



Engelli Yerli Turistlerin Turizmde Yaşadıkları Sorunlar: Çevrim İçi Platformlardaki Şikâyetler Üzerinden Bir Değerlendirme¹

 Meral Melisa KESİM²  İbrahim YILMAZ³

Özet

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’deki farklı destinasyonlarda tatillerini geçiren engelli bireylerin tatilleri süresince karşılaştıkları sorunları çevrim içi platformlardaki şikâyetleri üzerinden değerlendirmektir. Bu kapsamda, engelli Türk turistler tarafından 2023 yılı Ocak-Aralık döneminde sikayetvar.com, tripadvisor.com.tr, engelliler.biz, sikayet.com ve sikayetim.com platformlarında konuya ilişkin olarak yapılan 311 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen veriler doğrultusunda 8 ana tema ve bu temalara bağlı 25 kategori kapsamında toplam 1.746 şikâyet belirlenmiştir. Ana temalar arasında en çok şikâyet edilen konular sırasıyla "personel tutum ve davranışları", "hizmet kalitesi" ve "fiziki erişilebilirlik" olmuştur. Kategoriler açısından bakıldığında ise, personel tutum ve davranışları içerisindeki “davranış problemleri”, hizmet kalitesi kapsamındaki “vaat edilen hizmetlerin verilmemesi” ve fiziki erişilebilirlik kapsamındaki “engellilere yönelik fiziksel düzenlemeler” en sık şikâyete konu olan kategorilerdir. Çalışma, engelli Türk turistlerin turizmde karşılaştıkları en önemli sorunları ortaya koyması bakımından önemlidir. Araştırmada elde edilen sonuçlar, engelli bireylerin tatilde karşılaştıkları sorunların çözümüne yönelik hayata geçirilmesi gereken öncelikli düzenleme ve iyileştirmeler için atılması gereken adımlara ilişkin somut ipuçları vermesi bakımından da önemli katkı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Çevrim İçi Platformlar, E-şikâyet, Yerli Turist

JEL Kodu/Code:M31, L83

Problems Experienced by Disabled Local Tourists in Tourism: An Evaluation Based on Complaints on Online Platforms

Abstract

The main purpose of this study is to evaluate the problems encountered by disabled individuals who spend their holidays in different destinations in Turkey through their complaints on online platforms. In this context, 311 comments made by disabled Turkish tourists on the subject on sikayetvar.com, tripadvisor.com.tr, engelliler.biz, sikayet.com and sikayetim.com platforms in the January-December period of 2023 were subjected to content analysis. Based on data obtained, a total of 1.746 complaints were identified within the scope of 8 main themes and 25 categories related to these themes. Among the main themes, the most complained issues were "staff attitudes and behaviors", "service quality" and "physical accessibility", respectively. In terms of categories, "behavioral problems" within personnel attitudes and behaviors, "failure to provide promised services" within the scope of service quality, and "physical arrangements for the disabled" within the scope of physical accessibility are the categories that are most frequently subject to complaints. The study is important in that it reveals the most important problems that disabled Turkish tourists face in tourism. It also makes an important contribution in terms of giving concrete clues about the steps that need to be taken for the priority regulations and improvements that need to be implemented to solve these problems.

Keywords: Disabled Tourism, Online Platforms, E-complaint, Local Tourist

Referans/Citation: Kesim, M. M. & Yılmaz, İ. (2024) Engelli Yerli Turistlerin Turizmde Yaşadıkları Sorunlar: Çevrim İçi Platformlardaki Şikâyetler Üzerinden Bir Değerlendirme, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, Vol.6, No.2, 233-250.

¹ Bu çalışma, NEVÜ Turizm Araştırmaları Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalı’nda Prof. Dr. İbrahim YILMAZ danışmanlığında Meral Melisa Kesim tarafından 2024 yılında hazırlanan “Engelli Bireylerin Turizmde Yaşadıkları Sorunlar: Çevrimiçi Platformlardaki Şikâyetler Üzerinden Bir Değerlendirme” isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Turizm Rehberliği, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, m.melisakesim@gmail.com, Orcid ID: 0000-0002-0849-1508

³ Prof. Dr., Turizm Fakültesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, iyilmaz@nevsehir.edu.tr, Orcid ID: 0000-0003-1493-5379

1. GİRİŞ

Her sağlıklı insanın, hayatının herhangi bir evresinde geçici veya kalıcı bir engelli birey olma ihtimali düşünüldüğünde; engelliliğin, insanlığın ortak bir paydası olduğu söylenebilir. Dünya genelinde 8 milyardan fazla insan yaşamakta ve bu nüfusun yaklaşık %16'sı engellilikle yaşamını sürdürmektedir. Engelli bireylerin %80'i gelişmekte olan ülkelerde yaşamakta ve bu kişiler engelleri nedeniyle diğer insanların önyargı, saygısızlık, istismar ve hatta şiddetine maruz kalabilmektedir (WHO, 2022). Bu durum, engelli bireylerin birçok insan hakkından mahrum bırakılarak yaşamlarını sürdürmeye çalıştıklarını göstermektedir.

Engelli bireylerin topluma tam ve etkili katılımlarını kendi zihinsel, duyuşal, fiziksel veya entelektüel engelleri yanında, aynı zamanda çevresel ve toplumsal faktörlerden kaynaklanan engeller de olumsuz etkilemektedir (WHO, 2021). Engelli bireylerin sosyal katılımını desteklemek ve geliştirmek için bu engellerin aşılması hayati önem arz etmektedir. Günümüzde herkes için turizm ortamı yaratabilmek oldukça önemlidir. Özellikle engelli bireylerin herhangi bir destinasyona ulaşım herhangi bir kimseye ihtiyaç duymadan kendi ihtiyaçlarını karşılayarak turizm hizmetlerinden yararlanması günümüz koşullarında artık bir lüks olmamalıdır. Engelli bireyler için turizmi erişilebilir hale getirmek için ise ilk olarak bu bireylerin nelere ihtiyaç duydukları ve ne tür sorunlarla karşılaştıkları saptanmalıdır.

Engelli turistlerin şikâyetlerinin belirlenmesine yönelik benzer iki araştırmaya (Mihaela vd., 2012; Tozlu vd., 2012) göre engelli turistlerin karşılaştıkları sorunların başında ulaşım gelmektedir. Engelli bireyler turizm destinasyonlarına, otellere ve otel odalarına erişim konusunda sorun yaşamaktadır (Pehlivanoglu & Bayraktutan, 2012) ve engelli turistler için otellerdeki uygun donanıma sahip oda sayısı oldukça az ve yetersizdir (Zengin & Eryılmaz, 2013). Benzer bir araştırmaya (Darcy, 2010) göre, engelli bireylerin otel odası seçiminde dikkate aldıkları en önemli kriterler; sahip olunan engelin boyutları ve ne düzeyde bir yardıma/desteğe ihtiyaç duyulduğudur. Burgucu (2013) ise engelli turistlerin turizme katılmalarının kolaylaştırılması adına hizmet veren personelin sertifikalı ve eğitimli olması gerektiği vurgulanmaktadır. Öte yandan, teknolojinin gelişmesiyle birlikte insanların günlük hayatlarında bir tüketici olarak yaşadıkları sorunları internet aracılığıyla şikâyet sitelerinde dile getirmeleri olağan bir davranış haline gelmiştir. İnsanlar, sorun anında herhangi bir yetkiliye aktaramadıkları duygu ve düşüncelerini bu ortamlarda rahatça dile getirebilmektedir.

Çevrim içi ortamlarda yapılan e-şikâyetler hem sektör hem de araştırmacılar için iyi bir kaynak durumundadır. Gerenaz & Yetgin, 2021, memnuniyetsizlik yaratan her bir şikâyetin potansiyel müşteri kaybına yol açabileceğini, bu nedenle turizm işletmelerinin çevrim içi platformlardaki şikâyetleri takip etme ve çözüm üretme konusunda titiz davranmaları gerektiğini belirtmektedir. Her ne kadar son yıllarda daha popüler hale gelmiş olsa da; engelli bireylerin turizm hizmetlerinden faydalanırken yaşadıkları sorunların tespit edilmesi amacıyla çevrim içi platformların kaynak olarak kullanıldığı araştırmalar (Kim & Lehto, 2012; Doğru vd., 2014; Keşkekeçi & Gençer, 2023) ise az sayıdadır. Dolayısıyla, çalışmanın hem ilgili literatüre hem de uygulamaya katkısı olacağı düşünülmektedir.

