



## DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ENGELLİ TURİZMİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Gülay BULGAN<sup>1</sup>

### Öz

Dünya nüfusunun yaklaşık %15’i engelli insanlardan oluşmaktadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011: 1). Engelli nüfus oranının zamanla artacağı tahmin edilmektedir. Dünyada çeşitli zaman aralıklarıyla engellilere yönelik yasal düzenlemeler yapılmış ve yapılmakta olup, bu yasal düzenlemelerin ortak noktası tüm engelli insanların temel özgürlüklerden ve insan haklarından tam ve eşit bir şekilde faydalanmasını oluşturmaktadır. Turizm faaliyetlerinde bulunmak, toplumdaki tüm bireylerin faydalanması gereken bir haktır. Dolayısıyla herhangi bir engelinden dolayı seyahate çıkamayanların da turizme katılımının teşvik edilmesi önem arz etmektedir (Toskay, 1989: 158). Dünyada engellilere yönelik özel donanım ve hizmet gerektiren konaklama imkânları ve bu konuda yapılan çalışmalar oldukça az sayıdadır (Artar ve Karabacak, 2003: 18). Bu çalışma ile yapılan detaylı literatür taraması sonucunda dünyada ve Türkiye’de engelli turizmi ile ilgili yapılmış çalışmalar paylaşılarak daha sonraki yapılacak olan çalışmalara bir yön vermek amaçlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli, Turizm, Dünya, Türkiye, Amerika, Çin, Güney Afrika.

### RELATED STUDIES OF THE DISABLED TOURISM IN THE WORLD AND TURKEY

### Abstract

The world's population approximately 15% is composed of people with disabilities. The disabled population rate is estimated increase over time. In the world made legal arrangements for disabled and is carried out with various time, the common point of all the legal regulations have been full and equal benefit of people with disabilities from the fundamental freedoms and human rights. All individuals in society should benefit to tourism activities that is a right of people. Therefore, promoting the participation of those who can not trip tourism because of any obstacle is so important. In this regard in the world very few work done which requires special equipment and services for the disabled accommodation. As a result of this study, a detailed literature survey conducted on people with disabilities in tourism sector in the world and in Turkey, with this sharing studies are intended to provide direction to the work that will be done later.

**Keywords:** Disability, Tourism, World, Turkey, America, China, South Africa.

### GİRİŞ

Hızla globalleşen dünyada her geçen gün pek çok farklı sorun ele alınırken belki de insan hayatını kolaylaştırmak adına ele alınan sorunlardan en önemlisi engelli bireylerin yaşam kalitelerinin artırılmasına yönelik olanlardır. Dünyada önemli bir azınlığı oluşturan engelli bireylerin de tıpkı sağlıklı bireyler gibi hiç bir ayrımcılığa maruz kalmadan yaşamlarını sürdürebilmeleri en önemli insan haklarından birisidir. Engelli olmak; hem bireysel, fiziksel ve medikal, hem de toplumsal sorunların sonuçlarını doğuran bir olgudur. Engelliliğin kendi doğasına has bir özellik olan çok boyutluluk ile her tarihsel döneme tekabül eden anlayış farklılıkları birlikte ele alındığında, engelliliğin “karmaşık ve çok boyutlu” bir olgu olduğu görülmektedir (Erdugan, 2010: 5). İnsanların doğuştan veya sonradan hastalıklar, doğal afetler, yetersiz beslenme veya kazalar sonucu fiziksel, zihinsel ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle engelli olması, yaşamsal aktivitelerini sürdürebilmeleri için engel teşkil etmekte ve en önemlisi sosyal yaşamlarını sürdürmelerini zorlaştırıcı etki yaratmaktadır (Şahin, 2012, s. 14; Aytaç, 2005, s. 126; Beşer vd., 2006, s. 267).

<sup>1</sup> Dr. Gülay Bulgan, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, [gulaybulgan@sdu.edu.tr](mailto:gulaybulgan@sdu.edu.tr)



Yaşamlarının her aşamasında çeşitli zorluklarla mücadele etmek zorunda olan engelli bireylerin aşılması gereken en önemli sorunlarından birisi de hizmetlere erişim engelleridir. Erişilebilirlik kavramını en geniş anlamıyla kavramlaştırarak, bağımsız bir hükümle düzenleyen ilk ve en yakın tarihli sözleşme ise, BM Engelli Hakları Sözleşmesi'dir. Engelli Hakları Komitesi tarafından BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 9. maddesinin anlam ve kapsamını belirlemek, ülke deneyimlerinin paylaşılması ve ortak standartlar üzerinde görüşülmesini sağlamak amacıyla düzenlenen Genel Tartışma Günü'nde de erişilebilirlik, geniş katımlı bir topluluk tarafından çok yönlü olarak ele alınarak, engellilerin erişimi, Sözleşme'nin diğer hükümleriyle olduğu kadar bağımsız yaşama ve yaşamın tüm yönlerine tamamen katılımla bağlantı içinde değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Sözleşme'nin 9. maddesinin anlamı, "*Engellilerin diğerleriyle eşit temelde fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişime tam olarak erişimi*" nin sağlanmasını ifade edecek şekilde düzenlenmiştir (Çağlar, 2012, s. 548). Bu noktadan hareketle engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi seyahate çıkma, turizm faaliyetlerinde bulunma en doğal hak ve özgürlüklerinden birisidir. Bu araştırma ile engelli turizminin Türkiye'de ne düzeyde olduğu gerek engelli turistlere gerekse otel işletmeleri yöneticilerine ulaşılarak irdelenmeye çalışılmıştır.

Turizm ülke ekonomisine oldukça önemli katkılar sağlayan sektörlerden birisidir. Bu nedenle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler turizme artan bir önem vermekle beraber bir takım aşılması gereken sorunlarla da karşı karşıyadır. Turizm sektöründe yaşanan bu sorunların aşılabilmesi ve ülkelerin turizm gelirlerini arttırabilmesi için verdikleri turizm hizmetlerini çeşitlendirme yoluna gittikleri görülmektedir (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002, s. 1). Bu bağlamda engelli bireylere verilen turizm hizmetlerinde iyileştirmeye giden ülkelerin turizm gelirlerinin giderek artacağı da bir gerçektir. Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi hiçbir güçlük yaşamadan rahatlıkla turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için gerekli yapısal ve hizmet unsurlarının sağlanmış olunması ülkelerin turizm sektöründe engelli turizminden fayda sağlayabilmeleri için gerçekleştirmeleri gereken ön şarttır. Bazı ülkelerin engelli nüfus sayılarına bakıldığında ilgili pazarın ne kadar geniş olduğu daha iyi anlaşılabilir. İngiltere'de 10 milyon (English Tourism Council 2000), Amerika Birleşik Devletlerinde 50 milyon, ki bu rakam nüfusun % 19,3'üne tekabül etmektedir (US Census Bureau 2000; Kahn, 2000). Almanya'da nüfusun % 12'sini ve Avustralya'nın % 18,5'i (4.2 milyon) engelliler teşkil etmektedir (Australian Bureau of Statistics 2012). Türkiye'de ise, 8,5 milyon engellinin yaşadığı bilinmektedir Bu da, aile ve yakınlarıyla birlikte yaklaşık 25 milyonun üzerinde bir potansiyel demektir (Bekçi, 2012: 26). Engelli sayılarının giderek artacağı tahmin edilmektedir. Örneğin vermek gerekirse ABD'de engelli birey sayısının 2030 yılında 100 milyonu bulacağı yapılan çalışmalarla ortaya konulan bir gerçektir (Burnett ve Bender 2000, s. 4). Dolayısıyla engelli bireylerin turizm sektöründe önemli bir pazar payına sahip oldukları ve ilerleyen yüzyıllarda bu pazar diliminden pay almak isteyen ülkelerin adeta birbirleri ile yarışıyor olacakları öngörülen bir durumdur.

## ENGELLİ TURİZMİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Engelli kişilerin yaşama katılabilmeleri çağdaş bir toplum olabilmenin önemli bir göstergesidir. Günümüzde Dünya'da çok sayıda engelli bulunmakta ve engelli bireylerin sayıları her geçen gün artmaktadır. Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü'nün birlikte yaptıkları çalışma sonuçlarına göre bugün Dünya'da 1 milyar engellinin bulunduğu belirlenmiştir (Dünya Sağlık Örgütü (WHO), 2011).

Yurtdışında ve Türkiye'de engelli turizmi kapsamında yapılan çalışmalara bakılacak



olunursa konuyla ilgili oldukça az çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Yapılan bu araştırma ile dünyada engelli turizmi ile ilgili çalışmalar yapan ülkeler arasında; Amerika, Çin, Güney Afrika, Kanada, Kore, Malezya, Avustralya ve Avrupa Birliği üyesi olan ülkelerin bulunduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan bilimsel çalışmaların yurtdışı kaynaklı olanlarının tamamı İngilizce, yurtiçi çalışmaların ise tamamı Türkçe olarak yayınlanmış olduğu belirlenmiştir.

### **1.1.Konu İle İlgili Yurtdışında Yapılan Araştırmalar**

Foggin yaptığı doktora tez çalışmasında eğlenmek ve dinlenmek için turizm (boş zaman turizmi) aktivitelerine katılan engellilerin deneyimlerini araştırmıştır. 7.6 milyon nüfusa sahip, Doğu Kanada'nın en büyük eyaleti olan Québec'te yapılan araştırmada 16 engelli birey ile görüşülmüştür. Yapılan görüşmeler sonucunda özellikle turistik ürünün özelliği gereği soyut oluşu ve bu üründen elde edilecek tecrübenin sunumu ile birleştirilerek oluşumu servis elemanlarının tutumları doğrultusunda değerlendirildiğini göstermektedir. Bu bağlamda görüşmeye katılan engelli bireylerin servis sağlayıcıların ve yerel halkın tutumlarından memnun kalmadıkları saptanmıştır. Turistik ürünün özelliği gereği bir bilinmeze yapılan yolculuklarda engelli bireyler kendilerini karşılaştıkları problemleri çözme noktasında yetenekli olmak durumunda hissettikleri ve zor durumda kalmamak için tatillerinin her aşamasını dikkatlice planlamak durumunda oldukları yine bu çalışma ile ortaya konulmuştur. Çalışmadan çıkarılan genel sonuç, turizm eğitmenlerinin ve turizm danışma hizmeti verenlerin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine erişebilmeleri için tüm turizm servis sağlayıcılarını bu noktada eğiterek, gerek fiziksel gerekse hizmet sunumları konusunda engelli bireylerin erişim engellerinin ortadan kaldırılması yönündedir (Foggin, 2000: 49-250).

Snyman'ın Engelli Turistlerin İhtiyaçları başlıklı tez çalışmasında, turizm faaliyetlerine herkesin eşit oranda katılmaya hakkı olduğu vurgulanarak, dünyada 600 milyon engellinin varlığından ve seyahat edebilme noktasında karşılaştıkları engellerden bahsedilmektedir. Ayrıca çalışmanın amacının engellilerin önündeki engellerin irdelenmesi ve ortadan kaldırılması olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre;

- Turizm endüstrisinin herkes için ulaşılabilir bir endüstri olmasına ihtiyaç duyulmakta olduğu,
- Engelli turistlerin konaklama, yiyecek-ıçecek, ulaşım ve turistik çekiciliklere ulaşması noktasında eksikliklerin olduğu,
- Pazarlama faaliyetlerinin engelli turistleri ilgilendiren bilgileri kapsamı gerektiği,
- Bu hedefe ulaşmak için turizmde, evrensel bir tasarım ile tüm potansiyel turistler için sunulan/sunulacak mal ve hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği,
- Engelli turistlerin turistik faaliyetlere erişebilmeleri hususunda mevcut turistik ürünlere yönelik yeniden bir düzenlenmeye ihtiyaç duyulmakta olduğu,
- Hükümetlerin ve yerel otorite sağlayıcılarının gerekli düzenlemelerin yapılabilirliği noktasında destek sağlamak zorunda oldukları belirtilmiştir (Snyman, 2002: 5-94).

