu da bütçeme göre seyahatimi kısaltır.” (K.12)

“Tatil tatbiki deşarj olma ve motivasyon için harika bir etkinlik, fakat uzun tatilde bence sıkıcı olabiliyor. Birde bunun engelli kısmı var tabi seyahatlerim boyunca özellikle tekerlekli sandalye kullanan birisi olarak konaklamalardaki sıkıntılardan dolayı seyahatlerimi hep kısa tutmak zorunda kaldım.” (K.15)

Engellilerin bir kısmı da bütçe konusunda, ücretli çalışmanın yarattığı seyahat kısıtlarına ilişkin görüş belirtmektedir. Bu bağlamda, ücretli bir işte çalışmanın, ekonomik özgürlüğe sahip olmamanın ve ailenin gelirine bağımlı olarak yaşamının seyahat-bütçe dengesini bozan öncelikli faktörler olduğuna vurgu yapılmaktadır (K3, K8, K11, K16, K18, K19, K21, K24).

“Ucuza gezmeyi herkes ister elbette... Ama o noktadan önce –en azından benim için- çözülmesi gereken yukarıda bahsetmeye çalıştığım uygunluk sorunları var. Ayrıca mesafe de önemli... Ben Bursa’dayım mesela, babam artık yetmiş yaşında, uzun süre araç kullanması zor... 8-10 saatlik mesafedeki tatil yerine nasıl gideyim?” (K.3)

“Engelliler seyahat için yüksek bir bütçe ayarlamalı. Çünkü engelliler için uygun olan oteller her zaman lüks ve pahalı olanlar oluyor, her zaman da böyle yerlere bütçe ayarlamak mümkün olmuyor. Otobüs, tren vb. araçları kullanmak neredeyse imkansız, bir yerden bir yere gidebilmek için ya özel araba ya da uçak ile ulaşım sağlamak gerekiyor. Yani ulaşım da pahalıya geliyor. Eğer gidilecek şehir engelli ulaşımına uygunsa Akülü sandalye kiralamak da masraflara dahil edilebilir.” (K.18)

“Engelli birey seyahat etmesi için bütçe ayırması gerçekten çok zor aldığı maaş sadece sağlık giderlerine ve kişisel ihtiyaçlarına kadar olduğu için bir yerlere gitmesi genelde hayal.” (K.19)

“Emekli maaşımı kullanarak, imkanlarım dahilinde seyahat gerçekleştirebiliyorum.” (K.21)

“Ben kendimi şanslı hissediyorum. Çünkü ülkemizde engelli eğitimi ve istihdamı yetersiz ve en önemlisi ülkemizde engelli yasalarda birey, ama toplumsal yaşamda birey olarak yaşayamıyor. Onun için engellinin istediği zaman seyahat etme özgürlüğü de yok.” (K.24)

Sonuç olarak, engelli bireylerin turizme katılımının, temel düzenlemelerin yetersizliği veya olmaması nedeniyle daha maliyetli algılanmaktadır. Ayrıca, katılımcıların, yüksek seyahat maliyetini karşılayan ve bütçe sıkıntısını ortadan kaldıran herhangi bir indirim ya da destekle karşılaşmadıkları görülmektedir.

Refakatçıya ilişkin beklentiler

Düzenlemelerin yetersiz olması, engelli bireylerin hareket kabiliyetini düşürmekte ve onların turistik seyahatlerini bağımsız olarak gerçekleştirmelerinde sorun yaşamalarına neden olabilmektedir. Dolayısıyla, turizme katılım engelli bireyler için yanlarında en az bir yakınları olduğunda mümkün olabilmektedir. Bu durum engelli bireylerin seyahat kararlarını da bağımsız olarak vermelerinin önünde engel teşkil edebilmektedir.

Birlikte seyahat etmeleri gereken yakınlarının seyahat istekleri, beklentileri ve seyahat zamanlarının uygunluğu gibi faktörler, engelli bireylerin seyahat kararı verirken kendi istek, beklenti ve zaman planlamasına uygunluğunu olumsuz

etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, seyahat kararı aşamasında bağımsız olamamanın, engelli bireylerin turizm faaliyetinde bulunma motivasyonunu düşürücü veya seyahat eylemini engelleyici etkisinden söz edilebilir. Bu çalışmada da, katılımcıların bir kısmı (K3, K4, K9, K10, K14, K15, K17) seyahat kararı aşamasında yaşadıkları sıkıntıların turizm motivasyonlarını düşürücü etkisinden söz etmişlerdir.

“Ben sadece ailemle seyahat edebiliyorum. Gittiğim yere duruma göre kullanmak üzere hem akülü sandalyemi, hem manuel sandalyemi götürüyorum. Birinin girdiği yere diğeri giremeyebiliyor çünkü... Oteldeki kapı ve asansör genişlikleri bile çok önemli... Bilhassa gittiğim yerde akülü sandalyemle özgürce gezebilmek benim için vazgeçilmez bir olgu...” (K.3)

“Kendi istediğim şekilde, kendi aracım ile gitmek isterim. Kimseye yük olmak istemem” (K.4).

“Özgürlük konusunda bir sıkıntım yok ama geçmişte özellikle kazadan sonraki 10 yıl baskı altında kaldım diyebilirim aile büyüklerim oraya gidemezsin bunu yapamazsın gibi yaptırımlar vardı zamanla aştım ama aşamayıp bağımlı yaşayan arkadaşım çok.” (K.9)

“Kendi başıma tatile çıkmak benim için çok zor. Başkalarına da yük olmayı çok zorda kalmadıkça sevmediğimden seyahat etmeyi pek fazla tercih etmiyorum” (K.10).

“Genellikle ailemle seyahat ederim. Durumum da çoğu zaman bunu gerektiriyor.” (K.14)

“Hayatta tek isteğim tek başıma seyahat edebilmem fakat refakatçim ile birlikte o kadar sorunla karşılaşınca düşünmek bile istemiyorum. Kendi başıma sadece şehir içinde akülü sandalyemin gidebildiği yere kadar özgür seyahat edebiliyorum.” (K.15)

“Kendi başıma 1 defa 1 haftalığına İstanbul’dan İzmir’e 1 haftalığına kampa gittim, diğer yolculuklarımı ailemle yaptım. Tek başına yolculuk oldukça zor oluyor o yüzden tercih etmem.” (K.17)

Katılımcılardan bir tanesi, refakatçinin iş amaçlı seyahatlerde de sorun yarattığı konusunu vurgulamakta ve bu duruma ilişkin görüşlerini aşağıdaki özel açıklama ile dile getirmektedir:

“Refakatçi bana maddi yük olmak yanında manevi olarak da yük oluyor. Kamuda çalışırken refakatçiyle hareket etmek profesyonel yapıda olmuyor. Kişi benimle seyahat edince, belirli bir düzeyde samimiyet elde ettiğini düşünüyor ve kurumdaki davranışları değişiyor. Diğer yandan kişisel ihtiyaçlarımı karşılayamadığım özel durumlarda, düzenlemelerin yetersizliğinden dolayı refakatçiyle hareket ederek, mahremiyetimden ödün vermek zorunda kalıyorum. Bu da beni oldukça rahatsız ediyor.” (K.26)

Bağımsız hareket etme beklentisi

Engelli bireyler, yaşam sürecinde karşılaştıkları kısıtlar nedeniyle çeşitli zorluklarla mücadele etmek zorunda kalmaktadır. Seyahat edebilmek, farklı yerlere gidebilmek, farklı etkinlikler içeren bir turizm faaliyetine katılabilmek engelli bireylerin yaşadıkları olumsuzlukları bir kenara bırakarak, yenilenmelerine yardımcı olabilmektedir. Ayrıca, kendilerini toplumun bir parçası gibi hissetmeleri açısından da önem taşımaktadır. Erişilebilirlik hususunun çözümü ulaştığı yerler, öncelikli olarak engelli birey için uygun konuma gelmektedir. Düzenlemelerin yetersiz olduğu ya da hiç olmadığı alanlarda yaşamlarını sürdürmeye çalışan engelli bireyler açısından seyahate veya turizm faaliyetlerine katılmak, rahatlatan ve özgürleştiren bir etkiye sahip görünmektedir.

“Engelliliğin insan üzerinde bazı olumsuz etkileri var. Dezavantajlı biri olarak, biz seyahate çıkarken çok şeyi düşünmek zorundayız. Tebdili mekan dedikleri insana mutlaka iyi geliyor. Ancak biz, altyapı vb. turizmi her anlamıyla değerlendirmek zorundayız. Erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik çok önemli.” (K.2)

“Bu herkes gibi engelli bireyin de hakkıdır. Ama bunun için en büyük motivasyon engellinin seyahatin her anında engellenmeyeceğini bilmesidir. Aksi halde birkaç defa en azından ‘deneyen’ engelli, çaresizliği öğrenir ve seyahat defterini açmamak üzere kapatır.” (K.3)

“Normal insanlarda nasılsa engelliler daha çok hareketsiz olduğu için görüp gezmeyi daha çok ister ve hakkıdır.” (K.4)

“Seyahat etmek engelli olunca kaybedilen özgürlük duygusunu geri kazanmak gibidir. Özellikle arabayı ben kullanıyorsam kendimi çok daha özgür hissedirim.” (K.5)

“Topluma katılmak, sosyal hayatı tanımak, insanlarla iletişim içinde olmak, kendinin de toplumun bir bireyi olduğunu göstermesi açısından önemlidir.” (K.6)

“Çünkü seyahat özgürlüğü bir haktır ve engellilerin de diğer bireylerle eşit bir şekilde bu haktan faydalanmaları sağlanmalıdır. Seyahat etmek, engellilere herkeste olduğu gibi, kendi kültürünü farklı bir gözle değerlendirebilmeye başlamasına yardımcı olur. Aynı zamanda, diğer ülkelerde var olan ya da var olmayan destek sistemlerini gözlemleyerek, engellilik alanında yapılması gerekenlerin farkında olmalarını da sağlar.” (K.7)

“Hayatın içinde olabilmek açısından önemli.” (K.8)

“Sizden bir farkı yok önem olarak ama bunu genelleyemeyiz bazı kişiler evden çıkmadığı için tatil bayram oluyor hatta ben bazen karşıma çıkacak sıkıntıları düşünerek tatilden uzakda durabiliyorum.” (K.9)

“Engelli birey, hayatı ve özgürlüğü kazanıyor. Bağımsızlığı kazanıyor ve engellinin özgüveni artıyor.” (K.10)

“Zaten kısıtlı bir yaşam alanında hava şartlarına bağlı olarak evde geçirilen vakitten sonra tatil ve kültürel turizm hayata artı katar. Pozitif bir hikayeyle seyahatinizden dönerseniz bir sonraki seyahat için kendinizi hazırlarsınız. İşe bu iki seyahat arası sizin hayat motivasyonunuz olacaktır.” (K.12)

“Bizler için psikolojik açıdan ve sosyalleşebilmek adına önemlidir. Aynı zamanda farkındalık açısından da katkısı olduğunu düşünüyorum.” (K.14)

“Her insan için seyahat hayatı önemlidir, bu durum engelliler için bir kat daha önem arz etmektedir. Çünkü engelli bireyler için bağımsız hareket önemlidir. Bağımsız hareket eden engelli bireylerin topluma entegrasyonu böylelikle kolay gerçekleşir.” (K.16)

“Moral motivasyon, değişik yerleri görmek, sıradanlaşan hayatımızı seyahat ile hareketlendirmek için önemlidir.” (K.17)

“Özgür olduğunu ve kimseden bir farkı olmadığını hissedebilmek için.” (K.18)

“Engelli bir birey olarak bizim için seyahat çok geniş bir kavramı ifade ediyor. İşimiz olur gideriz. Tedavi amaçlı gideriz. Spor amaçlı gideriz. Gezmek ve yeni yerler keşfetmek, tecrübe edinmek, insanlara faydalı ve güzel örnek olabilmek için (herkes gibi seyahat edebileceği ve toplum hayatına katılabileceği konusunda) önemlidir.” (K.22)

3.2.4. Turizm işletmelerinden beklentilere yönelik bulgular

Beklentilerin karşılanmış olması veya olmaması durumu tüketicilerin ürün ya da hizmetler için yaptıkları parasal harcamalarına karşılık verecekleri değer açısından önem taşımaktadır. Söz konusu önemin değeri, turizm ürün ya da hizmetlerinin tüketiminde ise daha da fazla olabilir. Bunun nedeni ise, insanların turizm ürün ya da hizmetlerini tüketirken sadece parasal harcama değil buna ek olarak yılın kısa bir döneminde tatil için ayırmış oldukları zamanlarını da harcamaları olarak gösterilebilir. Engelli bireyler, tekdüze ve daha yorucu yaşamlarına bir süre de olsa ara verip tatil yapma konusunda daha heyecanlı ve şevkli olabilmektedir. Bu nedenle, beklentilerinin karşılanmış olduğu tatil, engelli bireylerin hayata sarılmalarında önemli bir yer tutabilmektedir. Bu doğrultuda, çalışmanın bu kısmında, engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde bulunurken konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmelerinden beklentilerine ilişkin görüşleri sunulmaya çalışılmaktadır.

