

ÖZEL GEREKSİNİMLİ BİREYLERİN VE AİLELERİNİN TURİZME ERİŞİLEBİLİRLİKLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

Funda ELDEMİR^{*1}, Mebrule ÖĞRETİCİ²

Özet

Özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin, bakımın sürekliliği, duygusal yük, sosyal izolasyon ve ekonomik güçlükler gibi çok boyutlu zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Süreğen bakım süreci, özel gereksinimli birey ve ailelerinde tükenmişlik, stres, depresyon ve toplumsal yaşama katılımında azalma gibi ciddi psikososyal sonuçlar doğurabilmektedir. Bu çalışma özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin turizm deneyimlerini çok boyutlu bir perspektiften ele almaktadır. Özel gereksinimli bireylerin aileleri ve bakıcılarının turizm deneyimlerinde karşılaştıkları psikososyal dinamikleri inceleyen literatür bulgularına dayanmaktadır. Araştırma, doküman analizi ve karşılaştırmalı literatür taraması yöntemleri kullanılarak tasarlanmıştır. Çalışmada, 2000-2025 yılları arasında yayınlanmış ulusal ve uluslararası çalışmalar incelenmiş Web of Science, PubMed ve Google Akademik, TR Dizin veri tabanlarında arama yapılmıştır. Arama sürecinde kullanılan anahtar kelimeler "erişilebilir turizm", "özel gereksinimli bireyler", "aile deneyimleri", "psikososyal ihtiyaçlar", "manevi ihtiyaçlar" olmuştur. Elde edilen çalışmalar, tematik analiz yöntemiyle değerlendirilmiş; içerikler alt temalara ayrılarak analiz edilmiştir. Bu sistematik derleme, özel gereksinimli bireyler ve yakınları için turizm deneyimini şekillendiren çok boyutlu engelleyici ve destekleyici unsurları incelemektedir. Bulgular, erişilebilir turizmin fiziksel düzenlemelerin ötesinde; psikososyal, sosyal, ekonomik, dijital ve hizmet odaklı boyutlarla bütüncül olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir. Altyapı ve erişilebilirlik iyileştirmeleri, bireylerin duygusal yük, kaygı, belirsizlik ve kontrol kaybı gibi psikolojik zorluklarını hafifletmektedir. Sosyal dışlanma, toplumsal tutumlar, bakışlara maruz kalma, damgalanma ve ritüel bozulma kaygısı ise bireylerin aidiyet ve saygınlık hislerini tehdit etmektedir. Ekonomik engeller ve sürekli bakım sorumluluğu, ailelerde fiziksel ve zihinsel tükenmişliği artırırken; sosyal turizm programları dinlenme, iyilik hâli, sosyal katılım ve aile dayanıklılığını desteklemektedir. Bilgi ve dijital erişilebilirlik eksiklikleri, belirsizlikle baş etmeyi zorlaştırmakta; güvenli, anlaşılır ve öngörülebilir destinasyonlar ise kontrol hissini artırarak kaygıyı azaltmaktadır. Personel tutumları ve hizmet kalitesi, turizm deneyiminin psikolojik boyutunu doğrudan etkilemekte; eğitimli personel kapsayıcı iletişim, duygusal güvenlik ve aile merkezli hizmet sağlayarak psikososyal iyilik hâlini güçlendirmektedir. Sonuç olarak erişilebilir turizm, çok katmanlı engelleri azaltmayı hedefleyen bütüncül ve kapsayıcı politikalara ihtiyaç duymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Erişilebilir Turizm, Özel Gereksinimli Bireyler, Özel Gereksinimli Birey Aileleri, Psikososyal İhtiyaçlar, Manevi İhtiyaçlar

Geliş Tarihi:
01.12.2025

Revizyon Tarihi:
03.01.2026

Kabul Tarihi:
13.01.2026

Yayın Tarihi:
30.06.2026

DOI Numarası:
DOI:
10.71340/sinopetad.1833342

***Sorumlu yazar:**
Funda Eldemir

^{*1} Sorumlu yazar, Dr., Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Yaşlı Bakım Programı Bölümü, funda.eldemir@sbu.edu.tr., ORCID 0000-0001-9579-2036

² Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Yaşlı Bakım Programı Bölümü, mebrule.ogretici@sbu.edu.tr., ORCID 0000-0001-0000-0007.



An examination of the tourism accessibility of individuals with disabilities and their families

Abstract

Individuals with disabilities and their families face multidimensional challenges, including continuity of care, emotional burden, social isolation, and economic difficulties. The ongoing care process can lead to burnout, stress, depression, and reduced participation in social life for both individuals with disabilities and their caregivers. This study examines the tourism experiences of people with disabilities and their families from a multidimensional perspective. It is based on findings from the literature exploring the psychosocial dynamics encountered by families and caregivers during tourism activities. The research was designed using document analysis and comparative literature review methods. National and international studies published between 2000 and 2025 were reviewed through searches conducted in Web of Science, PubMed, Google Scholar, and TR Dizin. The keywords used included “accessible tourism,” “Individuals with disabilities,” “family experiences,” “psychosocial needs,” and “spiritual needs.” The selected studies were evaluated with thematic analysis, and their content was categorized into subthemes.

This systematic review examines the multifaceted barriers and facilitators that shape tourism experiences for individuals with special needs and their caregivers. The findings indicate that accessible tourism must be addressed holistically—not only through physical arrangements but also through psychosocial, social, economic, digital, and service-related dimensions. Improvements in infrastructure and accessibility can alleviate psychological challenges such as emotional burden, anxiety, uncertainty, and loss of control. In contrast, social exclusion, societal attitudes, stigmatization, and concerns about disrupted routines threaten individuals’ sense of belonging and dignity. Economic barriers and continuous caregiving responsibilities increase physical and mental fatigue, while social tourism programs enhance rest, well-being, social participation, and family resilience. Lack of information and digital accessibility complicates coping with uncertainty, whereas safe, clear, and predictable destinations strengthen the sense of control and reduce anxiety. Staff attitudes and service quality directly influence the psychological dimension of tourism; trained personnel who provide inclusive communication and family-centered services support psychosocial well-being. Overall, accessible tourism requires holistic and inclusive policies that aim to reduce multilayered barriers.