Engelli bireylerin şikâyetlerini barındıran çevrim içi platformlar, bu araştırmanın amacı için geniş çapta bir veri seti sunmaktadır. Bu çalışmada engelli yerli turistlerin incelenen çevrim içi şikâyet platformlarında yaptıkları olumsuz yorumlar incelenerek, turizm faaliyetlerine katılırken ne tür sorunlarla karşılaştıkları tespit edilerek çözüm önerileri ortaya konulmaktadır. Bu bağlamda, çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve ele alınmış ve literatür taraması yapılmıştır. Sonra araştırmanın amacı, önemi ve yöntemi (örneklem, veri toplama ve verilerin analizi) konularında bilgi verilerek, elde edilen bulgular ortaya konmuştur.

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Engelli Turizmi

Engelli kavramı turizm bağlamında değerlendirildiğinde; engelli kişilerin “seyahat, konaklama ve diğer turizm hizmetlerindeki çevresel veya tutumsal engeller nedeniyle toplumdaki diğer insanlarla eşit bir şekilde turizme katılımı kısıtlanan bireyler” olarak tanımlandığı görülmektedir. Bu tanımda engelli kavramı genişletilerek “uzun süreli fiziksel, zihinsel, işitsel veya görme engelleri olan kişilerin yanı sıra; geçici engeli olanlar, yaşlılar, küçük çocuklar, beden ölçüsü nedeniyle erişim sorunu yaşayan vb. kişiler de turizm ürün ve hizmetlerine erişirken zorluklarla karşılaşan engelliler kategorisine dahil etmiştir” (WTO, 2013).

Engelli turizmi fiziksel, zihinsel veya duyuşsal herhangi bir engeli olup erişim ihtiyacı duyan bireylerin, diğer bireyler gibi eşit, bağımsız ve saygın bir şekilde imkânlardan faydalanabilmesi için gerekli desteği sağlayan paydaşların iş birliğiyle meydana gelen bir turizm anlayışıdır. Böylece, her bireyin yaşamı boyunca turizm imkânlarından faydalanabilmesini sağlayacak kapsamlı bir bakış açısı sunularak (Darcy & Dickson, 2009; Buhalis & Darcy, 2010), turizmin insanların temel hakkı olması dolayısıyla engellilerin yaşam kalitelerini arttırmak ve insani gelişmeyi sağlayabilmek için gerekli olduğu kabul edilmiştir (WTO, 2016). Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi seyahat edip, tatil yaparak rahatlamaya ve rutin hayatlarından uzaklaşmaya ihtiyaçları vardır (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011).

Engelli turizmi, yalnızca engelli veya özel gereksinimi olan bireylere yönelik bir olgu olmaktan ziyade, dünyadaki her toplumun yararına olan bir olgudur. Bu olgu, sürdürülebilir ve sorumlu turizm politikalarının temel taşlarından biri olup, aynı zamanda insan haklarının korunması için gereklilik arz etmektedir. Bununla birlikte, engelli turizmi ekonomik anlamda da kayda değer bir istihdam potansiyeline sahiptir (WTO, 2013). Turizm endüstrisinde engelliler, ekonomik açıdan azımsanmayacak bir pazar dilimine sahiptir. Ne var ki tüm çabalara rağmen turizm sektörü paydaşlarının engellilere yönelik hizmetleri eksik ve yetersiz kalmakta (İsraeli, 2002) ve engelli bireylerin yaşam kalitesini arttırmaya yönelik yapılan yasal düzenlemelere rağmen bu kişilerin hâlâ mağduriyetlerinin devam ettiği bilinmektedir (Bulgan, 2015).

2.2.Turizmde E-Şikâyet

Hizmet sunumu sırasında, müşteri beklentilerini anlamak ve bu beklentilere uygun hizmet sunmak büyük önem taşımaktadır. Beklentilerin üzerinde bir hizmet sunumu, müşteri memnuniyetini artırırken; beklentilerin altında kalan bir hizmet ise müşteri memnuniyetsizliğine yol açarak şikâyet konusu olabilmektedir (Namkung vd., 2011; Zengin & Haliloğlu, 2020). Turizm işletmeleri, etkili bir şikâyet yönetimi stratejisi uygulayarak müşteri şikâyetlerini fırsata çevirebilirler. Bu yaklaşımla birlikte, müşteri memnuniyetsizliklerini gidererek sadakatini artmasını sağlarken, hizmet kalitesinin sürekli olarak iyileştirilmesini de sağlarlar (Knox & Van Oest, 2014). Öte yandan, müşteri şikâyetlerinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için farklı şikâyet kanallarının doğru ve verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Yaygın olarak kullanılan şikâyet kanalları arasında sözlü şikâyet, yazılı şikâyet ve elektronik şikâyet (e-şikâyet) kanalları bulunmaktadır.

E-şikâyet, tüketicilerin ürünler, hizmetler veya markalarla ilgili memnuniyetsizliklerini sosyal medya, forumlar, bloglar ve şikâyet yönetim sistemleri gibi çevrim içi platformlar üzerinden ilettikleri şikâyetleri ifade etmektedir. E-şikâyete başvuran tüketicilerin büyük bir kısmı, genellikle sorunlarını çevrim içi platformlara taşımadan önce, diğer şikâyet kanalları aracılığıyla çözmeye çalışmaktadırlar.

Ancak, çoğunlukla istedikleri çözüme ulaşamadıkları durumlarda e-şikâyet kanallarına başvurumaktadırlar (Harrison-Walker, 2001).

E-şikâyette bulunan kişiler, genellikle yaşadıkları olayı, hizmet hatalarını ve bu süreçte hissettikleri duyguları ayrıntılı bir şekilde ifade etmektedirler. E-şikâyetler, potansiyel müşterilerin kararlarını etkileyerek işletmeye zarar verme potansiyeline sahip olmakla birlikte, aynı zamanda işletmelerin zayıf ve iyileştirilmesi gereken yönlerini tespit etmelerine yardımcı olan geri bildirimler de sunmaktadır (Sparks & Browning, 2010; Kozak, 2007). Dijital çağda e-şikâyetler, müşteri şikâyet yönetiminin merkezi bir unsuru haline gelmiştir. Çevrim içi ortamda yer alan birçok platform, tüketicilerin seyahat deneyimlerini paylaşmalarını ve bu deneyimleri başkalarına aktarmalarını kolaylaştırmaktadır (Xiang & Gretzel, 2010).

Turizm ürünlerinin doğası gereği, tüketiciler bu hizmetleri satın almadan önce deneyimleme imkânına sahip değildir. Bu belirsizlik, potansiyel müşterilerde risk algısını artırabilmektedir. Bu nedenle, tüketiciler internet üzerinde bulunan diğer kullanıcı yorumlarını inceleyerek hizmetin kalitesi ve güvenilirliği hakkında bilgi edinmeye çalışmaktadır (Göral, 2015). Günümüzde insanlar, genellikle internetin hızlı ve kolay bilgi sağlama özelliğinden faydalanarak seyahatlerine karar vermektedir. Çevrim içi platformlarda diğer tüketiciler tarafından paylaşılan görüşler potansiyel turistlere rehberlik etmekte ve turistler tatil planlarını bu görüşlere göre yapmaktadır (Işkın & Baştürk, 2020).

Turistler daha güvenilir ve tarafsız bilgi kaynakları arayışında olduklarından, gerçek müşteri tecrübelerini yansıtan elektronik yorumlara daha fazla değer vermektedir (Phillips vd., 2016). Bu nedenle, e-şikâyetlerin etkili bir şekilde yönetilmesi; müşteri memnuniyetini sağlamak ve marka itibarını korumak açısından kritik bir öneme sahip olup, stratejik bir yaklaşım gerektirmektedir. Dolayısıyla, başarılı bir e-şikâyet yönetimi; hızlı yanıt verme, şeffaf iletişim kurma ve etkili sorun çözme stratejilerini içermelidir. Buna rağmen, işletmelerin, e-şikâyetlerin sunduğu etkileşim ve destek sağlama fırsatlarını tam anlamıyla değerlendiremedikleri, şikâyetlere yanıt verme düzeyinin genellikle orta seviyede kaldığı ve çoğunlukla şikâyet edenleri platformdan uzaklaştırma eğilimi gösterildiği tespit edilmiştir (Einwiller & Steilen, 2015).

Etkili bir şikâyet yönetim sisteminin oluşturulması, turizm paydaşlarının sürdürülebilirliği açısından en stratejik ve verimli yöntemdir (Kılıç, Ok & Sop, 2013). Şikâyetlere verilen yanıtların kalitesi, müşterilerin markaya olan güvenlerini yeniden kazanmak konusunda kritik bir rol oynamaktadır. Müşteri şikâyetlerine etkin ve tatmin edici bir yanıt verildiğinde, müşterilerin şikâyet sonrası memnuniyeti artmakta ve bu durum müşteri sadakatini olumlu yönde etkilemektedir (Singh & Widing, 1991). Bu platformlarda yer alan olumsuz yorumlara etkin bir şekilde yanıt verme oranının artması, işletmelerin hizmet kalitesinde belirgin iyileşmelere yol açmaktadır. Yorumların incelenip olumsuzlukların düzeltilmesiyle birlikte, yıllar içinde olumsuz puanlamalar azalmakta ve müşteri memnuniyeti artmaktadır (Cunningham vd., 2010).

