

## Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla Ör- neği<sup>1</sup>

DOI: 10.26466/opus.365256

\*

Eriñç Tozlu Özhan\*

\*Muğla Büyükşehir Belediyesi, Muğla/Türkiye

E-Posta: etozlu@windowslive.com

ORCID: [0000-0003-3522-3362](https://orcid.org/0000-0003-3522-3362)

### Öz

Engellilik olgusu zamanla üzerinde fazlaca durulan konulardan biri olmuş; engellilere ve yaşadıkları sorunlara yönelik toplumsal duyarlılık artmaya başlamıştır. Her geçen gün toplumda geniş bir yere sahip olan engelli bireylerin çeşitli istek ve ihtiyaçlarının bilincine varılması yönünde gelişmeler yaşanmaktadır. Engelli bireylerin de dinlenme, eğlenme vb. içeriğe sahip turizm faaliyetlerine, yani sosyal faaliyetlere katılma hakları vardır. Türkiye’de de son dönemlerde artış gösteren çalışmaların bulunduğu görülmektedir. Engelli bireylerin turizme yönelik motivasyon ve beklentilerinin incelendiği yeterince çalışmanın yapılmadığı gözlemlenmiş olup; bu çalışma ile söz konusu açığın giderilmesine katkı sağlanacağı ve bundan sonraki araştırmalara destek verilebileceği düşünülmektedir. Çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak, Muğla ilindeki 11 ortopedik engelli katılımcı ile görüşmeler yapılmış ve turizm faaliyetleri konusundaki motivasyon ve beklentileri anlaşılmasına çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli, turizm, engelli turizmi, motivasyon, beklenti

<sup>1</sup> Bu çalışma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği alanında, ‘Turizme Katılımda Engelli Bireylerin Motivasyon ve Beklentilerine İlişkin Görgül Bir Araştırma’ başlığı ile yazılan doktora tezi kapsamında yapılmıştır.

## The Analysis of Motivation and Expectations of Disabled Persons On Tourism Activities: The Case of Muğla

DOI: 10.26466/opus.365256

\*

### Abstract

*The disability phenomenon has been one of the overdue issues over time, social sensitivities for the disabled and the problems they have experienced have begun to increase. Every day, there are developments in the direction of awareness of the various needs of disabled individuals who have a wide range in the society. Individuals with disabilities also have the right to participate in tourism activities such as relaxation, entertainment, social activities. It is seen that there are studies showing an increase in recent periods in Turkey. It has been observed that not enough studies have been done to examine the expectations and motivations of disabled people for tourism; it is thought that this study will contribute to the elimination of the problem and can be supported by further research. Interviews were held with 11 orthopedically disabled participants in the province of Muğla using interview technique from qualitative research methods and participants' motivation and expectations of tourism activities were tried to be understood.*

**Key Words :** *Disabled, tourism, disabled tourism, motivation, expectation*

## Giriş

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 diğlerleri 2006: 267). 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 bulunduğu 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, bu konu üzerinde çok fazla durulmamıştır (İsraeli 2002: 101).

Toplumdaki tüm bireylerin dinlenme, eğlenme gibi sosyal faaliyetlere katılma hakkı vardır. Fakat, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmaları 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). Turizm faaliyetleri doğrultusunda yapılan düzenlemelerin incelendiği bir araştırmada, engelli bireylere hizmet sunulmasına rağmen, düzenlemelerin bulunmadığı veya yetersiz olduğu gözlemlenmiş ve otel, restoran, çekim merkezleri ve alışveriş merkezlerinin geliştirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır (Tozlu, 2012). Ülkemizdeki bazı turizm destinasyonlarında yapılan araştırmaya göre, engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarının artması için, sadece turizm yapılarında yapılacak iyileştirmelerin yeterli olmayacağı çok açıktır. Ulaşım araç ve tesisleri ile genel altyapı unsurlarının da engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi önem taşımaktadır.

Yau vd. (2004: 946) bu durumu, turizm konusunda engelli bireylerin de diğlerleri 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. Söz konusu

kısıtların, turizm alanlarında engelli bireylere yönelik düzenlemeler konusunda olabileceği gibi, engelli bireylerin istek, ihtiyaç, motivasyon ve beklentilerinin doğru şekilde anlaşılmasından 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 tespitler sonucunda engelli bireylerin turizme katılımlarını sağlamaya ve arttırmaya yönelik önerilerin geliştirilmesi açısından da çalışma önem taşımaktadır.

