

Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri

Hümevra DOĞRU^a, Sonay KAYGALAK^a, Ceren MİRAL ÇAVDIRLI^a, Volkan BAHÇECİ^a

^aDokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi

Anahtar Kelimeler

Engelli birey,
E-şikâyet,
Turizm

Özet

Günümüzde internet kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber pek çok tüketici kullandıkları mal ve hizmetlerle ilgili memnuniyetsizliklerini şikâyet siteleri üzerinden belirtmeyi tercih etmektedir. Toplumda önemli bir orana sahip olan engelli bireyler de turizm hizmetlerini alırken yaşadıkları sorunları şikâyet sitelerinde dile getirmektedirler. Engelli bireylerin turizme katılmalarını artırmanın yolu onların ihtiyaçlarını anlamak ve karşılaştıkları sorunları çözebilmekten geçer. Bu çalışmada Türkiye’de en çok kullanılan şikâyet siteleri incelenerek engelli bireylerin ulaşım ve konaklama alanında aldıkları hizmetlerle ilgili ulaşılan 56 adet şikâyet analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçları engelli bireylerin en fazla şikâyet ettikleri konuların çalışanların engelli turistlere karşı olumsuz tutum ve davranışları, fiziksel ortamların engelli ihtiyaçlarına yönelik olmaması ve işletmeler tarafından engellilere verilen ek hizmetler için haksız yere ücret talep edilmesi veya kanunen yapılması zorunlu indirimlerin yapılmaması olduğunu ortaya koymuştur.

E-Complaints of Disabled Individuals Against the Tourism Service

Keywords

Disabled Individual
E-Complaint
Tourism

Abstract

Nowadays, caused by the widespread use of internet technologies, many consumers prefer to communicate about their dissatisfaction of goods and services via complaint websites. Also disabled people who constitute an important part of modern societies voice the problems they experience while they are getting tourism services on complaint websites. It is very significant to understand the needs of disabled people and solve the problems about tourism services in order to increase their engagement in tourism activities. Within the scope of this study, the most visited complaint websites in Turkey have been examined and total of 56 complaints which were made by disabled people about transportation and accommodation services have been analyzed. Research results show that the most common complaints of disabled people are negative attitudes and behaviours of employees towards disabled tourists, physical environment which is unsuitable for disabled people’s needs and extra charges requested by companies for the additional services given to disabled people which is actually mandatory requirement of law.

GİRİŞ

Dünya nüfusu içinde engelli bireylerin sayısı azımsanmayacak düzeydedir. Her ülke nüfusunun %5-20 civarı engelli bireylerden oluşmaktadır (UNESCAP, 2000'den aktaran Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008). Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşayan engelli birey sayısı nüfusunun %18'i civarında olup 56,7 milyondur (ABD Nüfus Bürosu, 2012). 2030 yılında bu sayının 100 milyon kişi civarı olması beklenmektedir (Burnett ve Baker, 2001'den aktaran Kim, 2008). Türkiye nüfusunun %12,9'u engelli olup yaklaşık 8 milyon kişi civarındadır (ESYH, 2014).

Engelli bireylerin turizme katılımları onlara yönelik düzenlemelerin uygun ve yeterli oluşu ile gerçekleştirilebilmektedir. Ulusal literatürün tersine turizme katılan engelli bireylerin beklentileri, yaşadıkları sorunlar ve ihtiyaçları uluslararası literatürde daha fazla yer bulmaktadır (Chang ve Chen, 2012a, 2012b; Kim ve Lehto, 2012; Chang ve Chen, 2011). Bununla beraber engellilerin şikâyetleri yeteri kadar çalışılmamaktadır, sınırlıdır.

Türkiye'de engelli bireylerin turizme katılım oranları düşüktür. Turizm sektöründe ulaşım hizmetleri, konaklama ve destinasyona ait olanaklar vb. alanlarda engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yeterli ve ihtiyaçlarına uygun olmayışı temel nedenlerden biridir. Konaklama işletmeleri değerlendirildiğinde Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Bununla beraber engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını belirtmektedir. Engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odaların ya da diğer alanların bile kullanımında ciddi problemler çıkabilmektedir. (Kırlar, 2013). Engelli bireylerin gerek turizm gerek diğer nedenlerle seyahatleri sırasında geri bildirimlere ihtiyaçları vardır. Günümüz koşullarında teknolojinin hızla ilerlemesi sonucu internet kullanımının yaygınlaşması ve engelli bireylerin fiziki olarak bir araya gelmektense *online*¹ bir ortamda bir araya gelmelerinin daha kolay olması nedeni ile engelli bireyler internet ortamında birbirlerine turizm destinasyonları ve seyahat koşulları ile ilgili geri bildirimler vermekte memnuniyetini, memnuniyetsizliklerini dile getirip şikâyetlerini paylaşmaktadır. Son yıllarda internet bireylerin bir nevi seslerini duyurdukları bir platforma dönüşmüştür. Ray ve Ryder (2003)'a göre seyahat eden engelli bireyler sosyal medyadan ve diğer internet ortamlarından elektronik ağızdan ağıza iletişim (eWOM) ile konaklama ve turizm alanında bilgi edinmeye bağımlı hale gelmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi engelli bireylerin bir araya gelmesi fiziki bir ortama kıyasla elektronik ortamda nispeten daha kolay olmaktadır. Engelli bireylerin elektronik ortamda yaptıkları şikâyetlerin incelenmesi literatüre engelli turistlerin e-şikâyetleri ile veri sağlaması açısından önem kazanmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada engelli bireylerin turizme katılmalarında yaşadıkları sorunları, seyahat ve konaklama gibi turizm ürünleri ve hizmetlere yönelik algıları, deneyimleri ve e-şikâyet biçiminde