3.2.4.1. Konaklama işletmelerinden beklentiler

Katılımcıların konaklama işletmelerinden beklentileri konusunda ortak noktaları, bu işletmelerin engelli bireyler için yeterli fiziksel altyapı donanımına sahip olmaları gerektiği yönündedir. Önceden edindikleri tatil deneyimleri, katılımcıların

konaklama işletmelerinin bu konuda yetersizliğine vurgu yapmaktadır. Ayrıca, engelliler için uygun donanımına sahip olduğu belirtilmesine rağmen, pratikte engellilerin rahat hareket edebilecekleri yeterlilikte ve kalitede olmaması durumu da konaklama işletmeleri için eksiklik olarak görülmektedir.

“Erişilebilirlik, WC en temel beklentim. Buna ulaşamamak insanı çok olumsuzluğa sürüklüyor. Çok uçuk durumlarla karşılaşıyoruz. Kriterlere uyuyor gibi görünüp, uymuyorlar. Sadece estetik kaygısıyla bile bizim için düzenleme yapmıyorlar.” (K.2)

“Asansör gerekliyse en az 6 kişilik ve otomatik kapılı olmalı... Oda ve mekân kapıları geniş olmalı... Varsa balkona çıkışta eşik olmamalı... Banyo ve klozet, tekerlekli sandalyeyle giriş çıkışa uygun olmalı... Engellinin otelin sağladığı imkânlardan faydalanması sağlanmalı... (Havuza giriş vs.) Ayrıca plajda deniz kıyısına kadar tekerlekli sandalye yolu olmalı ve denize giriş çıkış için uygun aparatlar bulunmalı...” (K.3)

“Engelli odalarının gerçekten erişilebilir odalar olarak tasarlanması ve sırf asansörü var diye, otellerin erişilebilir olduğu anlamına gelmediğinin anlaşılması - bu odalar için uluslararası standartlara uyulması.” (K.7)

“Giriş çıkışlardaki rampaların uygunluğu, kalınacak odaların merkezi olması, oda kapılarının genişliği, odanın gezilebilir olması, yani genişliği, banyo ve tuvaletler de destek alınacak noktaların bu işi bilen kişiler tarafından yerleştirilmesini bekliyorum. Keza yaptım oldu şeklinde yapılıyor ve biz engelli odası olan otele gittiğimizde hüsranla karşılaşabiliyoruz. Birde deniz ve havuzlar için uygun bir erişim şekli gerekiyor, lift gibi.” (K.9)

“Ana kural fiziki şartlar... asansör, rampa, hatta odadaki eşyaların oturur durumdaki kişiye özel yerleşimi...” (K.11)

“Konaklama yerine geldiğimizde, aracımızı park edip resepsiyona gidip kaydımızı yaptırıp odamıza çıkmak, duş almak, lobiye inmek, havuza girmek... WC’leri kullanmak. Bunları yapmak için değil kullanmak için yapmalarını istiyoruz.” (K.15)

“Erişimin 3 yerden (lobi, ana restoran ve odadaki tuvalet banyo) daha fazla olması. Engellilerin de heryere rahatça, özgürce, tek başına gidebilmesi ve tüm olanaklardan (deniz, havuz, vb) tek başına faydalanabilmesi için gerekenlerin yapılması, gerekirse yönetmeliğin değişmesi.” (K.18)

“Havuza, denize girmek bir yana, WC, banyo gibi en temel ihtiyaçlarım karşılansın istiyorum.” (K.26)

Kendisi de otelde yönetici pozisyonunda çalışmış engelli bir katılımcı, konaklama işletmelerinin engelliler için yeterli donanımına sahip olabilmesi için gerekli olan unsurlar hakkında kapsamlı bir açıklama getirmiştir. Söz konusu katılımcı, açıklamasında fiziksel donanımın engellilik türlerini de göz önünde bulundurularak sağlanması gerekliliğine de vurgular vardır.

“İşletmenin engelli gruplarına dair mümkün olduğunca erişilebilir olmasına dikkat ederim. Örneğin; odadaki tuvalet ve banyo donanımının erişilebilir olması, tekerlekli sandalye ya da akülü cihazı kullanma durumuma göre genel engelli tuvaletlerine giriş-çıkış mesafelerinin uygunluğu, masa veya desk yüksekliğinin yapısının, ayaklarının tekerlekli sandalye ölçülerine uygunluğu, sunum büfelerinin yüksekliği, yükseklik fazla ise göz hizasına yemek tanıtım etiketlerinin konması, asansörlerin mümkün olan her alanda ve engel gruplarına göre erişilebilir şartları taşıması; deniz veya havuza girişlerde asansör veya engelli şezlongu olması, engelli şezlongunun kumda gidebilir olması, cankurtaran imkanlarının uygunluğu, rampaların eğim durumu, kaymazlığı, kapıların rampalara uygun açılışı, yönlendirme tabelalarının varlığı, shuttle servislerinin veya diğer araçların erişilebilir olması vb. Bunlar benim engelime göre öngördüklerimdir. Görme ve işitme engelliler için ise beklentiler tabii ki değişecektir.” (K.23)

Engelli bireylerin en temel beklentisini ihtiyaçları olan düzenlemelerin yani erişilebilirliğin oluşturduğu açıkça görülmektedir. Bunun yanısıra otel çalışanlarının tutumlarına ve davranışlarına yönelik de bazı beklentiler bulunmaktadır.

“Engelliler için tasarlanmış odalar, havuzlar ve engellinin çok rahat hareket etmesi için tasarlanmış otel beklentim dahilinde. Bir de çalışanlara yük olunduğunu hissettirmemeliler.” (K.4)

“Öncelikle işletmelerin engelli bireyler için erişilebilir olması gerekmektedir. Konaklanacak işletme çalışanlarının engelli bireylere yaklaşımı ve davranışlarının bilinçli olması gerekmektedir.” (K.16)

3.2.4.2. Seyahat işletmelerinden beklentiler

Katılımcıların seyahat işletmelerinden beklentileri, doğru bilgilendirme ve yönlendirme, konaklama işletmesine zorlanmadan ulaşımın sağlanması, seyahat acentelerinin engelliler için yeterli donanımına sahip konaklama işletmeleri ile çalışmaları, yaşanılacak sıkıntılara hızlı ve sonuç alıcı çözümler üretilmesi, gerektiğinde kişisel destek sağlayan personele sahip olunması şeklinde ortaya konulmaktadır. Ayrıca, seyahat işletmelerinin engelli bireylerin beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olmamaları da katılımcıların şikayette bulundukları bir konu olarak göze çarpmaktadır.

“Bireyin özelliklerine göre yönlendirmelerin yapılmasını bekliyorum.” (K.1)

“Seyahat işletmesi hizmeti sunarken engellinin engel durumunu dikkate almalı. Toplumun herhangi bir bireyi gibi davranmalıdır.” (K.6)

“Seyahat hizmetlerinin herkesi kapsayıcı bir hale getirilmesi ve engelliler için yolculuk esnasında verilebilecek hizmetlere dair farkındalıklarının olması; aynı zamanda, bu ihtiyaçların kişiden kişiye değişebileceğini kabul etmeleri ve hizmetleri her türden engelliye dayatmak için uğraşmamaları.” (K.7)

“Seyahat firmaları ülkemizde henüz bizi tanımıyorlar bir şey sorduğumuzda havada kalıyor otele ulaşım bilgi almak daha doğru oluyor ki, bazen orada da sıkıntı yaşayabiliyoruz. Ama şunu da söyleyeyim kazadan sonra geçen 30 seneye baktığımda ilerleme var tabii ki.” (K.9).

“Detaylı tesis anlatımı olmalı. Konaklayacağım tesisin engellilere uygunluğunun tam olarak videolu görsel ile sunulmasını isterim.” (K.12)

“Seyahat işletmesinin seyahat proramı ile ilgili detaylı bilgi yapması ve seyahat sırasında oluşabilecek sorunları kısa sürede çözmesi gerekir.”
(K.16)

“Paket tatiller, tatil turları ne ulaşım olarak ne de otel ve gezi turları olarak ne yazık ki engellilere uygun olmuyor. Özellikle sadece engellilere göre paket tatiller hazırlanabilir. Seyahat acenteleri Engelli turizmi adı altında yurt içi-yurt dışı paket turlar hazırlayabilirse güzel bir fırsat olabilir.” (K.18)

“Seyahat işletmesinin seyahatimi planlama aşamasında engel grubumu ve engelli taleplerini dikkate alarak ulaştırma ve konaklama hizmetinin bana uygunluğunu sağlayabilmesi gerekiyor. Bu nedenle işletmeyi seçerken öncelikle erişilebilir yolculuk ve konaklama imkanı sağlayabilecek belge ve donanımı olan işletmelerle mi bağlantısı olduğunu araştırırım.”
(K.23)

“Seyahat acentalarının portföylerindeki otellerin engelli kullanımıyla ilgili bilgilere vakıf olması ve bize doğru şekilde aktarması gerekir. Maalesef öyle değil.” (K.26)

Seyahat acentalarının satışını yaptığı otel hakkında yeterli düzeyde bilgisinin olmaması, katılımcı engelli bireylerin ifadelerine göre çeşitli sorunlarla karşılaşmalarına neden olmuştur.

“Engellilerle görüşürken satışını yaptığı otelin tüm özelliklerini anlatması gerekir. Sırf satmış olmak için hareket etmemeliler. Seyahat acentasının verdiği eksik bilgi yüzünden bu konuda bir sorun yaşadık; otel genel müdürüyle görüşerek çözmek zorunda kaldık.” (K.8)

Seyahat acentalarıyla ilgili bir başka beklentinin ise, çalışanların tutumları ve hizmet sürecindeki davranışları olduğunu söylemek gerekmektedir. Hatta deneyimleri sürecinde, seyahat acentası çalışanları açısından fazlalık olma hissine kapılmışlardır.

“Bizleri fazlalık olarak görmemeliler. Engelliye hizmet yürek ister diyebilirim.” (K.11)

“İyi bir hizmet vermesi, kötü karşılanmamak beklediğim temel şeyler.” (K.13)

“Fiyatların uygun olması, personelin engelliler hakkında yeterli bilgiye sahip olmasını bekliyorum.” (K.17)

“İşletme personellerinin güler yüzlü olması çok önemli.” (K.19)

“Engellilerin rahatına uygun bir şekilde davranmaları ve ilgilenmelerini isterim. Güleryüzle karşılamaları ve engellileri anlamalarını isterim.” (K.21)

3.2.4.3. Yiyecek içecek işletmelerinden beklentiler

Yiyecek içecek işletmelerine yönelik engelli katılımcıların görüşlerine bakıldığında, yiyecek içeceklerin hijyen koşullarına uygun bir şekilde üretilmesinin büyük önem taşıdığı anlaşılmaktadır. Özellikle her şey dahil otellerdeki açık büfelerdeki yiyeceklerle yönelik olumsuz algı, engellilerin bu tarz hizmet sunan turizm işletmelerini tercih etmeme durumunu beraberinde getirebilmektedir. Bu durum engelli durumundaki bireylerin sağlıksız koşullarda üretilen yiyecekleri tüketme durumunda yaşayacakları hastalıkların mevcut sıkıntılarının üstüne daha fazla yük getireceği endişesi ile açıklanabilir. Buna ek olarak, çalışanların engellilere hizmet vermede eğitilmiş olması, masa ve sandalye düzeninin engellilere uygunluğu, restoran giriş çıkışlarının uygunluğu engelli katılımcıların yiyecek içecek işletmelerinden beklentileri arasında yer almaktadır.