Turizm arzının, turizm talebini karşılayabilmesinin önemi düşünüldüğünde; engellilere yönelik düzenlemelerle gerçekleştirilebilecek olan engelli turizmi konusunda, engelli bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin öğrenilmesinin gerekliliği görülebilmektedir. Yapılan düzenlemelerin, engelli bireylerin turizme katılımını ve seyahate çıkmalarını nasıl etkilediği pek fazla bilinmemektedir. Bu anlamda merak uyandıran ve bu çalışmanın gerçekleştirilmesi gerekliliğini düşündüren, engelli bireylerin turizme katılım motivasyonları ve beklentileri ile bu beklentilerin karşılanmasında yaşanan sorunlardır. Çalışmada bu fikirlerden yola çıkarak, engelsiz turizm konusundaki uygulamalar ve düzenlemeler, engelli bireylerin turizm motivasyonları ve beklentilerin temelinde değerlendirilmiştir.

Yapılan ön araştırmada, engelli turizmüne yönelik düzenlemeler konusunda bazı çalışmaların bulunduğu 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 turizmüne yönelik motivasyon sağlanması gibi çalışmalar mevcuttur (Daniels vd. 2005; Darcy 2010; Grady ve Ohlin 2009; McKercher vd. 2003; Yaylı ve Öztürk 2006). Ayrıca, Türkiye'nin engelli turizmüne ne derecede hazır olduğuna yönelik bir çalışma da bulunmaktadır (Öztürk vd. 2008). Konu ile ilgili proje ve bazı tez çalışmaları da bulunmakta ve bu çalışmalarda da genellikle konaklama işletmeleri ile yapı tasarımları ele alınmaktadır (Arıcı 2010; Artar ve Karabacakoğlu 2003; Tozlu, 2012; Yörük 2003). Söz konusu çalışmalarda genel olarak engelli bireylere yönelik düzenlemelerin ele alındığı, engelli bireylerin istek ve ihtiyaçlarının, yani engelli bireylerin turizme yönelik motivasyon ve beklentilerinin incelendiği yeterince çalışmanın yapılmadığı gözlemlenmiştir. Bu çalışma ile söz konusu açığın

giderilmesine katkı sağlanacağı ve bundan sonraki araştırmalara destek verilebileceği düşünülmektedir. Ayrıca yapılan tespitler sonucunda engelli bireylerin turizme katılımlarını sağlamaya ve arttırmaya yönelik önerilerin geliştirilmesi açısından da çalışma önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacını ise, engelli bireylerin turizme katılım konusunda motivasyon ve beklentilerini belirlemek, engellilere yönelik engelsiz bir turizm anlayışı ile gerçekleştirilebilecek uygulamaları incelemek ve engelli bireylerin turizm beklentilerini uygulamalara yansıtılabilmek; diğer bir açıdan ise, var olan düzenleme ve uygulamaların, engelli bireylerin beklentilerine uygun olup olmadığını değerlendirebilmek ve engelli bireylerin düşünceleri hakkında fikir sahibi olabilmek oluşturmaktadır.

### **Engelli Kavramı ve Engellilik Durumu**

Engellilik tartışması engellilik tanımları ile başlamaktadır (Mackelprang 2010: 88). Bireyde görülen engellilik durumunun tanımlanmasına yönelik "sakatlık", "özürlülük" veya "engellilik" gibi kavramların kullanıldığı görülmektedir (Burcu 2007: 7).

Tanımlamalarda engelli, sakat ve özürlü kelimelerinin birbirinin yerine kullanılmakta olduğu görülmeye rağmen, bu sözcükler farklı anlamlar taşımaktadır. Özürlülük veya sakatlık kavramlarıyla da ifade edilen engellilik, yeni düzenlemelerin de gerçekleşmesi sonucu daha kapsamlı bir şekilde tanımlanmıştır (Seyyar 2006: 17). Önemli olan, bireyin fiziksel veya zihinsel özelliklere bağlı olarak diğerlerinden farklı görülmesi veya farklı olması değil, bireyin bu durum sonucu ortaya çıkan sosyal konumudur. Bu açıdan engellilik kavramının sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik açıdan, sosyal tanımlaması önem taşımaktadır (Burcu 2007: 7).