¹ Bu çalışmada çevrimiçi olarak kullanılacaktır.

elektronik ortamda paylaştıkları şikâyetlerin ele alınıp incelenmesi amaçlanmaktadır. Engelli bireylerin seyahat ve konaklama ile turizm ürün ve hizmetlerine yönelik algıları ve deneyimlerinin daha iyi anlaşılması engelli bireylerin turizme katılmalarının önündeki engellerin azalmasına ve ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

ENGELLİ TURİSTLER VE E-ŞİKÂYET

Teknolojinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşması hem müşterilerin hem de tedarikçilerin bilgi ve fikir paylaşabileceği yeni iletişim platformları yaratmıştır. Hem müşteriden müşteriye hem de işletmeden müşteriye bir bilgi akışı sağlayan tüm bu süreçler elektronik ağızdan ağza iletişim kavramı altında değerlendirilmektedir (Litvina, Goldsmith ve Pan, 2008). Elektronik ağızdan ağza iletişim platformlarından biri olarak web siteleri ve forumlar, turizm sektöründe de seyahat edenlerin ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi almalarını kolaylaştırmaktadır. Gretzel ve Yoo'ya (2008) göre seyahat eden insanların dörtte üçü seyahatlerini planlarken web sitelerindeki çevrimiçi tüketici yorumlarını bir bilgi kaynağı olarak kabul etmektedir.

Günümüz dünyasının öne çıkan elektronik ağızdan ağza iletişim ve şikâyet kanallarından biri olarak şikâyet siteleri müşterilerin şikâyetlerini iletmelerine ve işletmelerin de bu şikâyetlere cevap yazmasına imkân tanıyan sitelerdir. İnternet kullanıcıları yeni bir ürün alırken aynı ürünü alanların olumsuz veya olumlu deneyimlerini ve işletmelerin sunduğu çözümleri okuyarak karar vermektedir (Alabay, 2012). Çevrimiçi şikâyet etme eğilimine değinecek olursak, teknolojik yeterlilik belirli bir kanal seçmede etkili olmakta ve teknolojik yeterliliği ne kadar fazla ise kişi o kadar e-kanallara yönelmektedir (Au, Buhalis ve Law, 2009). Müşterinin beklemek zorunda olmaması ve zaman ve mekân sınırı olmadan şikâyetlerini iletebilmesi gibi yararlar açısından e-şikâyetin engelli insanlar açısından da büyük kolaylık olduğu söylenebilir. Ayrıca engelli turistler konaklama ve diğer turizm işletmeleri hakkında bilgi edinmek için internete önemli ölçüde güvendiklerinden, onların ağızdan ağza iletişime ve özellikle de sosyal medyaya olan bağımlılıkları kayda değer bir biçimde fazladır (Ray ve Ryder, 2003).

Engelli turistlerin şikâyetleri ile ilgili yapılan çalışmalardan bazılarında araştırmacılar yaş ve engellilik tipi gibi demografik özellikler nedeniyle oluşan seyahat engellerini (Sparrow & Mayne, 1990), bazıları gelişim engeli olan yetişkinler açısından öne çıkan seyahat kısıtlılıklarını (Wilhite & Keller, 1992), bazıları ise sosyo-demografik değişkenlerin engelli turistlerin otel odası seçimine etkisini araştırmıştır (Darcy, 2010). Engelli turistlerin seyahatlerini kısıtlayan faktörlerin araştırıldığı çalışmalarda, tesislere ve ulaşım hizmetlerine sınırlı erişim, finansal kısıtlar ve tutumlarla ilgili engeller öne çıkmaktadır. Ayrıca Wilhite ve Keller (1992) gelişim engeli olan yetişkinlerin kendi davranışlarıyla ilgili kaygılarının ve geniş halk grupları içinde kendilerini rahatsız hissetmelerinin seyahatlerini sınırladığını belirtmiştir. Tekerlekli sandalye kullanan turistler ise uçakla seyahat

ettiklerinde fiziki çevredeki zorlukların onlara acı verdiğini ve hizmet aksaklıklarının en fazla uçağa biniş ve iniş zamanında yaşandığını söylemişlerdir (Poria, Reichel ve Brandt, 2010).

Engelli turistlerin şikâyet literatürü incelendiğinde hizmet aksaklık türü ile telafi taktiklerinin oldukça farklı olduğu görülmektedir. Bu şikâyetlerin genel olarak ürün ve hizmetin teknik özellikleri ve dizaynı, çalışanların davranışları ve özel taleplerle ilgili olduğu görülmektedir. Ürün ve hizmetin dizayn ve teknik özelliklerinin engelli erişimine uygun olmaması engelli turistlerin en fazla şikâyet ettiği konu olarak öne çıkmaktadır (Bitner, Booms ve Tetreault, 1990). Şikâyet edilen diğer konu ise özel taleplerin karşılanmaması olup, en fazla seyahat acentelerinde bu problemle karşılaşıldığı görülmektedir. McKercher, Packer, Yau ve Lam (2003) seyahat acentelerinin engelli bireylerin özel talepleri karşılama konusunda oldukça yetersiz olduğunu vurgulamış ve engelli turistlerin onların hizmetlerinden genellikle memnun olmadıklarını belirtmiştir. Diğer bir konu olarak çalışanların davranışları engellilerin en fazla şikâyet ettikleri konulardan olup, *American Disabled Act* (Amerikan Engelli Yasası) kanunlaştıktan sonra çalışanların engellilere karşı olan tutumlarında önemli değişiklikler olmasına rağmen negatif tutum halen devam etmekte olup, bu durum çalışanların duyarlı davranma konusundaki eğitim eksikliklerinden kaynaklanmaktadır (Takeda ve Card, 2002). Çalışanlar engelli kişilere diğer sıradan turistlere davrandıkları gibi davranmalı, normal bir şekilde konuşmalı, göz teması kurmalı ve muhtemel durumlara karşı hızlı bir şekilde problem çözme yeteneklerini geliştirmeliler (Poria vd., 2010).