2.3. Literatür Özeti

Turistlerin tatilleri süresince karşılaştıkları sorunlara ilişkin şikâyetlerini çevrim içi platformlar aracılığı ile dile getirdikleri benzer birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmaların daha ziyade konaklama işletmeleri bağlamında gerçekleştirildiğini söylemek mümkündür. Örneğin; otellere yönelik e-şikâyetlerin genellikle otelin konumu, oda özellikleri ve hizmet kalitesi ile ilişkili olduğunu (Sparks & Browning, 2010), olumsuz yorumların en çok oda özellikleri, personel, atmosfer ve temizlik şeklinde sıralandığını (Sparks & Bradley, 2014), e-şikâyetlerin hizmet kalitesi, tesis imkânları, personel, havuz ve yönetsel konular olmak üzere beş temel kategoride yoğunlaştığını (Gürkan &

Polat, 2014), tesisin ve sunulan hizmetin kalitesi, hijyen, personel tutum ve davranışları ile fiyatın en çok şikâyet edilen unsurlar olduğunu (Alrawadieh & Demirkol, 2015), hizmet aksaklıklarına dayalı sorunların en fazla e-şikâyet konusu olduğunu (Şahin vd., 2017), konaklama ve hizmet unsurlarının e-şikâyetlerde en sık dile getirilen hususlar olduğunu (Cenni & Goethals, 2017), hizmet kalitesi, otel tesislerinin verimliliği, temizlik ve hijyen ile ilgili e-şikâyetlerin en sık karşılaşılan unsurlar olduğunu (Dinçer & Alrawadieh, 2017), e-şikâyetlerin ağırlıklı olarak odalar ve personel ile ilişkili olduğunu (Ak & Kızıllırmak, 2019), odalar, yiyecek-içecek, personel, ön büro ve fiyat (Şengül, 2024), yiyecek içecek, oda, çalışanlar, temizlik, hizmet kalitesi, fiyat, genel, yönetim ve spa hizmeti (Uçan & Kodaş, 2024) konularında e-şikâyetlerin ön plana çıktığını ortaya koyan çalışmalar mevcuttur. Öte yandan, seyahat acentalarına (Unur vd, 2010; Çamlıca vd., 2022), turistik restoranlara (Kuday & Yazıcı Ayyıldız, 2023) ve sıcak hava balon şirketlerine (Demirel İli vd., 2024) yönelik e-şikâyetlerin incelendiği çalışmalar da vardır.

Bizzat engelli bireylerin turizm hizmetlerinden faydalanırken yaşadıkları sorunların tespit edilmesi amacıyla e-şikâyet platformlarının araç olarak kullanıldığı araştırmaların az sayıda olduğunu söylemek mümkündür. Bu çalışmalardan biri (Kim & Lehto, 2012) hareket engelli turistlerin tatilleri boyunca yaşadıkları sorunların; hizmet sunumundaki başarısızlıklar, yerine getirilmeyen özel talepler ve istenmeyen çalışanlar olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer bir çalışmada (Doğru vd., 2014) engelli bireylerin en fazla şikâyet ettikleri konular; çalışanların kendilerine karşı olumsuz tutum ve davranışları, fiziki imkânların ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak olması, engellilere verilen ek hizmetler için haksız yere ücret talep edilmesi veya ilgili mevzuat gereği yapılması zorunlu olan indirimlerin yapılmaması şeklinde sıralanmıştır. Benzer bir çalışmada (Keşkekeçi & Genç, 2023) engelli turist şikâyetlerinin büyük oranda ulaşım ve hizmetlere erişilebilirlik noktasında yoğunlaştığı saptanmıştır. Diğer şikâyetlerin ise tesislere erişim rampalarının yetersizliği, engelli dostu hizmet anlayışındaki eksiklik ve otel odalarının engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik tasarlanmamış olması şeklinde tespit edilmiştir. Engelli bireylerce dile getirilen e-şikâyetlerden yola çıkılarak, turizm sektörünün engelli turizmi açısından erişilebilirlik, engellilere özel hizmet, engelli erişimine uygun müşteri odaları ve personel tutum ve davranışları gibi alanlarda hala önemli gelişme potansiyeline sahip olduğu söylenebilir (Zhang & Yang, 2021).

3. YÖNTEM

Bu araştırma, günümüzde aktif olarak kullanılan çevrim içi platformlar aracılığıyla, engelli Türk turistlerin yaptıkları olumsuz yorumlar doğrultusunda, turizme katılırken ne gibi sorunlarla karşılaştıklarını tespit etmeye yöneliktir. Araştırmada, amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak, belirli kriterlere göre istenen veriyi elde etme potansiyeli en yüksek olan platformlar seçilmiştir. Bu bağlamda veriler, 2023 yılı Ocak-Aralık döneminde sikayetvar.com, tripadvisor.com.tr, engelliler.biz, sikayet.com ve sikayetim.com çevrim içi platformlarında yapılan yorumların toplanmasıyla elde edilmiştir. Araştırma sürecinde toplamda 311 yorum seçilerek analiz edilmiştir. Seçim aşamasında konuyla ilişkili yorumların belirlenmesi için 65 anahtar kelime (engel, engelli, hasta, fiziksel, bedensel, ortopedik, hamile, tekerlekli sandalye, otizm, yürüteç, tedavi, rampa, genetik, işaret dili vb.) filtrelenmiştir. Analize tabi tutulan bu yorumlarda, bazı durumlarda birden fazla şikâyetin yer alması nedeniyle toplamda 1.746 şikâyet tespit edilmiştir.

Engelli bireylerin turizm sektöründe karşılaştıkları sorunları derinlemesine anlayabilmek için çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemleri, engelli bireylerin yaşamış oldukları deneyimleri kendi bakış açılarından ayrıntılı bir biçimde ifade etmelerine imkân tanımaktadır. Aynı zamanda, çevrim içi platformlardaki yorumlar gibi genellikle düzensiz olan

verilerin incelenmesi ve bu veriler içerisindeki temaların ve kalıpların tespit edilmesi açısından da etkili bir yöntemdir. Bu çerçevede, araştırmanın ilk aşamasında, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi kullanılmıştır. Engelli bireyler tarafından yapılan yorumlar tespit edilerek içeriklerindeki şikâyetler kodlanmış ve sonrasında benzer kodlar gruplandırılarak kategoriler oluşturulmuştur. Bu süreç sonucunda 8 ana tema ve bu temalara bağlı 25 kategori belirlenmiştir. Araştırmanın ikinci aşamasında ise kategorize edilen veriler frekans/yüzde analizinden yararlanılarak sayısal verilere dönüştürülmüş ve engelli bireylerin turizm sektörü ile ilgili şikâyetlerinin sıklığı/oranı belirlenmiştir. Bu veriler ışığında, elde edilen bulgular açıklanarak çalışma tamamlanmıştır.

4.BULGULAR

Engelli Türk turistlerin yaşadıkları sorunları çevrim içi platformlardaki şikâyetler üzerinden değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışmada, elde edilen veriler doğrultusunda, 8 adet ana tema ve bu temalara bağlı 25 kategori belirlenmiştir. Bu temalar ve kategoriler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Engelli Bireylerin Şikâyetleri Doğrultusunda Belirlenen Tema ve Kategoriler

Tema	Kategori
Personel Tutum ve Davranışları	Davranış Problemleri
	Engelli Destek Hizmetleri
	Taleplerin Karşılasmaması
Hizmet Kalitesi	Sağlık Hizmetleri
	Donanım ve Malzeme Problemleri
	Güvenlik Sorunları
	Eğlence ve Sosyal Aktivite Problemleri
	Vaat Edilen Hizmetlerin Verilmemesi
Fiziki Erişilebilirlik	Engellilere Yönelik Fiziksel Düzenlemeler
	İşaretlemeler ve Yönlendirmeler
	Ortak Alanlara Erişim
Ücretlendirme ve Maddi Yük	Ödeme ve Fatura Sorunları
	Engelli İndirimleri
	Ekstra Ücret Talepleri
	Haksız Fiyatlandırma
Hijyen ve Temizlik	Oda Temizliği
	Ortak Alanların Temizliği
Rezervasyon ve İptal İşlemleri	Rezervasyon Süreci
	İptal İşlemleri
	Değişiklik İşlemleri
Yemek ve Beslenme	Yemek Kalitesi
	Yemek Servisi
	Özel Beslenme İhtiyaçları
Ulaşım Hizmetleri	Transfer Hizmetleri
	Otobüs ve uçak hizmetleri

4.1.Temaların Değerlendirilmesi

Tablo 2’de görüldüğü üzere, genel bir çerçeveden bakıldığında toplamda 1.746 şikâyet tespit edilmiş ve ana temalar arasında en çok şikâyete neden olan konunun 486 şikâyet sıklığı ve %27,8’lik bir dilim ile “personel tutum ve davranışlarından” kaynaklandığı tespit edilmiştir. Personel tutum ve davranışlarından sonra en sık şikâyet edilen konunun 345 (%19,8) şikâyet ile “hizmet kalitesi” olduğu görülmektedir. Bunu takip eden temalar sırasıyla “fiziki erişilebilirlik” 260 (%14,9), “ücretlendirme ve maddi yük” 186 (%10,7), “hijyen ve temizlik” 156 (%8,9), “rezervasyon ve iptal işlemleri” 141 (%8,1), “yemek ve beslenme” 123 (%7,0) ve son olarak da 49 (%2,8) şikâyet ile “ulaşım hizmetleridir”.