Özürlü terimi ile, özürlülüğün temel noktayı oluşturduğu ve nesnelleşen bir olgu yansıtılmaktadır. Diğer yandan engellilik ile, zaman içinde bu zorunluluktan kurtulabilme ihtimalini barındıran ve esnekliğin söz konusu olduğu bir kavram ifade edilmektedir (Koca 2010: 4). Engellilik kavramıyla benzer anlamda kullanılan sakatlık kavramı ise, bireyin zedelenme veya bozukluk gibi sebeplerle hayatında karşılaştığı zorluk veya sınırlanmaları belirtmektedir (Kula 2005: 58). Sakatlık durumu Kula'ya

göre (2005: 58); kalıcı, geçici, gelişen, gerileyen gibi duruma göre değişik özellikler gösterebilir.

Dünya Sağlık Örgütü'nün hastalık sonuçlarına dayanan tıbbi yöne ağırlık vererek, kabul gören tanımlamalar yaptığı görülmektedir. I. Özür-lüler Şurası (1999: 74)'nda bu tanımlara yer verilmiştir ve buna göre; yetersizlik (impairment), psikolojik, fizyolojik ve anatomik (fiziksel) yapı veya işlevlerdeki eksikliği ve normal olmama durumunu ifade eder. Özür-lülük (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. Görüldüğü gibi Dünya Sağlık Örgütü'nün yaptığı bu tanımlamalara göre; özür-lülük kavramı ile bireyin bir faaliyeti gerçekleştirmedeki sınırlılığı ifade edilirken, engellilik kavramı ile bu yetersizlik veya sınırlılıkların yanı sıra sosyal faktörler de önem kazanmaktadır.

Türkiye'de engellilik hakkında İş Kanunu'nda, Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Kanunu'nda, Devlet Memurları Kanunu'nda, Sosyal Güvenlik Kanunu'nda, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kanunu'nda ve Gelir Vergisi Kanunu'nda değişik tanımlar yapılmıştır (Artar ve Karabacakoğlu 2003: 13). Engelli, bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinde 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). Daha önce yapılan bu tanımlamalar düzenlenerek yeni bir tanımlama yapılmıştır. 16 Aralık 2010 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Özür-lülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özür-lülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik'e göre engelli, doğuştan veya sonradan; bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi sebebiyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım veya rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiyi ifade etmektedir.

Tanımlamalar incelendiğinde genel olarak; bireyin doğuştan, hastalık, kaza gibi nedenlerle normal olarak belirlenen tıbbi durumun dışında

farklı olması ve bu farklı durumunun sosyal ve kültürel bakımdan görünümünü engelli kavramının tanımlanmasında önemli noktaları oluşturmaktadır. Engelli olmanın medikal tanımının yanı sıra sosyal ve kültürel çerçevede bir tanım geliştirilmesi de gerekmektedir. Buna göre, engellilik genel anlamda, bireyin belirli aktivitelerini yerine getirebilmek ve sosyal yaşamdaki rolleri oynayabilmek için sahip olması gereken yetenek ve güçlerdeki eksiklik veya sınırlılık sebebiyle normal kapasitenin dışında olma durumudur (Burcu 2007: 1).

### **Engellilik Çeşitleri**

Engelli bireylerin değişik sorunlarını belirleyebilmek ve onların özel durumlarına uygun, geniş kapsamlı ve etkili politikalar oluşturabilmek için, öncelikle engelli birey sayısını ve bu sayı içinde yer alan engelli grupların dağılımını bilmek gerekmektedir (Seyyar 2006: 15). Bu şekilde, bireylerin engellilik durumuna göre istek ve gereksinimleri daha iyi tespit edilebilir ve çözüm yolları geliştirilebilir.

Bireyin sahip olduğu engel çeşidinin, belirli etkinlikleri gerçekleştirmek için bireyin yeteneği üzerinde bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir (Statistics South Africa 2001: 13). Bununla birlikte, farklı engele sahip bireylerin, farklı istek ve gereksinimleri de olacağı düşünüldüğünde, engellilik durumu ve çeşitlendirilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Engellilik çeşitleri bu çalışmada genel bir sınıflandırmaya gidilerek, ortopedik engellilik, görme engellilik, işitme engellilik, dil ve konuşma engellilik, zihinsel engellilik ve süregelen hastalıklar ana başlıkları altında toplanacaktır.