“En basitini, içeri girebilmeyi isterim. Çok yüksek bir beklentim yok.” (K.2)

“Ben kişisel olarak seyahat esnasında yiyip içmeyi tercih etmiyorum. Ama gerek seyahat esnasında, gerekse konaklama mekânında herkese ne hizmet sunuluyorsa engelliye de aynı sunulmalı isteğe bağlı olarak...” (K.3)

“Temiz ve kaliteli olması yeterli lüks beklentim yoktur”. (K.5)

“Çok fazla bir şey beklemiyorum. Hareketimi kısıtlamadığı ve ulaşabildiğim sürece çok fazla sorun olmuyor.” (K.8)

“Bu konuda ekstra bir farklılık olduğunu düşünmüyorum ama şu var açık büfe olduğundan yemekteki kalite düşüyor, bizler biraz hassas olduğumuzdan pek de memnun olmuyoruz.” (K.9)

“Aslında engelli insanlar çok alçakgönüllüdür. Ne olursa yeriz, içeriz. Zaten işini iyi yapan işletmeler gereken özeni gösteriyorlardır diye düşünüyorum.” (K.11)

“Sağlıklı yiyecek ve içecekler olmalı, fast food yiyecek ve içecekler tercih etmiyorum.” (K.14)

“Özellikle tekerlekli sandalyenin altına girebileceği yükseklikte masalar olması gerekiyor. Masa ayakları orta kısımda olunca tekerlekli sandalye ile masanın altına giremiyoruz çoğu zaman.” (K.15)

“Kaliteli, sağlıklı ürünler ve bunlara ulaşabilmek için erişilebilir olması gerekir.” (K.16)

“Masların tekerlekli sandalyeye uygun olması, yemeğimizi kendimiz alıp masamıza getirebilmek için uygun ortam olmasını istiyoruz.” (K.17)

“Otellerde yiyecek içecek standları daha alçak ya da tekerlekli sandalye ile (bacakların standın altına girecek şeklinde) yanaşılabilir olmalı ve yemekleri kucağımızda kendimiz taşıyabileceğimiz tepsi ya da tabaklar organize edilmeli. Restorantlarda, cafelerde bildiğim kadarıyla engelli rampaları zorunlu hale geldi ancak granit ve mermerden olmazsa ve evereste tırmanış hissini vermezse daha uygun olur.” (K.18)

“Yeri geliyor restoran girişindeki eşik yüzünden içeri giremiyorum, sürekli yardım almak zorunda kalıyorum. Yiyecek ve içecek kalitesi çok önemli ama daha ötesi, kendi başıma hareket edebilmem, yiyeceklerle bağımsız şekilde ulaşabilmem.” (K.26)

Genel olarak bakıldığında, engelli bireylerin yiyecek ve içecek konusunda gayet doğal ve sıradan istekleri, beklentileri bulunmaktadır. Hijyen koşulları ve erişilebilirlik yine temel beklentilerdendir. Bunların dışında bir de işletmeden ya da çalışanlarından zaman zaman yardım beklenmektedir.

“Engellinin refakatçisi olmadığında self-servis değil garsonların servis etmesi gerekir.” (K.6)

“F&B personelinin gereğinde bar ve büfelere erişimde yardımcı olması; restoran ve barların mekânsal ve donanımsal açıdan tekerlekli sandalye erişimine uygunluğu, rampa eğimleri veya merdiven durumu vb. önemli.” (K.23)

“Yiyecekler konusunda, özellikle açık büfe yemeklerde, işletme tarafından engelliye yardımcı olunmalı.” (k.24)

3.2.4.4. Ulaştırma işletmelerinden beklentiler

Ulaştırma konusu engelli bireylerin altyapı düzenlemelerine ihtiyaç duyduğu önemli alanlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Engelli bireylerin evlerinden çıkıp herhangi bir yere gitmesi öncelikle ulaşılabilirlikle mümkün olmaktadır. Turizmin ayrılmaz bir parçası olarak ele alınabilecek olan ulaşırma konusunda, yapılan görüşmelerde genel fikirler ortaya konulmuştur.

Katılımcılar genellikle karayollarıyla ilgili neredeyse hiçbir düzenleme bulunmadığından şikâyet etmekte, havayollarının kısmen kendileri için daha uygun olduğunu düşünmektedir.

“Keyfe keder uygulamaları var. Asgari düzeyde ihtiyaçlarımı bile karşılamıyor. Çoğunda engelli WC bulunmuyor. Karayolları (otobüs) imkansız. Havayolları, uluslararası denetlemelere tabi olduğu için daha yardımcı olabilir nitelikte. Demiryollarında, metro gibi olan, hızlı treni kullandım. Uygun denilebilir. Hareketlerim için altyapısı biraz daha uygun. Denizyolu, (İDO mesela) daha uygun.” (K.2)

“Tekerlekli sandalye ile yurt içinde kendi arabamla seyahat ediyorum. Fiziksel çevrenin bana uygun olmaması hep hayatımı zorlaştırıyor. Engelli olarak seyahatlerim öncesi her ayrıntıyı çok sıkı planlamak zorundayım. Gideceğim tesisi önceden arayıp kapıların genişliğini bile sormuşluğum vardır. Sandalye ile sokakta sürekli karşıma çıkacak aptallık örneği engellere hazır ve tetikte davranmak zorunda olmak, tatilde rahatlamamı bile engeller

zaman zaman. Bunlarla karşılaşmamak için fırsat buldukça Avrupa seyahatlerine çıkmayı tercih ederim.” (K.5)

“Engelli bireyleri, araçlara, bireylerin saygınlığına zarar vermeyecek şekilde taşıyabilmenin yollarını bulmaları (örn. fiziksel acıya veya kıyafetlerinin sıyrılmasına neden olmadan); özellikle havayolu ulaşımında sıklıkla yaşanan ve bagaja gönderilen tekerlekli sandalyelere özenli davranılması ve engelli bireyin kişisel ihtiyaçlarına göre ayarlamaların yapılması gerektiğini düşünüyorum.” (K.7)

“Havayollarında sistem oturmuş. Check-in aşamasından, sonuna kadar konfor sağlanıyor. Otobüslerde terminale gitmek dert, araç park etmek, otobüse ulaşmak zor. Tren, uzak illere gidenlerde uygun düzenlemeler yok. Hızlı trenler daha uygun. Denizyolu, arabamla kullandım. Yani, pek bir özelliğini değerlendirmedim.” (K.8)

“Havaalanları bizim için uygun bir ulaşım olmasına rağmen oradan otele gidiş sadece taksiyle olabildiğinden biraz pahalıya geliyor ve tercih edilmiyor burada yapılacak şey toplu taşıma araçlarının uygunluğu ve özel araçların bizim içinde uygun hale getirilmesi.” (K.9)

Karşılaşılan bazı sorunlar da bulunmakta, özellikle engelli bireyler açısından kendilerini kötü hissetmelerine sebep olabilecek taşıma şekillerinin varlığı göz önünde bulundurularak, bazı beklentilerden söz edilmektedir. Ayrıca, düzenlemelerin yetersiz olması bir yana, bazı durumlarda düzenlemesi uygun olan ulaşım işletmelerinin de engelli bireylerden yüksek fiyatlar istediklerine yönelik söylemler de bulunmaktadır.

“Engelli bireyleri, araçlara, bireylerin saygınlığına zarar vermeyecek şekilde taşıyabilmenin yollarını bulmaları (örn. fiziksel acıya veya kıyafetlerinin sıyrılmasına neden olmadan); özellikle havayolu ulaşımında sıklıkla yaşanan ve bagaja gönderilen tekerlekli sandalyelere özenli davranılması ve engelli bireyin kişisel ihtiyaçlarına göre ayarlamaların yapılması.” (K.7)

“Havaalanları bizim için uygun bir ulaşım olmasına rağmen oradan otele gidiş sadece taksiyle olabildiğinden biraz pahalı ya geliyor ve tercih

edilmiyor burada yapılacak şey toplu taşıma araçlarının uygunluğu ve özel araçların bizim içinde uygun hale getirilmesi.” (K.11)

“Transferlerde engellilere uygun aracın bulunmasının yanı sıra uygun aracı olanların yüksek fiyat istemesini etik bulmuyorum .” (K.12)

“Şehirlerarası otobüslere karga tulumba değil, medenice binip inmek, tren garı, hava limanı ve otogar gibi yerlere gidiş gelişlerin tekerlekli sandalye ile rahatça yapılmasını istiyorum.” (K.17)

“Engellilere uygun araçlara kucaklanmadan binebilmemizi istiyorum.” (K.18)

“Otobüs ise merdivenlerinin durumu, asansör varlığı, duraklardaki tesislerin rampalarının var olması, tuvaletlerin erişilebilir olması, otobüsün tekerlekli sandalye, akülü sandalye taşınmasına uygun olması, uçak kullanıyorsam engelli erişim imkanlarını sağlamasını beklerim.” (K.23)

3.2.4.5. Diğer görüşler

Seyahate katılım sürecindeki beklentilerine yönelik genel hatlarıyla fikir edinilebilecek sorular bir yana, engelli bireylerin turizmle ilgili ifade etmek istedikleri farklı bir konu olup olmadığını öğrenmek üzere de katılımcılara soru yöneltilmiştir. Yine erişilebilirliğin öncelikli olduğu görüşlerin yanısıra, engelli bireylerin haklarının korunması gerektiğiyle ilgili ve toplum içinde yok sayılmamalarına yönelik düşünceler yer almaktadır. Yapılan düzenlemelerin, süregelen hastalığı olan ya da yaşlı olan, bebek arabası kullanan bireylerin de hayatını kolaylaştırıcı olacağını hatırlatan katılımcılar da bulunmaktadır. Görülmektedir ki, engelli bireylere yönelik uygun koşullar oluşturulursa, seyahate katılmak oldukça değer taşıyan bir niteliktedir.

“Sonuç olarak; ‘seyahat’ kelimesi bile heyecana neden olur insan beyninde... Yeni yerler, yeni binalar, tarihler... böyle bir merakla başladığımız seyahatimiz, işini güzel yapan, kurumsallaşmış seyahat acentalarıyla olursa, doyurucu ve keyif verici olur diye düşünüyorum. Engelli birey de kafa dağıtmaya ihtiyaç duyar, öğrenmeyi ister... Çünkü bizlerin, sizlerden farkımız yok. Belki yavaş, belki aksayarak, belki de tekerlekli

sandalyelerimizle yaşıyoruz o kadar. Fiziki şartlardan dolayı zor dışarı çıkabilen arkadaşım çok var. Zaten zorlukla gerçekleştirdikleri seyahatlerinde etraftakiler duyarlı olmalı. İncitmeden bizim keyif almamıza yardım etmeliler.” (K.11)

“Bir engelli ailesi veya arkadaşları ile tatile gittiğinde yanındaki kişilere minimum düzeyde fiziksel yük olmak ister. Bunun için tesislerin havuz lift ekipmanı, engelli odaları, plaj düzenlemeleri, denize giriş için gerekli düzenlemeler, asansör genişliklerinden eğitilmiş personele kadar ihtiyaç vardır.” (K.12)

“Aslında bizler için yapılan her şey yaşlı insanlarımıza ve çocuk arabası kullanan engelliler içinde çok fayda sağlamaktadır. Ortalama nüfusun %12 oda 8.5 milyon vatandaş eder, minimum olarak hesap edersek etkilenen nüfus $8,5 \times 4 = 34$ milyon nerdeyse yarısı ama engelliler için yapılabilecek bakınca çok vahim.” (K.15)

“Seyahat esnasında mola verilen konaklama yerlerinin tekerlekli sandalyelilere uygun olması, toplu taşımalarda tekerlekli sandalyelerimizi bagajlarda taşınırken özen gösterilmesini istiyorum. Bir de sağlam olan tekerlekli sandalye bagajdan kırık bir şekilde bize geri verilmesin.” (K.17)

“Aslında engelli bireyler düşünülerek yapılan her işletme, toplumdaki tüm bireyler içinde uygundur.” (K.19)

“Engelli bireyler görmezden gelinmesin, bunu istiyoruz.” (K.21)

Engelli bireylerin temel beklentilerinin yanısıra, katılmak istedikleri farklı etkinlikler, keşfetmek istedikleri farklı destinasyonların bulunduğu da araştırma süresince sıklıkla karşılaşılan konular olmuştur. Kültür turları bunlardan biri olmakta, engelli bireylerin müze, öğrenme yeri vb. alanlara erişiminde yaşanan sıkıntılardan dolayı, söz konusu faaliyetleri gerçekleştiremedikleri ortaya çıkmaktadır.