Tablo 2: Engelli Bireylerin Şikâyetlerinin Temalara Göre Dağılımı

Tema	Frekans	%
Personel Tutum ve Davranışları	486	27,8
Hizmet Kalitesi	345	19,8
Fiziki Erişilebilirlik	260	14,9
Ücretlendirme ve Maddi Yük	186	10,7
Hijyen ve Temizlik	156	8,9
Rezervasyon ve İptal İşlemleri	141	8,1
Yemek ve Beslenme	123	7,0
Ulaşım Hizmetleri	49	2,8
Toplam	1.746	100

4.2.Kategorilerin Değerlendirilmesi

Temalar kapsamındaki toplam 25 kategorinin kendi içinde değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bulgulara sırasıyla aşağıda yer verilmektedir.

4.2.1.Personel Tutum ve Davranışları

Personel tutum ve davranışları teması kendi içinde “davranış problemleri”, “engelli destek hizmetleri” ve “taleplerin karşılanmaması” olmak üzere üç kategori barındırmaktadır. Bu kategorilere gelen şikâyetlerin dağılımına ilişkin bilgiler Tablo 3’te görülmektedir.

Tablo 3: Personel Tutum ve Davranışları Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Personel Tutum ve Davranışları	Frekans	%
Davranış Problemleri	232	48
Taleplerin Karşılanmaması	130	27
Engelli Destek Hizmetleri	124	25

Personel tutum ve davranışları teması içerisinde 232 yorum ve %48’lik pay ile en çok şikâyet edilen kategori “davranış problemleri” kategorisidir. Bu kategori, tüm kategoriler arasında da şikâyet edilme sıklığı açısından ilk sırada yer almaktadır. Davranış problemlerinden sonra, 130 şikâyet sıklığı ve %27’lik dilim ile “taleplerin karşılanmaması” kategorisi gelmektedir. Bu kategori ile “engellilere yönelik fiziksel düzenlemeler” kategorisinin şikâyet sıklıkları aynıdır. Bu kategoriler ayrıca tüm kategoriler arasında şikâyet edilme sıklığı açısından üçüncü sırada yer almaktadır. “Engelli destek hizmetleri” kategorisi de 124 şikâyet ile bu tema içerisinde %25’lik dilime sahiptir ve tüm kategoriler arasındaki şikâyet sıklığına bakıldığında ise, engelliler tarafından en çok şikâyet edilen dördüncü konu olduğu görülmektedir.

Personel Tutum ve Davranışları teması çerçevesinde “davranış problemleri” kategorisini oluşturan şikâyetler: Personelin kaba veya saygısız, asık suratlı ve gergin olması, engelli misafirlere yardım etmemesi ve ilgisiz davranışları, engelli kişinin engeli olduğuna inanmaması, engellilere yönelik eğitim ve farkındalık eksikliği, engellilere yanlış veya yanıltıcı bilgi verilmesi ve otelden çıkış yapılmasının engellemesidir. “Taleplerin karşılanmaması” kategorisini oluşturan şikâyetler: engellilerin özel isteklerinin dikkate alınmaması/yerine getirilmemesi, sorunların çözülmemesi ve müşteri hizmetlerinin yetersiz kalması ve engelli misafirlere uygun odanın tahsis edilmemesidir. “Engelli destek hizmetleri” kategorisini oluşturan şikâyetler ise yardımcı personelin eksikliği, ihtiyaç duyulduğunda anında ve yeterli yardımın sunulmaması, engellilere özel sağlanması gereken destek hizmetlerinin bulunmaması ve engellilerin eşyalarının taşınmasında destek verilmemesidir.

4.2.2.Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi teması, bünyesinde beş kategori barındırmaktadır. Bu kategoriler “sağlık hizmetleri”, “donanım ve malzeme problemleri”, “güvenlik sorunları”, “eğlence ve sosyal aktivite problemleri” ve “vaat edilen hizmetlerin verilmemesi” şeklinde adlandırılmıştır. Bu kategorilere ilişkin bilgiler Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4: Hizmet Kalitesi Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Hizmet Kalitesi	Frekans	%
Vaat Edilen Hizmetlerin Verilmemesi	167	48
Donanım ve Malzeme Problemleri	75	22
Sağlık Hizmetleri	47	14
Güvenlik Sorunları	38	11
Eğlence ve Sosyal Aktivite Problemleri	18	5

Hizmet kalitesi teması adı altında, 167 şikâyet ile en çok şikâyet edilen konu “vaat edilen hizmetlerin verilmemesi” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kategori, hizmet kalitesi temasının şikâyetlerinin %48’lik dilimini kapsamaktadır. Aynı zamanda bu kategori, tüm kategoriler içerisinde engelliler tarafından en sık şikâyet edilen ikinci konudur. Bu kategori ardından 75 şikâyet sıklığı ve %22’lik dilimle “donanım ve malzeme problemleri” kategorisi bu tema içinde en çok şikâyet alan ikinci kategoridir. Tema içi kategoriler incelenmeye devam edildiğinde şikâyet sıklığına göre sırasıyla 47 şikâyet ve %14’lük bir dilimle “sağlık hizmetleri”, 38 şikâyet %11 dilimle “güvenlik sorunları” ve son olarak 18 şikâyet (%5) ile “eğlence ve sosyal aktivite problemleri” gelmektedir.

“Vaat edilen hizmetlerin verilmemesi” kategorisini oluşturan şikâyetler, rezervasyon esnasında taahhüt edilen imkânların sunulmaması, tanıtım materyallerinde (broşür, web sitesi vb.) belirtilen hizmetlerin bulunmaması ve hizmet kalitesinin vaat edilenden düşük olmasından oluşmaktadır. “Donanım ve malzeme problemleri” kategorisini oluşturan şikâyetler ise TV, internet, vb. teknolojik imkânların eksikliği, sabun, şampuan, havlu vb. temizlik malzemelerinin eksikliği, klima ve ısıtma sistemlerinin çalışmaması veya yetersiz olması, odadaki küvet, tuvalet, lavabo vb. kırık, eski ya da bozuk olması, şezlongların yetersiz olması ve yatak kalitesi, oda konforu yetersizliği şeklinde belirtilmektedir.

“Sağlık hizmetleri” kategorisini oluşturan şikâyetler; yeterli sayıda sağlık personelinin bulunmaması, acil durumlar için gerekli olan tıbbi cihaz ve malzemelerin eksik olması, sağlık hizmetlerine ulaşmanın zor veya imkânsız olması, sağlık hizmetleri için beklenmedik/fahiş ücret talep edilmesi ile ilgilidir. “Güvenlik sorunları” kategorisini kapsamında personelin güvenlik sağlama konusunda yetersiz kalması, güvenlik kameralarının sayısının veya etkinliğinin yetersiz olması, güvenlik personelinin yeterli eğitim almamış olması, engellilere karşı tehditkâr ve saldırgan tutumlar sergilenmesi, konaklama sırasında odalarda aşırı gürültü olması ve oda kapısının kilitlenmemesine ilişkin şikâyetler dile getirilmiştir. “Eğlence ve sosyal aktivite problemleri” kategorisini oluşturan şikâyetler ise şunlardan oluşmaktadır: eğlence ve sosyal aktivitelerin olmaması, herkese hitap etmemesi, misafirlere aktiviteler hakkında yeterli bilgi verilmemesi, düşük kaliteli veya yetersiz olması, eğlence ve sosyal etkinliklerde engellilere yönelik düzenlemelerin olmaması.

4.2.3.Fiziki Erişilebilirlik

Fiziki erişilebilirlik teması “engellilere yönelik fiziksel düzenlemeler”, “işaretlemeler ve yönlendirmeler”, “ortak alanlara erişim” olmak üzere üç kategoriyi içinde barındırmaktadır. Bu kategorilere yönelik şikâyetlere ait sayısal veriler Tablo 5’te görülmektedir.