*Ortopedik Engellilik* Fiziksel bir engel olarak kabul edilen ortopedik engellilik, kişinin aktivitelerini gerçekleştirebilmesini, çalışabilmesini ve fiziksel engellemelerden dolayı çevresine uyum sağlayabilmesini zorlaştıran engellilik grubunu oluşturmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu 2003: 13). Fiziksel koşullardan dolayı, diğer engellilik türlerine göre bu engel grubundaki bireylerin daha fazla zorluk çekeceği tahmin edilebilmektedir. Bu yüzden gerekenleri yapabilmek üzere, ortopedik engelli bireylerin gereksinimlerini iyi şekilde anlamak büyük önem taşımaktadır.

*Görme Engellilik* Görme, bireyin bilgi ve deneyimleri açısından oldukça önemli bir özelliktir. Görme organı olan göz, gelişimini doğumdan sonra üç yıl içinde tamamlamaktadır (Öngören vd. 2007: 28). Öngören vd. (2007:

28)'ne göre; bu süreç içinde veya sonrasında, gözde meydana gelen optik sinir ya da beyin hasarı sonucu görme bozukluğu oluşabilmektedir. Kelime anlamı açısından görme engelli, görme gücünden yoksun olmak demektir ve bunun farklı nedenleri ya da dereceleri bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu 2003: 13).

*İşitme Engellilik* İşitme kaybının, işitmeye yönelik bozukluklar sonucu oluştuğu ifade edilebilir. İşitme engeli de, bu bozukluklar sonucu, işitme fonksiyonlarında çeşitli derecelerde hasar oluşması ve işitme kaybı yaşanması şeklinde oluşmaktadır (Öngören vd. 2007: 23). Bireyin normal gelişim süreci içinde kazanması gereken işitme yeteneğinde meydana gelen bazı bozuklukların ve işitme kaybının, işitme engelini meydana getirdiği söylenebilir. İletişimde büyük bir öneme sahip olduğu bilinen işitme yeteneğinde meydana gelebilecek bir engelin, bireyin yaşamını farklı yönde etkileyebileceği tahmin edilmesi güç bir durum değildir.

*Dil ve Konuşma Engellilik* Doğal bir şekilde gerçekleşen dil kazanımının, karmaşık bir süreç oluşu, ancak dil gelişiminde bir bozukluk olmaya başladığında durumun anlaşılmasına neden olmaktadır (Öngören vd. 2007: 47). İnsan etkileşiminde büyük bir önem taşıyan sözel iletişim için dil ve konuşma kazanımının gerektiği bilinmektedir. Bu açıdan, çocukluk döneminde kendiliğinden kazanılan dil ve konuşmada, herhangi bir sebeple oluşan sınırlılıkların da dil ve konuşma engelini oluşturduğunu söylemek mümkündür.

*Zihinsel Engellilik* Toplumda çoğunlukla yanlış bir değerlendirme ile 'deli' veya 'geri zekalı' olarak nitelendirilen zihinsel engelliler, aslında hayatları boyunca belli bir zeka seviyesinde kalan fakat belirli bir algılama yetisine sahip bireylerdir (Ören 2003: 128). Zihinsel engelli kavramını tanımlamak, en başta bu bireyleri tanımak ve gereksinimlerini karşılayacak uygulamaları gerçekleştirmek için önem taşımaktadır. Zihinsel engellilik, zihinsel işlevlerde ortalamadan önemli derecede geride olma ve zihinsel işlevlerle ilişkili uyumsal beceri alanlarından (iletişim, özbakım, ev yaşamı, sosyal beceriler, toplumsal yararlılık, kendini yönetme, sağlık ve güvenlik, işlevsel akademik beceriler, boş zaman ve iş) iki ya da daha fazlasında sınırlılıklar gösterme durumu olarak ifade edilmektedir (Eripek 2005: 15).

*Süreçten 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 görülmektedir.

## **Engelli Turizmi**

Engelli bireylerin tek başına veya bir refakatçiyle seyahat edebilmeleri, turizm faaliyetlerine sorunsuzca katılabilmeleri de bireysel ve sosyal bir gereksinim olarak görülebilir. Engelli turizmi güçlenerek büyüyen ve gelişen bir olgu olmasına rağmen, bir bakıma hâlâ nadir olma özelliği taşımaktadır (Popiel 2014: 55).

Gelişmekte olan 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).