“Mesela kültür turlarında hiçbir zaman engelli ulaşımının ve gezisinin detaylı anlatımına hiç rastlamadım ve bu yüzden gitmedim.” (K.12)

“Deniz kenarındaki işletmelerin kumsaldan denize inmek için çözümler üretmesi ve tarihi yerler için dokuyu bozmadan engelli için mimari çözümler üretilmesi elzemdir.” (K.20)

“Merak ettiğim herhangi bir yere yapılan bir kültür turuna katılmam mümkün değil. Gitmek, görmek ve keşfetmek istediğim yerler var. Ancak, altyapısının uygun olmaması bana engel oluyor. Örneğin, Mardin’de yapılan bir kongreye istememe rağmen, altyapı koşullarının uygun olmamasından dolayı katılamadım.” (K.26)

Son olarak, engelli bireyler çalışmanın kendi fikirlerinin alınması yönünde yapılandırılmış olmasından dolayı memnuniyetlerini belirtmişler, böyle bir çalışmada yer almaktan dolayı mutlu olduklarını söylemişlerdir. Ayrıca, çalışmanın uygulamada da etkili olmasına yönelik temenniler olmuştur.

“Çalışmanızın hedefine ulaşmasını dilerim. Sizin başarınız, aslında bizim başarımız olacaktır.” (K.3)

“Umarım teziniz bizim için faydalı olur.” (K.18)

“Bu çalışmanızdan dolayı sizleri kutluyorum. Engellinin seyahat ve tatil konusunda ülke olarak ne kadar geride olduğumuzu görmemizi sağladınız. Sosyolojik olarak engellilerin insan hakları çerçevesinde dünya standartlarında bir yaşam sürmesini diliyorum.” (K.24)

SONUÇ VE TARTIŞMA

Toplumda yaşayan tüm bireyleri kapsayan bir kalkınma planı yapılması ve daha da önemlisi uygulanması, bireylerin yaşamını eşit koşullarda geliştirecektir. Engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarını bağımsızca karşılayabilmesi, onların özgüvenini artırarak toplumla bütünleşmelerine destek olacaktır. Toplumda her bireyin eşit koşulları paylaşması, toplumun genel barış ve refahı açısından da önem taşımaktadır. Bu nedenle, toplum içinde bir engeli bulunması sebebiyle yaşamında kısıtlamalarla karşılaşan engelli bireylere yönelik düzenlemelerin, öncelikli olarak gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Dünya genelinde yapılan araştırmalar, engellilere yaşam kolaylıkları sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilen iyileştirme hizmetlerinin, engellilerin büyük oranda topluma kazandırılmasına destek olduğunu ortaya koymaktadır (Koca, 2010: 3). Turizm konusunda oluşturulan plan ve politikaların temelinde de, toplumdaki herkesin turizm faaliyetlerine maddi ve manevi katılımının sağlanmasının bulunduğu ifade edilebilir. Bu açıdan, engellilere yönelik turizm faaliyetleri, değerlendirilmesi gereken bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır.

Engelli bireylerin de dinlenme, eğlenme gibi sosyal faaliyetlere katılma hakları vardır. Fakat, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımları ve memnuniyetleri açısından, sosyal ve pratik olarak değişik türde bazı güçlüklerin üstesinden gelmeleri gerektiği bilinen bir gerçektir (Germ ve Schleien, 1997: 23; Yaylı ve Öztürk, 2006: 88). Yau vd. (2004: 946) bu durumu, turizm konusunda engelli bireylerin de diğerleri gibi aynı istek ve ihtiyaçlara sahip oldukları ancak, öncelikli olarak engelli olmayan bireylere yönelik tasarlanmış seyahatin, engelli bireyler için bazı zorluklar taşıyacağı şeklinde belirtmektedir.

Engellilere yönelik düzenlemelerle gerçekleştirilebilecek olan engelli turizmi konusunda, yapılan düzenlemelerin, engelli bireylerin turizme katılımını ve seyahate çıkmalarını nasıl etkilediği pek fazla bilinmemektedir. Görülmektedir ki, engelli bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin öğrenilmesi oldukça önem taşımaktadır. Bu anlamda engelli bireylerin turizme katılım motivasyonları ve beklentileri ile bu beklentilerin karşılanmasında yaşanan sorunlara yönelik fikirlerden yola çıkarak, bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

Yapılan incelemeler sürecinde, engelli bireylerin seyahat motivasyon ve beklentilerine yönelik çeşitli araştırma soruları belirlenmesine rağmen, engelli bireylerin görüşlerinin pek fazla alınmadığı kanısı oluşmuştur. Bu durum da dikkate alınarak tez çalışması kapsamında, engelli bireylerin seyahat motivasyon ve beklentilerini öğrenebilmek üzere oluşturulan araştırma sorularının cevaplanması için, doğrudan engelli bireylerin görüşlerinin alınması hedeflemiştir. Görüşmeler sürecinde, engelli bireylerin yaklaşımları ve söylemleri de, çalışmanın kendi fikirleri alınarak yürütülüyor olmasından hoşnut olduklarını gösterir niteliktedir. Hatta çalışmanın, uygulamada etken olabilmesini bekledikleri ve mümkün olan her türlü desteği vermeye hazır oldukları çoğunluk tarafından ifade edilmiştir.

Toplumda yaşayan her bireyin seyahat etmek, tatile gitmek, alışveriş yapmak ve rekreasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek gibi gereksinimleri bulunmaktadır. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları ise, sözü geçen istek ve ihtiyaçları gerçekleştirebilmeleri için önem arz etmektedir. Tez çalışma kapsamında yapılan araştırma, engelli bireylerin turizme katılabilmelerine yönelik motivasyon ve beklentilerini kendilerinden öğrenerek, detaylı bir inceleme yapmak üzere gerçekleştirilmiştir. Engelli bireylerin seyahat motivasyon ve beklentilerinin öğrenilmesinde, detaylı ifadeler elde edebilmek üzere nitel araştırma yöntemlerinin kullanılmasının daha uygun olacağı düşünülmüştür. Yapılan araştırma kapsamında, farklı engellilik durumunda olan 26 katılımcıyla görüşmeler yapılmıştır.

Herhangi bir tüketici davranışının gerçekleşebilmesi için tüketiciyi harekete geçirecek itici bir güce ihtiyaç vardır ve bu güç de motivasyon olarak ifade edilmektedir (Koç, 2010). Turizme katılımda bireylerin seyahat davranışlarını etkileyen çok sayıda unsur bulunmakla birlikte, bireylerin davranışlarının açıklanmasına yardımcı olabilecek en önemli unsur “motivasyon”dur (Özgen, 2000: 22; Solomon, 2007). Bu doğrultuda tez çalışması kapsamında, turizme katılımda engelli bireylerin motivasyon ve beklentilerini oluşturan unsurların üzerinde durulmuştur. Ayrıca, bireyin seyahat motivasyonu konusunda farklı etkenler olacağı gibi, turizm işletmelerine yönelik beklentilerinde de çeşitlilik olması ihtimal dahilindedir. Söz konusu durumlarla ilgili engelli bireylerin doğru şekilde anlaşılabilmesinin, turizme katılımda daha uygun yaklaşımları da beraberinde getireceği düşünülmektedir.

Tez çalışmasının sonuçları genel hatlarıyla değerlendirildiğinde, katılımcıların tamamı şehir dışına en az bir kere seyahatte bulunmuştur. En basit ifadeyle seyahat motivasyonu, bir yere seyahat etme nedeni olarak ele alınmıştır (Terblanche, 2012). Tez çalışmasında, engelli bireylerin seyahat motivasyonunun temel belirleyicisi olarak, eğlenme, dinlenme ve aileleriyle vakit geçirme isteği, psikolojik rahatlama isteği gibi genel durumları içeren motivasyon faktörlerinin ön plana çıktığı görülmüştür. Bu durum, Seyahat Kariyer Basamakları Kuramı'nın birinci ve üçüncü basamaklarıyla örtüşmektedir. Bireyin öncelikle dinlenme yani kuramın ilk basamağındaki rahatlama ihtiyacına sahip olduğu, daha sonra kuramdaki üçüncü basamak olan ilişki kurma ihtiyacı temelinde aile ve arkadaşlarla vakit geçirme ihtiyacına sahip olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili çalışmalar açısından ise; Allan (2014) tarafından yapılan çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmakla birlikte, seyahat konusunda iç motivasyonu oluşturan unsurların sırasıyla “kaçış”, “rahatlama” ve “eğlenmek” olduğu ortaya çıkmıştır. Kozak (2002)'a göre de, bireylerin turizmde satınalma davranışını anlamaya yol gösteren itici motivasyon faktörleri, kaçma, dinlenme ve rahatlama, macera, sağlık ve saygınlık gibi soyut isteklerle ilgilidir.

Tez çalışmasının dikkat çeken sonuçlarından biri deneyim konusundadır. Katılımcıların seyahat deneyimi olumlu ise, engelli birey turizm faaliyetlerine tekrar katılabilmek için motive olmaktadır. Deneyimleri olumsuz olan katılımcılar ise, turizme katılım konusuna daha mesafeli yaklaşmaktadır. Tüketici satın alma davranışı modellerinden olan Howard ve Sheth Modeli'nde, geçmiş deneyimlerin, daha sonra gerçekleşecek satın alma süreçlerini etkilediğinden bahsedilmektedir (bkz. Pradeep ve Saeed, 1981). Paris ve Teye (2010) ise yaptıkları bir çalışma ile seyahat deneyiminin, seyahat motivasyonlarını etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Katılımcılarla yapılan görüşmelerin bu durumu doğrular nitelikte olduğu ve engelli bireylerin daha önceki turizm deneyimlerinin, daha sonraki tercihlerini etkilediği görülmektedir.

Yapılan görüşmeler doğrultusunda, engelli bireylerin temel beklentisini erişilebilirliğin oluşturduğu ve erişilebilirlik dışındaki beklentilerinin oldukça kısıtlı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum, bir bakıma olumsuz deneyimlerin varlığını çağrıştırmaktadır. Engelli bireyler, kendileri için yapılacak olan ayrıcalıklı düzenlemelere ihtiyaç duymamakta ve bu açıdan bir beklentiye sahip

görünmemektedirler. Engelli bireylerin temel beklentisi bazında, toplumdaki tüm bireylerin faydalanabileceği şekilde altyapı ile ilgili yapılabilecek düzenlemelerin, erişilebilirliği sağlayarak toplumdaki sosyal katılımı üst düzeye çıkaracağı, ayrıca turizme katılımı da olumlu yönde etkileyeceği düşüncesi mevcuttur.

Araştırma bulguları doğrultusunda turizm işletmelerinden beklentiler değerlendirilecek olursa; genel anlamda, yine altyapı ve donanımsal yeterlilik ihtiyacı dikkat çekmektedir. Engelli bireyler, konaklama işletmelerinin yapısal düzenlemelerinin yetersizliğinden şikayet etmekle beraber, düzenlemeler konusunda beklentiye sahiptirler. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ'de (25.10.2005) altyapı ve yapısal düzenlemelerle ilgili bilgilere yer verilmiştir. Yasal olarak konaklama işletmelerinin, oda sayısının %1'i oranında engelli odasına sahip olması gerekmektedir. Bu kapsamda, sadece odanın varlığı yeterli olmamakta, odaya erişimin de yeterli düzeyde olması gerekmektedir. Yani, engelli kullanımına ayrılan oda veya yeme içme alanlarının zemin katta olmasının mümkün olmadığı ve odanın farklı bir katta olduğu durumlarda, bu alanlara erişimin uygun donanımdaki asansör veya merdiven asansörüyle sağlanması gerekmektedir.

Tez çalışmasının sonuçlarına göre, engelli odası bulunan konaklama işletmeleri olmasına rağmen, çoğunlukla odadan dışarıya doğru diğer alanlara erişim oldukça kısıtlıdır. Bazı durumlarda ise, engelli bireyler için özenle yapılmış oda içi düzenlemeler de yetersiz kalmakta veya hiç kullanılamamaktadır. Konu ile ilgili olan bir araştırmaya göre; engelli bireylerin kullanımı için uygunluğu düşük olan alanlar merdiven, banyo, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı kısımların olduğu, engelli bireylerin kullanımı için uygun niteliklere sahip olan alanlar ise otelin girişi, park alanları, resepsiyon ve restoranları olduğu tespit edilmiştir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 92). Bir başka araştırma kapsamında ise, bazı otellerde engelli bireylere yönelik oda bulunmasına rağmen, oteldeki diğer düzenlemelerin engelliler için yetersiz olduğu, konu hakkında konaklama yapmak isteyen engelli bireylerin, rezervasyon öncesinde otel personeli tarafından otelin yeterli düzenlemelere sahip olmadığı ve engelli bireylere uygun olmadığı yönünde bilgilendirilme yapıldığı ortaya çıkmıştır (Tozlu, 2012: 70). Yapılan araştırmaların, elde edilen bulgularla uyum sağladığı görülmektedir. Engelli bireylerin şikayette bulundukları hususta haklı

olduklarını söylemek mümkündür. Konaklama işletmelerinin yapısal düzenlemeler açısından daha özenli olması gerektiği görülmektedir.