Amanda'nın yaptığı yüksek lisans tezinde, 1990 yılında Engelli Amerikalılar Yasası (Americans With Disabilities Act of 1990 – ADA)'nın kabulü ile 54 milyon Amerikalı engelli vatandaşın haklarının koruma altına alınmış olduğu vurgulanırken, seyahat ve turizm endüstrisi kapsamında engelli vatandaşların halen fiziksel ve çalışan personel engelleri ile



karşılaştıkları tespit edilmiştir. Çalışmada Amerika Birleşik Devletleri'nin seyahat ve turizm endüstrilerindeki engellilerin yaşadıkları erişilebilirlik ve tutumsal engeller araştırılmıştır. Sonuç olarak dört turizm sektörü kapsamındaki işletmelerde (ulaştırma, konaklama, yeme-içme ve çekicilik merkezlerindeki işletmeler) engellilere yönelik uygulamaların ADA standartlarına uygun olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu çalışma tutumsal olarak da turizm endüstrisinin engelli ihtiyaçları ile buluşmadığına vurgu yapmaktadır (Amanda, 2003: 4-61).

Amanda (2003)'nin yaptığı çalışmanın bir benzeri Sielschott tarafından yine bir yüksek lisans tezi ile irdelenmeye çalışılmıştır. Sielschott tezinde (1990) kabul edilen Engelli Amerikalılar Yasası (ADA)'nın engellilere yönelik olarak otel, motel ve konaklama işletmelerinde yapılması öngörülen erişimi kolaylaştırıcı uygulamalarının ne ölçüde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini araştırmıştır. Çalışmada Amerika'da 3 büyük eyalet içerisinde seçilen büyük metropol şehirlerinde ticaret ve sanayi odasının internet siteleri aracılığıyla belirlenen otel işletmelerine anket gönderilmiştir. Bu anket çalışmasının soruları otellerin sahip olduğu imkanları Engelli Amerikalılar Yasası Erişilebilirlik Rehberi doğrultusunda gerekli olan standartlara ne ölçüde sağlayıp sağlamadıklarını ölçmeyi hedeflemektedir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin %41'inin ADA standartlarına uyumlu bir yapılanma içinde oldukları tespit edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda araştırmaya katılan otel işletmelerinin sadece %26'sının işitme engellilere uygun donanımlı odalara sahip oldukları saptanmıştır. Çalışmadan çıkarılan genel sonuç ise Amerika'da bulunan ve araştırmaya katılan otel işletmelerinin %61'lik bir oranla ADA standartlarına uyumlu olduğudur (Sielschott, 2003: 1-32).

Bi'nin yaptığı yüksek lisans tezinde Çin'deki fiziksel engellilerin seyahatleri sırasında karşılaştıkları engeller ve seyahate erişilebilirlik konusu ele alınmıştır. Çalışmanın anket verilerinden elde edilen sonuçlara göre; Avusturyalı, Kanadalı ve Çinli engelli turistlerin büyük çoğunluğunun 2005 yılında sadece bir kez seyahat etmiş oldukları, ABD'li turistlerin büyük çoğunluğunun ise en az 2 en çok 6 kez seyahate çıktıkları tespit edilmiştir. Çinli engelli turistlerin refakatçi ile seyahat etmeyi tercih etmekte oldukları, sadece %9,7'lik bir oranının yalnız seyahat etmeyi tercih ettikleri saptanmıştır. Yapılan çalışmada Çin turizm sektöründe engelli bireylerin erişim problemi yaşadıkları ve personel tutumlarında olumsuzluklarla karşılaştıkları görülmektedir. Bu durum engelli bireylerin Çin'deki tüm sektörler içinde en yoğun olarak turizm sektöründe sorun yaşadıklarını da gözler önüne sermektedir. Ulaşım, konaklama, yeme-içme ve turistik çekicilik alanlarının erişilebilirliği kıyaslaması yapılan çalışmada, Çinli turistlerin yaklaşık olarak %90'ının ABD'li turistlerin ise yaklaşık olarak %70'inin engellerle karşılaştıkları tespit edilmiştir (Bi, 2006: 5-21).

Breidt'in yaptığı yüksek lisans tezinde, Tüketici Hizmet İndeksi, Engelli İndeksi'ne adapte edilerek engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları problemler dikkate alınarak hazırlanan anketler Güney Afrika'daki otellere gönderilmiş ve bu problemler irdelenmeye çalışılmıştır. Engelli İndeksi Güney Afrika'daki otel işletmeleri tarafından bir pazarlama aracı olarak kullanılmaktadır. Bu İndeks engelli ve yaşlı turistlerin konaklama tercihleri esnasında bilgi almalarını sağlanmaktadır. Çalışmada nitel araştırma teknikleri uygulanmaktadır. Özellikle de engelli ve yaşlı misafirlerin otel içerisinde problem yaşadıkları resepsiyon, banyo, havuz ve bar alanları gibi kilit noktalar üzerinde durulmaktadır. Çalışma sonucunda Engelli İndeksi kullanılarak belirlenen kilit noktaların (resepsiyon, banyo, havuz ve bar alanlarının) engellilerin erişimini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi için önerilerde bulunulmuştur (Breidt, 2007: 3-40).

Rummel'in fiziksel engellilerin seyahatlerine liderlik odaklı bir yaklaşımı inceleyen doktora tez çalışmasının hedefleri; yöneticilerin fiziksel engellilerin seyahatleri hakkındaki





fikir ve düşünceleri, engelli bireylerin seyahatlerinde yeterli bilgiye ulaşım sağlayamadıklarını araştırmak, seyahat planlamacılarının engelli bireyler için farklı bilgi kaynaklarını planlama kapsamında kullanıp kullanmadıklarını belirlemek, seyahat eden sağlıklı bireyler ile engelli bireyler arasında karakteristik özelliklerin saptanması olarak belirlenmiştir. Araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna bakıldığında; yöneticilerin %58'i engelli turistlere yönelik otel rezervasyonu, uçuş rezervasyonu işlemlerinde ve engellilere yönelik sunulan hizmetlerde engellilere bilgi verilmesi noktasında yetersizliklerin olduğunu belirttikleri görülmektedir. Ayrıca yöneticiler, seyahat planlamasında önemli bir kaynak olan internet sitelerinde ve medya aracılığı ile yapılan yayınlarda engelliler için detayların bulunmadığını da eksik bir yönleri olarak vurgulamaktadır (Rummel, 2008: 8-102).

Schitko fiziksel engellilerle ilişkilerde davranışsal engellerin hedeflenen eğitim yolu ile değiştirilmesi üzerine bir yüksek lisans tez çalışması yapmıştır. Çalışmada geleceğin işgörenleri olan turizm bölümü öğrencilerine verilen eğitim ile fiziksel engellilere karşı olumlu tutum değişiklikleri kazandırılması amaçlanmaktadır. Eğitimden sonra öğrenciler bir süre gözlenerek tutumlarındaki değişiklikler değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Değerlendirmeler neticesinde turizm bölümü öğrencilerinin engelli misafirler için uygun otel ve çevre olanaklarına sahip olunması gerektiği görüşünde hem fikir oldukları tespit edilirken, eğer engellilere uygun tatil imkanları sağlansa ülkelerine daha fazla turist geleceği kanaatinde oldukları tespit edilmiştir (Schitko, 2009: 6-7).

Holden engellilerin seyahat ve turizm endüstrisinde yaşadıkları problemlerin oldukça az çalışma ile irdelendiğini yaptığı araştırmada vurgulamaktadır. Bu nedenle seyahat ve turizm endüstrisinin erişilebilirliğini yeniden değerlendirmeye ihtiyaç duyulmakta olduğuna vurgu yapan Holden, engelli bireylerin refakatçi ile seyahat etmek zorunda olduğunu ve engelli bireylerin birlikte seyahat ettikleri refakatçileri ile hiçbir güçlük yaşamadan herkes gibi eşit şekilde turizm servis sağlayıcılarından yararlanmak isteyebileceklerinin de göz önünde bulundurulması gerektiğine değinmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, refakatçinin ve engelli aile bireyinin seyahat ve turizm deneyimleri oldukça farklı bileşenlerden oluşmaktadır. Bu bileşenler doğrultusunda seyahatlerini planlama, seyahat hazırlığı yapma, erişilebilirlik sorunu, beklentileri ve engelli aile bireyinin fiziksel gereksinimleri dikkate alınmalıdır (Holden, 2010: 1-8).

Dünya Sağlık Örgütü'nün bir yayını olan (2011 World Report on Disability) Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti'nde dünyada bir milyardan fazla insanın herhangi bir tür engellilik ile yaşamakta olduğu ve bu insanların yaklaşık 200 milyonunun hayatlarını devam ettirme konusunda kayda değer zorluklar çektikleri, engelliliğin önümüzdeki yıllarda daha da büyük bir kaygı konusu haline geleceğinden bahsedilmekle beraber nüfusların yaşlanması ve yaşlı insanların engelli hale gelme riskinin daha yüksek olması ile birlikte diyabet, kalp ve damar hastalıkları, kanser ve akıl sağlığı bozuklukları gibi kronik sağlık sorunlarının da küresel olarak artış göstermesinin engelliliğinin artmasının nedenleri olarak vurgulanmaktadır. Dünya Engellilik Raporu, engelli insanların ve bütün toplumun faydalanması adına; engelleri ortadan kaldıracak koşullar yaratmak, rehabilitasyon ve destek hizmetlerini geliştirmek, yeterli sosyal koruma sağlamak, kapsayıcı politikalar ve programlar oluşturmak, var olan ve yeni standartlar ile yasaları yürürlüğe sokmak için bütün ilgili paydaşlara-hükümetlere, sivil toplum örgütlerine ve engelli insanların örgütlerine atılacak adımlar hususunda önerilerde bulunan bir çalışmadır (World Health Organization, 2011, s. 5).

Oxley ve Richards'ın yaptığı bir çalışmada engelliler ve seyahatleri, engellilerin seyahat giderleri irdelenmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırmada genellikle engelli bireylerin ulaşım maliyetlerinin diğer sağlıklı bireylerden çok daha fazla olduğunun savunulması



üzerine yapılmıştır. Ancak elde edilen bulgular engelli bireylerin engel durumları nedeniyle sağlıklı bireylere göre seyahat için çok daha fazla harcamada bulunmadıklarını ispatlar niteliktedir (Oxley ve Richards, 1995: 45-57).

Darcy ve Daruwalla yaptıkları araştırmada, 1993 verilerine göre 3.2 milyon Avusturyalı'nın engelli olduğu ve sayılarının gün geçtikçe artacağını belirtmektedir. Ayrıca çalışmada 1985 yılında Durgin ve arkadaşlarının yaptığı araştırmada bu engelli nüfusun %13'ünün seyahat etmekte olduğu ve bu seyahatlerinin artacağı da vurgulanmaktadır. Ancak engelli bireylerin diğer sağlıklı Avusturyalı bireylerden farklı şekillenen tatil deneyimlerine dikkat çekilen araştırma, turizmde sosyal dışlanmanın nedenlerini ve çözüm yollarını irdelemeyi hedeflemektedir. Araştırma engelli bireylerin turizm deneyimleri doğrultusunda daha fazla seyahat edebilmeleri için bazı öneriler sunmaktadır. Araştırma sonucunda, engelli bireylerin turizm deneyimlerinin memnuniyetle sonlanmasının önündeki engellerin; ekonomik, fiziksel ve tutumsal olduğu tespit edilmiştir (Darcy ve Daruwalla, 1999: 41-46).