## **Materyal ve Metot**

Çalışmanın teorik çerçevesi gözden geçirildikten sonra, daha zengin içerikli bilgilere ulaşabilmek ve engelli katılımcıların sorulara çekinceli bir şekilde yaklaşmasını önlemek için, nitel araştırma yöntemi olarak görüşme tekniğinin kullanılmasının uygun olacağına karar verildi. Nitel veriler ile, gerçek olayların belgelenmesi, insanların söylediklerinin kaydedilmesi, davranışlarının incelenmesi ve yazılı belgelerin taranması yoluna gidilmektedir (Neuman 2008: 233).

Veri toplama tekniği olarak 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 süreci olarak tanımlanmaktadır. 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). Bu doğrultuda, herhangi yerleşim bölgesi kısıtlamasına bağlı kalmaksızın, kartopu (snowballing) tekniğinden yararlanılarak Muğla ilinin her yerinden olabilecek şekilde engelli katılımcılara ulaşılmaya çalışıldı.

Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme formu üzerinde yapılmıştır. Görüşme formu, yazın taramasına bağlı olarak ve konu hakkında deneyimli olduğu bilinen uzmanların görüşlerinden yararlanılarak geliştirilmiştir. 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).

Araştırmada, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim, medeni, ekonomik durumu gibi demografik yapısını, engellilik durumunu, turistik deneyimlerini ve turizm hareketine katılmadaki beklentilerini ve motivasyonlarını belirleyebilmek için sorular sorulmuştur. Ayrıca, görüşme sonunda hazırlanan sorulara ilave olarak, daha derin içerikli bilgi elde edebilmek amacıyla, katılımcılara “başka bir görüş ya da öneriniz” var mı şeklinde soru yöneltilmiştir.

Bu araştırma kapsamında belirlenen ölçütler neticesinde, ortopedik engelli durumundaki 11 katılımcıya ulaşılmış ve görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Eylül-Aralık arasında yapılan görüşmeler sürecinde, çalışmaya katkı sağlayabilecek farklı kişiler konusundaki tavsiyeler de dinlenmiş, diğer görüşmelerin de bu şekilde gerçekleşmesi sağlanmıştır.

## **Bulgular**

Araştırmadan elde edilen bulguların sergilendiği çalışmanın bu kısmında, sorulara verilen yanıtlar her bir katılımcıya kodlar verilerek aktarılmaya çalışılmaktadır. Örneğin, Katılımcı 1 (K1), Katılımcı 2 (K2), Katılımcı 3 (K)

şeklinde. Katılımcıların turizm hareketlerine katılmadaki motivasyonlarını ve beklentilerini belirleyen unsurlar çeşitlilik göstermekle birlikte, sorulara verilen yanıtların anlamsal olarak benzeştiği önemli noktalara temas ettiği dikkati çekmektedir.

**1.1. Demografik Bulgular** Katılımcıların yaşlarına bakıldığında, 1 kişinin 18 yaşında, 6 kişinin 20-30'lu yaşlarda, 4 kişinin 40 ve 50'li yaşlarda olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumlarında ise 3 katılımcı lise mezunu, 3 katılımcı lisans mezunu, 1 katılımcı lisansüstü mezunu, diğerleri ise ilk ve orta öğretim mezunudur. Medeni durumu bekar olanlar 8 kişi, evli olanlar 3 kişi olarak tespit edilmiştir. Evli olan katılımcıların hepsinin çocuk ya da çocukları bulunmaktadır.

Katılımcıların tamamı ortopedik engelli durumundadır. Engellilik türleri içerisinde, yaşama katılım sürecinde daha fazla düzenlemeye ihtiyaç duyanların ortopedik engelli bireyler olması da bu durumu açıklamaktadır. Katılımcıların turizm ve seyahat deneyimleri değerlendirildiğinde, tüm katılımcıların daha önce şehir dışına seyahatte buldukları görülmüştür.

**1.2. Seyahat Motivasyonuna Yönelik Bulgular** Bireyleri bir şeyler yapmaya yönlendiren, yani motive eden unsurlar çok çeşitli olabilmektedir. Çeşitli bireysel ve sosyal nedenlerle bireyler seyahate çıkabilmektedir. Engelli bireylerin de seyahat motivasyonunu oluşturan bireysel ve sosyal nedenleri farklılık gösterebilir.

*Seyahat Motivasyonu* Engelli bireylerin, seyahat motivasyonunu oluşturan unsurların nelerden oluştuğunun bilinmesi, engelli bireylerin turizme katılımlarını artırmada önemli rol oynayacaktır. Katılımcıların ifadelerine bakıldığında, genel olarak aileyle ve arkadaşlarla vakit geçirme düşüncesi engelli bireylerin seyahat motivasyonunda önemli bir yere sahip görünmektedir. Tatil denilince akla gelen dinlenme ve eğlenme gibi faaliyetlerin de motivasyonunu etkilediğini düşünen katılımcılar bulunmaktadır.