Turizme katılan engelli bireyler, ihtiyaçları olan düzenlemelerin olmaması veya yetersiz olması nedeniyle, çoğunlukla yanlarında bir refakatçiye ihtiyaç duymaktadırlar. Genellikle aileden olan bu refakatçi ile seyahate katılım bazı konularda engelli bireyi kısıtlamakta, bağımsız davranma veya hissetme konusundaki isteklerine engel olmaktadır. Engelli bireyler, bireysel hareket edebilme yönünde motivasyon ve beklentiye sahip olmalarına karşın, bu konuda genellikle çaresiz kalmaktadırlar.

Diğer yandan bir refakatçiyle turizme katılım, engelli bireylere ek maliyetler de getirebilmektedir. Bu konuda kamu ve diğer kurumların, çeşitli indirimler ve teşvikler konusunda çalışmalar yapması, özellikle yerel yönetimlerin çalışmalarının etkili sonuçlar elde etmek açısından önemini vurgulamak yerinde olacaktır.

Tez çalışması sonuçlarına göre bazı katılımcılar, altyapı yetersizliğinin kendilerini olumsuz etkilediğini ifade etmektedir. Ayrıca, konaklama işletmelerinde bulunan engelli odalarının yetersizliği de engelli bireylerin talebini olumsuz etkileyebilmektedir. Ön bilgi alınan ve engelli odası bulunduğu öğrenilen işletmelerde ise, konaklama esnasında karşılaşılan farklı sorunlar olabilmekte ve bu da engelli bireyleri olumsuz etkilemektedir. Hatta, katılımcıların bazı ifadelerinde, konaklamalarını bireysel olarak gerçekleştirmekte zorluklarla karşılaştıkları da açıkça hissedilmektedir. Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakış açılarını ölçmek amacıyla Yaylı ve Öztürk (2006: 92) tarafından yapılan araştırmada, üç, dört ve beş yıldızlı otellerin büyük çoğunluğunun en az bir kere engelli bireylere hizmet sunduğu görülmektedir. Aynı çalışmada, engelli bireylerin konaklama işletmelerine, çoğunlukla bir grubun içinde ve bir refakatçiyle (anne, baba veya yardımcı) geldiği anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen bulgularla da benzer olan bu sonuçlar, altyapı yetersizliği nedeniyle, engelli bireylerin bağımsız hareket etmekte zorlanmaları ve bu konuda endişeleri nedeniyle bir yardımcıya ihtiyaç duymaları ile açıklanabilir.

Tez çalışması sonuçları doğrultusunda engelli bireylerin seyahat işletmeleri konusundaki beklentileri ele alındığında, katılımcıların bu konudaki beklentisini

yoğun olarak doğru bilgilendirmenin oluşturduğu görülmektedir. Özellikle engel çeşidine göre uygun oteller konusunda seyahat işletmelerinin yeterli bilgiye sahip olmalarını ve kendilerini de eksiksiz şekilde bilgilendirmelerini talep etmektedirler. Engelli bireyler gitmek istedikleri destinasyonlarda halihazırda var olan düzenlemeler hakkında bilgiye ulaşmakta zorlanmaktadırlar. Bu açıdan, aracı niteliğe sahip seyahat işletmelerinin engelli bireylere hizmet sunma aşamasında, onları yönlendirecek ve karar vermelerine yardımcı olabilecek şekilde yeterli bilgiye sahip olmaları oldukça önemlidir. Katılımcıların ifadelerine göre bir başka beklenti ise, seyahat işletmelerinin, engelli bireylere hizmet sunan konaklama işletmeleri ile çalışmalarını artırmaları yönündedir.

Seyahat işletmelerinin engelli bireylerin algısında engelleyici mi, yoksa kolaylaştırıcı yapıda mı olduğunu belirlemek üzere Hong Kong’da yapılan bir araştırmada da çok olumlu sonuçlara ulaşılamamıştır (McKercher vd., 2003:465). Araştırmaya göre, seyahat acentaları, engelli bireyler için seyahat ürünleri satın almanın başlıca kaynağı olmaktadır ve görevlerini etkili şekilde yerine getirmelerinin engelli bireylerin seyahat etme kabiliyeti üzerinde doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Hong Kong’daki seyahat acentelerinin etkinliğine yönelik yapılan araştırmada engelli katılımcıların çoğunluğu, seyahat acentalarının bu özel pazarın gereksinimlerini karşılamakta gerek yapısal, gerekse tutum açısından büyük oranda yetersiz olduğu kanısındadır. Tez çalışmasının seyahat işletmeleri konusundaki beklentilere yönelik sonuçlarıyla benzerlik gösteren bu sonuçlar, engelli bireylerin turizme katılım aşamasında seyahat işletmelerinin yol gösterici olmasını beklediğini, fakat seyahat işletmelerinin henüz bu yeterliliğe sahip olmadığını göstermektedir.

Seyahat ve konaklama işletmelerine yönelik ortak bir beklentinin varlığı da söz konusudur. Engelli bireyler, turizme katılım sürecinde kendileriyle iletişime geçecek çalışanların tutum ve davranışlarında daha özenli olmalarını beklemektedir. Çalışanların, engelli bireyleri yük gibi görmemelerini ve engelli bireylere hizmet konusunda donanıma sahip olmalarını tercih etmektedirler. Engelli bireyler, çalışanlar tarafından fazlalık olarak görülmek istememekte, kendilerine hizmet konusunda eğitilmiş çalışanlarla karşılaşmayı tercih etmektedirler. Araştırma sonuçlarıyla oldukça benzerlik gösteren Hong Kong’da yapılan araştırma sonuçlarında, turizme katılımı ilgili en büyük şikayetin seyahat işletmeleri

tarafından engelli bireylere yönelik gösterilen olumsuz tutumlar üzerine olduğu ortaya çıkmıştır (McKercher vd., 2003: 469).

Bazı beş yıldızlı otellerde engelli ziyaretçilerin bilgisi giriş esnasında alınarak, engelli bireylerle konaklaması sürecinde özel olarak ilgilenildiği ve bu tür yaklaşımların, engelli bireylerin turizme katılımında teşvik edici role sahip olduğu ifade edilmektedir (Tozlu, 2012: 68). Bu uygulamanın, örnek teşkil ederek seyahat işletmelerinin engelli bireylere yönelik davranışlarının ve tutumlarının olumlu yönde geliştirilmesine katkı sağlayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Genel olarak değerlendirildiğinde; engelli bireylerin, en temel beklentisini erişilebilirliğin oluşturduğu ve ek olarak çok fazla bir beklentilerinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Engelli bireylere yönelik yapılabilecek düzenlemelerin, engelli bireylerin hayatını engelsiz kılacağı ve bu durumda toplumdaki tüm bireylerin eşit koşullar yakalayacağı bir gerçektir. Engelli bireylerin temel beklentisi bazında altyapı ile ilgili yapılabilecek düzenlemelerin, erişilebilirliği sağlayarak toplumdaki sosyal katılımı üst düzeye çıkaracağı, ayrıca turizme katılımı da olumlu yönde etkileyeceği unutulmamalıdır.

Araştırmanın Kısıtları ve Sonraki Çalışmalar İçin Öneriler

Bu araştırmanın örnekleme, araştırma sürecinde şekillenmekle birlikte, ortopedik engelli bireylerden oluşmaktadır. Gelecek çalışmalarda farklı engel gruplarına yönelik yapılan araştırmalar, engelli bireylerin ayırım yapılmaksızın turizm faaliyetlerine katılımları konusunda daha çeşitli sonuçlara ulaşmayı sağlayabilecektir. Ayrıca, engelli bireylerin turizme katılım konusundaki beklentileri ve hâlihazırda var olan uygulamalar, karşılaştırmalı olarak incelenecek bir çalışmaya konu olabilir.

Araştırmanın verileri, yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Daha sonra yapılacak çalışmalarda, yarı yapılandırılmış görüşmelerin yanı sıra, gözlem yapılması daha ayrıntılı veri elde edebilmek için faydalı olacaktır. Bununla birlikte, görüşmeye katılmayı istemeyen veya kendini yeterince ifade edemeyen engelli katılımcılara yönelik, zorlayıcı nitelik taşımayan anketler de geliştirilebilir.

Engelli turizmi konusunda yapılan araştırmalarda, engelli bireylerin görüşlerinin alınmaması, sadece turizm işletmeleri yöneticileri gibi işleyişte yer alan bireylerin

fikirlerine danışılması bazı eksik sonuçlara neden olabilmektedir. Kendi istek ve ihtiyaçlarını ifade edebilme şansı yakalayan engelli bireyler, kendilerini toplumla bütünleşmiş hissedebilmekte, katılımcı bir yapıya sahip olabilmektedirler. Bu açıdan yapılacak çalışmaların, engelli bireylerin fikirleri atlanmadan, onların da katılımcı olabilecekleri çalışmalardan oluşması olumlu gelişmeleri beraberinde getirebilecektir.

Engelli bireyler, toplumsal yaşamda olması gerekenler dışında, ayrıcalıklı beklentilere sahip görünmemektedirler. Özünde, sahip oldukları engellerin, hareketlerini kısıtlayan yetersiz düzenlemelerden kaynaklandığını düşünmektedirler. Yapılması gereken düzenlemelerin uygun şekilde gerçekleştirilmesi, engelli bireylerin topluma katılımını artırmakla birlikte, turizme katılımına da olumlu katkı sunacaktır. Engelli bireyler, düzenlemeler yeterli olduktan sonra, yani erişilebilir bir düzen var olduğu sürece, hayatın her alanında bulunmaya ve sosyal katılıma istekli bakış açısıyla yaklaşmaktadır.

Bütçe koşullarıyla, engelli bireylerin sorun yaşadığı ve çözümlenmesi gereken bir başka konu olarak karşılaşılmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, engelli bireylerin ortalama gelirinin 1750 TL olduğu ortaya çıkmıştır. Engelli bireylerin öncelikli olan yaşamsal gereksinimlerini karşıladıktan sonra, söz konusu gelir ile turizme katılımının gerçekleşebilmesi olanaksız veya oldukça güç görünmektedir. Burada yalnızca engelli bireyin sahip olduğu kısıtlı bütçeden bahsetmek doğru olmamakla birlikte, aynı zamanda hizmet sunan işletmeler tarafından engelli bireylerden beklenen yüksek ücretlerin de ele alınması gerekmektedir. Bu açıdan, bütçe konularının incelendiği çalışmaların yapılmasının da ayrı bir farkındalık oluşturmaları mümkündür.

Engelli bireylerin turizme katılım sürecinde gerçekleştirdikleri ziyaret çeşitleri incelendiğinde, iş seyahatleri ve aile, akraba ziyaretlerinin oldukça az olduğu dikkati çekmektedir. Hatta daha çok eğlenme, dinlenme amaçlı seyahat etme isteğine sahip olan engelli bireylerin bazı ifadelerinde, aile ve akraba ziyaretlerine zorunlu olarak bakıldığı anlaşılmaktadır.

Bir refakatçi ile hareket etmek durumunda kalmak, engelli bireyleri hem kısıtlamakta, bağımsızlıklarına engel olmakta, hem de özellerine müdahale ediliyor

hissine kapılmalarına neden olmaktadır. Yapılacak düzenlemelerin, engelli bireylerin bireysel kullanımına uygun şartları taşıması bu anlamda büyük önem taşımaktadır.

Toplumda genel anlamda oluşturulacak farkındalık durumu da oldukça önemli bir husustur. Engelli bireylere yönelik olumsuz bakış açılarını kırarak, yerine olumlu ve herhangi bir ayırım içermeyen bakış açılarının geliştirilmesi sağlanmalıdır. Bu konuda, bilimsel çalışmalar kadar, çeşitli kurum ve kuruluşlara, hatta toplumdaki tüm bireylere farklı görevler düşmektedir.



KAYNAKÇA

Acar, A. (2000). Gösteriş Tüketimi. *Standart Dergisi*, Cilt: 39, Sayı: 457, 38-50.

Akat, Ö. (2008). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.

Akdağ, G., Akgündüz, Y., Güler, O. ve Benli, S. (2015). Bir Seyahat Motivasyon Aracı Olarak Gastronomi: Hatay'ı Ziyaret Eden Yerli Turistlerin Seyahat Motivasyonları, Yiyecek-İçecek Deneyimleri ve Seyahat Memnuniyetleri Üzerine Bir Araştırma. *1. Eurisia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators*, 28-30 Mayıs 2015, Konya/Türkiye, Vol. 3, ss:448-464.

Akıncı, Z., Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26, 1, 97-113.