Keywords: Accessible Tourism, Individuals with Disabilities, Families of Individuals with Disabilities, Psychosocial Needs, Spiritual Needs

Received Date:
01.12.2025

Revision Date:
03.01.2026

Accepted Date:
13.01.2026

Published Date:
30.06.2026

DOI Number:
10.71340/sinopetad.
1833342

***Corresponding
Author:** Funda
Eldemir

1. Giriş

Erişilebilir turizm, tüm bireylerin fiziksel, duyuşsal, bilişsel ve sosyal engellerden bağımsız olarak turizm faaliyetlerine katılabilmesini amaçlayan kapsayıcı bir yaklaşımdır. Kapsayıcı eğlence ve boş zaman turizmi faaliyetlerinin planlandığı, tasarlandığı ve geliştirildiğı erişilebilir turizm modeli (Baker, 1989) yeni turizm yaklaşımlarının temel taşlarından biridir. Dünya nüfusunun yaklaşık %15’inin en az bir engel türüne sahip olduğı Dünya Sağlık Örgütü verileriyle ortaya konmaktadır (WHO, 2013). Veriler Avrupa Birliğı’nde her altı kişiden birinin engelli olarak tanımlandığını, başka bir deyişle yaklaşık 80 milyon kişinin engellilik çatısı altına girdiğini ifade etmektedir. Tüm bu verilerden yola çıkarak Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı (ENAT) için “erişilebilir turizm” güncel ve sosyal bir önceliktir. 2012-2013 yılları arasında özel erişim gereksinimleri olan yaklaşık 783 milyon kişi AB içinde seyahat etmiştir (Egeberg, 2010). Özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için seyahat motivasyonlarının başında, doğıal bir ortamda bulunmak ve açık havada gerçekleştirilen birçok etkinliğe katılmak gelmektedir. Kısıtlı bireylerin sosyal

motivasyonlarını artırmanın yanı sıra turizmle ilgili altyapılar, iklim koşulları gibi değişkenlerde erişilebilir turizm pazarında rekabet gücünü artırıcı etkiye sahiptir (Domínguez vd., 2015). Turizmin, bireylerin yaşam kalitesini artırma, bireyler arası sosyal bütünleşmeye katkı sağlama gibi rolü vardır ve bu yönüyle temel bir insan hakkıdır; ancak engelli/kısıtlı birey ve aileleri, kontrol altına alınmayan yapısal engellerden doğan olumsuzluklar sebebiyle bu haktan çoęu zaman yararlanamamaktadır (Bulgan, 2017). Özel gereksinimli bireylerin aileleri, bakım sorumluluğunun sürekliliği, duygusal yük, sosyal izolasyon ve ekonomik güçlükler gibi çok boyutlu zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Süreğen bakım süreci, ebeveynlerde tükenmişlik, stres, depresyon ve toplumsal yaşama katılımında azalma gibi ciddi psikososyal sonuçlar doğurabilmektedir (Derguy vd., 2015; Hayes vd., 2013). Bu nedenle ailelerin sosyal destek sistemlerine erişimi, dinlenme fırsatları ve psikososyal iyilik hâlinin korunması hem bireysel iyilik hâlleri hem de bakımın sürdürülebilirliği açısından kritik öneme sahiptir.

Hizmet personelinin donanımı, yeterliliği, tutumları ve bilgi düzeyi engelli bireylerin turizm deneyimlerini belirlemede en etkili faktörlerin başında gelmektedir (Göktaş vd., 2015). Bu durum, engelli/kısıtlı birey ve ailelerinin yoğun stres, belirsizlik ve dışlanmışlık hissi altında tatil planlaması yapmasına neden olmaktadır (Nalçacı vd., 2018). Engelli çocuğa sahip ailelerin, duysal yükü düşük, kalabalıktan uzak, güvenli ve kişiselleştirilmiş destinasyon seçimlerinin temelinde de bu durum yatmaktadır (Atalay vd., 2021). Son yıllarda **turizm**, yalnızca bir rekreasyon faaliyeti olmaktan çıkarak psikososyal iyilik hâlini destekleyen önemli bir sosyal politika aracı olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Özellikle “**engelsiz turizm**” ve “**destekleyici/terapötik turizm**” yaklaşımları, özel gereksinimli bireyler ve ailelerinin katılımını kolaylaştırarak sosyal bütünleşmeye katkı sağlayan temel mekanizmalardan biri hâline gelmiştir (Buhalis vd., 2011, Darcy vd., 2009). Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ise erişilebilir turizmin yalnızca bir insan hakkı değil, aynı zamanda kapsayıcı kalkınma için stratejik bir gereklilik olduğunu vurgulamaktadır (UNWTO, 2020). Ailelerin turizm yoluyla desteklenmesi, literatürde “**aile destek programları**”, “**rekreasyonel rehabilitasyon**”, “**geçici bakım (respite care)**” ve “**iyilik hâli turizmi**” gibi kavramlarla ilişkilendirilmektedir. Chan vd. (2001) kısa süreli tatil ve rekreasyon programlarının bakım veren ebeveynlerin stres düzeyini azalttığını ve psikolojik iyilik hâlini desteklediğini belirtirken, Harper ve arkadaşları (2013) bu tür programların aile içi ilişkileri güçlendirdiğini ve sosyal destek algısını artırdığını vurgulamaktadır. Bu çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde, erişilebilir turizm politikalarının yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı kalmaması; ailelerin psikososyal, sosyal ve bakım odaklı gereksinimlerini kapsayan bütüncül bir yaklaşım çerçevesinde ele alınması gerektiği anlaşılmaktadır. Öztürk ve arkadaşları (2008) ve Koca ve arkadaşları (2021) Türkiye’de engelli bireylere yönelik turizm uygulamalarını inceleyen çalışmalarında, hizmetlerin büyük ölçüde fiziksel erişilebilirliğe odaklandığını, ancak özel gereksinimli bireylerin ailelerinin bakım yükü ve psikososyal gereksinimlerinin turizm planlamasında yeterince merkeze alınmadığını ortaya koymaktadır.