Burnett ve Baker yaptıkları araştırmada Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan 50 milyon engelli bireyin 200 milyon dolarlık bir gelir ile turizm sektörü açısından önemli bir pazar bölümü olduğu vurgulanmaktadır. Bu pazar bölümünün otel işletmelerine yapılacak rampalar, engelli otopark alanları ve uygun donanımlı odalar ile turizm sektöründen daha fazla yararlanması sağlanabileceğine değinilen çalışmada, engellilerin seyahat kriterleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları engelli bireylerin seyahat kararı alırken, çevresel etmenlerden, erişilebilirlik kriterlerinden ve aktivitelerini zorlaştıracak ya da kolaylaştıracak kriterlerden etkilendiklerini göstermektedir. Ancak araştırma bulguları engellilerin engellilik durumlarının da seyahat kararlarını doğrudan etkilediği yönündedir. Ağır engellilik durumunda olan bireylerin seyahat kararlarının kendilerine göre daha hafif engeli bulunan bireylerden farklı şekillendiği tespit edilmiştir (Burnett ve Baker, 2001: 4-11).

Parker'ın Asya'da engellilere karşı tutum değişikliği üzerine yaptığı makale çalışmasında, 1982 yılında Birleşmiş Milletler tarafından Uluslararası Engelli Yılı ilan edilmesi ile Asya'da yaşayan engellilerin de herkes gibi eşit çevre şartlarına ve yaşamın tüm alanlarına tam katılımlarının sağlanması hususunda farkındalık yaratıldığı vurgulanmaktadır. Çalışmada, engelli bireylere dair dünyada yaşanan gelişmelerin ardından engelli bireylerin erişim engelleri yaşamaları noktasında yapılan araştırmaların popüler temaları olarak engelli haklarına farkındalık yaratılmaya çalışılması ve engelli haklarının savunulur hale gelmesi olduğuna değinilmektedir. Parker çalışmasında, engelli bireylerin yaşam standartlarının yükseltilmesi için gerekli olan yerel etmenlerin düzenlenmesine değinilirken, engelli bireylerin erişilebilirlik düzeylerine farkındalıktan erişilebilirlik düzeylerinin savunulması noktasına geçişte turizm faaliyetlerine tam katılımlarına da değinilmektedir. Turizm faaliyetlerine sağlık bireyler gibi eşit imkanlarda engelli bireylerin de katılımının sağlanmasının turizm gelirlerinde artırıcı bir etki yaratacağını vurgulayan çalışmada, Dünya Turizm Örgütü'nün 1997 yılı verilerine göre her ülke içerisinde yaşayan engelli yerel halkın %12-15 oranında potansiyel turist olduğu ve bu oranın 2020 yılında 2 kat daha artacağından bahsedildiği görülmektedir (Parker, 2001: 105-113).

İsraili'nin yaptığı makale çalışmasında turizm sektörü için engelli bireylerin önemli bir pazar bölümünü oluşturduğu ancak henüz turizm sektöründe layıkıyla hizmet görmedikleri belirtilmektedir. Bu makale turizm sektöründe erişilebilirlik faktörlerin önemini değerlendirilmesi için bir yöntem sunmaktadır. Ayrıca bu çalışma engelli olan bireyler ile engelli olmayan bireylerin turizm sektörünü nasıl yorumladıklarını da ortaya koymaya çalışmaktadır. Yapılan çalışmada İsrail'deki 600 bin engellinin turistik bölgelere ve çekicilik alanlarına seyahat faaliyetinde bulunmadığı ve bu konuda pek çok şikayetlerinin olduğu



saptanmıştır. Turistlerin alternatifler arasından sıklıkla dengeleyici bir seçim yapmaya çalıştıkları görülmektedir. Araştırmada, engelli turistler için göreceli erişilebilirlik faktörlerinin engelsiz turistlere göre daha farklı yorumlandığı tespit edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, öncelikle operasyonel bir bakış açısıyla müşteri ihtiyaçlarına göre internet sitelerinin iyileştirilmesi ve bir pazarlama/tanıtım bakış açısıyla internet sitelerinin engelli bireylere hizmet için hazır olduğunu gösteren bir iletişim içinde olması önemli bulunmuştur (İsraeli, 2002: 101-104).

Miller ve Kirk yaptığı çalışmada İngiltere'deki turizm endüstrisinin Engelli Ayrımcılık Yasası'ndan etkilenerek turizm sektöründeki performanslarını ne ölçüde arttırdıklarını araştırmaktadır. Araştırma, turizm endüstrisinde yer alan rastgele seçilmiş farklı sektörlerdeki şirketlere gizli müşteri tekniği uygulanarak, temel bilgilerin istendiği bir çalışmadır. Bu doğrultuda görme engelli bir müşteri olarak taleplerde bulunan araştırmacı, şirketlerin sağladığı hizmetlerden yararlanmak istediğini vurgulamış ve elde edilen bulgular turizm sektörünün diğer sektörlerle göre engelli müşterilere hizmet sunma noktasında daha iyi olduğunu ancak yetersiz kaldığını gösterir boyutta şekillenmiştir (Miller ve Kirk, 2002: 82-88).

Takeda ve Card Amerikan tur operatörleri ve seyahat acentelerinin paket tur organizasyonlarında yürüme engelli bireylerin karşılaştıkları zorlukları araştırmıştır. Bu araştırmanın amacı, Amerikalı tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin yürüme engelli bireylere sağladığı hizmetler ve paket turlarda karşılaştıkları zorlukları irdelemektir. Araştırma sonucunda, engelli bireylerin konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinden erişim engelleri ve personelin olumsuz davranışları nedeniyle en az memnun kalınan işletmeler oldukları, çekicilik alanlarında ve ulaştırma işletmelerinde yer alan personelin daha olumlu davranışlar sergiledikleri ancak sağlanmakta oldukları imkanların erişilebilir olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada, turizm sektöründe yer alan dört farklı işletme grubunun (konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri ve çekicilik merkezlerinde bulunan işletmeler) 1990 yılında çıkarılan Engelli Amerikalılar Yasası'na uygun hizmet vermediği sonucuna varılmıştır (Takeda ve Card, 2002: 47-60).

Simon Darcy'nin yaptığı engelli ve erişim politikaları doğrultusunda 2000 yılı Sidney olimpiik ve paralimpiik oyunlarının incelendiği araştırmasında, Avusturalyalı engellilerin bu oyunlara katılımları incelenmiştir. Darcy özellikle, erişilebilir altyapının geliştirilmesi için engellilik ve erişim konularında bilinçlendirme sağlanabilmesi açısından Sidney paralimpiik oyunlarının olası bir dönüm noktası olarak kabul edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Çalışmada oyunların resmi dokümanlarına, gazetelerde yer alan bilgilere ve engelli örgütlerinin raporlarına başvurulmaktadır. Çalışma ilk olarak oyunların organizasyon süreçlerinde engellilerin erişimleri ile ilgili planlamaları incelemiştir. Daha sonra engelli topluluğunun toplum ile ilişkilerinde kritik öneme sahip unsurları inceleyen araştırma, Sidney oyunlarının bir kültürel miras olarak engellileri de içine alması noktasında bir analizi içermektedir. Sonuç olarak Sidney oyunlarının erişilebilir alt yapı imkanlarının oluşturulmasında toplumsal değişime hız vereceği ve engelli bireylerinde bu oyunlara katılımının sağlanarak sosyal bir değişimin yaratılması noktasında önemli gelişmelerin yakalanacağı vurgulanmaktadır (Darcy, 2003: 737-757).

McKercher ve arkadaşları yaptıkları çalışmada, seyahat acentelerinin engelli bireylerin seyahatleri üzerinde önleyici ya da kolaylaştırıcı etkilerinin olup olmadığını araştırmışlardır. Çalışma seyahat ürünleri satın alma noktasında, seyahat acentelerinin birincil kaynak durumunda olduklarını vurgulamaktadır. Ayrıca çalışmada seyahat acentelerinin bu görevlerini ne kadar iyi gerçekleştirirlerse, engelli bireylerin seyahatlerini de o kadar



kolaylaştırmakta olduklarına değinilmektedir. Bu çalışma Hon Kong'da bulunan seyahat acentelerinin engelli bireyler üzerindeki etkinliğini irdelemektedir. Yapılan araştırmada çoğunlukla katılımcıların seyahat acentelerinin sundukları hizmetlerin yetersiz olduğunu vurguladıkları tespit edilmiştir. Bu yetersizlik davranışsal ve yapısal olmak üzere iki nedene bağlanmaktadır. Sonuç olarak seyahat acentelerinin büyük çoğunluğunun engelli ihtiyaçlarından habersiz olduğu ve açıkça ayrımcılığa neden olan bir tutum sergiledikleri saptanmıştır. Buna ek olarak perakendeci seyahat acentelerinin Hon Kong'da varlıklarını devam ettirebilmek için yüksek komisyonlarda paket tur satışlarına yoğunlaştığı ve bu durumun engelli bireyler için hiç uygun olmadığı görülmektedir (McKercher vd., 2003: 465-474).

Ray ve Ryder'in yaptığı araştırmada turizm sektöründe seyahat ihtiyaçları ve engellilerin hareketliliğini motive edici etmenler irdelenmektedir. ABD'de 1990 yılında çıkan Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) ve daha öncesinde (1986) Hava Taşıyıcılığı Erişim Yasası ile engelli bireylerin haklarına Amerikalı pazarlamacılar tarafından dikkat edilmeye başlanmış ancak uyandırılmaya çalışılan ilgi Amerika'daki tüm pazar bölümlerine yayılamamıştır. Bu çalışma ile 1997 yılı verilerine göre sayıları 36 milyonu bulan ABD engelli pazarının seyahat ve turizm endüstrisi için önemini vurgulanması amaçlanmaktadır. Yapılan araştırma sonucunda seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin engelli turizm pazarına yönelmeleri gerektiği ve bunu yaparken de engellilerin seyahatleri esnasında erişimlerini kolaylaştırıcı ne tür unsurların gerektiğinin bilincinde olarak yeniden bir yapılanma içerisine girmeleri gerektiği öne sürülmektedir. Çalışmada en çok önceden deneyimlenen seyahatlerin tavsiyeleri ile seyahat kararı aldıkları tespit edilen engellilerin, ikinci sırada internet vasıtasıyla seyahat kararı aldıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle internette yer alan bilgilerin kapsamının genişletilmesinin faydalı olacağı vurgulanmaktadır. Her türlü engel durumu göz önünde bulundurularak gelecekte Amerika için çok önemli bir niş pazar konumunda olacağına inanılan engelli turizm pazarına olan farkındalığın artırılması gerektiği çalışmadan elde edilen sonuçlardan bir diğeridir (Ray ve Ryder, 2003: 57-72).

Shaw ve Coles'in İngiltere'de turizm endüstrisi içerisinde engellilik durumu ve engellilerin tatil yapabilmesi üzerine yaptıkları bir makale çalışması; genel olarak 1995 yılında İngiltere Parlamentosu tarafından kabul edilen Özürlüler Ayrımcılık Yasası'nın İngiltere'de turizm sektörünün dikkatini çekmeye odaklanması gerektiğinden yola çıkılarak hazırlanmıştır. Özelde ise engelli turistlerin ekonomik potansiyellerine yerel turizm kuruluşlarının ilgisinin uyandırılması gerekliliğine değinilen araştırmada, engelli turistler ile ilgili araştırmaların engelli sosyal modeli içerisinde daha kapsamlı boyutlara aktarılması gerektiği vurgulanmaktadır. Çalışmada anket yöntemi uygulanmış ve anketlerden elde edilen bulgulara göre engelli bireylerin tatil imkanları ile ilgili bulguların engelli turizminin irdelendiği diğer çalışmalarla benzerlik gösterdiği sonucu elde edilmiştir (Shaw ve Coles, 2004: 397-403).