Hareket kabiliyeti sınırlı insanların uluslararası seyahat aşamalarını ele aldığımızda bunlar seyahat öncesi, uçuş öncesi, uçuş sırasında, uçuş sonrası ve deniz aşırı seyahat olarak bölümlere ayrılabilir (Chang ve Chen, 2012a). Bu aşamalardaki herhangi bir zorluk engelli insanları bir seyahate çıkmaktan caydırabilmektedir. Seyahat öncesi aşamada, destinasyondaki engelsiz bir ortam, tekerlekli sandalye hizmeti ya da koltuk seçimi gibi sağlanan hizmetlerle ilgili bilgi kadar önemlidir. Uçuş öncesi aşama için ise pasaport kontrolü ve güvenlik kontrolü için çok fazla sırada beklemek, yer hizmetleri personelinin görevlendirilmesi sonucu duty free'den alışveriş yapamamak ve restoran, tuvalet ve binış kapısındaki bekleme alanlarının engelsiz bir ortam sağlamaması gibi kaygılar öne çıkmaktadır. Öztürk ve diğerlerinin (2008) otel ve seyahat acentesi yöneticilerinin bakış açılarını analiz ettikleri çalışmada otellerin engelli müşteriler için uygun dizayn edilmiş alanlarının otel girişi, otopark alanı, resepsiyon ve restoranlar olduğu, uygun olmayan alanların ise engelliler için özellikle ihtiyaç duyulan merdivenler, banyo ve tuvaletler olduğu belirtilmiştir. Ayrıca yüzme havuzları, bar ve eğlence yerleri ile saunaların engelli olmayan insanlara göre dizayn edilmiş oldukları ve bu alanların engelli turistler için en az uygun olan alanlar oldukları saptanmıştır.

Engelli turistlerin şikâyetleriyle ilgili çalışmalar turizm yazınında oldukça az iken, engellilerin e-şikâyetleriyle ilgili sadece bir çalışmaya rastlanmıştır. Kim ve Lehto (2012) tarafından yapılan çeşitli şikâyet web sitelerinden toplanan 316 engelli şikâyetin incelendiği ve analiz edildiği çalışmada turizm sektöründeki hizmet aksaklığı boyutlarındaki farklılıklar ve telafi çeşitleri araştırılmıştır. Mevcut

literatür temel alınarak, çevrimiçi müşteri şikâyet web sitelerinden engelli turistlerin turizm hizmet ve ürünlerindeki hizmet aksaklık deneyimlerinin değerlendirildiği çalışmanın amacı engelli bireylerin turizm deneyimlerini daha iyi anlamaktır. Kim ve Lehto (2012) araştırmalarında engelli şikâyetlerini Bitner ve diğerlerinden esinlenerek (1990) üç ana aksaklık boyutuna ayırmış olup, bunlar hizmet ve ürün teslimi, karşılanmayan özel talepler ve istenmeyen ve hoş gitmeyen çalışan davranışdır. Ürün ve hizmet teslimi açısından en fazla şikâyet edilen konu engelli girişinin kötü dizaynı olup, müsait olmayan hizmetler, hizmetin yavaş verilmesi ve teslim edilen hizmet ve ürünün hatalı olması şikâyet edilen diğer konulardır. Diğer hizmet aksaklık kategorisi olan yerine getirilmeyen özel talepler altında, özel isteklerin verilmemesi en fazla şikâyet edilen konu olup, empati ve esneklik yoksunluğu ile müşteri karması yönetiminin zayıf olması şikâyet edilmektedir. Son olarak istenmeyen çalışan davranışı boyutu altında sırasıyla çalışanların negatif davranışları, hukuki ve kültürel normlara uygun olmayan çalışan davranışı, ihtimam göstermede aksaklık ve bütün olarak değerlendirme en fazla şikâyet edilen alt temalardır. Hareket engeli bulunan bireylerin şikâyet web sitelerinde paylaştıkları deneyimleri bize göstermektedir ki kişisel, sosyal ve çevresel faktörler hizmet aksaklığının farklı çeşitlerine sebep olmaktadır. Bu kesimin kaygıları ve şikâyetleri genellikle 3 geniş başlık altında özetlenmektedir. Bunlar; hizmet/ürün teslimi, özel talep ve ihtiyaçların karşılanması ve çalışan davranışdır (Kim ve Lehto, 2012).

AMAÇ VE ÖNEM

Araştırmanın amacı, turizm hizmetlerini kullanan engelli bireylerin bu hizmetleri kullanırken yaşadıklarını nasıl değerlendirdikleri, turizm hizmetlerine göre en çok hangi konularda şikâyette buldukları üzerine bir içerik analizi yapmak ve şikâyetlerin içeriklerine göre çözüm önerilerinde bulunmaktır. Bu bağlamda araştırmanın önemi, engelli turistlerin turizm hizmetlerinde yaşadıkları sorunların tespitinde bulunmak ve sorunların çözümüne yönelik önerilerde bulunarak literatüre ve sektöre katkı sağlamaktır. Aynı zamanda çevrimiçi üçüncü şahıs kaynaklarından biri olarak müşteri şikâyet web sitelerini taramanın engelli şikâyetleri hakkında önemli ipuçları vereceği düşünülmektedir.