*"Ailemle iyi vakit geçirmek benim için önemlidir." (K.1)*

*"Çoğunlukla dinlenme ve eğlenme fikri motivasyonumu oluşturur." (K.10.)*

---

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

Engelli bireyler için başka bir motivasyon kaynağının da, yeni yerler keşfetmek ve yeni bir şeyler yapmak olduğu söylenebilir. Yeni kişiler tanımak ve onlarla yapılacak seyahatler de engelli bireylerin ilgisini çekmektedir.

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

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

Deneyimler Turizm hareketine katılanların seyahat ve tatil süresince elde ettiği deneyimler sonraki seyahat karar verme sürecindeki motivasyonları ile yakından ilişkili olabilmektedir. Seyahat ve tatil süresince elde edilen deneyimlerin olumlu olması kişinin seyahat motivasyonunu artırabilmektedir. Buna karşın yaşanan olumsuz deneyimler ise, kişinin seyahat ve tatil yapma konusundaki risk algısını yükseltip motivasyonu düşürücü etkide bulunabilir.

Özellikle turizm destinasyonlarında engelliler için yeterli düzeyde çevresel düzenlemelerin olmaması ve turizm çalışanlarının engelli turistlere hizmet etmeyi daha yorucu ve/veya sıkıcı olarak algulamalarından kaynaklanabilecek olumsuz deneyimler, engelli turistlerin seyahat motivasyonlarını düşürebilmektedir. Hatta turizm konusundaki beklentilerini ortadan bile kaldırılabilmektedir.

*“Erişilebilirlik konusundaki endişelerimden dolayı pek bir beklentim yok...” (K.2)*

Engelli katılımcılar tatilleri süresince çeşitli etkinliklerde bulunarak eğlenmek, bilgilenmek, öğrenmek, etkileşimde bulunmak gibi aktif bir şekilde turizm deneyimi yaşamaya önem vermektedirler. Bu nedenle, katılmak istedikleri faaliyete ancak çeşitli zorlukların üstesinden gelerek katılabilmektedirler.

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

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

*“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 çıkmaya çalışıyorum. Fakat burada da süre çok önemli... Sağlığım açısından bir günden fazla bu şekilde bir seyahatte bulunmam mümkün değil.” (K.26)*

*Psikolojik Rahatlama* Turistik seyahatte bulunma, hayatın rutin akışı dışına çıkıp kendini yenileme, dinlenme, eğlenme vb. psikolojik rahatlama sağlama açısından gerekli görülmektedir. Engelli bireyler için bu gereklilik daha yüksek düzeyde kendini gösterebilmektedir.

Engelli bireyler, seyahatin bedensel yorgunluk verici yönünün farkında olmalarına rağmen, zihinsel rahatlama yaşamanın bu yorgunluğu karşılayabildiği düşüncesinde birleşmektedirler. Ayrıca, seyahat sonunda psikolojik olarak rahatlamış olmak engellilerin tatil dönüşü gündelik yaşamlarını ve çevresiyle iletişimlerini olumlu yönde etkileyebilmektedir.

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

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

Bazı katılımcılar, seyahate katılma, tatil yapmanın kendilerini rahatlatmasına karşın, karşılaştıkları olumsuz durumlardan etkilenerek tatil süreçlerinin kendilerini daha fazla strese soktuğunu düşünmektedirler. Diğer yandan, engelli bireyler için havuz ve deniz bulunan yerlere yapılan seyahatlerin sağlıkla ilişkili bir yanı olduğunu düşünen katılımcılar da bulunmaktadır.

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

*“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)*

*Seyahat Kararı* Engelli bireylerin hareket kabiliyetinin düzenlemelerin yetersiz olması nedeniyle düşük olması, turistik seyahatlerini bağımsız olarak gerçekleştirmelerinde sıkıntı yaşamalarına neden olabilmektedir.

Dolayısıyla, turizm faaliyetlerinde bulunmak, 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.

*“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)

Turizm destinasyonlarındaki engelli bireyler için yeterli düzenlemelerin olmayışı da, 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.