Yau ve arkadaşları yaptıkları makale çalışmasında engelliler ile seyahatin erişim konusundan çok daha fazla kısıtlamaları ifade ettiğini vurgulamaktadırlar. Engelli bireylerin seyahatlerinde diğer sağlıklı bireylerle aynı imkan ve isteklere sahip olmayı beklediklerine değinilen çalışmada, seyahatlerin engelli olmayan bireylere göre tasarlandığını ve bu durumun engelli bireyler için mücadele edilmesi gereken zorluklarla dolu bir hal aldığı ifade edilmektedir. Çalışma nitel bir araştırma tekniği olan görüşme tekniğinin hareket ve görme engelli bireylere uygulanması ile gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde hareket ve görme engelli bireylerin turizm deneyimlerinin keşfedilmesi amaçlanmaktadır. Elde edilen sonuçlar, engelli





bireylerin turizm deneyimlerinin beş farklı aşamadan oluştuğunu ortaya koyar nitelikte şekillenmektedir. Bulgulara göre engelli bireylerin seyahat deneyimleri, kişisel, yeniden bağlantı kurularak, turizm analizi yapılarak, seyahat deneyimleri ve yansımaları şeklindedir. Bu aşamaların daha iyi irdelenebilmesi için çalışmada sonuç olarak, engelli bireylerin turizm sektöründen ihtiyaçlarının daha kapsamlı çalışmalarla ortaya konulması gerektiği vurgulanmaktadır (Yau vd., 2004: 946-960).

Daniels ve arkadaşları fiziksel engellilerin seyahatlerinde karşılaştıkları kısıtlayıcı etkileri yorumlayıcı bir makale çalışması yapmışlardır. Fiziksel engelliler ile görüşme tekniği uygulanan çalışmada karşılaştırılmalı model analizinden faydalanılarak elde edilen sonuçlardan 6 içsel, 6 kişilerarası ve 8 yapısal temanın ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Yapılan tespitlerin ayrıntılı bir incelemeye tabi tutulduğu araştırmada temalar arasında hiyerarşik ilişkilerden çok etkileşimli ilişkilerin ön plana çıktığı görülmektedir. Araştırmada seyahatin her aşamasında engelli bireyler de dahil olmak üzere tüm bireylere gelişmiş bir seyahat hizmeti verilmesi gerektiği sonucuna varılmaktadır (Daniels vd., 2005: 919-930).

Cards ve arkadaşları bir makale çalışması ile fiziksel engelli turistler ile seyahat sağlayıcıların, erişilebilirlik ve tutumsal engeller modeli üzerine bir araştırma yapmıştır. Artan hayat standartlarının bir parçası olarak turizm faaliyetlerine fiziksel engelli bireylerin katılımının da artması toplumun bir parçası olan turizm sektörü için gerekli görülmektedir. Fiziksel engelliler için gelişen seyahat imkanlarının, engelli bireylerin yaşamlarından daha fazla memnun olmalarını sağlayıcı bir etki yarattığı tespit edilmiştir. Erişilebilirlik ve tutumsal engeller modeli Takeda ve Card (2002)'in yaptığı bir makale çalışmasından alınarak geliştirilmiştir. Çalışmada bu modelden dört seyahat sektöründe (ulaşım, konaklama, yeme-içme ve turistik çekicilik merkezlerinde) bir paket tur satın alan fiziksel engellilerin karşılaştıkları engelleri gözler önüne sermek için yararlanılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, seyahat sağlayıcıların engelli bireyler ile empati kurmaları gerektiği vurgulanmakta ve böylece toplumun tüm kesimine seyahat engelleri olmaksızın hizmet sunabileceklerine değinilmektedir. Seyahat endüstrisi fiziksel engelli bireyleri karşılayıcı olumlu tutumlar sergiledikleri takdirde fiziksel engelliler çok daha fazla seyahate çıkabilir ve toplumla bütünleşme imkanı yakalayabilir. Çalışma sonucunda, gelecekte engellilere dair yapılacak çalışmaların, engelli bireylerin engelleri doğrultusunda değil, kullanmak zorunda oldukları materyaller (tekerlekli sandalye, yürüteç..vb.) göz önünde bulundurularak yapılması gerektiği önerilmektedir (Cards vd., 2006: 161-175).

Bi ve arkadaşlarının yaptıkları bir makale çalışmasında, Çin'in seyahat endüstrisinin gittikçe büyüdüğünden ve son 15 yıl içerisinde de bu büyümenin giderek hız kazanacağından bahsedilmektedir. Bu gelişim düzeyi içinde engelli bireylerinde sayısının hızla arttığına vurgu yapan makalede, Çin'de engelli bireylerin seyahatlerini daha erişilebilir kılmak için kanunlar çıkarıldığını ancak büyüme olan engelli pazarının henüz yeterince önemsenmediği tespit edilmiştir. Eğer engelli bireyler seyahatleri esnasında daha az engelle karşılaşırlarsa daha fazla seyahat edecekleri gerçeğine değinilen bu araştırmanın amacı; Çin'de seyahat endüstrisi kapsamı içerisindeki konaklama, ulaştırma, yeme-içme ve turistik çekicilik merkezlerinde fiziksel engellilerin karşılaştıkları erişilebilirlik ve davranışsal engelleri irdelemektir. Araştırmada engellilerin fonksiyonel düzeyleri, gelir durumları ve hareketlerine yardımcı olarak kullandıkları cihazlar bakımından bazı karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuç olarak araştırmaya katılan engellilerin fonksiyon düzeylerinin seyahatleri esnasında karşılaştıkları zorlukların derecesini gösterdiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda engelli bireylerin seyahatleri sırasındaki engellerin kullandıkları yardımcı cihazlar ve gelir durumları ile bağlantılı olmadığı tespit edilmiştir (Bi vd., 2007: 205-216).



Gröschl Kanada'nın turizm destinasyonlarında bulunan otel işletmelerinde engellilerin entegrasyonunu etkileyen insan kaynakları politikaları ve uygulamaları üzerine bir araştırma yapmıştır. Yapılan çalışma gerek otel işletmelerinde uygulanmakta olan insan kaynakları politikalarının, gerekse yasal düzenlemelerin engellilerin istihdam edilmesi noktasında yetersiz kaldığını göstermektedir. Bu durumun otelcilik endüstrisinin kendine has özellikleri olan estetik görünüm gerektirmesi, hizmet sunumunda mükemmeliyetçilik (işgörende bulunması gereken sunum becerileri) anlayışının olması gibi nedenlerle yöneticiler tarafından engelli bireylerin istihdam edilmesine sıcak bakılmadığını göstermektedir. Çalışmadan elde edilen sonuç; engellilerin istihdam edilebilmesi için bir proaktif stratejinin geliştirilmesi, iletişim ve eğitim alanlarında değişikliğe gidilmesi, iş bulma kurumları ile işbirliği yapılarak engelli bireylere olan olumsuz algının yıkılması sağlanacak ve otel işletmelerinde engelli bireyler daha fazla istihdam alanı bulabilecekleri doğrultusunda şekillenmektedir (Gröschl, 2007: 666-686).

Huh ve Singh yaptıkları makale çalışmasında engelli bireylere sahip ailelerin seyahatlerinin yükselişte olan bir niş pazar bölümü olarak kabul edilmesi gerekliliğini irdelemeye çalışmışlardır. 2000 yılı verilerine göre Amerika Birleşik Devletleri'nde 50 milyon engellinin olduğu ve bu sayının genel nüfusun %19,3'üne tekabül ettiğini vurgulayan çalışmada, her ne kadar engelli bireylere sahip olan ailelerin seyahat edebilmeleri için ihtiyari gelir ve zamana sahip oldukları bilinse de, bu pazar bölümünü kabul eden bir yapılanmanın olmadığına dikkat çekilmektedir. Çalışmanın amacı, engelli bireylere sahip olan ailelerin turizm ve otelcilik sektöründe önemli bir niş pazar bölümü olarak düşünülmesi gerekliliğini ortaya koymaktır. Araştırmada Amerika Birleşik Devletleri nüfus sayım raporları ile altı eyalette gerçekleştirilen seyahat araştırmaları incelenmiştir. Engelli grubu için pazar araştırması yapılması planan çalışmada bu raporlar ve seyahat pazarı araştırmaları Kotler'in pazar bölümlenme kriterlerine göre değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Engelli grupların uygun bir niş pazar konumunda olduğunu belirleyen büyüklük, türevlenebilirlik ve dava açma hakkı (engelli bireyler ve aileleri seyahatleri esnasında pek çok zorlukla mücadele etmek zorunda oldukları için) olmak üzere üç önemli kriter saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, engelli pazar bölümü için uygulanacak fiyat indirimleri, otomobil kulüplerinin tanıtıcı yayınları ve özel olarak tasarlanmış internet sayfaları aracılığı ile turizm sektörünü bu pazar için çekici kılınacağı ve ulaşılabilirlik imkanlarını arttırıcı etki yaratacağı öne sürülmektedir (Huh ve Singh, 2007: 212-229).

Öztürk ve arkadaşlarının yaptıkları araştırmada, Türk turizm sektörünün engelli turizm pazarı için hazır olup olmadığı ve bu konuyla ilgili otel ve seyahat acentesi yöneticilerinin görüşlerinin ne doğrultuda olduğu incelenmiştir. Araştırmada 252 otel işletmesi ve 168 seyahat acentesi yöneticisine elektronik posta yolu ile gönderilen anketlerden elde edilen veriler istatistiki olarak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Anket verilerinden elde edilen sonuçlara göre, engelli turizm pazarının Türk turizm endüstrisi için yeni bir pazar olmasına rağmen ankete katılan tüm otel işletmeleri ve seyahat acenteleri yöneticilerinin bu pazar bölümünde yer almak istedikleri tespit edilmiştir. Ankete katılan yöneticiler Türk turizm endüstrisinin engelli turizm pazarı için bazı zayıf yönlerinin olmasına rağmen, eğer bu zayıf yönleri iyileştirilirse engelli turizm pazarından pay alınabileceğini vurguladıkları görülmektedir. Ayrıca çalışmada elde edilen bulgulara dayanılarak engelli turistler için Türk turizm pazarının geliştirilmesine yönelik tavsiyelerde bulunulmuştur (Öztürk vd.,2008:183-195).

Darcy ve Taylor engelli vatandaşlığının bir Avusturalyalı için insan hakları analizi çerçevesinde kültürel yaşam açısından irdelenmesi üzerine bir çalışma yapmıştır. Engellilik



ve kültürel hayat (sanat, spor, rekreasyon, turizm) Darcy ve Taylor'a göre tıbbi yaklaşımların esareti altında yorumlanmaktadır. Ancak yapılan çalışmada, sosyal bir yaklaşım tarzı izlenerek engelli bireylerin deneyimleri insan hakları doğrultusunda irdelenmeye çalışılmıştır. Çalışma, Birleşmiş Milletler, Engelli Hakları Sözleşmesi de dahil olmak üzere engellilerin kültürel yaşama katılımları bakımından Avustralya'nın 1992 yılında uygulamaya koyduğu Engellileri Koruma Kanunu'nun uygulanması ve işleyişini de analiz etmektedir. Yapılan araştırmada İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Komisyonu ve Federal Mahkemesi yönetim bilgi sistemleri üzerinde karma bir yorumlama yöntemi uygulanmaktadır. Araştırmada kültürel hayatta yaşanan ayrımcılıkların konu edildiği (cinsiyet, engellilik türü, vb. açılardan) 420 şikayet vakası irdelenmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak, ayrımcılığa maruz kalan engelli vatandaşların haklarını savunmak için bir mücadele göstermekte oldukları vurgulanmaktadır. Çalışmada turizm sektörü açısından elde edilen bulgulara göre, engellilerin özellikle engellilik türlerine göre ayrımcılığa maruz kaldıkları ve 1992 yılında uygulamaya konulan Engelli Ayrımcılık Yasası (DDA) hükümlerine turizm sektöründe yer alan işletmelerin uymadığı tespit edilmiştir. Engellilerin otel işletmelerinde ve motellerde yaşadıkları problemlerin çoğunluğunun erişim engelleri ve iletişim engelleri olduğu görülmektedir (Darcy ve Taylor 2009: 419-441).