YÖNTEM

Engelli turistlerin internet ortamında yaptıkları şikâyetlere ne tür anlam yükledikleri diğer bir ifade ile turizm hizmetlerini satın alırken yaşadıkları olayları nasıl nitelendirdiklerini öğrenebilmek ve analiz edebilmek amacıyla araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır (Özdemir, 2010: 326). Nitekim nitel araştırma algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya çıkarılmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 39). Bu bağlamda katılımcıların algılarının elde edinilmek istenmesi ve dolayısıyla nitel araştırma yönteminin bunları ortaya çıkarmada daha çok katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Göreli olarak daha küçük bir örneklem grubu oluşturmak bu örnekleme taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede

yansıtmak amaç edinilmiş ve bu nedenle amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 108). Araştırmanın örnekleme dahil olan kişiler engelliler.biz platformu, şikâyetvar.com ve şikâyet.com sitelerinden Mart-Haziran 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Toplanan şikâyetlerin tümü incelenmiş ve analize tabii tutulması uygun görülen şikâyet sayısı 56 olmuştur. Toplanan veriler içerik analizine tabii tutulmuştur. İçerik analizinin ilk aşaması olarak toplanan veriler kendi içinde anlamlı bir bütün olması amacıyla turizm hizmetlerine göre sınıflandırılmıştır. Yapılan sınıflama sonucu havayolu, karayolu ve otel olmak üzere şikâyet edilen üç turizm hizmeti ortaya çıkmıştır. Her hizmetin altında ait olduğu alana ilişkin şikâyetler ile tematik kodlama yapılmıştır. Üçüncü aşamada ise veriler belirli ifadeler ile düzenlenmiş ve yorumlanmıştır.

BULGULAR

Bulgular, içerik analizinin son aşaması olarak tanımlanarak yorumlanmıştır. Araştırmada çeşitli internet sitelerinden toplanan şikâyetler ilk olarak aşağıdaki tablolarda görüldüğü gibi karayolu, havayolu ve otel olmak üzere 3 sınıfa ayrılmıştır.

Tablo 1. Engelli Turistlerin Havayollarına İlişkin Şikâyetleri

Kodu	Engel Türü	Engelli Kartı Raporu	ŞİKÂYET TÜRÜ							Durum (Şikâyet Hakkında Kısa Açıklama)
			Anlayış / Ayrıcalık Bekleme	TS. Ücret Talebi	TS. Temin Etme	Ek Ücret Talebi	Tutum / Davranış	Firmadan Kaynaklanan Mağduriyet	Engelli Bileti	
Hava 1	Bilinmiyor	Bilinmiyor	X							Uçağa alınmama
Hava 2	Yaşlı Hasta	Bilinmiyor		X		X Lift	X			TS ve Lift için ücret ödenmesi
Hava 3	Yürüme	Var			X		X			Gurur kırıcı personel davranışı
Hava 4	Yürüme	Var			X		X	X		Uçağa alınmama
Hava 5	Görme	Var	X				X	X		Çözüm odaklı ve zamanında bir geri bildirim yapılmaması
Hava 6	Hastalık	Var				X Revir		X		Revir ücreti ödenerek uçağa alınma
Hava 7	Yaşlılık	Yok	X	X						TS ücreti ödenmesi
Hava 8	Yürüme	Bilinmiyor			X		X	X		TS temin edilmemesi, uçak kaçırılması
Hava 9	Yürüme ve	Var ama	X		X			X		TS temin edilmemesi, uçağa erişimde sıkıntı yaşanması
	Hastalık	Yanında değil								
Hava 10	Yürüme ve	Bilinmiyor					X	X		Başka bir havaalanına zorunlu iniş, engelli yolcularla ilgilenilmemesi
	Yaşlılar									

Kodu	Engel Türü	Engelli Kartı Raporu	ŞİKÂYET TÜRÜ						Durum (Şikâyet Hakkında Kısa Açıklama)
			Anlayış / Ayrıcalık Bekleme	TS. Ücret Talebi	TS. Temin Etme	Ek Ücret Talebi	Tutum / Davranış	Firmadan Kaynaklanan Mağdurîyet	
Hava 11	Bilinmiyor	Bilinmiyor	X				X		Engelli yolcunun uçağa alınmaması (sebebi belirsiz)
Hava 12	Bilinmiyor	Var	X						Engelli yolcunun ücretsiz bilet değişikliğinin yapılmaması
Hava 13	Görme	Bilinmiyor						X	Passbook uygulamasından kaynaklanan sorunların görme engelli yolcuyu etkilemesi
Hava 14	Yürüme	Bilinmiyor		X	X				TS temininde fiziksel koşulların (mesafe) elverişsizliği
Hava 15	Bilinmiyor	Bilinmiyor	X				X		Engelli bireyin tuvalet ihtiyacı sebebiyle uçağa geç kalınması ve alınmaması
Hava 16	Hastalık	Var	X					X	Uçuş sırasında uçuş güvenliğini tehlikeye atmadığını gösteren rapora rağmen uçaktan oksijen maskesi olduğu için indirilmesi
Hava 17	Zihinsel	Var	X					X	Zihinsel engelli yolcunun uçak otobüs servisine binememesi ve uçağın beklememesi.
Hava 18	Görme	Var					X	X	Görme engelli yolcunun refaketchi olmadan uçamayacağı gerekçesiyle yolculardan birinin refaketchi olarak tayin edilmesi. Görme engelli yolcunun buna karşı çıkmasından sonra uçaktan indirilmesi
Hava 19	Bilinmiyor	Var						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 20	Bilinmiyor	Var						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 21	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 22	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 23	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 24	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 25	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 26	Bilinmiyor	Bilinmiyor						X	Engelli bireye yapılacak bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Hava 27	İşitme Engelli	Var						X	İşitme engelli bireylere yönelik uçuş güvenlik bilgilerinin anlatılmaması