Tablo 5: Fiziki Erişilebilirlik Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Fiziki Erişilebilirlik	Frekans	%
Engellilere Yönelik Fiziksel Düzenlemeler	130	50
Ortak Alanlara Erişim	113	43
İşaretlemeler ve Yönlendirmeler	17	7

Fiziki erişilebilirlik teması altında, 130 yorum ile en çok şikâyet edilen konu “engellilere yönelik fiziksel düzenlemeler” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kategori, fiziki erişilebilirlik temasının %50’sini kapsamaktadır. Engellilere yönelik fiziksel düzenlemelerin ardından, 113 şikâyet (%43) ile “ortak alanlara erişim” kategorisi bu tema içinde en çok şikâyet alan ikinci kategoridir. “İşaret ve yönlendirmeler” kategorisi ise 17 şikâyet ile %7’lik dilimi kapsamaktadır.

Fiziksel erişilebilirlik teması altında yer alan “engellilere yönelik fiziksel düzenlemeler” kategorisini oluşturan e-şikâyetlere ilişkin daha somut unsurlar şu şekilde özetlenebilir: Yürüyüş yollarının dar veya engebeli olması, rampaların dikliği veya kayganlığı, merdivenlerin fazla olması, asansörlerin yetersiz olması veya engellilere uygun olmaması, engelli odalarının yeterince geniş olmaması, düzenlemelerinin yetersizliği (tutunma barlarının olmaması, engelli yataklarının yüksek olması gibi), banyo ve tuvalette oturak bulunmaması, banyo ve tuvalet alanının dar olması, yardımcı ekipmanların (yürüteç, baston, tekerlekli sandalye) eksik veya bozuk olması, denize ve havuza girebilmek için gerekli aletlerin (havuz asansörü, plaj sandalyesi vb.) olmaması ve tekerlekli sandalyeler için uygun olmayan döşeme malzemelerin kullanılması (halı, taş döşeme gibi)

Fiziksel erişilebilirlik teması altında yer alan “ortak alanlara erişim” kategorisi kapsamında dile getirilen e-şikâyetler şunlardır: Restoran ve yemek alanlarına erişimin zor olması, eğlence ve sosyal aktivite alanlarına erişimin engellilere uygun olmaması, havuz, deniz ve spor alanlarına erişimin zor veya imkânsız olması, otopark alanlarında engellilere yer ayrılmaması veya ayrılan yerlerin yanlış kullanılması, engellilere verilen odaların ortak alanlara uzak mesafede olmaları. Fiziksel erişilebilirlik teması altında yer alan üçüncü ve son kategori olan “işaretlemeler ve yönlendirmeler” kategorisini oluşturan şikâyetler şunlardır: Kat planları ve yönlendirme tabelalarının olmaması veya yetersiz olması, yol gösterici işaretlerin konumu ve yerleşimi, Braille yazı veya sesli yönlendirme sistemlerinin eksikliği, işaretlerin okunamayacak kadar küçük veya soluk olması, yönlendirme ve işaretlerin olduğu alanın karanlık veya kötü aydınlatılmış olması.

4.2.4.Ücretlendirme ve Maddi Yük

Ücretlendirme ve maddi yük teması kendi içinde “ödeme ve fatura sorunları”, “engelli indirimleri”, “ekstra ücret talepleri” ve “haksız fiyatlandırma” olmak üzere dört kategoriden oluşmaktadır. Bu kategorilerin şikâyet sıklığı Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Ücretlendirme ve Maddi Yük Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Ücretlendirme ve Maddi Yük	F	%
Haksız Fiyatlandırma	105	56
Ekstra Ücret Talepleri	46	25
Ödeme ve Fatura Sorunları	29	16
Engelli İndirimleri	6	3

Ücretlendirme ve maddi yük teması adı altında, 105 yorum ile en çok şikâyet sıklığına sahip olan konu “haksız fiyatlandırma” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kategori, ücretlendirme ve maddi yük temasının şikâyetlerinin %56’lık bir dilimini kapsamaktadır. Haksız fiyatlandırmadan sonra en çok şikâyet sıklığına sahip olan kategori, 46 şikâyet ve %25’lik dilimle “ekstra ücret talepleri” olmuştur.

Bu kategori ardından da 29 şikâyet ve %16'lık dilimle “ödeme ve fatura sorunları” gelmektedir. “Engelli indirimleri” kategorisi ise 6 şikâyet ile bu temanın %3'lük dilimini oluşturmaktadır.

“Haksız fiyatlandırma” kategorisi kapsamında hizmet kalitesine kıyasla fiyatların çok yüksek olması, sezon öncesi rezervasyon yapılmasına rağmen fiyatların güncellenerek artırılması, çocuklar için ek ücretlerin talep edilmesi ve bu ücretlerin önceden belirtilmemesi, fiyatlar ve ek ücretler hakkında önceden bilgilendirme yapılmamasına yönelik şikâyetler ön plana çıkmaktadır. “Ekstra ücret talepleri” kategorisini oluşturan şikâyetler; özel ihtiyaçlar (tekerlekli sandalye, ambulans ve sağlık hizmetleri vb.) için haksız yere ek ücret talep edilmesi, ekstra hizmetler (oda servisi, spa vb.) için beklenmedik ek ücretlerin talep edilmesi, hizmet sunumu sırasında ek ücretlerin önceden bildirilmeden talep edilmesi, ekstra hizmetler için istenen ücretlerin orantısız ve aşırı yüksek olmasından oluşmaktadır.

“Ödeme ve fatura sorunları” kategorisi bağlamında ödeme süreçlerindeki aksaklıklar, fatura verilmemesi, faturada hizmetlerin detaylarının eksik veya hatalı şekilde belirtilmesi şikâyet konusu olmuştur. “Engelli indirimleri” kategorisi ise engelli indirimlerinin uygulanmaması, engelli indirimleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması, her hizmette engelli indirimlerinin geçerli olmaması ve engelli indirimini ile kalan misafirlerin, birkaç gece daha kalmak istediklerinde indirimin uygulanmaması ile ilişkili şikâyetleri kapsamaktadır.

4.2.5. Hijyen ve Temizlik

Hijyen ve temizlik teması kendi içinde “oda temizliği” ve “ortak alanların temizliği” olmak üzere iki kategoriden oluşmaktadır. Bu kategorilerin şikâyet sıklıkları Tablo 7’de bulunmaktadır.

Tablo 7: Hijyen ve Temizlik Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Hijyen ve Temizlik	Frekans	%
Oda Temizliği	88	56
Ortak Alanların Temizliği	68	44

Hijyen ve temizlik teması içerisinde “oda temizliği” kategorisi 88 yorum ve %56'lık bir dilimle, bu tema içindeki en sık şikâyet edilen konudur. “Ortak alanların temizliği” kategorisi ise, 68 yorum ile %44'lük bir dilimi kapsamaktadır. Oda temizliği kategorisini oluşturan şikâyetler; odalarının düzenli ve kapsamlı bir şekilde temizlenmemesi, yeterli havalandırma olmaması veya kötü kokuların (sigara, rutubet, lağım vb.) bulunması, yatak örtüleri, havlular ve diğer malzemelerin kirli olması, genel hijyen kurallarına uyulmaması ve temizliğin yetersiz olması, temizlik personelinin görevlerini yerine getirmede ihmalkar veya ilgisiz olması ile odalarda haşere veya kemirgen bulunması ile ilgilidir. Ortak alanların temizliği kategorisini oluşturan şikâyetler ise; restoran, havuz, lobi, plaj gibi alanların yeterince temizlenmemesi, tuvalet ve duş alanlarının yeterince hijyenik olmaması, genel hijyen standartlarının düşük seviyede olması, kapasite aşımı nedeniyle temizlik hizmetlerinin aksaması ile ulaşım araçlarının pis olması ve temizlenmemesine yöneliktir.

4.2.6. Rezervasyon ve İptal İşlemleri

Bu tema “rezervasyon süreci”, “iptal işlemleri” ve “değişiklik işlemleri” olmak üzere üç kategoriden oluşmaktadır. Bu kategorilerin şikâyet sıklıkları Tablo 8’de belirtilmiştir.

Tablo 8: Rezervasyon ve İptal İşlemleri Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Rezervasyon ve İptal İşlemleri	F	%
İptal İşlemleri	69	49
Rezervasyon Süreci	41	29
Değişiklik İşlemleri	31	22

Rezervasyon ve iptal işlemleri teması altında, 69 yorum ile en çok şikâyet sıklığına sahip olan konu “iptal işlemleri” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kategori, rezervasyon ve iptal işlemleri temasının şikâyetlerinin %49’luk dilimini kapsamaktadır. İptal işlemlerinden sonra en çok şikâyet sıklığına sahip olan kategori 41 şikâyet sıklığı ve %29 dilimle “rezervasyon sürecidir”. Son olarak “değişiklik işlemleri” kategorisi ise 31 şikâyet sıklığı ile bu temanın %22’lik bir dilimine sahiptir.