Poria ve arkadaşları yaptıkları çalışmada, engelli bireylerin uçuş deneyimlerini araştırmışlardır. Bu araştırmada sosyal engelli olan görme engelliler, tekerlekli sandalye kullanıcıları ve koltuk değneği ile hareket eden engelliler ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler neticesinde, engelli bireylerin uçağa binme ve inme esnasında zorluklarla karşılaştıklarını belirttikleri tespit edilmiştir. Bulgular özellikle tekerlekli sandalye kullanan engellilerin fiziksel ve sosyal engellerle karşılaştıklarını ve bu durumun psikolojilerini de olumsuz etkilediği doğrultuda şekillenmektedir. Ayrıca çalışmadan elde edilen sonuçlar, uçuş mürettebatının engelli bireylere olan tutum ve davranışlarının eğitilerek iyileştirilmesi gerektiğini gösterir niteliktedir (Poria vd., 2010: 216-227).

Lovelock'ın yaptığı çalışma, tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin uzak doğal ortamlara uçak, tren ve benzeri motorlu ulaşım araçları ile erişimleri üzerine engelli bireylerin tutumlarını irdelemeye çalışılan bir araştırmadır. Çalışmada uzak ve vahşi doğa yöneticilerinin hareket engelli turistlerin ihtiyaçlarına uyum sağlamaya çalıştığını, bunun için fiziksel zorlukları giderici harcamalarda bulunurken, vahşi doğanın yapısını da bozmamaya çalıştıkları vurgulanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, hareket engelli bireylerin doğal ortamlara (bölgelere) erişim arzularını ve erişebilme imkanlarını ölçmektir. Ayrıca çalışmada sağlıklı bireyler ile engelli bireylerin doğal ortamlara erişim arzu ve imkanları da kıyaslanmaktadır. Sağlıklı ve engelli olmak üzere 400 kişi üzerinde yapılan araştırmada vahşi doğal ortamlara motorlu ulaştırma araçları ile ulaşım imkanları ve bu ortamlarda bulunmak isteme arzuları ölçülmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgulara bakıldığında, bu iki grup arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Özellikle de erişimin iyileştirilmesinin doğal ve vahşi ortamlara olan ilgiyi arttıracığı yönünde olduğu tespit edilmiştir (Lovelock, 2010: 357-366).

Rahim ve Samad'ın yaptığı araştırmada Malezya'da yaşayan yaşlı ve engellerin binalara erişimleri otel işletmelerinden örnekler ile irdelenmeye çalışılmıştır. Çalışmada geliştirilen metot dahilinde uygulanan yöntemler; belirlenmiş alanlardaki erişilebilirliğin denetimi, masa araştırmaları ve röportaj tekniğinin uygulanmasıdır. Erişim denetimleri, Doğu Malezya'da seçilen alanlarda 2007 yılında Temmuz ve Kasım aylarında iki ayrı alanda (biri otel ve diğeri ise tatil köyü) yürütülmüştür. Bu uygulama alanlarının biri kırsal bölgede yer almakta diğeri ise şehir merkezi içerisinde yer almakta olup her ikisi de 1980'ler inşa edilmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuca göre, otel ve tatil köylerinde engelli bireylerin



erişimini sağlayabilmek için gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Çalışmada, eğer gerekli düzenlemeler ile bu tür yapıların engelli bireyler için erişim kolaylığı sağlanırsa, engelli bireylerin ve yaşlıların bu gibi tesislerden rahatlıkla yararlanabileceği vurgulanmaktadır (Rahim ve Samad, 2010: 1-21).

Freeman ve Selmi yaptıkları makale çalışmasında; Fransa'dan 25, Kanada'dan 24 engelli turiste ulaşılmış ve engelli turistlerin ihtiyaçlarının değerlendirilmediği konuları karşılaştırmayı amaçlamıştır. Çalışmada Fransa ve Kanada'da bulunan yerli ve yabancı engelli turistlere aynı sorular yöneltilerek, konaklama endüstrisinin durumunun karşılaştırılması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, her iki ülke politikalarının da turizm endüstrisini engelli turistler açısından geliştirici tedbirlerin alınmasında yetersiz kaldığını engelli turistlerin hiçbir zorlukla karşılaşmadan konaklama ihtiyaçlarını gideremediklerini ve hatta bu grubun dışlanmakta olan bir pazar bölümünü temsil ettiği yargısına varılmıştır. Bu çalışmada ülkelerin sahip olduğu engelli nüfusu dikkate alarak turizm olanaklarının geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Freeman ve Selmi, 2010: 471-485).

Simon Darcy'nin yaptığı makale çalışmasında içsel karmaşıklığı: engellilik, erişilebilir turizm ve konaklama bilgi tercihleri üzerine irdelemeye çalıştığı görülmektedir. Çalışma, erişilebilir konaklama bilgilerinin belgelenmesi ve pazarlanması noktasında kısıtlamalar olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca yapılan çalışmada, hiçbir araştırmanın engelli bireylerin konaklama imkanlarını tercih ederken önemli olduğunu düşündüğü ve tercihlerini etkileyecek bilgilerin araştırılmadığı hususu belirtilmektedir. Araştırma sonuçlarından, engelli bireylerin sosyo-demografik değişkenlerinin ölçüt birimleri için bazı farklılıklar içerdiğini, ölçüt seçimi açısından en önemli açıklamaların ve bilgi tercihlerinin engellilik durumları ve destek ihtiyaçlarına gereksinim duyma durumlarının olduğu tespit edilmiştir. Erişilebilir konaklama bilgilerinin engelli bireyler tarafından tercih görebilmesi için metinsel içerik, yer planı şeması ve dijital fotoğraflılığın bir kombinasyonuna dayanmakta olduğu vurgulanmaktadır. Çalışmadan elde edilen genel sonuca göre, sosyal anlamda sürdürülebilirlik ve konaklama doluluk oranlarında artışın sağlanabilmesi için otel işletmesi yöneticilerinin çalışmada belirlenen formatta detaylı bilgi vermesi gerektiği savunulmaktadır (Darcy, 2010: 816-826).

Engelli konuklara olan tutum değişikliklerinin turizm öğrencilerine yansımalarını irdeleyen bir çalışma yapan Bizjak ve arkadaşları, sayıları gün geçtikçe artan engellilerin turizm endüstrisi için önemli bir niş pazar konumunda olduğunu vurgulamaktadır. Araştırmada bazı göstergeler, engelli turizminin pazar payının yılda yaklaşık 117 milyar dolar değerinde olduğunu kanıtlar niteliktedir. Yapılan çalışmada, Avrupa Birliği içerisinde 27 milyon kişinin engelli olduğu ancak turizm sektörünün hala bu önemli sayıya hizmet verebilmek için koordineli bir çalışma sergileyemediğine de değinilmektedir. Araştırma sonucunda, turizm eğitimi verilen okullarda engelli bireylerin özel gereksinimlerinin öğretildiği bir programın olmamasının, engelli konuklara yönelik turizm öğrencilerinde algı değiştirmeye yönelik çalışmaları olumsuz etkilediği görüşüne ulaşılmıştır. Araştırmada geleceğin işgörenleri olacak turizm öğrencilerinde engelli bireylere yönelik algı değiştirmenin oldukça kolay olduğu ancak bunun eğitim programları ile desteklenmesinin gerekliliğine vurgu yapılmaktadır (Bizjak vd., 2011: 842-857).

Lee ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada, seyahat kısıtlamalarının engelli bireylerin tatile olan yönelişleri üzerine etkisi Seligman'ın çaresizlik kuramı ile irdelenmeye çalışılmıştır. Çalışmada yasal ve sosyal ortamlarda meydana gelen olumlu değişikliklerin engelli turizm pazarının büyümesine katkıda bulunmasına rağmen hala bu önemli niş pazar hakkında yapılan çalışmaların yetersizliğine değinilmektedir. Ayrıca bu alanda yapılan çalışmaların yetersizliği nedeniyle turizm faaliyetlerinde bulunan engellilerin pek çok





problem yaşadığı vurgulanmaktadır. Bu araştırmada üç birbiriyle ilişkili kavram arasındaki bağlantıyı keşfederek var olan boşluk giderilmeye çalışılmıştır. Elde edilen istatistiki verilerin sonuçlarına göre, üç boyutlu kısıtlamaların( içsel, çevresel ve interaktif olmak (1), öğrenilmiş çaresizlik (2) ve (3) seyahate niyet etmek) seyahat niyetleri üzerinde etkisinin olmadığı, ancak içsel ve çevresel etmenlerin öğrenilen çaresizlik kavramı ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Yapılan bu araştırmanın gelecekte teorik ve pratik anlamda engelli turizmi ile ilgili yapılacak çalışmalar için bir yön kazandıracığı inancı vurgulanmaktadır (Lee vd., 2012: 569-579).

Ricardo Paga'n yaptığı araştırmada, birey engelli olsun ya da olmasın turizme ne kadar zaman ayırdığı analiz edilmektedir. Engelliliğin bir sosyal model çerçevesinde 2002-2003 yıllarında İspanya'da kullanılmış olan Zaman Kullanım Anketi verilerine Sıfır Negatif Binom Modeli uyarlanmış ve turizm aktivitelerine katılımlar engelli olan bireyler ve engelli olmayan bireyler arasındaki katılım yoğunluğu bakımından araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlar, günlük aktiviteleri kısıtlı olan engelli bireylerin diğer sağlıklı bireylere göre turizm aktivitelerine daha az yoğunlukla zaman ayırdıklarını gösterirken, bu oranın engelli erkek bireylerde daha az olduğunu ortaya koymaktadır (Paga'n, 2012: 1514-1537).

Kim ve Lehto yaptığı araştırmada, engelli çocuklara sahip olan ailelerin seyahatlerini aktivite ve motivasyon açısından ele almaktadır. Ailelerin boş zamanlarında yaptıkları seyahatler ile ilgili yapılan araştırmalar ilgi görürken, engelli çocuklara sahip aileler hakkında çok az araştırma yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada, 161 Koreli engelli çocuğu bulunan aile üzerinde turizm aktivite ve motivasyon düzeyleri araştırılmaktadır. Faktör analizinden faydalanılarak 5 motivasyon faktörü ve 7 aktivite faktörü belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, engelli çocuğa sahip olan ailelerde en önemli motivasyon faktörünün “engelli çocuklarda fiziksel yeterlilik” olduğunu belirttikleri, “oturarak yapılan açık hava etkinlikleri”nin de aile gezileri sırasında yapılan en önemli aktivite olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu çalışma seyahat motivasyonları ve aktivite alanları arasındaki ilişkiyi inceleyerek, her ikisinin arasında anlamlı bir bağlantının olduğunu ortaya çıkarmıştır (Kim ve Lehto, 2013: 13-24).

## 1.2. Konu İle İlgili Türkiye’de Yapılan Araştırmalar

Yörük'ün yaptığı Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi adlı yüksek lisans tez çalışmasında, turizm yapılarının özürlü insanlar için ulaşılabilir olmasını sağlayacak mimari tasarım kriterlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada, Türkiye'deki mevcut otel işletmelerinin engelli konuklara uygunluğunu tespit etmek için bir alan araştırması yapılmıştır. Bu bağlamda hazırlanan inceleme formu İstanbul'daki 10 adet beş yıldızlı otel işletmesine uygulanmıştır. Bu form ile otel işletmeleri ve işletmelerin çevreleri, girişleri, sirkülasyon alanları, engelli konukların yatak odalarını kapsayacak şekilde incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre inceleme yapılan 3 otel işletmesinde otoparkın engelli misafirlerin kullanımı için uygun olduğu, 7 otel işletmesinin otoparkının ise uygun olmadığı, 7 otelde yolcu indirme bindirme yerlerinin engelli konuklar için uygun olduğu, 3 otelde ise uygun olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan inceleme sonucunda otellerin %90'ında yaya yolları ve kaldırımlarının engelli misafirlerin kullanımına uygun olduğu, otellerde bulunması gereken rampaların inceleme yapılan otel işletmelerinin %50'sinde ise engelli misafirlerin kullanımına uygun olmadığı saptanmıştır. Araştırma sonucunda sadece 3 otel işletmesinin resepsiyon bankolarının engelli misafirlerin kullanımına uygun olduğu, bekleme alanlarının ise sadece 1 otel işletmesinde engelli misafirler için uygun olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada tuvaletlerin %90'ının koridorların ve iç kapıların %100'ünün, merdivenlerin %80'inin engelli misafirlerin kullanımına uygun olduğu görülmektedir.