Tablo 1 hava yollarını kullanan engelli bireylerin şikâyetlerini içermektedir. En çok şikâyet edilen konu tutum /davranış teması altında verilen durumları kapsamaktadır. Bu durumlar ağırlıklı olarak havayolu çalışanlarının engelli turistlere karşı davranışlarını kapsamaktadır. Engelli bir turist için bir havayolu firması ile ilgili şikâyeti aşağıdaki gibidir:

“engelli kartımı göstererek havayolundaki personelden tekerlekli sandalye talep ettim. Ancak check in yapan görevli hiç mi yürüyemiyorsunuz?, Birkaç adımda mı atamıyorsunuz?, Engeliniz nedir? gibi soruları defalarca tekrarlayarak çok çirkin ve gurur kırıcı davrandı”

Hava 3

En çok şikâyet edilen konulardan biri havayollarından kaynaklanan zorluklardır. Bu konuda şikâyetini belirten yolcunun ifadeleri aşağıdaki gibidir:

“hava muhalefeti nedeniyle başka bir havaalanına iniş yapıldı. Tekerlekli sandalye kullanan yolcuların ulaşımı kendisinin sağlaması beklendi, hiçbir şekilde ilgilenilmedi”

Hava 10

Havayolları ile ilgili yapılan diğer şikâyetlerden bir diğeri engelli turistlerin ayrıcalık ve anlayış beklemeleridir. Bu konuda yapılan şikâyetler genellikle engelli bireylerin özel birtakım sebeplerinden dolayı uçuş öncesi, uçuş sırası ve sonrasında kendilerine kolaylık sağlanması ile ilgilidir:

“İzmir-Gaziantep seferi sırasında engelli çocuğumu tuvalete götürdüğüm için uçağın kalkmasına 10 dakika kala boardinge geldim, mazeretimi bildirdiğim halde ve havaalanına 1,5 saat öncesinden gelip check-in'i yaptığım halde uçağa almadılar.”

Hava 15

Şikâyetlerde en çok ifade edilen diğer konular ise sırayla aşağıdaki gibidir:

- Engelli bileti (Engelli bilet indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılması)
- Tekerlekli sandalye ücret talebi (Engelli raporu olduğu halde istenmesi)
- Tekerlekli sandalye temin etme (Engellilerin TS'leri kendilerinin alması)
- Ek ücret talebi (Revir, lift ücret talebi)

Tablo 2 engelli turistlerin karayollarına ilişkin şikâyetlerini göstermektedir. Şikâyet edilen temel konulardan biri karayolu firmalarının engelli bilet indirimi yapmak istememesidir. Bu konuda farklı karayolu firmalarına ait toplamda 17 şikâyet yapılmıştır. Engelli turistler kimi firmaların engelli kartı/raporu olmasına rağmen indirim yapmadığını şikâyet etmiştir. Kimi turistler ise otobüsün boş olmasına rağmen firmanın engelli bileti satmadığını dile getirirken aynı zamanda engelli bilet satışı yapılacağı zaman normal bilet fiyatı üzerinden satışların yapılmadığı konusunda şikâyetler mevcuttur. Engelli turistlerin ifade ettiği şikâyetler aşağıdaki gibidir:

“ben ve eşim ikimizde engelliyiz. Ben %78 eşim %63 oranında. Kurul raporumuz ve Başbakanlık engelli tanıtım kartlarımız da mevcuttur. Ancak aynı otobüste iki adet engelli indirimli bilet

alamayacağımızı söylediler. Bu nasıl bir adalet anlayışı? Böyle bir adaletsizlik olabilir mi? Haksız alınan paranın geri verilmesini istiyorum”

Otbs 9

Tablo 2. Engelli Turistlerin Karayollarına İlişkin Şikâyetleri

Kodu	Engel Türü	Engelli Kartı Raporu	ŞİKÂYET TÜRÜ					Durum (Şikâyet Hakkında Kısa Açıklama)
			Anlayış / Ayrıcalık Bekleme	Engelli İndirimi Yapılmaması	Bilet Satmak İstememe	Tutum / Davranış	Firmadan Kaynaklanan Mağduriyet	
Otbs 1	Bilinmiyor	Var		X				Otobüs bomboş olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 2	Bilinmiyor	Var		X	X	X		Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması,
Otbs 3	Bilinmiyor	Var		X	X	X		Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması ve bilet satılmak istenmemesi
Otbs 4	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 5	Yürüme	Bilinmiyor					X	Teknik arıza nedeniyle beklenilmesi ve fiziksel engelli yolcunun mağdur olması
Otbs 6	Bilinmiyor	Bilinmiyor	X			X		Engelli yolcunun kendi rızası olmadan yerinin değiştirilmesi
Otbs 7	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 8	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 9	Bilinmiyor	Var		X				Aynı otobüste birden fazla engelli biletinin satılmak istenmemesi
Otbs 10	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Engelli kartı indiriminin internette yazan normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Otbs 11	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı indiriminin internette yazan normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması
Otbs 12	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması, bunun her otobüste geçerli olmadığı söylenmesi
Otbs 13	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Aynı otobüste birden fazla engelli biletinin satılmak istenmemesi
Otbs 14	Bilinmiyor	Var		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 15	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Engelli bilet satışı yapılmaması
Otbs 16	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Engelli kartı indiriminin normal bilet fiyatı üzerinden yapılmaması, indirim yapılacaksa bilet fiyatının artırılması
Otbs 17	Görme Engelli	Bilinmiyor	X			X		Engelli yolcunun azarlanması, kaba davranılması
Otbs 18	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 19	Bilinmiyor	Bilinmiyor		X				Engelli kartı olmasına rağmen indirim yapılmaması
Otbs 20	Zihinsel Engelli	Bilinmiyor	X			X		Otobüs personelinin kaba ve anlayışsız tutumları
Otbs 21	İşitme Engelli	Bilinmiyor		X		X		Engelli bilet değişiminin yapılmaması, engelli yolcuların talebini anlayamama