Bu doğrultuda, bu çalışmanın amacı **özel gereksinimli bireylerin ailelerinin turizme erişilebilirliğini bütüncül yaklaşımla değerlendirmek**dir.

2. Yöntem

Araştırma, doküman analizi ve karşılaştırmalı literatür taraması yöntemleri (Yıldırım vd., 1999) kullanılarak tasarlanmıştır. Çalışmada, 2000-2025 yılları arasında yayınlanmış ulusal ve uluslararası çalışmalar incelenmiş, Web of Science, PubMed ve Google Akademik, TR Dizin veri tabanlarında arama yapılmıştır. Arama sürecinde kullanılan anahtar kelimeler "erişilebilir turizm", "özel gereksinimli bireyler", "aile deneyimleri", "psikososyal ihtiyaçlar", "manevi ihtiyaçlar" olmuştur. Elde edilen çalışmalar, tematik analiz yöntemiyle değerlendirilmiş; içerikler kodlanarak alt temalara ayrılmıştır.

3. Bulgular

Doküman analizi ve karşılaştırmalı literatür taraması sonucunda elde edilen çalışmalar, özel gereksinimli bireylerin ailelerinin ve bakıcılarının turizm deneyimlerini farklı yönlerden ele almaktadır. Tematik analiz süreci sonucunda bulgular psikososyal gereksinimler ana teması altında toplanmıştır. Bu ana tema kapsamında, özel gereksinimli bireylerin ailelerinin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler alt temalar etrafında şekillenmiştir. Bu alt temalar; (1) Altyapı ve Erişilebilirlik (2) Sosyal Dışlanma ve Toplumsal Kabul (3) Ekonomik Engel ve Sosyal Turizm (4) Bilgi ve Dijital Erişilebilirlik Sorunları (5) Personel Tutumları ve Hizmet Kalitesi (6) Mesleki Eğitim ve Farkındalık: Kapsayıcı Hizmet ve Psikososyal Güvenlik. 7) Kültürel Turizmde Erişilebilirlik 8) Manevi ve Spiritüel Güçlenme Beklentiler ve Turizm Tatmini olarak belirlenmiştir.

Tablo 1: Ana Tema ve Alt Temalar

Ana Tema	Alt Tema	Açıklama
Psikososyal Gereksinimler	Altyapı ve Erişilebilirlik	- Duygusal Yük ve Stres Yönetimi - Hareket Kısıtlılığı - Kaygı, - Belirsizlik ve Kontrol Kaybı
	Sosyal Dışlanma ve Toplumsal Kabul	- Sosyal Destek İhtiyacı - Toplumsal Tutumlar, - Bakışlara Maruz Kalma, - Yargılanma Korkusu, - Damgalanma, - Ritüel bozulma kaygısı - toplumsal kabul, aidiyet ve saygınlık hissini tehdit
	Ekonomik Engel ve Sosyal Turizm:	- Sürekli bakım sorumluluğunun fiziksel ve zihinsel tükenmişlik üzerindeki etkileri. - Dinlenme ve nefes alma ihtiyacı. - İyilik Hâli, Sosyal Katılım ve Aile Dayanıklılığı
	Bilgi ve Dijital Erişilebilirlik Sorunları	- Belirsizlikle baş etme ve güvenli planlama ihtiyacı - Destinasyonda güvenli, anlaşılır, öngörülebilir ortamların psikolojik rahatlık sağlaması. - Kontrol hissi ve kaygı azaltımı.

Personel Tutumları ve Hizmet Kalitesi:	• Kaygı, • Öfke, • Güvensizlik, • Rahatsızlık, • Yetersiz hissetme, • Damgalanma
Mesleki Eğitim ve Farkındalık: Kapsayıcı Hizmet ve Psikososyal Güvenlik	• Yanlış Yönlendirilme Korkusu, • Kontrol Kaybı Hissi, • Psikolojik Yük,Gereksiz Stres Eğitimli personel daha kapsayıcı iletişim kurar,duygusal güvenlik sunar,kriz durumlarında rehberlik eder,aile merkezli yaklaşım geliştirir,ailelerin psikososyal iyilik halini artırır (Devile ve ark., 2018; Gurung vd., 1996).
Kültürel Turizmde Erişilebilirlik	• Aidiyet Hissi,Toplumsal Katılım, • Duygusal Rahatlama, • Özgüven, Kabul Edilme Hissi • Öğrenme, • Aidiyet, Sosyo-Duygusal Gelişim, • Duygusal Bağ Kurma Ve Kültürel Katılım
Manevi Güçlenme Beklentiler ve Turizm Tatmini	• Zorluklarla Baş Etmede İnanç • İçsel Dayanıklılık, • Umut ve Anlam Arayışı. • İyileşme ve Aşknlık Deneyimi.

Tabloda, özel gereksinimli bireylerin ailelerinin turizm deneyimlerinin yalnızca fiziksel koşullarla sınırlı olmadığını; sosyal, ekonomik, duygusal ve manevi boyutların iç içe geçtiği çok katmanlı bir yapı sergilediğini ortaya koymaktadır. Altyapı ve erişilebilirlik sorunları, belirsizlik ve kontrol kaybı duygusunu tetikleyerek kaygı ve stres düzeyini artırırken; sosyal dışlanma, damgalanma ve toplumsal tutumlar ailelerin aidiyet ve kabul edilme hislerini zedeleyebilmektedir. Ekonomik engeller ve bilgiye erişimde yaşanan güçlükler, güvenli planlama ve dinlenme ihtiyacını daha da görünür kılmakta; bu durum ailelerin psikososyal iyilik hâli üzerinde doğrudan etkiler yaratmaktadır. Buna ek olarak, personel tutumları ve mesleki eğitim düzeyi, ailelerin turizm sürecinde kendilerini güvende, anlaşılmış ve desteklenmiş hissetmelerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Kültürel turizm ile manevi ihtiyaçları karşılayan deneyimler ise aidiyet, anlam arayışı ve içsel dayanıklılığı güçlendirerek turizm tatminini artıran önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda tablo, erişilebilir turizmde psikososyal faktörlerin ele alınması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