Yapılan inceleme sonucunda incelenen 10 otel işletmesinde bulunan engelli misafir odalarının tamamının da tekerlekli sandalye kullanan engelli misafirlere göre düzenlendiği saptanmıştır. Bu sonuca göre otel işletmelerinin engelli misafir odalarının düzenlenirken engel türlerini dikkate almadıkları görülmektedir. Yörük tarafından bunun en önemli sebebi olarak yasa ve yönetmeliklerde engelli türlerine göre düzenleme yapılmasına dair maddelerin bulunmayışından kaynaklandığı vurgulanmaktadır. Araştırma sonucunda engelliler için yapılan düzenlemelerin genel olarak yasa ve yönetmeliklerde istendiği için yapılmış olduğu anlaşılmaktadır. Otel işletmeleri yöneticilerinin engelli misafir taleplerinin yoğun olmaması nedeniyle bu tür düzenlemeleri çok önemsemedikleri tespit edilmiştir (Yörük, 2003: 2-170).

Şehir Plancısı Müftüoğlu'nun yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında, engellilerin toplumsal yaşama katılımlarını engelleyici sorunların başında, kentsel dış mekanlardaki hareket özgürlüğünü engellilere uygun tasarımların yapılamamış olmasının kısıtlayıcı etkisi vurgulanmaktadır. Günümüzde sokağa çıkmak, kaldırımda hareket edebilmek gibi sınırlı aktiviteler için bile çok sayıda engel bulunması nedeniyle, kentlerin büyük bölümü ve yapıların çoğu engelliler için erişilemez durumda olduğu ifade edilen çalışmada, engellilerin kent içerisindeki yaşam zorlukları ve gereksinimleri vurgulanarak, bedensel engellilerin özellikle fiziki mekana ulaşma, mekanı kullanma ve mekandan ayrılma konularında, erişilebilirlik açısından sınırlılıkları üzerinde durulmuştur. Bu nedenlerle çalışmada tekerlekli sandalye kullanan bedensel engellilerin kentsel mekanda karşılaştıkları problemler ve engelli bireylerin mekanda rahat hareket etmesine imkan verecek tasarımlar araştırılmış ve konu Trabzon kent merkezi üzerine yapılan anket çalışmasıyla değerlendirilmiştir. Çalışmada hazırlanan anket formu ile Trabzon'da yaşayan 30 tekerlekli sandalye kullanıcısı bedensel engelliye ulaşılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre; engellilere yönelik mekan tasarımında öncelikli sorunun bilinç sorunu olduğu görülmektedir. Türkiye'de, engellilik; çaresizlik, düşünlük, acıma nedeni ve dilenme sebebi gibi görülmekte olduğu engellilerin "sakat" değil, "aktif görev yapabilecek insanlar" olduklarının toplum tarafından kabul edilmesi, engellinin toplumla bütünleşik, bağımsız ve kendine yeter şekilde sosyalleşmiş olarak yaşayabilmesi için gerekli olduğu yapılan araştırma sonucunda vurgulanmaktadır. Ayrıca araştırma sonucunda Türkiye'de bu konuda yapılan düzenlemelerin oldukça yetersiz düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Müftüoğlu, 2006: 94-183).

Atak'ın yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında, dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin de dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmaları diğer normal insanlar gibi en doğal hakları olduğu ve bu hakkın etkin kullanılabilmesinin ön şartının turizm sektörünün bu konuda bilinçlenmiş olması ve altyapı olarak onlara hizmet sunmaya hazır olmasına bağlı olduğu vurgulanmaktadır. Araştırma kapsamında Marmaris'te bulunan iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller ele alınarak toplamda 57 otel işletmesine anket uygulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda otel işletmeleri yöneticilerinin ilgili pazar hakkında fazla bilgi sahibi olmadıkları, bu hedef kitle için oldukça yeni ve hazırlıksız durumda oldukları, fakat söz konusu pazara yönelme konusunda oldukça istekli oldukları saptanmıştır (Atak, 2008: 32-54).

Arıcı'nın bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespit edilmesine dair yüksek lisans tezinde, turizm sektörünü oluşturan unsurlardan seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri ve turistik bölgeler üzerinde çalışılmış olup, daha sonra yapılacak çalışmaların yine bedensel engelliler üzerinde ancak, her bir unsur için ayrı ayrı olarak planlanabileceği vurgulanmaktadır. Araştırmada engellilere elektronik ortamdan gönderilen ve derneklere bırakılan anketlerden toplam 415 adeti değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Arıcı ileriki çalışmalarda, bu araştırmanın sonuçları da göz önünde bulundurularak disiplinler arası



bir yaklaşımla, özellikle sosyolojik ve psikolojik bakış açılarıyla, turizm işletmelerine yönelik algılardaki farklılığı etkileyen demografik özelliklerin derinlemesine incelenmesinin faydalı olacağı kanaatindedir. Ayrıca Arıcı'nın çalışmasındaki bulgular, Yaylı ve Öztürk (2006:87-97)'ün konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engellilerin turizm pazarına bakış açılarını ölçmek için yaptığı araştırmayla karşılaştırılmış olup bu karşılaştırmaya göre; konaklama işletmeleri yöneticilerinin verdiği cevaplar bağlamında otellerin en uygun ünitelerinin otelin girişi, park alanları, resepsiyon ve restoranları olduğu, öte yandan, engelli müşteriler için uygunluk oranı düşük olan üniteler ise, merdiven, banyo, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı ünitelerin olduğunun tespit edildiği gözlenmiştir (Arıcı, 2010: 93-98).

Eryılmaz'ın yapmış olduğu yüksek lisans tezinde engelli turizm pazarının henüz çok yeni bir kavram olmakla birlikte dünyada seyahat eden engelli nüfusun her geçen gün arttığı göz önüne alınarak bu pazarın büyüklüğünün ve öneminin de arttığı vurgulanmaktadır. Bu çalışma önemli turizm destinasyonlarından biri olan Türkiye'nin Bodrum yöresindeki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmne ne derece hazır olduklarını tespit etmek, bu tesisleri yönetenlerin bu pazarın farkında olup olmadıklarını ortaya koymak bağlamında yapılan bir araştırmadır. Araştırmada öncelikle engelli bireylerin bu konudaki görüşlerini ortaya koymak için yirmi engelli bireyle biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Daha sonra Bodrum'daki yerel yöneticilerin konuyla ilgili görüşlerini almak amacıyla yine biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılarak, bu görüşmelerden elde edilen bilgiler doğrultusunda tesis yöneticilerine uygulanmak üzere anket hazırlanmıştır. Anket uygulamaları sonucunda elde edilen bulgulara göre otel yöneticilerinin bu pazarın önemini farkında olmadıkları neticesine ulaşılmıştır. Ayrıca turistik işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuata genelde uydukları ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Eryılmaz, 2010: 74-108).

Uygun'un yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında; fiziksel engelli fertlere sahip ailelerin tatil kararlarına fiziksel engelli fertlerin etkisinin olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaca ek olarak çalışmada, kişisel ve sosyal faktörler ile internet, engelli dernekleri, banka kredileri, konaklama işletmelerinin sunduğu promosyonlar ve engellilere yönelik seyahat acentelerinin tatil satın alma karar sürecine etkisinin olup olmadığının da ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Bu çalışmada literatür taraması yapılarak, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Araştırmada maksimum çeşitlilik örnekleme göre Ankara'da belirlenen 20 katılımcı ile bireysel görüşme yapılmış ve elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre fiziksel engelli fertlerin satın alma karar sürecinde aile içerisinde söz hakları olduğu, tatil satın alma karar sürecine daha çok bilgi araştırması noktasında katkı sağladıkları, bireysel tatillerde kendilerinin karar verdiğini ve aileleriyle birlikte yaptıkları tatillerde ise daha çok ortak karar aldıkları sonucu saptanmıştır. Buna ek olarak kişisel ve sosyal faktörler ile internet, engelli dernekleri, konaklama işletmelerinin sunduğu promosyonlarının etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Banka kredilerinden ve engellilere yönelik seyahat acentelerinin hizmetlerinden hiç yararlanmadıkları görülmektedir. Ayrıca yasaların uygulanmasında sorunlar olduğu ve konaklama işletmelerinde giderilmesi gereken eksikliklerle karşılaştıkları belirlenmiştir (Uygun, 2010: 1-128).

Şahin'in yaptığı doktora tez çalışmasında ortopedik ve görme engelli bireylerin konaklama işletmelerinden memnuniyet durumları uygulanan anket yöntemi ile incelemeye tabi tutulmuştur. Araştırmada literatür incelemesinde bulunmuş ve yabancı ülkelere engelli bireyler açısından konaklama tesislerinin ulaşılabilirliğini inceleyen çeşitli çalışmaların bulunduğu tespit edilmiştir (Darcy, 2008, Bi vd., 2007, Tantawy vd., 2005, Shaw ve Coles,



2004, Sielschott, 2004, Kercher vd., Guerra, 2003, Ray ve Ryder, 2002, Israeli, 2002, ESCAP, 2001, Stafford, 2000, Turco ve Stumbo, 1998; Murray ve Sproats, 1990, Lazarus ve Kaufman, 1988). Türkiye’de ise engellilerin turizm faaliyetlerine katılımı, mevcut konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluğu, turizm yapılarının tasarımında engelli etmeninin irdelenmesi, engelli turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının değerlendirilmesi, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açılarının incelenmesi konularında çalışmalar bulunmakla birlikte (Arıcı, 2010, Artar ve Karabacakoğlu, 2003, Atak, 2008, Erdoğan, 1994, Yaylı ve Öztürk, 2006, Yörük, 2003) engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarını inceleyen bir araştırma bulunmamaktadır. Böylece Şahin’in yaptığı tez çalışması ile literatürdeki ortopedik ve görme engellilerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarını belirlenmesine yönelik bir katkı sağlanmıştır. Çalışmada, Türkiye’de ortopedik ve görme engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarını inceleyen herhangi bir ölçek bulunmadığı için yurt dışında engellilerin konaklama tesislerinden beklentilerini belirlemeyi amaçlayan “Hotel Accessibility Scale” (Otel Ulaşılabilirlik Ölçeği) ölçeği kullanılmıştır.

Şahin (2012)’in yaptığı çalışmanın sonuçları doğrultusunda, araştırmaya alınan engelli bireyler arasında; “21-30” yaş grubunda olanların, erkeklerin, yükseköğrenim mezunlarının, bekarların, çalışmayanların, 601-1000 TL. gelir düzeyine sahip olanların, ortopedik engeli bulunanların, sonradan engelli olanların ve tekerlekli sandalye kullananların sayıca çokluğu dikkati çekmektedir. Araştırmada son beş yıl içerisinde en son eşit oranlarda beş yıldızlı otelde ve tatil köyü, pansiyon, apart otel, motel ve kamping gibi konaklama tesislerinde dinlenme ve eğlenme amaçlı kalanlar, ailesiyle birlikte konaklayanlar ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Çalışmaya katılan engelli bireylerin “Konaklama Tesislerinin Rahatlığını Belirlemeye Yönelik Ölçek” e ilişkin beklenti düzeyleri algı düzeylerinden önemli derecede yüksek çıkmıştır. Ayrıca araştırma kapsamındaki ortopedik engelli bireylerin “Ortopedik Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumları Ölçeği ”ne ve “Görme Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumları Ölçeği ”ne ait her bir ifadeye ilişkin beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik algı ve memnuniyet düzeyleri engel türüne göre önemli bir farklılık tespit edilmiştir. Şahin çalışması sonucunda, engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet düzeylerini arttırabilmek için konaklama tesisi personelinin konuklara sunulan hizmetler ve olanaklarla ilgili bilgi aktarabilecek ve engellilerin karşılaşabilecekleri zorluklarla ilgili yardım sağlayabilecek şekilde eğitilmesi gibi önerilerde de bulunmuştur (Şahin, 2012: 4-115).