Akıncı Vural, Z.B. ve Coşkun, G. (2011). Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, Sayı: 1, 61-87.

Akturan, U. (2009). Tüketicilerin Cinsiyetlerine İlişkin Olarak İçgüdüsel Alışveriş Eğilimlerindeki Farklılıkların Belirlenmesi: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Pilot Bir Araştırma. *Yönetim*, Sayı: 64, 62-77.

Allan, M. (2014). Accessible Tourism in Jordan: Travel Constrains and Motivations. *European Journal of Tourism Research*, 10, 109-119

Altıntaş, M. H. (2000). Tüketici Davranışları Müşteri Tatmininden Müşteri Değerine, İstanbul: Alfa Yayınları.

Alvesson, M., Hardy, C. and Harley, B. (2008). Reflecting on Reflexivity: Reflexive Textual Practices in Organization and Management Theory. *Journal of Management Studies*, 45, 3, 480-501.

Andreu, L., Kozak, M., Avcı, N. ve Çifter, N. (2006). Market Segmentation by Motivations to Travel. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19, 1, 1-14.

Aracıoğlu, B., Tatlıdil, R. (2009). Tüketicilerin Satın Alma Davranışında Çevre Bilincinin Etkileri. *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 9, Sayı: 2, 435-461.

Arıkan, Ç. (2002). Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım. *Ufuk Ötesi Bilim*, Cilt: 2, Sayı: 1.

Arıkan, R. (2013). Araştırma Yöntem ve Teknikleri, Ankara: Nobel.

Arslan, K. (2001). Otomobil Alımında Tüketici Davranışlarını Etkileyen Faktörler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 3, 83-103.

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003a). *Ortez ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli, (Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje)*, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.

Artar, Y. ve Karabacakoglu, C. (2003b). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması, (Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje)*, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.

Atala, E. (1999). Engellilerin Kent Yaşamına Uyum Süreçleri, Ankara: Tepe Grubu.

Atkinson, W. (2007). Beck, Individualization and the Death of Class: A Critique. *British Journal of Sociology*, 58, 3, 349-363.

Avcıkurt, C. (2009). Turizm Sosyolojisi, Genel ve Yapısal Yaklaşım, Ankara: Detay Yayıncılık.

Aydın, Ç. ve Aydın, C. (2016). Turizmde GÜdülenme Kuramları Kapsamında Seyahat Acentalarının Reklam Görsellerinin Analizi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 2, 65-78.

Ayyıldız T., Atay H. ve Yazıcı A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.

Bağlı, M. (1993). Görme Özürlülere Götürülen Eğitsel Hizmetler ve Bu Hizmetlerin Geliştirilmesi. *Özel Eğitim Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 3, 62-63.

Bahar, O. (2007). Küreselleşme Sürecinde Türkiye’de Turizm Sektörüne Sağlanan Teşvikler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 9, Sayı: 1, 61-78.

Bahar, O.; Kozak, M. (2012). Turizm Ekonomisi, Ankara: Detay Yayıncılık.

Bakırcı, R. (2011). Hollanda’da Görme Engellilere Verilmekte Olan Dijital Erişimli Bilgi Sistemi ve Türkiye’de Durum. *Türk Kütüphaneciliği*, Cilt: 25, Sayı: 2, 306-311.

Baloğlu, S. ve Uysal, M. (1996). Market Segments of Push and Pull Motivations: A Canonical Correlation Approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8, 3, 32-38.

Bansal, P. and Corley, K. (2011). The Coming of Age for Qualitative Research: Embracing the Diversity of Qualitative Methods. *Academy of Management Journal*, 54, 2, 233-237.

Batman, O. (2013). Kültürün Turist Tercihleri Üzerine Etkileri: Almanya’da Yaşayan Türkler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, Cilt: 1, 1-15.

Bayazıt Hayta, A. (2008). Turizm Pazarlamasında Tüketici Satın Alma Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 1, 31-48.

Beaulauier, R.L. and Taylor, S.H. (2001). Social Work Practice With People With Disabilities in the Era of Disability Rights. *Social Work in Health Care*, 67-91.

Beeton, S. (2006). Community Development Through Tourism. Australia: Landlinks Press.

Behramoğlu, B. (2007). Herkese Engelsiz Tatil. *TÜRSAB Türkiye Seyahat Acentaları Birliği*, 280, 40-42.

Bentley, T. (2008). İnsanları Motive Etme, (çev: Onur Yıldırım), İstanbul: Hayat Yayınları.

Berkowitz, E., Kerin Rober A. and Rudelius, W. (1993). Marketing, New York: Irwin Series.

Beşer, E., Atasoylu, G., Akgör, Ş., Ergin, F. ve Çullu, E. (2006). Aydın İl Merkezinde Özürlülük Prevelansı, Etiyolojisi ve Sosyal Boyutu. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, Cilt: 5, Sayı: 4, 267-275.

Blichfeldt, B. and Nicolaisen, J. (2010). Disabled Travel: Not Easy, But Doable. *Current Issues in Tourism*, 14, 1, 79–102.

Biçici, F. ve Hançer, M. (2008). Kuşadası ve Didim’ deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 10, Sayı:3, 49-67.

Bowen, D. ve Clarke, J. (2009). Contemporary Tourist Behaviour Yourself and Others as Tourists. Oxford: Cab International.

Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller. (2005). *G.OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, University of Surrey, United Kingdom.

Bulut, Y. (2011). Otellerde Müşteri Memnuniyeti ve Bir Uygulama (Samsun Örneği), *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt: 4, Sayı: 18, 389-403.

Burcu, E. (1999). Üniversitede Okuyan Özürlü Öğrencilerin Sorunları: Hacettepe-Beytepe Kampüsü Öğrencileri Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 1, 83-103.

Burcu, E. (2007). Türkiye’de Özürlü Birey Olma Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Burcu, E. (2011). Türkiye'deki Engelli Bireylere İlişkin Kültürel Tanımlamalar: Ankara Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt: 28, Sayı: 1, 37-54.

Burnett, J. and Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel Related Behaviors of The Mobility Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, No.40, 4-11.

Cavinato, J.L. and Cuckovich, M.L. (1992). Transportation and Tourism for The Disabled: An Assessment. *Transportation Journal*, Vol.31, No.3, 46-53.

Chikuta, O., Plessis, E. and Saayman, M. (2017). Nature-based Travel Motivations for People with Disabilities. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6, 1, 1-16.

Cömert, Y. ve Durmaz, Y. (2006). Tüketicinin Tatmini İle Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlere Bütünleşik Yaklaşım ve Adıyaman İlinde Bir Alan Çalışması. *Journal of Yasar University*, Cilt: 1, Sayı: 4, 351-375.

Crompton, J. (1979). Motivations for Pleasure Vacation. *Annals of Tourism*, Vol.6, No.4, 408–424.

Crompton, J.L. (2004). Motivations For Pleasure Vacation. (Ed: Williams, S.), *Tourism Critical Concepts in The Social Scences*, 84-102, USA: Cabi Publishing.

Çakan, P. ve Sezer, Ö. (2010). Süreğen Hastalığı Olan Çocuklara Sahip Annelerin Tutumları, Kaygı Düzeyleri ve Diğer Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 2, 161-180.

Çeken, H., Karadağ, L., Dalgın, T. (2007). Kırsal Kalkınmada Yeni Bir Yaklaşım Kırsal Turizm ve Türkiye'ye Yönelik Teorik Bir Çalışma. *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 8, 1, 1-14.

Çeliker, Z.P. ve Pınar, E. (2005). İşitme Engelli Çocukların Konuşmalarının Anlaşılabilirliğini Etkileyen Faktörler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 1, 19-32.

Daniels, M. J., Rodgers, E.B.D. and Wiggins, B.P. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities. *Tourism Management*, 26, 919-930.

Dann, G.M.S. (1977). Anomie, Ego-Enhancement and Tourism. *Annals of Tourism Research*, 4, 4, 184-194.

Dalgıç, A. ve Birdir, K. (2015). Yayla Turizmine Katılan Turistlerin Seyahat Motivasyonları, Algılanan Değer, Tatmin Düzeyleri ve Sadakatleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 3, 3, 3-17.

Darcy, S. and Buhalis, D. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. (Editör: D. Buhalis & S. Darcy), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, 1-20, Bristol: Channel View.

Darcy, S. and Ravinder, R. (2008). Last Out of The Plane: Air Travel for People With Disabilities. *Conference on Tourism in India-Challenges Ahead*, 15-17 May.

Deetz, S. (1996). Describing Differences in Approaches to Organization Science: Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy. *Organization Science*, 7, 2, 191-207.

Demir, Ş.Ş. (2010). Çekici Faktörlerin Destinasyon Seçimine Etkisi: Dalyan Örneği. *Ege Akademik Bakış*, 10, 3, 1041-1054.

Demir, Ş.Ş. ve Kozak, M. (2011). Turizmde Tüketici Davranışları Modelini Oluşturan Aşamalar Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 22, Sayı: 1, 19-34.

Dey, B. and Sarma, M. K. (2006). Tourist Typologies and Segmentation Variables with Regard to Ecotourists. *Tourism Management*, 8, 31-39.

Dinç, Y. (2007). Dünya, Avrupa ve Türkiye’de Sivil Ağlar Rehberi, Ankara: STGM.

Dinçer, M. Z. ve İlkin, A. (1991). Turizm Kesiminin Türk Ekonomisindeki Yeri ve Önemi, Ekonomik ve Sosyal Sorunlar-Çözüm Önerileri Dizisi. Ankara: TOBB Yayınları.

Doğrul, Ü. (2012). Elektronik Alışveriş Davranışında Faydacı ve Hedonik Güdülerin Etkisi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı: 1, 321-331.

Dowling, M. and Dolan, L. (2001). Families with Children with Disabilities: Inequalities and the Social Model. *Disability and Society*. Vol.16, No.1, 21-35.

Dunne, G. (2009). Motivation and Decision Making in City Break Travel, Saarbrücken, Germany: VDM Publishing

Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14 (4): 532–550.

Eren, E. (2009). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2015). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınları.

Erimçağ, H.C. (1988). Tüketici Davranışında Rasyonel ve Duygusal Motivler, Dünyada ve Türkiye’de Reklamcılık, Ankara: Bilgi Yayınevi.

Eripek, S. (2005). Zeka Geriliği, Ankara: Kök Yayıncılık.

Erkan, G. (2004). Özürlülüğe İlişkin Modeller ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 2, 31-41.

Erol, M., Elagöz, İ. ve Şahbaz, A. (2010). Sosyal Sorumluluk Anlayışının İşletmelerde Algılanma Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Mufad Journal*, Sayı: 46, 58-65.

Ertem, S. (2010). Avrupa Ülkelerinde Engellilere İlişkin Güncel Politikalar ve Uygulamalar, *İzmir Ticaret Odası*.

Figueiredo, E., Eusébio, C. and 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, 6, 531-550.

Fodness, D. (1994). Measuring tourist motivation. *Annals of Tourism Research*, 21, 555-581.

Fontana, A. and Frey, J. H. (2000). The Interview: from Structured Questions to Negotiated Text. *Handbook of Qualitative Research* (ss. 645–672) (der.) N. K. Denzin ve Y. S. Lincoln. California: Sage.

Germ, P.A. and Schleien, S.J. (1997). Inclusive Community Leisure Services: Responsibilities of Key Players. *Therapeutic Recreation Journal*, No.31, 22-37.

Gilbert C.E., Anderton L., Dandona, L. and Foster A. (1999). Prevalence of Visual Impairment in Children: A Review of Available Data. *Ophthalmic Epidemiol*, 6, 73-82.

Glesne, C. (2013). Nitel Araştırmaya Giriş (Çev: A. Ersoy ve P. Yalçinoğlu). Ankara: Anı Yayıncılık.

Gnoth, J. (1997). Tourism Motivation and Expectation Formation. *Annals of Tourism Research*, Vol.24, No.2, 283-304.

Graebner, M.E. (2009). Caveat Venditor: Trust Asymmetries in Acquisitions of Entrepreneurial Firms. *Academy of Management Journal*, 52, 3, 435-472.

Gray, H.P. (1970). International Travel-International Trade. Lexington, Massachussets: Heath Lexington Books.

Guillemin, M. and Gillam, L. (2004). Ethics, Reflexivity, and Ethically Important Moments in Research. *Qualitative Inquiry*, 10, 2, 261-280.

Güdü Demirbulat, Ö. (2012). Turizmin Sosyal ve Kültürel Etkilerinin Turist Rehberleri Tarafından Algılanması Üzerine Bir Araştırma: Trabzon İli Örneği. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, 53-75.

Güleç, B. (2006). Reklamın Turistlerin Satın Alma Davranışları Bakımından İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 15, 127-158.