3.1. Psikososyal Gereksinimleri Etkileyen Faktörler

3.1.1. Altyapı ve Erişilebilirlik

Erişilebilir turizmin temel bileşenlerinden biri, fiziksel altyapının uygunluğudur; ulaşım, çevresel düzenlemeler ve konaklama olanakları bu çerçevede kritik bileşenlerdir (Darcy ve ark., 2009). Altyapı eksiklikleri, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı bireyler için turizm deneyimini sınırlamaktadır (Poria vd., 2010). Türkiye’de yapılan araştırmalar da benzer şekilde, özel gereksinimli bireylerin ve

ailelerinin karşılaştığı en temel zorluklardan birinin fiziksel erişilebilirlik eksikliği olduğunu göstermektedir (Akıncı vd., 2017). Erişilebilirlik genellikle bireysel engellilik türlerine göre ele alınırken, aile sisteminin ihtiyaçları planlamaya yansıtılmamaktadır (Kaçmaz, 2013). Özellikle kültürel turizmde müzelerin ve kültürel mekânların erişilebilirlik düzeyleri engelli çocuğu olan ailelerin ihtiyaçlarını yeterince karşılamamaktadır (İtalya Müze Araştırması, 2023). Türkiye rneklemli araştırmalar genel olarak ulaşım engelleri, yetersiz konaklama olanakları ve destinasyonlar içindeki hareketliliği sınırlayan fiziksel engellerin engelli bireylerin turizme katılımını önemli ölçüde olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Nalçacı vd., 2020; Toker vd., 2013) Seyahat, zel gereksinimli bireyler için bağımsız hareket etme ve özgürlük anlamına gelmektedir; bu nedenle fiziksel erişilebilirlik temel bir gereksinimdir (Rubio vd., 2024). Bu kapsamda erişilebilir altyapı da özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin seyahat süresince stres düzeyini azaltmaktadır (Koşar ve ark., 2025).

3.1.2. Sosyal Dışlanma ve Toplumsal Kabul

Özel gereksinimli bireylerin turizme katılımını yalnızca fiziksel erişilebilirlik değil, aynı zamanda toplumsal tutumlar da etkilemektedir. Toplumun engelliliğe bakış açısı turizm deneyiminin niteliğini belirlemektedir. Yau, McKercher ve Packer (2004), toplumsal önyargıların, özel gereksinimli bireyler arasında sosyal dışlanma duygularını artırarak turizme katılımı sınırladığını savunmaktadır. Shakespeare (2013), engellilik deneyiminin büyük ölçüde sosyal evre tarafından şekillendirildiğini vurgulamaktadır. Kang, Lee ve Kim (2019), turistik bölgelerdeki olumsuz toplumsal tutumların mekânsal erişilebilirlikten daha güçlü bir engelleyici faktör olabileceğini belirtmektedir. Ebeveynler açısından güven, huzur ve toplumsal kabul en önemli psikososyal ihtiyaçlardır.

Türkiye'de yapılan nitel araştırmalar, engelli çocuklu ailelerin tatilleri sırasında bakışlara maruz kalma, sosyal yargılanması, ritüel bozulma korkusu ve toplumun bilgi eksikliği nedeniyle yoğun stres yaşadıklarını göstermektedir. Engelli bireyler ve aileler için turizm ortamlarında sosyal kabul görme ihtiyaı, psikososyal iyilik halinin temel belirleyicileri arasındadır (Oduncuoğlu, 2019; Atalay vd., 2021).

Düşük toplumsal farkındalık ve dışlayıcı tutumlar nedeniyle aileler de turizm deneyimlerini sınırlamakta, hatta tamamen ertelemektedir. Bu bağlamda engelli bireylerin turizme katılımında fiziksel erişilebilirlik kadar sosyal dışlanma, sosyal kabul, psikososyal yk ve damgalanma süreçleri de güçlü belirleyici faktörlerdir (Nalçacı vd., 2020).

3.1.3. Ekonomik Engel ve Sosyal Turizm

Sosyal turizm, sosyal dezavantajlı ve özel gereksinimli bireylerin katılımına destek olan bir turizm türüdür (Kouşilov vd., 2014). Sosyal turizm özellikle ekonomik şartları zayıf olan bireylerin turizme katılımına imkn sağlayarak zihinsel ve bedensel yıpranmalarının azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Sosyal turizm özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin faydasını merkeze almaktadır. Sosyal turizm, sosyal dışlanmanın yanında turizmdeki maddi engelleri azaltması nedeniyle giderek önemini artırmaktadır (Eusbio vd., 2016). Tatiller kişilerin aileleri ve arkadaşları ile geçirilen nitelikli zamanlardır. Gerçekleştirilen faaliyetlerin öznel iyi oluşu, benliğin mutluluk verici yönünü

desteklemektedir (McCabe vd., 2013). McCabe, Joldersma ve Li'nin (2010) yaptıkları çalışmada, Birleşik Krallık'ta yaşayan geliri düşük ailelerin tatile katılımı ile psikolojik iyi oluş ve yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir. Morgan, Pritchard, Sedgley ve Hanna (2015) düşük gelirli yaşlıların tatil yapma imkanları ve psikolojik iyi oluşları arasındaki bağlantıyı yaptıkları araştırmada ortaya koymuşlardır. Sosyal turizm imkanlarının yaşlıların öznel iyi oluşuna, özsaygı ve özgüvenlerine ve sosyalleşme düzeylerine olumlu katkı sağladığı vurgulanmaktadır. Sosyal turizm engelli bireyler ve ailelerinin “mutluluk”, “iyileşme”, “iletişim kurma”, “topluma uyum sağlama” ve “harekete geçme” konularında etkili olmaktadır (Sarıpek ve ark., 2019).