Tozlu yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında, engellilerin turizme katılımında karşılaşabilecekleri olası zorlukları ortadan kaldıracak, engellilerin seyahat etmelerini kolaylaştıracak olan düzenlemelerin mevcut durumunu tespit etmeyi ve gerekenleri belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmada, Ege ve Marmara bölgesindeki turistik destinasyonlarda bulunan 37 tane otel ve 24 tane çekim merkezinde görüşme ve gözlem teknikleri uygulanmıştır. Çalışmadan elde edilen verilere göre, engellilerin turizme katılımları sürecinde birçok kısıtlayıcı unsurla karşılaşabilecekleri saptanmıştır. Engellilere yönelik yapılan düzenlemeler incelenerek, yapılması gerekli olan düzenlemeler üzerinde durulmuş ve engellilerin turizme katılımlarını kolaylaştırmak amacıyla, turistik destinasyonlarda engellilere yönelik sunulan hizmetlere ilişkin önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın yapıldığı bölgede bulunan otellerin, restoranların ve çekim merkezlerinin genelinde, daha önce en az bir kez engelli münferit ziyaretçiye hizmet sunulduğu belirlenmiştir. Yapılan





çalışma sonucuna göre bazı yetersiz ve eksik düzenlemelere rağmen çalışma güzergahında, engelli münferit ziyaretçilere yönelik hizmet sunumunun mümkün olduğu ve çekim merkezlerine gerçekleştirilecek ziyaretler açısından, engelli bireylerin hareket kısıtlarıyla en az karşılayacağı ve farklı engel gruplarına yönelik hizmetleri olan turizm destinasyonunun İzmir İli olduğu tespit edilmiştir (Tozlu, 2012: 54-92).

Serenli'nin editörlüğünde çıkartılan Türkiye'de Engelli Gerçeği adlı kitapta tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye'de de engelli bireylerin toplumun önemli bir bölümünü oluşturduğunu Türkiye'de 8,5 milyona yakın engelli vatandaşın yaşadığını ve bu sayının; Türkiye'de yaklaşık her 9 kişiden biri kısıtlayıcı engelliliğe sahip olarak yaşadığı anlamına geldiğini vurgulamaktadır. Kitapta engelli bireylerin eşit muamele ve itibar görme, yaşamlarını bağımsız idame ettirme ve toplumun bir parçası olma gibi haklara sahip olması gerektiği ve bunun için ise imkân ve fırsatların sağlanmasının öneminden bahsedilmektedir. Türkiye'de 2005 yılında çıkartılan Özürlüler Kanunu ile engelliler konusunda önemli bir adım atılmıştır. Bu yayınlı; engellilik tarihçesi, engellilik kavramı, engellilik nedenleri, dünyada ve Türkiye'de bilinen en yaygın engel türleri, engelli profili ve bazı yönetmelikler ele alınmıştır (Serenli, 2011:9-15).

Yaylı ve Öztürk'ün yaptıkları makale çalışmasında; günümüz turizm endüstrisinde yaşlı ve engelli pazarı gelişmekte olan önemli bir pazar konumunda olduğu ve dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin de dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmalarının da diğer normal insanlar gibi en doğal hakları olduğunu belirtmektedir. Engelli bireylerin seyahat etme haklarının etkin kullanılabilmesinin ön koşulu olarak yeterli altyapı olanaklarının sağlanması ile turizm sektöründe hizmet sunumlarındaki yeterlilik düzeylerinin gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu çalışmanın amacı en büyük engelli dilimini oluşturan bedensel engelliler pazarına konaklama işletme yöneticilerinin bakış açılarını ortaya koymaktır. Yapılan araştırma sonucunda otel işletmesi yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakış açılarının olumlu olduğu ve otellerin yıldız sayısı arttıkça ilgili pazara bakış açılarının da olumlu yönde arttığı tespit edilmiştir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 87-97).

Mülayim ve Özşahin'in yaptığı makale çalışmasında konaklama işletmelerinde bedensel engellilerin yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri irdelenmeye çalışılmıştır. Çalışmada son yıllarda Türkiye'de engelliler ile ilgili çeşitli kanunlar çıkartılmakta olduğundan bahsedilmekle beraber yapılan kanunların veya düzenlenen standartların uygulanmasının kontrol edilememesi nedeniyle, bu kanunların yapı ruhsatı için gerekli bir aşama olmaktan öteye gidememekte olduğu vurgulanmaktadır. Yapılan çalışmada engellilerin, kendilerini farklı hissetmemeleri için, tatile çıkabilmeleri, istedikleri restoranda yemek yiyebilmeleri, istedikleri alışveriş merkezlerine sorunsuzca erişebilmelerinin sağlanabilmesinin son derece önemli olduğu belirtilmektedir. Engelli insanlar için temel sorun, hiçbir refakatçi yardımı olmaksızın gitmek istediği mekana ulaşabilmektir. Engelli bireylerin konaklama işletmelerinde yaşadıkları sorunlar otoparktan başlayıp, yemek salonundan havuza kadar tesisin tüm alanlarında devam etmektedir. Yapılan bu çalışmada ile bir otel örneği incelenerek engellilerin konaklama tesislerinde karşılaştıkları sorunlar ortaya çıkarılarak bu sorunlara çözüm önerileri getirilmektedir. İncelemeye alınan otel işletmesinde engelli bireylerin erişimini kısıtlayıcı hiç bir engelin olmadığı hatta bedensel engelli konukların evlerinden ayrılıp otel işletmesine ulaşımı noktasında da sorunlarla karşılaşmadıkları tespit edilmiştir. Ancak yapılan çalışmada elde edilen genel sonuca bakılacak olunursa, Türkiye'de engelli turizminin ciddi sorunlarının olduğu ve bu nedenle gelişmediği, yapılan yasal düzenlemelerin de bu noktada yetersiz kaldığı görülmektedir



(Mülayim ve Özşahin, 2010: 1663-1684).

Çağlar makalesinde; Türkiye’de yasal, politik, fiziksel ve sosyal çevre düzeninin engellilerin yaşamın her alanına diğer bireylerle eşit ve ayrımcılığa maruz kalmadan katılımına ne ölçüde izin verdiğini belirlemek, devletin bu konuda üstlendiği veya üstlenmesi gereken yükümlülükleri başta Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi olmak üzere, uluslararası insan hakları düzeninde erişebilirliğin anlamı, ilke ve standartları ile normatif çerçevesi belirlenmeye çalışılarak, elde edilen sonuçlarla karşılaştırmalı olarak Türkiye’de engellilerin erişimlerini sağlamaya ilişkin yasal düzenleme ve uygulamaların düzeyi ve başarısını değerlendirmeyi amaçlamıştır. Yapılan çalışmada sonuç olarak, Türkiye’nin Engelli Hakları Sözleşmesi’ne taraf olmasıyla birlikte, erişebilirliğe daha bütüncül yaklaşılmaya başlanmış olduğu, Özürlüler Kanunu’nun fiziksel erişime yönelik hükümlerinin uygulanması zorunluluğu idarenin düzenleyici işlemleriyle hatırlatılmış, ayrımcılığın önlenmesi ve eşitliğin sağlanması amacıyla tasarı taslağı hazırlanmış, başta yeni bakanlık olmak üzere kurumsal düzenlemelere gidilmiş olduğu görülmesine rağmen, bütünlüklü bir bakış açısı hala yakalanamamış, erişebilirlik fiziksel mekanlara ulaşım sınırlı bir anlayışla ele alınmış, ayrımcılığın önlenmesi ve bilgiye, iletişime erişebilirlik ise ihmal edilmiş durumda olduğu saptanmıştır (Çağlar 2012: 541-598).

Pehlivanoğlu yaptığı makale çalışmasında konaklama yapılarının engellilere yönelik oda düzenlemelerini irdelemeye çalışmıştır. Çalışmada konaklama tesislerinin, yolcuların geçici olarak kullandıkları dinlenme, eğlenme, çalışma gibi ihtiyaçları çerçevesinde konaklama ihtiyaçlarının giderildiği birimler olduğu ve bu birimlerin sağlıklı bireylerin yanı sıra engelli bireyler tarafından da kullanıldığı belirtilmektedir. Ancak konaklama tesislerinde bulunan odaların bazı tasarımdan kaynaklanan sorunlar nedeniyle hareket kısıtı bulunan engelli bireyler için çok uygun olmadığı ve bu sorunların çözümlenebilmesi için yapılan çalışmada, mekânların ergonomik ve ayrıntıları düşünülmüş olarak tasarlanması gerekmekte olduğu vurgulanmaktadır. Bu araştırma ile Antalya Bölgesi’nde seçilen beş farklı beş yıldızlı otelin engelli odalarının mekân tasarımı ve uygulamalarında karşılaşılan sorunların tespit edilerek, çözüm önerileri getirilmeye çalışılmıştır (Pehlivanoğlu, 2012: 27-35),

Şahin ve Erkal (2012)’in yaptıkları çalışmada ortopedik ve görme engelli bireyler için konaklama tesislerinde yapılması gereken düzenlemeler irdelenmeye çalışılmıştır. Bu çalışma Şahin’in doktora tez çalışmasından türetilmiş olup, çalışmada engellilerin toplum yaşantısına engelli olmayanlarla eşit fırsatlarla katılabilmelerinin sağlanmasında bazı mekansal düzenlemelerin yapılması gerektiğinin öneminden bahsedilerek, engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyetlerini artırıcı alınması gereken bazı tedbirler öneriler şeklinde sunulmaktadır (Şahin, 2012: 4-115).

Tütüncü ve Aydın’ın yaptığı “Ulaşılabilir Turizm” adlı makale çalışmasında, engellilerin sayılarının aileleri ile birlikte değerlendirildiğinde 2 milyar kişiye ulaştığını ve bu sayının da dünya nüfusunun 3’te birini oluşturmakta olduğu için turizm faaliyetlerini bu önemli kitle için ulaşılabilir kılınması gerektiğini vurgulamaktadır. Çalışmada yaşlı veya engelli olan bireylerin ve bu bireylerin ailelerinin tatile çıkarken kısıtlarının olması, seyahat etmek ve turizm faaliyetlerinde bulunmanın bu bireyler için büyük bir soruna dönüşmekte oluşu ve bu insanlar için seyahat etmenin genelde zor, pahalı ve zaman alıcı olduğuna değinilmektedir. Ulaşılabilir turizm kapsamında engelli bireylerin her türlü engel durumu ve seyahatlerinin başlangıcından bitişine kadar her anları dikkate alınarak, sorunsuz bir tatil geçirebilmeleri için yapılması gerekli olan tüm düzenlemelerin yapılarak, diğer sağlıklı bireyler gibi tatillerinden zevk almalarının sağlanmasının gerekliliği üzerinde durulan çalışmada, günümüzde engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmaların da artış göstermekte



olduğu vurgulanmaktadır. Yapılan çalışmada sonuç olarak, dünya genelinde toplumların yaklaşık %15'inin engelli bireylerden oluştuğu dolayısıyla engellilere yönelik zaten bir potansiyel pazarın bulunmakta olduğu ortaya konmaktadır. Bu nedenle turistik ürünün yapısının diğer endüstriyel ürünlere göre farklılık arz etmekte olduğu ve engelli bireylerin hiç bir sorunla karşılaşmadan tatillerini geçirebilmeleri için gerekli önlemlerin alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Tütüncü ve Aydın, 2013: 261-263).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma ile detaylı literatür taraması yapılmış ve engellilere yönelik gerek dünyada gerekse Türkiye'de yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkarılan tez ve makale çalışmalarının az sayıda olduğu tespit edilmiştir. Dünyada ve Türkiye'de farklı zaman aralıkları ile engelli bireylerin yaşam standartlarını yükseltmeye yönelik çeşitli yasal düzenlemeler yapılmış olmasına rağmen engelli bireylerin henüz dezavantajlı bir grup olarak yaşamlarını sürdürmelerinin önüne geçilemediği saptanmıştır.