“İptal işlemleri” kategorisini oluşturan şikâyetler şunlardır: İptal işlemlerinin zor olması, para iadesinin yapılmaması veya işlemlerinin uzun sürmesi, para iadesi olacağı zaman işletmelerin mesuliyet kabul etmemesi, iptal ve iade işlemleri sırasında müşteri hizmetlerinin yeterli destek sağlamaması, iptal ve iade taleplerinin tamamen reddedilmesi, iptal ve iade işlemleri için engelli bireylerden gereksiz belge talep edilmesi, iptal ve iade işlemlerinde iletişim eksiklikleri, iptal politikalarının açıkça belirtilmemesi ve engelli bireylere net bilgi verilmemesi, iptal durumunda ücretin tamamının geri iade edilmemesi, iptal durumunda misafirlere alternatif tarih veya konaklama seçeneklerinin sunulmaması.

“Rezervasyon süreci” kategorisi; engelli misafirin rezervasyonunun yanlış yapılması veya otel sisteminde rezervasyon kaydının bulunmaması, rezervasyon işlemi sırasında lobide uzun süre beklemek zorunda kalınması, odanın misafire zamanında teslim edilmemesi ve gecikmesi, engelli misafirlere yanlış veya eksik bilgi verilmesi, resepsiyon ve rezervasyon departmanlarının engelli misafirlere ilgisiz olması ve yeterince yardımcı olmaması, engelli misafirlerin özel ihtiyaçlarının göz ardı edilmesi, engelli ve yaşlı misafirlerin kabul edilmemesi ile ilgili şikâyetlerden oluşmaktadır. “Değişiklik işlemleri” kategorisi bünyesinde ise; rezervasyon değişikliklerinin yapılmasının zor ve karmaşık olması, rezervasyon değişiklik taleplerine hızlı ve yeterli yanıt verilmemesi, rezervasyon değişikliği yapıldığında yüksek ücretler talep edilmesi, değişiklik işlemleri sırasında müşteri hizmetlerinin yeterli destek sağlamaması, rezervasyon değişiklik taleplerinin kabul edilmemesi ve rezervasyon değişikliği sonrası misafirin daha kötü bir işletmeye yönlendirilmesine ilişkin şikâyetler yer almaktadır.

4.2.7. Yemek ve Beslenme

Yemek ve beslenme teması, kendi içinde “yemek kalitesi”, “yemek servisi” ve özel beslenme ihtiyaçları” olmak üzere üç kategoriden oluşmaktadır. Bu kategorilerin sıklığı Tablo 9’da görülmektedir.

Tablo 9: Yemek ve Beslenme Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Yemek ve Beslenme	F	%
Yemek Servisi	57	46
Yemek Kalitesi	53	43
Özel Beslenme İhtiyaçları	13	11

Yemek ve beslenme teması adı altında, 57 yorum ile en çok şikâyet sıklığına sahip olan konu “yemek servisi” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kategori, yemek ve beslenme temasının şikâyetlerinin %46’sını oluşturmaktadır. Yemek servisinden sonra en çok şikâyet sıklığına sahip olan kategori 53 şikâyet ve %43’lük dilimle “yemek kalitesi” kategorisidir. “Özel beslenme ihtiyaçları” kategorisi ise 13 şikâyet ile bu temanın %11’lik dilimini kapsamaktadır.

“Yemek servisi” kategorisi; yemeklerin soğuk servis edilmesi veya eksik getirilmesi, servisin yavaş işlemesi veya düzensiz yapılması, servis elemanlarının ilgisiz veya kaba tutum sergilemesi, yemeklerin estetik ve düzenli sunulmaması, yemek almak için uzun süre beklemek zorunda kalınması ile engellilere uygun masa ve sandalyelerin olmaması gibi şikâyet konularından oluşmaktadır. “Yemek kalitesi” kategorisi; yemeklerin lezzetsiz olması veya sağlıksız şekilde hazırlanması (aşırı

yağlı, tuzlu), yemeklerde kullanılan malzemelerin taze olmaması, yemek çeşitliliğinin sınırlı olması ve yemek porsiyonlarının az olması gibi şikâyetlere konu olmuştur. “Özel beslenme ihtiyaçları” kategorisini oluşturan şikâyetler ise, diyabet, alerji, vegan, vejeteryan vb. özel beslenme ihtiyaçlarının karşılanmaması, glutensiz, laktozsuz vb. özel diyet menülerinin olmaması, alerji uyarılarının göz ardı edilmesi ve dikkate alınmaması ve bebekler için uygun menü seçeneklerinin olmaması ile ilgilidir.

4.2.8. Ulaşım Hizmetleri

Ulaşım hizmetleri teması kendi içinde iki kategoriden oluşmaktadır. Bu kategoriler “Otobüs ve Uçak Hizmetleri” ve “Transfer Hizmetleridir”. Bu kategorilerin şikâyet sıklıkları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10: Ulaşım Hizmetleri Temasının Kategorilere Göre Dağılımı

Ulaşım Hizmetleri	F	%
Transfer Hizmetleri	30	61
Otobüs ve Uçak Hizmetleri	19	39

Ulaşım hizmetleri teması adı altında, 30 yorum ile en çok şikâyet sıklığına sahip olan konu “transfer hizmetleri” kategorisidir. Bu kategori, ulaşım hizmetleri temasının şikâyetlerinin %61’lik dilimini kapsamaktadır. Diğer “otobüs ve uçak hizmetleri” kategorisi ise, 19 şikâyet sıklığı ile bu temanın %39’luk dilimini oluşturmaktadır.

“Transfer hizmetleri” kategorisi kapsamında; transfer hizmetlerinin zamanında gerçekleşmemesi, transfer hizmetlerinde engellilere uygun araçların mevcut olmaması, tesisteki çeşitli alanlar arasında transfer hizmetinin yeterli olmaması, transfer hizmetlerinde yabancı turistlere öncelik verilmesi ve transfer araçlarının kapasitesinin yetersiz olmasına ilişkin şikâyetlerde bulunulmuştur. “Otobüs ve uçak hizmetleri” kategorisini oluşturan şikâyetler ise; otobüs ve uçaklarda engelli misafirler için koltukların uygun olmaması, uçaklarda engelli misafirler için refakatçi bulundurmanın zorunlu tutulması, seyahat öncesi ve sonrası engelli yolculara sunulan yardım hizmetlerinin yetersiz olması, engellilerin veya engelli yardımcı araçlarının (tekerlekli sandalye, akülü araba vb.) otobüs veya uçak şirketlerince kabul edilmemesi, otobüs veya uçaklarda engelli yolcular için yeterli alanın bulunmaması şeklinde özetlenebilir.

5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Engelli bireylerin, hayatın her alanında çeşitli engellerle karşılaştıkları göz önüne alındığında, bu çalışmanın, turizm alanında karşılaştıkları zorlukların ortadan kaldırılmasına ve turizme katılımlarını artırmaya yönelik politika ve uygulamaların geliştirilmesine katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda çalışma, turizm sektöründe daha kapsayıcı ve erişilebilir bir yapının oluşturulmasına yönelik adımların belirlenmesine imkân tanıyan akademik bir çerçeve sunmaktadır. Ayrıca, engelli bireylerin turizmde karşılaştıkları sorunlara ilişkin farkındalığın artırılmasına ve bu doğrultuda sektörün sürdürülebilir gelişimine katkı sağlamayı da amaçlamaktadır.

İç turizme katılan engelli Türk müşterilerin tatilleri süresince karşılaştıkları zorluklar sikayetvar.com, tripadvisor.com.tr, engelliler.biz, sikayet.com ve sikayetim.com çevrim içi platformlarındaki şikâyetler üzerinden değerlendirilmiş ve önemli bulgular elde edilmiştir. Engelli bireylerin şikâyetleri sekiz ana tema altında toplanmaktadır. Bu temalar, fiziki erişilebilirlikten personel tutum ve davranışlarına kadar geniş bir yelpazede engelli bireylerin karşılaştıkları zorlukları kapsamaktadır. Bu temalar altında toplamda 25 kategori belirlenmiştir. Şikâyetlerin temalara göre dağılımı incelendiğinde, en fazla şikâyet edilen konular sırasıyla “personel tutum ve davranışları”, “hizmet kalitesi” ve “fiziksel erişilebilirlik” olarak ön plana çıkmaktadır.