3.1.4. Bilgi ve Dijital Erişilebilirlik Sorunları

Bir turizm deneyiminin planlanması, engelli bireyler ve aileleri için bilgiye erişim olanağına büyük ölçüde bağlıdır. Doğru, güncel ve erişilebilir bilgilere erişimin olmaması, belirsizlik, güvensizlik ve seyahat motivasyonunda düşüşe neden olur (Göktaş vd., 2015). Engelli çocuklu aileler için tesislerin fiziksel özellikleri, oda düzenleri, ulaşım seçenekleri, sosyal alanlar ve acil durum prosedürleri hakkında yetersiz bilgi, seyahat kararlarını olumsuz etkiler (Nalçacı vd., 2020).

Dijital erişilebilirlik, modern turizmin önemli bir bileşeni haline gelmiştir. Ancak birçok destinasyonun web siteleri, mobil uygulamaları ve tanıtım materyalleri erişilebilirlik standartlarının altında kalmaktadır (Dijital Kapsayıcılık, 2024). Dijital ortamların, özellikle görme, işitme veya bilişsel engelli bireyler için erişilemez olması, planlama aşamasının en başından itibaren turizm hizmetlerine erişimi kısıtlamaktadır.

Turizm 4.0 teknolojileri, erişilebilir turizmde büyük bir potansiyel sunmasına rağmen, uygulamada sınırlı kalmaktadır. Artırılmış gerçeklik (AR), sanal gerçeklik (VR), yapay zeka destekli navigasyon sistemleri ve akıllı turizm uygulamaları, kapsayıcı tasarım ilkelerine (Turizm 4.0, 2024) uygun olarak geliştirilmedikleri sürece dijital uçurumu derinleştirmektedir. Ancak bu teknolojiler, özellikle fiziksel engelli bireyler için, destinasyon ön izlemeleri, rota planlama ve risk değerlendirmesi gibi süreçlerde kritik destek sağlayabilir.

Ek olarak, uluslararası çalışmalar, yardımcı teknolojilerin (akıllı tekerlekli sandalyeler, sesli rehberler, dokunsal haritalar vb.) turizm deneyimini olumlu yönde geliştirdiğini göstermiştir (Boş Zaman Kısıtlamaları alışması, 2024). Buna rağmen, Türkiye'de bu teknolojilerin kültürel alanlarda, müzelerde ve kamusal alanlarda kullanımı oldukça sınırlıdır (İtalya Müze alışması, 2023). Genel olarak, bilgi ve dijital erişilebilirlik eksiklikleri, fiziksel erişilebilirlik sorunları kadar önemli olup, engelli bireylerin ve ailelerinin seyahat planlarken karşılaştıkları en önemli yapısal engellerden biri haline gelmektedir.

3.1.5. Personel Tutumları ve Hizmet Kalitesi

Turizm personelinin engellilik farkındalığı, bilgisi ve iletişim becerileri, engelli bireylerin turizm deneyimini doğrudan etkileyen kritik faktörler arasındadır. Literatür, personel tutumlarının hizmet kalitesi algısını belirleyen en önemli faktörlerden biri olduğunu göstermektedir (Gül, 2020). Özellikle tur rehberlerinin özel gereksinimli turistlerle iletişim ve rehberlik konusunda bilgi eksikliği,

bağımsızlık duygularını ve algıladıkları güvenlik hissini zayıflatmaktadır (Tur Rehberi Çalışması, 2021).

Uluslararası çalışmalar, personelin özel gereksinimli bireylere yaklaşımının hizmet kalitesinin temel belirleyicilerinden biri olduğunu güçlü bir şekilde desteklemektedir. Örneğin Beadle ve arkadaşları (2015), zihinsel yetersizliği olan bireylere hizmet veren kurumlarda yaptıkları gözlemsel çalışmada, personelin saygılı iletişim kurduğu ve bireysel ihtiyaçları dikkate aldığı durumlarda hizmetten memnuniyetin ve katılımın belirgin biçimde arttığını ortaya koymuştur. Dünya Sağlık Örgütü'nün (2011) *World Report on Disability* raporu ise, personelin bilgi eksikliği ve olumsuz tutumlarının hizmete erişimi zorlaştırdığını ve bireylerin kendilerini dışlanmış hissetmelerine yol açtığını vurgulamaktadır. Packer, McKercher ve Yau. (2007), etkili iletişim ve destek sağlayan personelin özel gereksinimli turistlerin bağımsızlık duygusunu güçlendirdiğini belirtmiştir. McKercher ve Chan (2005), uygunsuz veya aşırı yardımın olumsuz etkilere sahip olabileceğini, özel gereksinimli bireylerde kontrol kaybı ve rahatsızlık duygularına neden olabileceğini vurgulamıştır.

Türkiye bağlamında yapılan çalışmalar, yetersiz personel eğitiminin turizm hizmetlerinin kapsayıcılığını sınırladığını göstermektedir. Bulgan (2017), turizm çalışanlarının engellilik konusundaki bilgisinin düşük olduğunu ve iletişim hatalarının hizmet kalitesini düşürdüğünü belirtmektedir. Aksu, Bulgan ve Devile (2019), engellilik farkındalığı eğitim programlarının çalışan tutumlarını önemli ölçüde dönüştürdüğünü ve hizmet kalitesine olumlu katkıda bulunduğunu göstermiştir. Benzer şekilde, Devile ve Kastenholz (2018), mesleki eğitim eksikliğinin turizm alanında önemli bir engel olduğunu vurgulamaktadır. Eğitim programlarının personelin kapsayıcı davranışlar geliştirmesinde kritik bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Personel tutumu, empati, iletişim ve sosyal kabul, turizm deneyimini belirleyen ana etkenlerdir. Tur rehberlerinin engelli turistlerle çalışma konusunda yetersiz bilgiye sahip olması özel gereksinimli bireyleri negatif etkilemektedir. Fiziksel erişilemezlik, bilgi eksikliğinin yanısıra tutumsal engellerle karşılaşan tekerlekli sandalye kullanan çocukların ailelerinin, kaygıları artmaktadır ve bu durum öfke biriktirmelerine sebep olmaktadır (Landby, 2019). Kısaca turizm alanında kapsayıcı ve kaliteli hizmet sunumunun personelin engellilik konusunda sistematik biçimde eğitilmesi, empati ve iletişim becerilerinin güçlendirilmesi ve tutumsal engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik bütüncül politikaların hayata geçirilmesiyle mümkün olabileceği söylenebilir.