Güney, S. (2009). Davranış Bilimleri, Ankara: Nobel Kitabevi.

Gwinner, K. P., Gremler, D. D. and Bitner, M. J. (1998). Relational Benefits in Service Industries: The Customer's Perspective. *Journal of Academy of Marketing Science*, 26, 2, 101-114.

Hacıoğlu Deniz, M. (2011). Markalı Ürün Tercihlerinin Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Siyaset Konferanslar Dergisi*, Sayı: 61, 243-268.

Hawkins, D.I., Best, R.J. and Coney, K.A. (2001). Consumer Behavior Building Marketing Strategy. New York: Irwin Mcgraw-Hill.

Heitmann, S. (2011). Tourist Behaviour and Tourism Motivation. In P. Robinson, S. Heitmann & P. Dieke (Eds.), *Research Themes for Tourism* (31-44), Oxford: Cab International.

Ho, C.H. and Peng, H.H. (2017). Travel Motivation for Taiwanese Hearing-Impaired Backpackers. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1-16.

Holstein, J. A. and Gubrium, J. F. (2004). The Active Interview. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice* (ss. 140–161). (der.) D. Silverman. London: Sage.

Hsu, C.H.C. and Huang, S. (2008). Travel Motivation: A Critical Review of the Concept's Development. In A. Woodside ve D. Martin (Eds.), *Tourism Management Analysis, Behaviour and Strategy* (14-27). Oxford: Cab International.

Huh, C. and Singh, A. J. (2007). Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7, 3-4, 212-229.

Israeli, A.A. (2002). A Preliminary Investigation of The Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, Vol.41, No.1, 101-104.

Iso-Ahola, S.E. (1982). Toward A Social Psychological Theory of Tourism Motivation: A Rejoinder. *Annals of Tourism Research*, 12, 1, 256-262.

Jang, S. and Cai, L.A. (2002). Travel Motivations and Destination Choice: A Study of British Outbound Market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 13, 304-324.

Kağıtçıbaşı, Ç. (2013). (Sosyal Psikolojiye Giriş) Günümüzde İnsan ve İnsanlar, İstanbul: Evrim Yayınevi.

Karabulut, M. (1981). Tüketici Davranışları, İstanbul: Fatih Yayınevi.

Karafakıoğlu, M.. (2005). Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Literatür Yayınları.

Karakayalı, H. (2005). Makro Ekonomi, İzmir: Emek Kitabevi.

Kavaklı, U. ve Özkara, E. (2012). Kişisel, Sosyal ve İş Hayatında Özürlü Bireylere Tanınan Haklar ve Özürlü Olguların Medikolegal Değerlendirmesi. *DEÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt: 26, Sayı: 1, 65-74.

Kavas, A.C., Katrinli, A. ve Özmen, Ö.T. (1995). Tüketici Davranışları, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Kearney, P.M. and Griffin, T. (2001). Between Joy and Sorrow: Being A Parent of A Child with Developmental Disability. *Journal of Advanced Nursing*, Vol.34, No.5, 582-592.

Kızılırmak, İ. ve Mugan Ertuğral, S. (2012). Sosyal Turizmin Gelişiminde Yerel Yönetimlerin Rolü ve Yapılan Uygulamalar. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:1, Sayı: 2, 33-53.

Kızıлтаş, M. (2012). Engellilerle 360° İletişim, Ankara: Elma Yayınevi.

Kim, H.W. and Gupta, S. (2009). A Comparison of Purchase Decision Calculus Between Potential and Repeat Customers of an Online Store. *Decision Support Systems*, Vol.47, No. 4, 477-487.

Kim, S. and Lee, C. (2002). Push and Pull Relationships. *Annals of Tourism Research*, 29, 1, 257-260.

Kim, S.S., Lee, C. and Klenosky, D.B. (2003). The Influence of Push and Pull Factors at Korean National Parks. *Tourism Management*, 24, 169-180.

Kim, S.S. and Prideaux, B. (2005). Marketing İmplications Arising from a Comparative Study of International Pleasure Tourist Motivations and Other Travel-Related Characteristics of Visitors to Korea. *Tourism Management*, 26, 347-357.

King, N. (2004). Using Interviews in Qualitative Research. Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research (ss.11–22). (der.) C. Cassell ve G. Symon. London: Sage.

Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.

Koç, E. (2013). Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Koç, E. (2015). Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri Global ve Yerel Yaklaşım, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Kotler, P. (2000). Marketing Manegement, New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P. (1984). Pazarlama Yönetimi (Çev. Yaman Erdal), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Kotler, P. and Armstrong, G. (1996). Principles of Marketing , New Jersey: Prentice Hall.

Kozak, M. (2015). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım, Yayım Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, M. (2002). Comparative Analysis of Tourist Motivations by Nationality and Destinations. *Tourism Management*, 23, 3, 221-232.

Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2000). Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar, Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.

Kula, M.N. (2005). Bedensel Engellilik ve Dini Başa Çıkma, İstanbul: Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.

Kümbetoğlu, B. (2015). Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma. İstanbul: Bağlam.

Kvale, S. (1996). InterViews : An Introduction to Qualitative Research Interviewing, London, Sage Publications.

Lang, R. (2006). Human Rights and Disability-New and Dynamic Perspective with The United Nations Convention on Disability. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*, Vol.17, No.1, 3-11.

Layder, D. (2015). Sosyolojik Araştırma Pratiği: Teori ve Sosyal Araştırmanın İlişkilendirilmesi (Çeviren: Serdar Ünal). Ankara: Heretik.

Layder, D. (1998). Sociological Practice: Linking Theory and Social Research. London: Sage.

Lazarus, B. and Kaufman, J.E. (1988). Handicapped Guests and The Hospitality Curriculum. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.29, No.2, 69-70.

Llwellyn, A. and K. Hogan. (2000). The Use and Abuse of Models of Disability. *Disability and Society*, Vol.15, No.1, 157-165.

Luiza, S.M. (2010). Accessible Tourism-The Ignored Opportunity. *The Journal of the Faculty of Economics-Economic*, Vol.1, No.2, 1154-1157.

Lundberg, D. (1980). The Tourist Business. Boston: CBI Publishing Company.

Lynch, E.W. and Simms, B.H. (1988). Zeka Özürlü Çocuklar, (çev. Hasan K.), Ankara: Karatepe Yayınları.

Lyu, S.O. (2017). Which Accessible Travel Products are People with Disabilities Willing to Pay More? A Choice Experiment. *Tourism Management*, 59, 404-412.

Mackelprang, R.W. (2010). Disability Controversies: Past, Present, and Future. *Journal of Social Work in Disability&Rehabilitation*, No.9, 87-98.

Mahika, E.C. (2011). Current Trends in Tourist Motivation. *Cactus Tourism Journal*, 2, 2, 15-24.

Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review* No.50, 370-396.

Maxey, I. (1999). Beyond Boundaries? Activism, Academia, Reflexivity and Research. *Area*, 31, 3, 199-208.

Mazzarol, T. and Soutar G.N. (2002). Push-Pull Factors Influencing International Student Destination Choice. *The International Journal of Educational Management*, 16, 2, 82-90.

Mertens, D. (1998). Research Methods in Education and Psychology. Sage Publications. London.

Mesci, M., Mesci, Z. ve Öztürk, E. (2014). Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*, 32-42.

Metts, R. (2004). Disability and Development. *Disability and Development Research Agenda Meeting*, World Bank Headquarters, Washington D.C.

McKercher, B., Packer, T., Matthew, K. and Yau, L.P. (2003). Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities. *Tourism Management*, Vol. 24, 465-474.

Mil, B. (2007). “Nitel Araştırma Tekniği Olarak Görüşme”, (der. Atila Yüksel, Burak Mil, Yasin Bilim), “*Nitel Araştırma Neden, Nasıl, Niçin?*” (içinde). Detay Yayıncılık, Ankara, 3-26.

Minnaert, L., Maitland, R. and Miller, G. (2011). What’s Social Tourism. *Current Issues In Tourism*, Vol. 14, No.5, 403-415.

Minnaert, L., Maitland, R. and Miller, G. (2009). Tourism And Social Policy-The Value of Social Tourism, *Annals Of Tourism Research*, Vol. 36, No. 2, 316-334.

Minnaert, L., Maitland, R. and Miller, G. (2006). Social Tourism and Its Ethical Foundations. *Tourism, Culture & Communication*, Vol. 7, 7–17.

Mlozi, S. and Pesamaa, O. (2013). Adventure Tourist Destination Choice in Tanzania.

Current Issues in Tourism, 16, 1, 63-95.

Musai, M., Mahrera, M. and Arkadani, H.M. (2013). Motivational Factors of Travel to War Places in Iran. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3, 1, 314-323.

Najafabadi, S.S. (2012). Astronomical Tourism in Cebu, Philippines: Essential Features in Selected Destinations Its Complementing Visitor Attractions. In S. Baby & K. Maeda (Chair), *Tourism and Management. International Conference On Trade, Bangkok*.

Ndubisi, N.O. (2007). Impact Of Joint Product Usage and Family Structure on Joint Decision to Purchase a Vacation by Malaysian Spouses. *Journal of Vacation Marketing*, Vol.13, No.2, 135-147.

Neuman, W. L. (2008). Toplumsal Araştırma Yöntemleri Nitel ve Nicel Yaklaşımlar (çev. Sedef Ö.). İstanbul: Yayın Odası.

Nicosia, F. M. (1966). Consumer Decision Processes: Marketing and Advertising Implications. Englewood Cliffs: N. J. Prentice-Hall.

Odabaşı, Y. ve Barış, G. (2010). Tüketici Davranışı, İstanbul: Mediacat Kitapları.

O’Leary, S. and Deegan, J. (2003). People, Pace, Place: Qualitative and Quantitative Images of Ireland as a Tourism Destination in France. *Journal of Vacation Marketing*, 9, 3, 213-226.

Orel, F.D. ve Memmedov, İ. (2003). Turizmde Hizmet Pazarlaması Türkiye Açısından Rusya Pazarı, Adana: Karahan Kitabevi.

Öngören, B., Atalay, A. ve Tan, Ö. (2007). Muğla Özürlü Programı, Muğla: Muğla İl Sağlık Müdürlüğü Yayını.

Özgen, Ö. (2000). Kapadokya’yı Ziyaret Eden Turistlerin Genel Seyahat Motivasyonları ve Tatmin Olma Durumları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, 2, 22-34.

Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). Özürlüler Kanunu’nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, 33-54.

Özmen, R.G. (2003). İfade Edici Dil Becerileri Sınırlı Olan Zihinsel Engelli Çocukların Dil Gelişimlerini Desteklemek İçin Öğretmenin Sınıf Ortamında Yapacakları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2, 205-218.

Öztürk, M. (2011). Türkiye’de Engelli Gerçeği, İstanbul: MÜSİAD.

Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers. *Tourism Management*, No.29, 382-389.

Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2004). Türkiye’deki A Grubu Seyahat Acentalarının Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, Sayı: 5, 1-14.

Papatya, N. (2005). Tüketici Davranışları İle İlgili Motivasyon Modelleri: Bir Perakende İşletmesinde Temizlik ve Kişisel Bakım Ürünlerine Bağlı Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1, 221-240.

Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 4.

Patton, M.Q. (1999). Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Health Services Research*, 34 (5, Part II): 1189-1208.

Patton, M.Q. (1990). Qualitative Research Evaluation Methods. Newbury Park: California.

Pearce, P.L. and Lee, U. (2005). Developing the Travel Career Approach to tourist motivation. *Journal of Travel Research*, 43, 226-237.

Pearce, P. L. (2011). The Study of Tourism Foundations From Psychology. *Emerald Group Publishing*, Vol. 15.

Pehlivanoğlu, B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, Cilt:2, Sayı: 4, 27-35.

Plog, S. (2001). Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity: An Update of a Cornell Quarterly Classic. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42, 3, 13–24.

Polat, N. and Hermans, E. (2016). A Model Proposed for Sustainable Accessible Tourism (SAT). *Tékhne*, 14, 2, 125-133.

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.

Pradeep, R. and Saeed, S. (1981). Models of Consumer Behavior: The State of Art. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 9, 3, 300-316.

Pratt, M.G. (2009). From the Editors: for the Lack of a Boilerplate: Tips on writing up (and Reviewing) Qualitative Research. *Academy of Management Journal*, 52, 5, 856-862.

Ray, N.M. and Ryder, M.E. (2003). “Eibilities” Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled. *Tourism Management*, 24, 1, 57-72.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2012). Örgütsel Davranış, (Çev. İnci Erdem), Ankara: Nobel.