Karayollarını kullanan engelli yolcuların şikâyet ettikleri bir diğer konu ise bilet satış personeli ve otobüs servis elemanlarının kendilerine yönelik tutum ve davranışları olmaktadır. Bu tutum ve davranış ile ilgili şikâyette bulunan bir yolcunun paylaşımı aşağıdaki gibidir:

“Ağır bir engelli olarak rızam olmadan başka bir yolcuya kolaylık sağlanması için yerimi değiştirdiniz. Siz ağır engelli yolcunuzun yerini başka bir yolcunun isteği üzerine değiştirerek arkaya atmakla engelli yolcularınıza nasıl ilgi gösterdiğinizi ortaya koymuş oldunuz. Tebrikler...”

Otbs 6

Şikâyet edilen diğer konular ise sırasıyla;

- Ayrıcalık/anlayış bekleme
- Bilet satmak istememe
- Firmadan kaynaklanan mağduriyet

Tablo 3 engelli turistlerin konaklamaları sırasında yaşadıkları sorunları kapsamaktadır. Engelli turistlerin otellerde en çok şikâyet ettikleri konu ise işletmeden kaynaklanan bir mağduriyet olarak otellerin fiziksel uygunluğunun engelli bireylere yönelik olamamasıdır. Ağırlıklı olarak dik ve kaygan rampalar, oda giriş basamağı, banyo ve tuvalette tutunma barlarının ve asansörün olmaması en çok şikâyet edilen fiziksel özellikler olmuştur. Bu özelliklere (asansör ve uygun rampa tutunma barlarına) sahip olmayan işletmeler ise, fiziksel engelli turistleri tam anlamıyla karga tulumba taşıdıkları için şikâyete maruz kalmışlardır. Bu konuda dile getirilen şikâyetler aşağıdaki gibidir:

“Otelin girişindeki rampa inanılmaz derecede dik ve kaygandı. Engelli odasına girişte bir basamak vardı. Banyo ve tuvalette de tutunma barları olması gerekiyordu. Benim gibi tekerlekli sandalyeli birisinin oturması için bulunması gereken banyo oturağı da bulunmuyordu. Kırık ve çatlak bir plastik sandalye kullanmak zorunda kaldım.”

Otel 3

Tablo 3. Engelli Turistlerin Konaklama Tesislerine İlişkin Şikâyetleri

Kodu	Engel Türü	Engelli Kartı Raporu	ŞİKÂYET TÜRÜ					Durum (Şikâyet Hakkında Kısa Açıklama)
			Anlayış / Ayrıcalık Bekleme	Fiziksel Uygunluğu	Tutum / Davranış	Ek Ücret	Firmadan Kaynaklanan Mağduriyet	
Otel 1	Görme	Bilinmiyor	X					Yiyecek içecek kuyruğunda beklenilmesi
Otel 2	Fiziksel	Var					X	Ön ödeme yapılmasına rağmen Engelli odasının başka bir engelliye satılması, başka bir oda temin edilememesi,

Kodu	Engel Türü	Engelli Kartı Raporu	ŞİKÂYET TÜRÜ					Durum (Şikâyet Hakkında Kısa Açıklama)
			Anlayış / Ayrıcalık Bekleme	Fiziksel Uygunluğu	Tutum / Davranış	Ek Ücret	Firmadan Kaynaklanan Mağduriyet	
Otel 3	Fiziksel	Bilinmiyor		X			X	Otelin fiziksel engelli turistlere uygunluğunun olmaması (rampa dik ve kaygan, oda girişi basamağı, banyo ve tuvalette tutunma barları)
Otel 4	Fiziksel	Bilinmiyor		X			X	Otelin fiziksel engelli turistlere uygunluğunun olmaması (asansör ve tekerlekli sandalye rampasının olmaması)
Otel 5	Fiziksel	Bilinmiyor	X		X	X	X	Otelin engelliye verdiği tekerlekli sandalyenin kırık olması, check-out sırasında ts'nin ayağını kırdığını öne sürerek Ts ücretini talep etmeleri, kaba davranılması ve engelli bireyin polise şikâyet edilmesi
Otel 6	Fiziksel	Bilinmiyor	X	X	X		X	Otelin fiziksel uygunluğunun olmaması, fiziksel engellinin karga tulumla taşınması
Otel 7	Genel	Bilinmiyor		X	X		X	Yiyecek içecek kuryuğunda beklenilmesi
Otel 8	Görme	Var		X			X	Görme engelliler için sabun şampuan vb maddeleri ayrılacakları bir işaretin olmaması