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

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

*“Seyahat edilen yerin engelli bireye uygun olduğu sürece kendi Başma 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)

**1.3. Seyahat Beklentisine 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.

*Konaklama İşletmelerinden 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.

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

*“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)

Bunun yanı sıra, otel çalışanlarının tutumlarına ve davranışlarına yönelik de bazı beklentiler bulunmaktadır. Özellikle kendilerinin çalışanlara yük olduklarını hissettikleri durumlarla karşılaşmak istememektedirler.

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

*Seyahat İşletmelerinden Beklentiler* Katılımcıların seyahat işletmelerinden beklentileri, doğru bilgilendirme ve yönlendirme, seyahat acentalarının engelliler için yeterli donanıma sahip konaklama işletmeleri ile çalışmalarını, yaşanılacak sıkıntılara hızlı ve sonuç alıcı çözümler üretilmesi şeklinde ortaya konulmaktadır.

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

*“Seyahat işletmesinin seyahatimi planlama aşamasında engel grubumu ve engelli taleplerini dikkate alarak ulaştırma ve konaklama hizmetinin bana uygunlu-*

ğunu 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 acentalarıyla ilgili bir başka beklentinin ise, çalışanların tutumları ve hizmet sürecindeki davranışları olduğunu söylemek gerekmektedir. Genel bir bakış açısıyla, engelli bireyler kimseye yük olduklarını hissetmek istememektedir. Bu açıdan, seyahat acentalarında çalışanlardan hassasiyet beklenmektedir.

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

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

## Sonuç

Bir engeli bulunsun ya da bulunmasın tüm bireyleri kapsayan bir toplum planı uygulanması, bireylerin yaşamını eşit koşullarda geliştirecektir. Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi 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.

Toplumda yaşayan tüm bireylerin seyahat etmek, tatile gitmek, alışveriş yapmak ve rekreasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek gibi gereksinimleri vardır. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları, sözü geçen istek ve ihtiyaçları gerçekleştirebilmeleri için önem arz etmektedir. Bu araştırma da, engelli bireylerin turizme katılabilmeleri hususunda motivasyon ve beklentilerini kendilerinden öğrenerek, en doğru kaynağa ulaşmak üzere gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmaya, Muğla merkez ve ilçelerinde yaşayan 11 ortopedik engelli dahil edilmiştir.



Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, görüşme yapılan engelli bireylerin tamamı şehir dışına en az bir kere seyahatte bulunmuştur. Engelli bireylerin motivasyonlarının eğlenme, dinlenme ve aileleriyle vakit geçirme isteği, psikolojik rahatlama isteği gibi durumlardan oluştuğu ortaya çıkmıştır. Daha önceki turizm deneyimlerinin, engelli bireylerin daha sonraki tercihlerini etkilediği de açıkça görülmektedir. Yaşanan deneyim olumlu ise, engelli birey turizm faaliyetlerine tekrar katılabilmek için heveslenmektedir. Deneyimleri olumsuz olan engelli bireyler ise, turizme katılım konusuna daha mesafeli yaklaşmaktadır.

Engelli bireylerin 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.

Turizm işletmelerinden beklentiler değerlendirilecek olursa; genel anlamda, altyapı ve donanımsal yeterlilik ihtiyacı dikkat çekmektedir. Engelli bireyler, konaklama işletmelerinin yapısal düzenlemelerinin yetersizliğinden şikayet etmekle beraber, düzenlemeler konusunda beklentiye sahiptirler. Seyahat işletmelerinden ise, engelli bireylere uygun oteller konusunda yeterli bilgi ve donanımına sahip olması beklenmektedir. Turizm işletmelerinde çalışan personelin de engelli bireyler konusunda donanımlı ve davranış şekli açısından daha özenli olması istenmektedir.

Yapılan incelemeler sonucu, engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda engelli bireylerin fikirlerinin sorulmadığı kanısına varılmış ve çalışma bu yönde geliştirilmiştir. Engelli bireylerin turizme katılım motivasyonları ve beklentileri ile bu beklentilerin karşılanmasında yaşanan sorunlara yönelik fikirlerden yola çıkarak, bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Genel olarak engelli bireylerin, en temel beklentisini erişilebilirliğin oluşturduğu ve ek olarak çok fazla bir beklentilerinin olmadığı ortaya çıkmıştır. 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.