Turizm sektöründe, engelli bireylerin karşılaştıkları en kritik sorunların başında, turizm personelinin tutum ve davranışları gelmektedir. Bu tür davranışlar, engelli bireylerin kendilerini rahatsız ve dışlanmış hissetmelerine yol açarak, turizm deneyimlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum, personelin eğitimi ve farkındalığının artırılması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Hizmet kalitesi, engelli turistlerin turizm deneyimlerinde önemli bir endişe kaynağıdır. Vaat edilen hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki fark, engelli bireylerin turizm hizmetlerindeki beklentileri ile gerçeklik arasındaki büyük uyumsuzluğu gözler önüne sermektedir. Bu uyumsuzluk, engelli bireylerin konforunu ciddi şekilde etkilemekte ve turizm hizmetlerine olan güvenlerini sarsmaktadır. Bu bağlamda, vaat edilen hizmetlerin sunulması ve genel hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik daha etkili stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir. Öte yandan, fiziki erişilebilirliğin engelliler için temel bir eksiklik olmaya devam ettiğini göstermektedir. Bu eksiklik, engelli bireylerin hareket kabiliyetini kısıtlamakta ve turizmden tam anlamıyla yararlanmalarını engellemektedir. Bu durum, turizmin parçası olan her alanda, engelli bireylere özel daha iyi altyapı ve imkânlar sunulmasının gerekliliğini gözler önüne sermektedir.

Teorik Çıkarımlar

Bu sonuçlar, çevrim içi platformlar aracılığıyla engelli bireylerin karşılaştıkları sorunları analiz eden benzer çalışmaların (Kim & Lehto 2012; Burgucu, 2013; Doğru vd., 2014; Keşkekçi & Genç, 2023) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. “Personel tutum ve davranışları” engelli bireylerin turizm deneyimlerini olumsuz etkileyen en temel sorunlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Personelin engelli bireylere yönelik ilgisiz, empati yoksunu ve duyarsız tutumları en sık dile getirilen şikâyetler arasında yer almaktadır. “Fiziksel erişilebilirlik/ulaşılabilirlik” konusundaki eksiklikler de bazı çalışmalarda (Mihaela vd., 2012; Pehlivanoğlu & Bayraktutan, 2012; Tozlu vd., 2012) vurgulanmıştır. Turizm tesislerinin engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanmadığı ve özellikle ortak kullanım alanlarında ciddi sorunlar yaşandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, “hizmet kalitesindeki yetersizlik” de tüm çalışmalarda ortak bir bulgu olarak karşımıza çıkmakta ve engelli bireylere vaat edilen hizmetlerin sunulmaması ya da eksik sunulması şikâyetlerin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bu benzerlikler, engelli bireylerin turizm sektöründeki temel sorunlarının yaygın ve ortak olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmanın bulgularından farklı olarak, en çok şikâyet alan konular arasında yasal olarak uygulanması gereken engelli indirimlerinin uygulanmaması bulgusuna da ulaşılmıştır (Doğru vd., 2014). Keşkekçi & Genç’in (2023) tespitlerine göre ise, en çok şikâyet edilen konular arasında rekreasyonel faaliyetler de bulunmakta ve engelli bireylerin özel durumları nedeniyle rekreatif etkinliklere katılmadıkları vurgulanmaktadır.

Bu çalışma, engelli bireylerin turizm deneyimini iyileştirebilmek için dikkat edilmesi gereken önemli alanları ortaya koymaktadır. Bu alanlarla ilgili sorunların çözülebilmesi için aşağıda yer verilen daha kapsamlı öneriler sunulabilir.

Pratik Çıkarımlar

Engelli turistlere yönelik en önemli sorunlardan biri olan personel davranışlarını iyileştirmek için, turizm sektöründe çalışanların engelli turistlerin özel ihtiyaçlarını anlaması ve bu ihtiyaçlara uygun hizmet sunabilmesi gerekmektedir. Bu amaca ulaşmak için, personelin empati yeteneğini geliştiren ve engelli bireylerin gereksinimlerini doğru şekilde kavramalarını sağlayan özel eğitim programları uygulanmalıdır. Ayrıca, düzenli olarak gerçekleştirilen farkındalık kampanyaları personelin tutum ve davranışlarını olumlu yönde değiştirmeye katkı sağlayabilir.

Hizmetlerin vaat edildiği şekilde eksiksiz ve beklentilere uygun olarak sunulması hizmet kalitesinin artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu çerçevede, turizm sektöründe yüksek hizmet kalitesini oluşturmak ve sürdürülebilir kılmak amacıyla düzenli denetimler yapılmalı ve etkili geri bildirim mekanizmaları geliştirilmelidir. Özellikle engelli turistlerin deneyimlerini ve önerilerini paylaşmalarına olanak tanıyan, engel türlerine göre özelleştirilmiş sağlıklı geri bildirim mekanizmaları kurulmalıdır. Bu mekanizmalar, hem sorunların hızla çözülmesine yardımcı olurken hem de sunulan hizmetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi için önemli bilgiler sağlayarak sektöre katkıda bulunabilir.

Engelli bireylerin karşılaştığı en temel sorunlardan biri olan fiziksel düzenlemelerin iyileştirilmesi ve ihtiyaçlarına uygun bir ortam sağlanması için turizm tesislerinin fiziksel altyapısına yatırım yapılmalıdır. Bu yatırımlar, engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik olarak rampaların inşası, yürüyüş yollarının genişletilmesi, asansörlerin engellilere uygun hale getirilmesi ve gerekli ekipmanların temin edilmesi gibi düzenlemelerin yanı sıra, otobüs ve uçak gibi ulaşım araçlarında engelli bireyler için düzenlenmiş daha geniş alanların oluşturulması gibi iyileştirmeleri de içermelidir. Bu sayede, turizm tesislerinin erişilebilirliği artırılarak engelli bireyler için daha uygun ve konforlu bir ortam sunulabilir.

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine daha etkin katılımını sağlamak amacıyla, engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel eğitim almış, uzman turist rehberlerinin sektöre kazandırılması gerekir. Uzman rehberlerin, engelli bireylerin beklenti ve gereksinimlerine uygun hizmet sunmaları engelli turizminin gelişimine önemli katkılar sağlayabilir. Buna ilave olarak, erişilebilir turizmi teşvik eden politikaların ve düzenlemelerin uygulanması oldukça önemlidir. Devlet kurumları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasında iş birliği sağlanarak erişilebilir turizmi destekleyen ve sürdürülebilir kılan bir ekosistem oluşturulmalıdır. Bu paydaşlar, erişilebilirlik standartlarını belirleme, bu standartlara uyumu güvence altına alma ve uyumsuzluk durumunda yaptırımlar uygulama konusunda kritik bir role sahiptir. Bu kapsamda, erişilebilir turizmi destekleyen yasalar ve ilişkili düzenlemeler yapılmalı ve hem ulusal hem de uluslararası erişilebilirlik standartlarına uyum sağlanmalıdır. Ayrıca, bu standartlara uyan işletmelere finansal destek sağlanmalı ve aykırı hareket edenlere gerekli yaptırımlar uygulanmalıdır. Böylece, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılırken kendilerini eşit ve güvende hissetmeleri sağlanabilir.

Neticede, kapsayıcı ve erişilebilir bir turizm ortamı yaratmak; davranış, hizmet kalitesi, altyapı, politika ve geri bildirim gibi birçok alanda çabaların birleştirilmesini gerektirmektedir. Bu önerilerin hayata geçirilmesiyle, turizm sektörü engelli bireylerin seyahat deneyimlerinden memnun kalmalarını sağlayabilir, böylece yaşam kalitelerini artırabilir ve sektör için yeni pazar fırsatlarının kapısını açabilir.

Sınırlamalar ve Gelecekteki Araştırmalar

Araştırma, yalnızca belirli çevrim içi şikâyet platformlarından elde edilen verilere dayanmaktadır, bu nedenle internet erişimi olmayan veya bu platformları kullanmayan engelli bireylerin görüşlerini yansıtmamaktadır. Veriler yalnızca yerli turistlerden ve belirli bir zaman diliminde (Ocak-Aralık 2023) toplanmıştır. Bu zaman dilimi dışında yapılan şikâyetler ve değişen koşullar çalışma kapsamı dışındadır. Ayrıca, belirli engel türlerine sahip bireylerin şikâyetleri diğerlerine göre daha fazla ya da daha az yer almış olabilir. Bunun yanında, bazı şikâyetlerin abartılı veya yanıltıcı olabileceği ve bunun da şikâyetlerin doğruluğu ve güvenilirliğini etkileyebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Son olarak, kodlama yöntemi kişisel değerlendirmelere dayandığından dolayı farklı araştırmacılar aynı verilerden farklı sonuçlar çıkarabilir.