3.1.6. Mesleki Eğitim ve Farkındalık

Turizm sektöründe hizmet kalitesinin sürdürülebilir biçimde geliştirilmesi, çalışanların empati yeteneği, engellilik farkındalığı, iletişim becerileri ve kapsayıcı hizmet anlayışıyla doğrudan ilişkilidir. Literatürde, fiziksel erişilebilirlik düzenlemeleri sağlanmış olsa dahi, çalışanların engellilik konusundaki bilgi ve beceri eksikliğinin turizm deneyimini olumsuz etkileyen temel faktörlerden biri olduğu vurgulanmaktadır. Darcy ve Dickson (2009), erişilebilir turizmin yalnızca fiziksel çevreyle sınırlı olmadığını; çalışan tutumları ve hizmet sunum sürecindeki etkileşimin belirleyici rol oynadığını

belirtmektedir. Benzer şekilde Buhalis ve Darcy (2011), engelli turistlerin yaşadığı sorunların önemli bir bölümünün iletişim yetersizliklerinden kaynaklandığını ifade etmektedir. Poria, Reichel ve Brandt (2011) ise çalışanların farkındalık ve empati düzeyinin algılanan hizmet kalitesi ve destinasyon imajı üzerinde doğrudan etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Türkiye’de gerçekleştirilen araştırmalar, turizm sektöründe özel gereksinimli bireylere hizmet sunan personele yönelik sistematik ve sürekli eğitim programlarının yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Göktaş, Yıldız ve Aydın (2015) tarafından turizm işletmeleri ve eğitim kurumları üzerine yapılan çalışmada, engellilik odaklı ders ve uygulamaların sınırlı olduğu; bu durumun çalışanlarda hizmet sunumu sürecine ilişkin belirsizlik, kaygı ve yanlış uygulamalara yol açtığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, Kurnaz ve Serçek (2018), turizm çalışanlarının engelli bireylerle iletişim kurma konusunda kendilerini yetersiz hissettiklerini ve bu durumun hizmet kalitesini düşürdüğünü vurgulamıştır. Gül (2020) ise farklı engellilik türlerine ilişkin ihtiyaçların yeterince bilinmemesinin, özel gereksinimli turistlerin bağımsızlık ve güvenlik algılarını olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur. Bu bulgular, Türkiye’de kapsayıcı turizm anlayışının geliştirilmesi için çalışan eğitimlerinin güçlendirilmesinin zorunlu olduğunu göstermektedir.

Uluslararası literatür bu bulguları desteklemektedir. Aksu ve meslektaşları (2019),), turizm işletmelerinde uygulanan engellilik farkındalığı eğitim programlarının, çalışanların empati düzeyini, iletişim becerilerini ve hizmet sunumuna ilişkin öz yeterlilik algılarını anlamlı ölçüde artırdığını ortaya koymuştur. Devile ve Kastenholz (2018), Avrupa’daki erişilebilir turizm uygulamalarını inceleyen çalışmalarında, mesleki eğitim eksikliğinin kapsayıcı hizmet sunumunun önündeki en önemli yapısal engellerden biri olduğunu ve bu durumun sürdürülebilir turizm hedeflerini zayıflattığını vurgulamaktadır. Gurung, Simmons ve Devlin (1996), hizmet sektöründe çalışanların engelli bireylere yönelik tutumlarını inceleyen çalışmalarında, tek seferlik bilgilendirmelerin tutum değişikliği yaratmada yetersiz kaldığını; rol oynama, vaka analizi ve doğrudan etkileşime dayalı uygulamaları içeren sürekli eğitim programlarının kapsayıcı davranışların gelişiminde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Özdemir (2019), turizm profesyonellerinin özellikle bilgi eksikliği nedeniyle özel gereksinimli çocuklu ailelerle iletişim kurmakta zorlandığını ve bunun yanlış yönlendirme ve strese yol açtığını belirtmektedir. Aşçı ve Kervankıran (2021), kültürel mekân çalışanlarının erişilebilirlik konusundaki bilgi eksikliğinin müze deneyimini sınırladığını vurgulamaktadır. Bu bulgular, eğitimin yalnızca teorik değil, aynı zamanda pratik ve sürekli güncellenmesi gerektiğini göstermektedir.

Sonuç olarak, eğitim ve farkındalık kampanyaları kapsayıcı turizmin en kritik bileşenleri arasındadır. Etkili bir eğitim politikası, engellilik türlerini, iletişim yöntemlerini, kriz yönetimini, duyuusal hassasiyetleri, erişilebilirlik standartlarını ve aile merkezli yaklaşımları kapsamalıdır. Turizm personeli arasında kapsayıcı tutumlar geliştirmek, yalnızca engelli bireylerin değil, aynı zamanda ailelerinin de sosyal katılımı ve turizm deneyiminin kalitesi açısından belirleyici bir faktördür.

3.1.7. Kültürel Turizmde Erişilebilirlik

Kültür turizmi; müzeler, tarihi alanlar, tarihi yapılar, sanat etkinlikleri ve festivaller gibi çok çeşitli faaliyetleri kapsamakta ve engelli bireyler ile aileleri için önemli eēitsel ve sosyo-duygusal fırsatlar sunmaktadır. Bununla birlikte literatür, birçok kültürel meknın fiziksel, bilişsel ve duyusal erişilebilirlik açısından ciddi yetersizlikler barındırdığını ortaya koymaktadır. rneēin, İtalya’da müzeler üzerine yapılan kapsamlı bir çalışma, sergileme tasarımlarının büyük ölçüde görsel odaklı olduēunu, yönlendirme sistemlerinin yetersiz kaldığını ve duyusal hassasiyetleri olan çocuklar için uygun düzenlemelerin sınırlı olduēunu göstermiştir (İtalya Müze alışması, 2023). Benzer şekilde, Poria, Reichel ve Brandt (2010), kültürel miras alanlarında eriřilebilirliēin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı tutulmasının, engelli bireylerin meknla anlamlı bir baē kurmasını engellediēini belirtmektedir.