Ryan, C. (1998). The Travel Career Ladder: An Appraisal. *Annals of Tourism Research*, 25, 4, 936-957.

Ryan, C. and Glendon, I. (1998). Application of Leisure Motivation Scale to Tourism. *Annals of Tourism Research*, 25, 169-184.

Ruthankoon, R. and Ogunlana, S.O. (2003). Testing Herzberg’s Two-Factor Theory in The Tai Construction Industry. *Engineering, Construction and Architectual Management*, Cilt: 10, Sayı: 5, 333-341.

Sav Canseven, D. ve Genç, N. (2016). Müşteri Beklentileri ve Memnuniyetinin Stratejik Planlama Açısından Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar İlindeki Termal Turizm İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5, 5, 44-56.

Schewe, C.D. and Meredith, G. (2004). Segmenting Global Markets by Generational Cohorts: Determining Motivations by Age. *Journal of Consumer Behaviour*, Vol.4, No.1, 51-63.

Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (2000). Consumer Behavior, New Jersey: Prentice Hall.

Shaw, G. and Coles, T. (2004). Disability, Holiday Making and The Tourism Industry in The UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.

Sheng, C.W. and Chen, M.C. (2012). A Study of Experience Expectations of Museum Visitors. *Tourism management*, 33, 1, 53-60.

Shi, L., Cole, S. and Chancellor, H.C. (2012). Understanding Leisure Travel Motivations of Travelers with Acquired Mobility Impairments. *Tourism Management*, 33, 1, 228-231.

Sırakaya, E. and A.G., Woodside. (2005). Building and Testing Theories of Decision Making by Travelers. *Tourism Management*, 26, 815-832.

Sırakaya, E., Uysal, M. and Yoshioka, F.C. (2003). Segmentation the Japanese Tour Market to Turkey. *Journal of Travel Research*, 41, 293-304.

Silverman, D. (2001). *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage.

Sirgy, J.M. (1982). Self-Concept in Consumer Behavior: A Critical Review. *Journal of Consumer Research (pre-1986)*, Vol.: 9, No: 3.

Solomon, M.R. (2007). *Consumer Behavior-Buying, Having and Being*, 7th Edition.

Smith, D.E. (2002). Institutional Ethnography. *Qualitative Research in Action* (ss.17–52). (der). T. May. London: Sage.

Sternquist, B., Byun, S. and Jin, B. (2004). The Dimensionality of Price Perceptions: A Cross-Cultural Comparison of Asian Consumers. *Distribution and Consumer Research*, Vol.14, No.1, 83-100.

Strauss, A. and Corbin, J. (1998). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. London: Sage Pub.

Subaşıoğlu, F. (2007). *Görme Engellilere Yönelik Kütüphanecilik ve Ders Programları. Ulusal Körler ve Kütüphanecilik Sempozyumu: Bitmeyen Gece Doç. Dr. Mithat Enç Anısına*, Ankara, 16-17 Ekim.

Swarbrooke, J. and Horner, S. (2004). Consumer Behaviour in Tourism, Oxford: Martins the Printers.

Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği. *Kastamonu University Journal of Economics & Administrative Sciences Faculty*, 13, 74-91.

Tantawy, A., Kim, W.G. and Pyo, S. (2004). Evaluation of Hotels to Accomodate Disabled Visitors. *Journal of Quality Assurance in Hospitality&Tourism*, Vol.5, No.1, 91-101.

Toskay, T. (1989). Turizm-Turizm Olayına Genel Yaklaşım, İstanbul: Der Yayınları.

Tozlu E. ve Atay L. (2011). Engelli Turizmine Yönelik Destinasyon Ürün Kapasitesi: Gelibolu Yarımadası Örneği. *12. Ulusal Turizm Kongresi*, 30 Kasım-4 Aralık 2011, Düzce.

Tütüncü, Ö. (2017). Investigating the Accessibility Factors Affecting Hotel Satisfaction of People with Physical Disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 29-36.

Ustaahmetoğlu, E. (2013). Tüketici Davranışı (Editör: Burcu Candan), Tüketici Karar Türleri ve İlgilenim, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.

Uysal, M. and Hagan, L.A.R. (1993). Motivation of Pleasure Travel and Tourism. *Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, 798-810.

Uysal, M., Li, X. and Sirakaya Türk, E. (2008). Push Pull Dynamics of Travel Decisions. In H. Oh ve A. Pizam (Eds.), *Handbook of Hospitality Marketing Management* (412-439). Oxford: Butterworth-Heinemann.

Ünsal, E. (2005). Makro İktisat, Ankara: İmaj Kitabevi.

Verplanken, B. and Herebadi, A. (2001). Individual Differences in Impulse Buying Tendency: Feeling and no Thinking. *European Journal of Personality*, Vol:15, 71-83.

Vignuda, J. L. (2001). Promotion of Barrier-Free Tourism for People With Disabilities in the Asian and Pacific Region, Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji 17-18 October.

Vila, T.D., Darcy, S. and 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.

Walters, C.G. (1978). *Consumer Behaviour: Theory and Practice*, Illionis: Richard D. Irwin.Series.

Wang, C.H. (2003). Predicting Tourism Demand Using Fuzzy Time Series and Hybrid Grey Theory. *Tourism Management*, 25, 3.

Wimalasiri, J.S. (2004). A Cross-National Study on Children's Purchasing Behavior and Parental Response. *The Journal of Consumer Marketing*, Vol.21, No.4, 274-284.

Winter, J.A. (2004). Toplumsal Bir Sorun Çözümleyici Olarak Özürlü Hakları Hareketinin Gelişimi, (Çev. Mehmet Ergün), ÖZ-VERİ, Cilt: 1, Sayı: 2, 341-56.

Whittemore, R., Chase, Susan K. and M. Carol L. (2001). Validity in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 11, 4, 522-537.

Wood S. and Lynch, J. (2002). Prior Knowledge and Complacency in New Product Learning. *Journal of Consumer Research*, Vol.29, 416-426.

Yau, M. K-S., Mckercher, B. and Packer, T.L. (2004). Traveling With A Disability More Than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, Vol.31, No.4, 946-960.

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 1, 87-98.

Yıldırım Sarı, H. (2007). Zihinsel Engelli Çocuğu Olan Ailelerde Aile Yüklenmesi. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2, 1-7.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmaz, B. (2005). Bedensel Engelli Çocukların Temel Eğitim Okullarında Eğitim Alabilmesi İçin Gereken Mimari Düzenlemeler. J. Fac. Eng. Arch. Selcuk Univ, 20, 3, 73-84.

Yılmaz, K. (2006). Örgütlerin Sosyal Sorumlulukları: Kavramsal Bir Çözümleme. M. Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 12, 65-79.

Yoon, Y. and Uysal, M. (2005). An Examination of The Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model. *Tourism Management*, 26, 1, 45-56.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 11, 51-73.

Zengin, B. ve Türkseven, E. (2015). *Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, (Editör: Uğur Akdu ve İsmail Çalık), *Çalışanların Sosyal Turizm Algısı Üzerine Bir Araştırma: Sakarya Örneği*, 677-688, Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi Yayınları.

TEZLER

Terblanche, H., Travel Motives of Adventure Tourists: A Case Study of Mageobasklo of Adventures, Unpublished Master's Thesis, 2012, North-West University, Potchefstroom, South Africa.

Tozlu, E., Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, 2012, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.

Yörük, U.K., Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmeninin İrdelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, 2003, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

DİĞER ESERLER

American Association on Mental Retardation, *The AAMR Definition of Mental Retardation*, 2002.

Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi (APGEM). “Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma”, 2012.

Dünya Engelliler Vakfı, *Dünya Engellilik Sempozyumu & Çalıştayı (Rapor)*, İstanbul, 4-6 Mart 2011.

Dünya Sağlık Örgütü, *Dünya Engellilik Raporu*, İsviçre, 2011.

ICF Araştırma Birimi;T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *ICF İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırılması Sistemin Uyarlanması*, (çev. Elif Kabakçı, Ahmet Göğüş), 2001.

National Academy on an Aging Society, *Hearing Loss a Growing Problem That Affects Quality Of Life*, 2, 1999.

Omurilik Felçleri Derneği. SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu, 2004.

Sivil Toplum Geliştirme Merkezi, *STGM Bülteni*, Sayı 33, Ocak 2013.

T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü. “Genel Nüfus Sayımı; Nüfusun Sosyal ve Ekonomik Nitelikleri, Türkiye”, 2000.

T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası Ankara, 2004.

T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Aile Eğitim Rehberi Dil ve Konuşma Özürlüler*, 2007a.

T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Aile Eğitim Rehberi İşitme Özürlüler*, Ankara 2007b.

T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Aile Eğitim Rehberi Ortopedik Özürlüler*, Ankara 2007c.

T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Aile Eğitim Rehberi Ortopedik Özürlüler*, Ankara 2007d.

T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Toplum Özürlülüğü Nasıl Anlıyor?*, Ankara 2009.

T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi Örnek Uygulama Rehberi*, (çev. Murat Ö.), Ankara 2008.

TC. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, *I. Özürlüler Şurası: Çağdaş Toplum Yaşam ve Özürlüler: Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri*, 29 Kasım-02 Aralık 1999.

T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, *Denetleme Raporu*, Sayı: 5, 2009.

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, 2007.

T.C.Millî Eğitim Bakanlığı, Aile ve Tüketici Hizmetleri, Engelli Bireylere Destek Veren Kurum ve Kuruluşlar, 2011.

TÜRSAB Ar-Ge Departmanı, *Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı*, 2008.

KANUN VE YÖNETMELİKLER

Americans With Disabilities Act of 1990, as Amended, U.S. Department of Justice, 1 Ocak 2009.

Disability Discrimination Act 1995.

Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik, Devlet Bakanlığı (Özürlüler İdaresi Başkanlığı), Sayı: 27787, Madde 4, Fıkra c, 16 Aralık 2010.

572 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Sayı: 23011, Madde 3,6 Haziran 1997.

633 Sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Cilt: 50, 8 Haziran 2011.

Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde

KararnamelerdeDeğişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Sayı: 28636, Kanun No:6462, 25 Nisan 2013.

Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, Kanun No: 5378, 7 Temmuz 2005.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ, Tebliğ No: 2005/1, Sayı: 25977, Madde 20, 25.10.2005.

Turizmi Teşvik Yasası, Kanun No: 2634, Madde 18, c bendi, 21 Haziran 2005.

E-KAYNAK

EBFAD (Engelli Bireyler İçin Fiziksel Aktivite Derneği) <http://www.ebfad.com/>
Erişim Tarihi: 18.02.2014

<http://www.eyh.gov.tr/tr/8150/Kurum-Hakkında> Erişim Tarihi: 19.02.2014

<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/kurumsal/basin-odasi/basin-bultenleri/basin-bulteni-detayi/turk-hava-yollarinda-engellilere-engel-yok> Erişim Tarihi: 20.01.2016

SATH (Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği) <http://sath.org/about-sath>
Erişim Tarihi: 19.10.2015

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Erinç TOZLU ÖZHAN

Doğum Yeri: Keçiören/ANKARA

Doğum Tarihi: 06/09/1987

Medeni Hali: Evli

EĞİTİM BİLGİLERİ

- **Lise** 2001-2005 : Muğla Anadolu Lisesi
- **Üniversite 2008-2009** : Muğla Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği
2008-2009 : Çek Cumhuriyeti, University of Hradec Kralove/ Faculty of Informatics and Management (1 Dönem)
2006-2008 : Muğla Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği (Yatay geçiş)
2005-2006 : Çanakkale Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği
- **Yüksek Lisans 2009-2012:** Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
- **Doktora** 2012-2018 : Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

MESLEKİ BİLGİLER

09.2010/09.2014: Araştırma Görevlisi/Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi

09.2012/09.2014: Bologna ve AKTS Komisyon Üyesi/Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

04.2012/09.2014: ECTS Bölüm Koordinatörü/Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

03.2012/09.2014: Engelli Öğrenci Birim Koordinatörü/Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

09.2014/09.2015: Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni/Muğla Büyükşehir Belediyesi

09.2015/11.2017: Turizm ve Tanıtım Şube Müdür Vekili/Muğla Büyükşehir Belediyesi

11.2017/.... : Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni/Muğla Büyükşehir Belediyesi

TEZ ÇALIŞMASINDAN ÜRETİLEN ESERLER

Makale

TOZLU ÖZHAN, Erinç. (2017). Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, Yıl:7, Cilt:7, Sayı:13 , 706-725.

Bildiri

TOZLU ÖZHAN, Erinç. (2017).Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentileri. *II. Uluslararası Turizm ve Mikrobiyal Gıda Güvenliği Kongresi Bildiri Kitabı*, 52-55.