Bu çalışmanın bulguları, ilgili literatüre ve turizm sektörüne önemli katkılar sağlayacak olsa da; bahsi geçen sınırlılıklarından dolayı gelecekteki araştırmalara yönelik şu önerilerde bulunulabilir: Farklı engel türlerine sahip bireylerin turizm deneyimlerinin karşılaştırıldığı çalışmalar yapılabilir. Örneğin, fiziksel engelli bireyler ile işitme engelli bireylerin deneyimleri arasındaki farklar incelenebilir. Farklı ülkeler ve kültürlerdeki engelli bireylerin turizm deneyimlerini karşılaştıran araştırmalar yapılabilir. Bu araştırmalar, farklı ülkelerdeki başarılı uygulamaları ve eksiklikleri belirlemeye yardımcı olabilir. Teknolojinin engelli bireylerin turizm deneyimlerini nasıl iyileştirebileceği üzerine araştırmalar yapılabilir. Örneğin, mobil uygulamalar, sanal gerçeklik ve yapay zeka gibi teknolojilerin erişilebilir turizmi nasıl destekleyebileceği incelenebilir. Zaman içinde engelli bireylerin turizm deneyimlerini ve şikâyetlerini izleyen uzun soluklu çalışmalar yapılarak, bu deneyimlerdeki değişiklikler ve belirli politikaların veya iyileştirmelerin etkileri incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Ak, S. & Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 820-832.
- Alrawadieh, Z., & Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 130-148.
- Blichfeldt, B. S. & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism* 14(1), 79-102.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2010). Accessible tourism: Concepts and issues. USA: Channel View Publications.
- Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye'de engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 50, 102-125.
- Burgucu, Z. (2013). *Tanıtım faaliyetlerinin turizm hareketine etkisi ve Fethiye ilçesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Cenni, I. & Goethals, P. (2017). Negative hotel reviews on TripAdvisor: A cross-linguistic analysis. *Discourse, Context & Media*, 16, 22-30.
- Cunningham, P., Smyth, B., Wu, G. & Greene, D. (2010). Does trip advisor make hotels better? (Technical Report). Dublin: School of Computer Science & Informatics, University College.
- Çamlıca, K., Eren, A. S. & Aslan, H. M. (2022). Kapadokya Bölgesi'nde faaliyet gösteren seyahat acentelerine yönelik e-şikâyetlerin içerik analizi ile incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 122-136.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences, *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Darcy, S. & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Demirel İli, N., Deniz, G., Çokal, Z. & Yılmaz, N. (2024). Evaluation of e-complaints about balloon tours in Cappadocia, Turkey. *Journal of Yaşar University*, 19 (74), 267-297.
- Dinçer, M. Z., & Alrawadieh, Z. (2017). Negative word of mouse in the hotel industry: A content analysis of online reviews on luxury hotels in Jordan, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(8), 785-804.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Miral Çavdırılı, C. & Bahçeci, V. (2014). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik e-şikâyetleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.

- Einwiller, S. A. & Steilen, S. (2015). Handling complaints on social network sites – An analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large US companies. *Public Relations Review*, 41(2), 195–204.
- Gerenaz, H. & Yetgin, D. (2021). Spa otel işletmelerinin çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri: Tripadvisor örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2800-2818.
- Göral, R. (2015). E-wom'a dayalı çok kriterli karar verme teknikleri ile en uygun otelin belirlenmesi ve bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 33, 1-17.
- Gürkan, G. Ç. & Polat, D. D. (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan şikâyetler üzerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(2), 45-61.
- Harrison-Walker, L. (2001). E-complaining: a content analysis of an internet complaint forum. *Journal of Services Marketing*, 15(5), 397–412.
- 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.
- Işkın, M. & Baştürk, Y. A. (2020). Sivas'ta faaliyet gösteren otel işletmelerinin Tripadvisor yorumlarına yönelik nitel bir analiz. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5, 63-76.
- Keşkekeci, D. & Gençer, K. (2023). Antalya otellerinde konaklayan engelli bireylerin şikâyetlerinin incelenmesi. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 5(1), 1-13.
- Kılıç, B., Ok, S. & Sop, S. A. (2013). The impact of evaluating customer complaints in hotel enterprises and service quality perceptions on customer loyalty. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12(4), 817-836.
- Kim, S. & Lehto, X. Y. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: insights from online customer complaint websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 451-476.
- Knox, G. & van Oest, R. (2014). Customer Complaints and Recovery Effectiveness: A Customer Base Approach. *Journal of Marketing*, 78(5), 42–57.
- Kozak, M. (2007). Turizm sektöründe tüketicilerin şikâyetlerini bildirme eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 137-151.
- Kuday, M. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2023). İstanbul'da bulunan Michelin yıldızlı restoranların Tripadvisor yorumlarının değerlendirilmesi, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 5(1), 54-67.
- Mihaela, B. C. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481-486
- Namkung, Y., Jang, S. C. & Choi, S. K. (2011). Customer complaints in restaurants: Do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 495-502.
- Phillips, P., Barnes, S., Zigan, K. & Schegg, R. (2016). Understanding the impact of online reviews on hotel performance. *Journal of Travel Research*, 56(2), 235-249.
- Singh, J. & Widing, R. E. (1991). What occurs once consumers complain? a theoretical model for understanding satisfaction/ dissatisfaction outcomes of complaint responses. *European Journal of Marketing*, 25(5), 30-46.
- Sparks, B. A. & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: the motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797-818.
- Sparks, B. A. & Bradley, G. L. (2014). A “Triple A” typology of responding to negative consumer-generated online reviews. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(6), 719-745.

- Şahin, İ., Gülmez, M. & Kitapçı, O. (2017). E-complaint tracking and online problem-solving strategies in hospitality management: Plumbing the depths of reviews and responses on TripAdvisor. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 8(3), 372-394.
- Şengül, A. (2024). Kastamonu'daki konaklama işletmelerine yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 329-342.
- Tozlu, E., Mercan O. & Atay L. (2012). Çanakkale'nin engelli turizmine ilişkin durumunun belirlenmesine ve planlanmasına yönelik bir çalışma, *Aksaray Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-16.
- Uçan, B. A. & Kodaş, B. (2024). Konaklama işletmesi misafirlerinin e- şikâyet davranışları üzerine bir araştırma: Mardin örneği, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 6 (2), 99-115.
- Unur, K., Çakıcı C. & Taştan, H. (2010). Paket turlardaki müşteri şikâyetleri ve seyahat acentelerinin bu şikâyetlerle karşılaşma sıklıkları üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 391-408.
- Pehlivanoğlu, F. & Bayraktutan, Y. (2012). Sağlık işletmelerinde etkinlik analizi: Kocaeli. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 127-162.
- World Health Organization (2021). Who policy on disability <https://www.who.int/> (Erişim tarihi: 15.10.2023).
- World Health Organization (2022). Global report on health equity for persons with disabilities <https://www.who.int/> (Erişim tarihi: 15.10.2023).
- World Tourism Organization (2013). Recommendations on accesible tourism <https://www.unwto.org/> (Erişim tarihi: 15.10.2023).
- World Tourism Organization (2016). Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices- module 1: Accessible tourism- definition and context <https://www.unwto.org/> (Erişim tarihi: 15.10.2023).
- Xiang, Z. & Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31(2), 179-188.
- Zhang, Y., & Yang, Q. (2021). Assessing hotel decision-making of disabled guests: satisfaction correlation study between online comments' credibility and perceived risk. *Electronic Commerce Research*, 21, 767-786.
- Zengin, B. & Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e- şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 68-84.
- Zengin, B. & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 11, 52-74.

Yazar(lar) Hakkında/About Author(s)

Meral Melisa KESİM / m.melisakesim@gmail.com

Lisans öğrenimini Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümünde tamamladı. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Araştırmaları Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalında yüksek lisans yapmaktadır.

İbrahim YILMAZ / iyilmaz@nevsehir.edu.tr

Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu mezunudur. Yüksek lisans öğrenimini Hacettepe Üniversitesi S.B.E. Turizm İşletmeciliği Bilim Dalında; doktora öğrenimini ise Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E. Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında tamamladı. Halen Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesinde görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları, turizm pazarlaması ve hizmet kalitesidir.

ETİK BEYAN FORMU	
Araştırma Desteği Bilgisi: Araştırma desteği alınmamıştır.	
Etik Kurul Onay Durumu	
<input type="checkbox"/> Etik kurul onayı gerekmektedir.	
Etik Kurul Raporunu Veren Kurum	
Etik kurul raporu karar tarihi:	Karar Sayı No:
<input checked="" type="checkbox"/> Etik kurul onayı gerekmemektedir. Nedeni aşağıda belirtilmiştir.	
<input type="checkbox"/> Veriler 2020 tarihinden önce toplandığından etik kurul izni alınmamıştır.	
<input checked="" type="checkbox"/> Çalışmada kullanılan yöntem etik kurul izni gerektirmemektedir.	
Yazar(lar)ın Katkı Oranı	
1.Yazar:% 50	
2.Yazar:% 50	
Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.	