McKercher, Packer, Yau ve Lam (2003), engelli çocuklara sahip ailelerin kültürel turizm etkinliklerine katılım kararlarında güvenlik, anlaşılabilirlik ve personel desteēinin belirleyici olduēunu; bu unsurların eksikliēinin ailelerin meknlardan kaçınmasına yol atıldığını ortaya koymuştur. Richards, Pritchard ve Morgan (2010) ise erişilebilir olmayan kültürel alanların, engelli bireylerin ve ailelerinin sosyal katılımını sınırlayarak kültür turizminin kapsayıcı potansiyelini zayıflattığını vurgulamaktadır. Bu baēlamda, kültürel mekânlardaki erişilebilirlik eksiklikleri yalnızca fiziksel katılımı deēil, aynı zamanda özel gereksinimli çocuklara sahip ailelerin güven duygusunu ve turizm deneyiminin genel kalitesini de olumsuz etkilemektedir.

Türkiye’de yapılan araştırmalar, kültürel mekanlarda eriřilebilirliēin henüz yeterince kurumsallaşmadığını göstermektedir. Korkmaz, Uslu ve elik (2020), Türkiye’deki müze ve ren yerlerinde erişilebilirlik uygulamalarını inceleyen çalışmalarında, rampaların standartlara uygun olmadıldığını, yönlendirme ve bilgilendirme levhalarının yetersiz kaldıldığını ve dokunsal-işitsel materyallerin büyük ölçüde eksik olduēunu tespit etmiştir. Aynı çalışmada, eriřilebilirliēin oēunlukla fiziksel düzenlemelerle sınırlı kaldıldığđ, ancak destek personeli ve kapsayıcı hizmet sunumunun yeterince geliřtirilmediēi vurgulanmaktadır. Benzer şekilde zdemir (2019), engelli çocuklara sahip ailelerin kültürel etkinliklere katılım deneyimlerini ele aldıēı nitel araştırmasında, aşırı kalabalık ortamlar, karmaşık mekânsal düzenlemeler, yüksek ses ve ışık gibi duyusal uyaranlar ile çocuklara uygun dinlenme ve rekreasyon alanlarının eksikliēinin ailelerin katılımını ciddi biçimde zorlaştırdıldığını ortaya koymuştur. Araştırma bulguları, bu koşulların ailelerin güvenlik algısını azaltıldıldığını ve kültürel meknlardan kaçınma davranışına yol atıldıldığını göstermektedir. Bu alışmalar, Türkiye’de kültürel mekânlarda eriřilebilirliēin yalnızca fiziksel düzenlemelerle deēil, mekânsal planlama, duyusal düzenleme ve insan kaynaēı boyutlarıyla ele alınması gerektiēini ortaya koymaktadır.

Uluslararası alışmalar da benzer bulgular sunmaktadır. Poria ve arkadaşları (2010), “*Accessibility, heritage and the cultural tourist experience*” başlıklı çalışmalarında, kültürel mekânlarda eriřilebilirliēin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı olmadıldıldığını; bilgi sunumu, yönlendirme sistemleri ve ziyaretçi rehberliēi hizmetlerinin de önemli erişilebilirlik sorunları

barındırdığını ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, bu eksikliklerin özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı, görme ve işitme engelli bireylerin kültürel deneyimden eşit ve anlamlı biçimde yararlanmasını engelleyerek deneyim kalitesini düşürdüğünü göstermektedir kültürel mekânların yalnızca fiziksel düzenlemeler açısından değil, aynı zamanda bilgi sunumu ve ziyaretçi rehberliği açısından da erişilebilirlik zorluklarıyla karşı karşıya olduğunu belirtmektedir. Bu durum, özellikle hareket kabiliyeti, görme ve işitme engelli bireyler için kültürel deneyimin kalitesini düşürmektedir. Ayrıca, kültürel mekânlardaki yetersiz personel rehberliği, mekânsal bilgi eksikliği ve uygunsuz çevresel düzenlemeler, ailelerin katılım motivasyonunu düşürmektedir (İsveç Hareketlilik Çalışması, 2023).

Son yıllarda Türkiye'deki bazı müzelerde erişilebilirlik uygulamaları artmış olsa da, bu uygulamaların sürdürülebilir olmadığı ve genellikle fiziksel düzenlemelerle sınırlı kaldığı belirtilmiştir (Aşçı vd., 2021). Ancak kültürel alanları kapsayıcı hale getirmek yalnızca rampa ve asansörleri değil, aynı zamanda duyuşal duyarlı tasarım, dokunsal öğrenme materyalleri, işaret dili desteği, erişilebilir bilgi sistemleri ve personel eğitimi gibi çok yönlü iyileştirmeleri de gerektirmektedir (Göktaş vd., 2015). Bu bağlamda, kültürel turizmi erişilebilir kılmak, ailelerinde toplumsal aidiyeti ve güven duygusunu oluşturmaktadır.

3.1.8. Manevi İhtiyaçlar

Kültür ve inanç turizmi kapsamında turizmin deneyimsel boyutu; bireylerin yalnızca mekânsal hareketliliğine değil, aynı zamanda kültürel aidiyet, inanç temelli anlam arayışı, manevi doyum ve içsel huzur gibi değerlerle ilişkilidir. Ziyaret edilen kutsal ve kültürel mekânların sunduğu atmosfer, ritüeller ve sembolik anlamlar, bireylerin duyuşal ve ruhsal bütünlüklerini destekleyen deneyimlerin oluşmasında önemli bir rol oynamaktadır (Bowers vd., 2017). Bu nedenle, kültürel ve inanç temelli seyahatlerin farklı engellilik türlerine sahip bireyler için erişilebilir ve kapsayıcı biçimde tasarlanması, kültür turizminin eşitlikçi ve sürdürülebilir yapısının temel bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir.