SONUÇ

Çalışmada ilgili web sitelerinden elde edilen ve analize tabi tutulan 56 adet şikâyeti içermektedir. Şikâyetler incelendiğinde en fazla şikâyet edilen konuların çalışanların engelli turistlere karşı tutum ve davranışları, fiziksel ortamlardan kaynaklanan eksiklikler, engellilerin önceden düşünülerek onlara yönelik alt yapı ve ekipman desteğinin sağlanmaması ve firmalar tarafından engellilere yönelik verilen ek hizmetler için haksız yere ücret talep edilmesi veya kanunen yapılması zorunlu indirimlerin yapılmaması olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada ele alınan üç farklı hizmet kolundan havayollarında en fazla şikâyet edilen konunun çalışanların engelli turistlere karşı tutum ve davranışları olduğu tespit edilmiştir. 03.12.2011 tarihli 28131 sayılı resmi gazetede yayınlanan Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğünün havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmeliğine göre engelli yolcu “hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişi” olarak tanımlanmıştır. Buna rağmen havayolları seyahatlerinde karşılaşılan gecikme, başka havalimanına inmek zorunda kalma gibi problemlerde engelli bireylerin düşünülmediği ve bu durumun mağduriyete sebebiyet verdiği görülmektedir. Böyle durumlarda eğer uçakta engelli bir yolcu var ise havayolu firması engelli yolcuya yardımcı olmalı ve onun seyahatini zorlaştıran uygulamalardan kaçınmalıdır. Yine, aynı mevzuatın 15. maddesinde yolcu haklarına yönelik hükümlerinde görme engelli kişilere göre alternatif uygulamalara gidilebileceği belirtilirken bu uygulamaların detaylı bir şekilde açıklanmaması mevzuattaki bir eksiklik olarak görülmektedir.

Ayrıca mevzuatta, en fazla şikâyet edilen konulardan olan tekerlekli sandalye temin edilmemesi ve revir, lift vb. hizmetlerden ek ücret alınmasıyla ilgili herhangi bir madde yer almamaktadır. Bazı havayolu firmalarının internet sitelerinde, engelli yolcularla ilgili uygulamalarından detaylı bir şekilde bahsedilmiş olup, tekerlekli sandalye talebinin uçuştan belirli bir süre önce (36 veya 48 saat) kendilerine iletilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Yine, bazı havayolu firmalarının internet sitelerinde görme engelli yolcuların eğitimi ve sertifikalı köpekleriyle kabin içinde seyahat etmelerine izin verdikleri, önceden talep edilmesi durumunda engelli yolculara özel hizmetlerin sağlanacağı belirtilmektedir. Bu durumda yolcuların da uçuşlarından belirli bir süre önce havayolu firmasının engelli yolculara sunduğu hizmetlerle ilgili bilgi alıp, firmanın ilgili birimlerine gerekli bilgilendirmelerinin şikâyetleri azaltacağı düşünülmektedir. Karayolu taşımacılığında engelli turistlerin en fazla şikâyet ettikleri konu engelli bilet indiriminin yapılmaması ya da olması gerektiği oranda uygulanmamasıdır. 11.06.2009 tarihli ve 27255 sayılı Resmi gazetede yayınlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin 57. maddesine göre % 40 oranında özürlü olduğunu belgeleyen kişiler için bilet ücreti üzerinden % 30 indirim uygulanması gerekmektedir. Ancak incelenen şikâyetlere baktığımızda bu indirimin bazı firmalar tarafından uygulanmadığı ya da daha yüksek bir ücret üzerinden uygulandığı, bununla yolcuların mağduriyetine yol açtığı görülmektedir. Ayrıca yine aynı mevzuatın 42. maddesinde firmaların verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlü olduğu belirtilmesine rağmen bilet satış personeli ve otobüs servis elemanlarının engelli yolculara yönelik tutum ve davranışları en fazla şikâyet edilen konular arasında yer almaktadır. Hem engelli indirimi hem de engellilere yönelik tutum ve davranışlar konusunda mevzuata uyulmadığı dolayısıyla bu konuda düzenli kontrollere ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır. Otobüs işletmelerinde özellikle de müşteri ile birebir iletişimde olan personelin bu konularda eğitilmesi de oldukça önem arz etmektedir.

Otellerle ilgili şikâyetler incelendiğinde ise özellikle tesislerin fiziksel durumunun engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığı görülmektedir. 21 Haziran 2005 tarihli ve 2005/8948 karar sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğine göre 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesislerinde engelli bireylerin kullanımına uygun fiziksel düzenlemeler yapılması ve ayrıca bu tür tesislerde toplam oda sayısını en az % 1'i oranında engelli odasının inşa edilmesi zorunlu kılınmıştır. Ancak yapılacak düzenlemeler konusunda mevzuatta net ifadeler bulunmaması sonucu işletmeler gerekli düzenlemeleri yapmaktan kaçınmakta veya mevzuattaki boşlukları suistimal edebilmektedirler.

Araştırmada incelenen şikâyetlerden yola çıkarak havayolu, karayolu ve konaklama işletmelerinin çalışanlarına verecekleri eğitimlerle engelli bireylerin ihtiyaçları, duyarlılıkları ve onlara karşı tutum ve davranışlarda nelere dikkat edilmesi gerektiği gibi konuların üzerinde durmaları önerilmektedir.

Mevzuatlarda engelli yolcuların hakları ve işletmelerin onlara sunmakla yükümlü oldukları hizmetlerle ilgili detaylı bir açıklamanın olmaması ve çoğu firmanın ayrı ayrı uygulamalarda

bulunması tutarsızlığa yol açmakta ve engelli şikâyetlerini artırmaktadır. Bu nedenle turistik faaliyetlere katılan engelli bireylerin uygulamada karşılaşılabilecekleri sıkıntılara yönelik çözümler geliştiren ve onların haklarını düzenleyen daha kapsamlı ve detaylı mevzuatlara ihtiyaç vardır.