---

## KAYNAKÇA

- Arıcı, S. (2010). Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespitine yönelik bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Artar, Y., Karabacakoğlu, Ç. (2003). Ortez ve tekerlekli sandalyenin üretimi, standartları ve pazar potansiyeli, (özürlülerin toplumsal gelişimine yönelik proje). Ankara: Milli produktivite merkezi.
- Beşer, E., Atasoylu, G., Akgör, Ş., Ergin, F., Çullu, E. (2006). Aydın il merkezinde özürlülük prevelansı, etiyojisi ve sosyal boyutu. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 5(4), 267-275.
- Burcu, E. (2007). *Türkiye’de özürlü birey olma temel sosyolojik özellikleri ve sorunları üzerine bir araştırma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Çakan, P. Ve Özcan, S. (2010). Süreğen hastalığı olan çocuklara sahip annelerin tutumları, kaygı düzeyleri ve diğer değişkenler açısından incelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 2, 161-180.
- Daniels, M.J., DroginRodgers E.B., Wiggins, Brenda 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.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31, 816–826.
- Darcy, S., 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.
- Eripek, S. (2005). *Zeka geriliği*. Ankara: Kök Yayıncılık.
- Germ, P.A., Schleien, S.J. (1997). *Inclusive community leisure services: responsibilities of key players*. *Therapeutic Recreation Journal*, 31, 22-37.
- Grady, J., Ohlin, J.B. (2009). *Equal access to hospitality services for guests with mobility impairments under the americans with disabilities act: Umplifications for the hospitality industry*. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 161–169.

- Israeli, A. A. (2002). *A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. Journal of Travel Research, 41(1), 101-104.*
- Koca, C. (2010). *Engelsiz şehir planlaması bilgilendirme raporu.* İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.
- Kula, M. N. (2005). *Bedensel engellilik ve dini başa çıkma.* İstanbul: Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yönte ve araştırma.* İstanbul: Bağlam.
- Luiza, S. M. (2010). Accessible tourism-the ignored opportunity. *The Journal of the Faculty of Economics-Economic, 1(2), 1154-1157.*
- Mackelprang, R.W. (2010). Disability controversies: past, present, and future. *Journal of Social Work in Disability&Rehabilitation, 9, 87-98.*
- Mackelprang, Romel W. (2010). Disability controversies: past, present, and future. *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation, 9, 87-98.*
- McKercher, B., Packer, T., Matthew, K. Yau, L.P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management, 24, 465-474.*
- Mil, B. (2007). Nitel araştırma tekniği olarak görüşme, (der. Atila Yüksel, Burak Mil, Yasin Bilim), *Nitel Araştırma Neden, Nasıl, Niçin?*, (içinde) 2007, Ankara: Detay Yayıncılık, 3-26.
- Öngören, Bülent; Ahmet Atalay; Özgür Tan. (2007). Muğla özürlü programı. Muğla: Muğla İl Sağlık Müdürlüğü Yayını.
- Ören, Kenan. (2003). Zihinsel engellilerin istihdam sorunu ve dengeleyici tedbirler. *Mali Çözüm Dergisi, 65, 126-139.*
- Öztürk, Y., Yaylı, A., 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, 29, 382-389.*
- 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.*
- Seyyar, Ali. (2006). *Özürlülere adanmış sosyal politika yazıları.* Adapazarı: Adapazarı Büyükşehir Belediyesi.
- Statistics South Africa CENSUS. (2001). *Prevalence of disability in South Africa.*

- TC. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (1999). *I. özürllüler Őurasi: ÇaędaŐ toplum yaşam ve özürllüler: komisyon raporları genel kurul görüŐmeleri*, 29 Kasım-02 Aralık 1999.
- Tozlu, E. (2012). Turizm destinasyonlarında engellilere yönelik ürünlerin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Tozlu E., Atay L. (2011). Engelli turizmine yönelik destinasyon ürün kapasitesi: gelibolu yarımadası örneği. *12. Ulusal Turizm Kongresi*, 30 Kasım-4 Aralık 2011, Düzce.
- Yau, M. K-S., Mckercher, B., Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yaylı, A., Öztürk, Y. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açılırları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm AraŐtırmaları Dergisi*, 17(1), 87-98.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yörük, U. K. (2003). Turizm yapılarının tasarımında özürllü etmeninin ir-delenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

**Kaynakça Bilgisi / Citation Information**

- Tozlu Özhan, E. (2017). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelik motivasyon ve beklentilerinin analizi: Muğla örneği. *OPUS – Uluslararası Toplum AraŐtırmaları Dergisi*, 7(13), 706-725.