Tüm sağlıklı bireyler gibi engelli bireylerinde sosyalleşmek en temel haklarından birisidir. Ancak bireylerin sosyal etkileşimde bulunmasının en etkili yollarından birisi olan turizm faaliyetlerinde bulunmanın engelli bireyler için içinden çıkılmaz bir sorun olarak algılanmakta olduğu tespit edilmiştir. Turizm gerek hizmet sunum şekli gerekse tüketim şekli itibari ile diğer sektörlerin sundukları hizmetlerden farklı bir yapıya sahiptir. Bu nedenle de hizmetin sunulduğu noktada tüketilme zorunluluğu engelli bireylerin tüketim noktasına gitmesi gerekliliği turizm sektörünün kompleks yapısı gereği pek çok aşılması gereken ya da geliştirilmesi gereken yönlerini gözler önüne sermektedir. Engelli bireyler değil turizm faaliyetlerinden bulunmak, günlük faaliyetlerini gerçekleştirirken bile pek çok zorlukla karşılaşan toplumun önemli bir azınlığı konumundadır. Bu nedenle engelli bireylerin yaşamlarının her aşamasında karşılaştıkları erişim engelleri ile ilgili daha fazla çalışma yapılarak, toplumu ve politika yapıcılarını bilgilendirmek gerekmekte olduğu açıktır. Ayrıca engelli bireylerin toplumsal dışlanmalarının önüne geçilmesi için okullarda verilen eğitim-öğretim faaliyetlerinde engellilere yönelik olarak verilecek olan eğitimin toplumu bilinçlendirici bir etki yaratması sağlanmalıdır.

Engelli bireylerin toplumla bütünleşebilmelerinin en önemli yollarından bir tanesi olan turizm faaliyetlerine katılımlarının aktifleştirilmesi gerekliliği ancak ulaşılabilir turizm yolu ile sağlanacaktır. Bu amaçla;

- Gelecekte bu alanda yapılacak olan bilimsel nitelikteki çalışmalarda öncelikle ulaştırma hizmetleri veren denizyolu, karayolu, demiryolu ve havayolu işletmelerinin engelli bireylere yönelik hizmetlerinde iyileştirmeye gitmeleri üzerinde durulması,
- Engelli turizmi ile ilgili çalışmalarda otel işletmelerinin sundukları hizmetlere engelli misafirlerin rahatlıkla erişebilmeleri ve otel işletmelerinde engelli misafirlere ayrılan oda sayılarının artırılması gerekliliğinin vurgulanması,
- Engelli bireylerin tatilleri esnasında sunulan yiyecek içecek hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yapılacak olan bilimsel çalışmalarda araştırılması,
- Turizm hareketliliğinin önemli yapı taşlarından birisi olan tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin engellilere yönelik sundukları hizmetlerin öneminin vurgulandığı çalışmalarda engelli turizmi alanındaki çalışmalara katkı sağlanması gerekmektedir.



- Ayrıca yapılan araştırmaların ortaya çıkardığı en önemli sorunlardan birisinin engelli bireylerin turistik çekicilik merkezlerinden tam anlamıyla yararlanamadıklarıdır. Bu nedenle ülkelerin sahip olduğu müzelerin, ören yerlerinin, alışveriş merkezlerinin ve temalı parklarının engelli bireylere yönelik yeniden yapılandırılmasının gerekliliğine değinen bilimsel çalışmaların yapılması son derece önem arz etmektedir.

Engelli turizmi ile ilgili yapılan araştırmalar son yıllarda artmaktadır. Bunun en önemli sebebi dünyadaki engelli sayısının her geçen gün artmakta oluşu ve dünya turizm pastasından her ülkenin daha fazla pay almak istiyor oluşudur. Bu bağlamda herkesin bir gün engelli olabileceği düşüncesi ile engelli bireylere yönelik olarak yapılan yatırımların sadece engellilere has olarak algılanmaması, tüm bireylere yönelik yatırımlar olarak algılanması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

Amanda, H. A. (2003) Accessibility And Attitudinal Barriers Encountered In Sectors of Travel And Tourism By Travelers Who Have Disabilities, The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.

Arıcı, S. (2010) “Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç., “Türkiye’de Özürllüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması”, Milli Produktivite Merkezi, 2003, Ankara.

Atak, V. (2008) “Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmüne Bakışı”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Atıcı, İ. (2007) “Fiziksel Engelliler ve Kentsel Mekanın Kullanımı”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Aytaç, S. (2005) “İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Özürllüler İçin Sosyal Yaşam”, İstanbul, Sosyal Siyaset Konferansları 49. Kitap.

Bekçi, B. (2012) “Fiziksel Engelli Kullanıcılar İle En Uygun Ulaşım Akıslarının Erişilebilirlik Açısından İrdelenmesi: Bartın Kent Örneği”, Bartın Orman Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Özel Sayı: 26-36.

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

Bi, Y. (2006) Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China, A Thesis Presented to the Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.





Bi, Y., Card, J. A. ve Cole, S. T.,(2007) “Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities”, *International Journal of Tourism Research*, 9:205–216.

Bizjak, B., Knezevic, M. ve Cvetreznik, S., (2011) “Attitude Change Towards Guests with Disabilities Reflections from Tourism Students”, *Annals of Tourism Research*, 38(3): 842–857.

Breedt, T. F. (2007) “The Need For Disabled Friendly Accomodation in South Africa”, *Master of Business Administration, North-West University*.

Burnett, J. J. ve Bender, B. H., (2001) “Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer”, *Journal of Travel Research*, 40( 4):4-11.

Card, J. A., Cole, S. T. ve Humphrey, A. H., (2006)“A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and Travelers with Physical Disabilities”, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11( 2):161-175.

Çağlar, S. (2012), “Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri, Right of Accessibility for Persons with Disabilities and Accessibility in Turkey”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2):541-598.

Daniels, M. J., Drogin Rodgers, E. B. ve 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(6): 919–930.

Darcy, S. ve Daruwalla, P. S., (1999) “The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism”, *Social Alternatives*, 18(1):41-46.

Darcy, S. (2003), “The Politics of Disability and Access: the Sydney 2000 Games Experience”, *Disability & Society*, 18(6):737-757.

Darcy, S. ve Taylor, T., (2009), “Disability Citizenship: an Australian Human Rights Analysis of the Cultural Industries”, *Leisure Studies*, 28(4): 419–441.

Darcy, S., (2010), “Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences”, *Tourism Management*, 31( 6): 816–826.

Erdugan, E. F. (2010) “Türkiye’de Özürlü Yoksulluğu ve Mücadele Politikalarının Değerlendirilmesi: Ankara-Keçiören Örneği”, *Ankara, Anıl Matbaacılık*.

Eryılmaz, B. (2010) “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

Freeman, I. ve Selmi, N., (2010) “French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled”, *Journal of Travel Research*, 49( 4): 471–485.

Foggin, E. S. (2000) “The Experience of Leisure Tourism of People With Disabilities, Programme de Sciences Humaines Appliquees Faculte Des Etudes Superieures”, *Philosophiae Doctor en Sciences Humaines, Universite de Montreal*.



Gröschl, S., (2007) “An Exploration of HR Policies and Practices Affecting the Integration of Persons with Disabilities in the Hotel Industry in Major Canadian Tourism Destinations”, *Hospitality Management*, 26(3): 666–686.

Holden, B. R. J. (2010) “Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers Of Mobility- Challenged Family Members Experience, California State University”, Presented to the Department of Anthropology.

Huh, C. ve 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*, 41(1): 101-104.

Kim, S. ve Lehto, X. Y., (2013), “Travel By Families With Children Possessing Disabilities: Motives And Activities”, *Tourism Management*, (37): 13-24.

Lee, B. K., Agarwal, S. ve Kim, H. J., (2012) “Influences of Travel Constraints on the People with Disabilities’ Intention to Travel: An Application of Seligman’s Helplessness Theory”, *Tourism Management*, 33( 3):569-579.

Lovelock, B. A., (2010) “Planes, Trains And Wheelchairs in the Bush: Attitudes of People with Mobility Disabilities to Enhanced Motorised Access In Remote Natural Settings”, *Tourism Management*, 31( 3): 357–366.

Mckercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P., (2003)“Travel Agents As Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities”, *Toursim Management*, 24(4):465-474.

Miller, G. A. ve Kirk, E., (2002) “The Disability Discrimination Act: Time for the Stick?”, *Journal of Sustainable Tourism*, 10( 1): 82-88.

Müftüoğlu, U. (2006) “Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekanları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Mülayim, A. ve Özşahin, B.,(2010) “Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme”, *ÖZ-VERİ Dergisi*, 7(2):1663-1684.

Oxley, P. R. ve Richards, M. J., (1995) “Disability and Transport A Review of the Personal Costs of Disability in Relation to Transport”, *Transport Policy*, 2(1): 57-45.

Öztürk, Y. ve Yazıcıoğlu, İ., (2002) “Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(2): 183-195.

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*, 29 (2): 382–389.



- Paga'n, R., (2012), "Time Allocation in Tourism for People with Disabilities", *Annals of Tourism Research*, 39(3): 1514–1537.
- Paker, K. J., (2001) "Changing Attitudes Towards Persons with Disabilities in Asia", *Disability Studies Quarterly* Fall, 21(4): 105-113.
- Pehlivanoglu, B., (2012), "Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi", *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi Inonu University Journal of Art and Design*, 2 (4):27-35.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y., (2010), "The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study", *Journal of Travel Research*, 49(2): 216–227.
- Ray, N. M. ve 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.
- Rummel, A. M. (2008) *Travel By People With Physical Disabilities: A Diffusion Study Focused On Opinion Leadership*, Michigan State University, Department of Community, Agriculture, Recreation And Resource of Studies.
- Serenli, A. (2011) *Türkiye'de Engelli Gerçeği*, MÜSİAD Cep Kitapları, İstanbul, Ajansvista Matbaacılık.
- Shaws, G. ve Coles, T., (2004) "Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey", *Tourism Management*, 25 (3): 397-403.
- Schitko, D. (2009) *Can Attitudinal Barriers Relating To Physical Disabilities Be Modified With Argeted Education?*, Auckland University of Technology, School of Hospitality and Tourism, New Zealand.
- Snyman, J. A. (2002) *The Needs of Tourists With Disabilities*, Magister Artium in the School of Entrepreneurship, Marketing and Tourism Management, Potchefstroom University for Christian Higher Education.
- Şahin, H. (2012)" Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Takeda, K. ve Card, J. A., (2002) "U.s Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Prowiding Package Tours to People Who Have Difficulty Walking", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1) :47-60.
- Toskay, T. (1989)" *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*", İstanbul, Der Yayınları.
- Tozlu, E. (2012) "Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ., (2013) "Ulaşılabilir Turizm", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24, (2): 261-263.



Uygun, E. (2010) “Fiziksel Engelli Ailelere sahip Bireylerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

World Health Organization, “Disability Report by the Secretariat”, Sixty- Sixth World Health Assembly Provisional Agenda Item 13.5, A66/12, 11 March 2013.

Yau, M. K., Mckercher, B. ve Packer, T. L., (2004) “Traveling with a Disability More Than an Access Issue”, Annals of Tourism Research, 31(4): 946–960.

Yaylı, A. ve Öztürk, Y., (2006) “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17(1): 87-97.

Yörük, Ü. K. (2003) “Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmninin İrdelenmesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

### **İnternet Kaynakları**

Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti, Dünya Sağlık Örgütü 2011 [www.who.int](http://www.who.int) , 12.02.2014