Mevcut çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle gerek engelli bireylerin turizme katılımlarının zorluğu ve gerek internet kullanımının güçlüğü çalışma için değerlendirilecek e-şikâyet verilerine ulaşmayı güçleştirmekte ve sınırlı sayıda veri toplanmasına yol açmaktadır. Çalışmanın ikinci kısıtı ise çalışmada şikâyetler web sitelerinden toplanıp değerlendirildikten sonra şikâyetin çözümüne veya telafi konularına dair bir bilgiye ulaşılamamıştır. İnternet sitelerinden elde edilen verilerde şikâyetini bırakan müşterilere site tarafından otomatik bir cevap bırakılmaktadır. Bu nedenle şikâyetlerin telafi konusu sınırlı kalmakla beraber yeni bir araştırma sorusunu da ortaya koymaktadır. Söz konusu şikâyetlere yönelik şirketlerin telafi politikaları ve uygulamalarının araştırılması bu konu hakkında daha fazla bilgi edinilmesini ve sorunların çözümüne yönelik daha eylem ve uygulama yapılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8 (16), 137-157
- Au, N., Buhalis, D. & Law, R. (2009). Complaints on the online environment – the case of hong kong hotels. In W. Höpken, U. Gretzel, & R. Law (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2009*. Meppel:SpringerWienNewYork
- Bitner, M., Booms, B. H. & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
- Burnett, J. & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-relate behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40:4-11'den aktaran Kim, S. (2008). The Voice of Tourists with Disabilities: *Insights from Third Party Complaint Websites*. (Master Thesis), Purdue University, West Lafayette, IN.
- Chang, Y. & Chen, C. (2011). Identifying mobility service needs for disabled air passengers. *Tourism Management*, 32, 1214-1217
- Chang, Y. & Chen, C. (2012a). Overseas travel choice for persons with reduced mobility. *Journal of Air Transport Management*, 20, 43-45
- Chang, Y. & Chen, C. (2012b). Meeting the needs of disabled air passengers: factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33, 529-536
- Darcy, S. (2010), Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (6), 816-826.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (ESYH) (2014). Türkiye Engelliler Araştırması Temel Göstergeleri. [URL:<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Engelliler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri>] (Erişim 16 Ağustos 2014)

- Gretzel, U. & Yoo, K. (2008). Use and impact of online travel reviews. In P. O'Connor, W. Höpken & U. Gretzel (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2008*. Innsbruck: SpringerWienNewYork
- Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açuları*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kim, S. E. & 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.
- Litvina, S., Goldsmith, R. E. & Pan, B. (2008) "Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management". *Tourism Management* 29: 458-468.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K. & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24 (4), 465-74.
- Onurair Resmi İnternet Sitesi. (2014). Yararlı Bilgiler. [URL: <http://www.onurair.com/tr/sikca-sorulan-sorular/yararli-bilgiler/Yararli-Bilgiler/176/0/0>] (Erişim 24 Haziran 2014).
- Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: Sosyal bilimlerde yöntembilim sorunsalı üzerine bir çalışma, *Eskişehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1): 323-343.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. & Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism Industry Ready for A Disabled Customer's Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers. *Tourism Management*, 29, 382-389
- Pegasus Havayolları Resmi İnternet sitesi (2014). Genel Kurallar. [URL: <http://www.flypgs.com/bilgilendirme/genel-kurallar.aspx>] (Erişim 24 Haziran 2014)
- Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. (2010). The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study. *Journal of Travel Research*, 49 (2), 216-27.
- Ray, N.M. & 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.
- Resmi Gazete (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. [URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm>] (Erişim 03 Eylül 2014)
- Sparrow, W.A. & Mayne, S.C. (1990). Recreation patterns of adults with intellectual disabilities. *Therapeutic Recreation Journal*, 24 (3), 45-49.
- SunExpress Resmi İnternet Sitesi (2014). Fiziksel Engelli Yolcular. [URL:<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>] (Erişim 24 Haziran 2014)
- Takeda, K. & Card, J. A. (2002). U.S. tour operators and travel agencies: barriers encountered when providing package tours to people who have difficulty walking. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12 (1), 47-61.
- T.C. Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü (2011). Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik.

- [URL:<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.15549&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=havahttp://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/12/20111203-8.htm>] (Erişim 24 Haziran 2014)
- T.C. Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü (2009). Karayolu Taşıma Yönetmeliği. [URL:<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.13108&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=Karayolu%20Ta%C5%9F%C4%B1ma%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi>] (Erişim 24 Haziran 2014)
- Türk Hava Yolları Resmi İnternet Sitesi (2014). Sıkça Sorulan Sorular. [URL: <http://www.turkishairlines.com/tr-tr/seyahat-bilgileri/sikca-sorulan-sorular/rezervasyon/indirimler>] (Erişim 24 Haziran 2014)
- Tyrrell, B., & Wood, R. (2004). E Complaints: Lessons to be learned from the service recovery literature. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 17(2/3), 183–190.
- US Census Bureau (2012). US Disabled Statistics. [URL:<http://www.census.gov/prod/2012pubs/p70-131.pdf>] (Erişim 16 Ağustos 2014)
- Wilhite, B. & Keller, M. J. (1992). The role of therapeutic recreation in community involvement: patterns and perceptions of older adults with developmental disabilities. *Annual in Therapeutic Recreation*, 3, 18-32.
- Yıldırım, Ş. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Seçkin