Erişilebilir turizm literatürü geleneksel olarak engelli bireylerin, yaşlıların ve özel gereksinimli grupların fiziksel, sosyal ve dijital erişim hakkına odaklanırken, turizm bağlamında erişilebilirlik çok daha geniş bir anlama sahiptir. Özel gereksinimli bireylerin; sessiz ve duyuşal açıdan uygun mekânlara ulaşabilmesi, zihinsel rahatlama, aşkınla bağ kurma, doğayla baş başa kalarak farkındalık sağlama gibi etkinliklere katılabilmesi, sosyal dışlanmaya maruz kalmadan manevi pratiklere dahil olabilmesi önemlidir (Nicolaidis vd., 2017). Bu açıdan, manevi ihtiyaçların karşılanması, yalnızca dinî bir gereklilik değil, aynı zamanda bireyin psikolojik esenliği ve öznel yaşam doyumunu açısından temel bir ihtiyaç olarak değerlendirilmektedir. Manevi ihtiyaçların karşılandığı turizmde gözlenen dönüşüm, farkındalık, iyileşme ve aşkınla bağ kurma gibi sonuçlar, özellikle stres, yalnızlık, kaygı ve tükenmişlik yaşayan bireyler için iyileştirici bir rol üstlenmektedir (Pyke vd., 2019). Bu durum, manevi ihtiyaçların karşılanmasının sadece gönüllü bir seçim değil, aynı zamanda manevi dayanıklılığı desteklediği görülmektedir. Bu nedenle, manevi ihtiyaçları göz önünde bulunduran turizm hizmetlerinin erişilebilir olması, psikososyal kırılganlık yaşayabilen gruplar için daha da kritik bir önem taşımaktadır.

3.2. Özel Gereksinimli Bireylerin ve Ailelerinin Psikososyal İhtiyaçlarının Karşılanmasına Yönelik Örnek Uygulamalar

Özel gereksinimli bireylerin ailelerinin turistik destinasyonlara entegre edilmesi, sorumlu turizm yaklaşımları olarak bu ailelerin topluma entegrasyonunu da desteklemektedir. Sosyal turizm projeleri ve yerel yönetim destekleri , özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin katılım ve özgüveni artırmaktadır (Tecu vd.,2019).

Birleşik Krallık'ta uygulanan aile destekli *Respite Tourism* programları kapsamında, özel gereksinimli bireylerin ailelerine yönelik devlet destekli geçici bakım hizmetleri turizm faaliyetleriyle bütünleştirilmektedir. Bu kapsamda yürütölen Engelli Çocuklar İçin Kısa Molalar Programı (*Short Breaks for Disabled Children Programme*), ailelere yılda belirli bir süre boyunca ücretsiz ya da düşük maliyetli tatil ve dinlenme olanağı sunarak bakım yükünü hafifletmeyi amaçlamaktadır. Çocuklara profesyonel bakım sağlanırken ebeveynler dinlenme ve sosyal katılım fırsatı bulur. Engelli bakım uzmanları, hemşire ve psikologlar tatil merkezlerinde görev yapar. Aile danışmanlığı ve akran destek grupları, tatil programlarının bir parçasıdır (Koşar vd., 2025). Erişilebilirlik konusunda Avrupa model ülkesi olan Hollanda, kapsayıcı turizm yaklaşımını başarıyla uygulayan ülkeler arasındadır. Zorgvakantie Bakım Tatili Programı, ailelere tatilleri için özel bakım personeli sağlamaktadır. Hem çocuklar hem de ebeveynler için özel aktiviteler planlanmaktadır. Yerel yönetim turizm danışma merkezleri, engelli bireylere rehberlik sağlamaktadır (Holda, 2019).

Amerika Birleşik Devletleri'nde terapötik ve rehabilitasyon temelli turizm programları genellikle sivil toplum kuruluşları ve hükümet arasındaki ortaklıklar aracılığıyla uygulanmaktadır. Bu kapsamda *Easterseals Dinlenme ve Seyahat Programı*, özel gereksinimli bireylerin ailelerine bakım yükünü hafifletmeyi amaçlayan, profesyonel destekli tatil olanakları sunmaktadır. Ayrıca, psikolojik destek, grup terapisi ve aile danışmanlığı bileşenlerini içeren terapötik rekreasyon kampları, rehabilitasyon temelli turizmin yaygın uygulama alanları arasında yer almaktadır. (Walker vd.,1996).

Avustralya Destekleyici Rekreasyon ve Aile Refahı Turizm Programı engelli birey ve ailelerine yönelik turizm politikalarını hem federal hem de eyalet düzeyinde yürütmektedir. Companion Card Programı engelli birey bir etkinliğe katıldığında refakatçisinin ücreti devlet tarafından karşılanmaktadır. Aile rekreasyon kampları ebeveynlere dinlenme fırsatı sunan, profesyonel bakım destekli 3–7 günlük kamplardır. NDIS (National Disability Insurance Scheme) turizm destekleri tatil sürecinde bakım hizmeti, yardımcı personel, ekipman ve terapi desteğı sağlamaktadır (Whitburn vd., 2017).

İsveç'in Aile Refahına Odaklı Engelli Turizm Programı refah devleti yaklaşımıyla ailelerin psikososyal sağlığını korumak için kapsamlı uygulamalar yapmaktadır. Devlet tarafından finanse edilen tatil köyleri, özel ihtiyaçları olan bireyler için tamamen erişilebilir olanaklar sunmaktadır. Aile dostu sosyal destek programları, tatil boyunca psikologlar, terapistler ve sosyal hizmet uzmanlarıyla grup etkinliklerini içermektedir. Yıllık aile refah izni, engelli çocuklu ailelere ek ücretli tatiller sağlamakta ve yerel yönetim turizm danışma merkezleri ailelere tatil planlama rehberliği sağlamaktadır (Çılgın, 2025).

Kanada Rehabilitasyon ve Doğa Temelli Turizm Programı, doğa temelli şıfa turizmi uygulamalarıyla öne çıkmaktadır. Aile Destekli Terapötik Kamplar doğa yürüyüşleri, kayak ve su sporları gibi aktiviteler, psikososyal refahı artırmak için uyarlanmıştır. Turizm tesislerinde erişilebilirlik, Erişilebilir Kanada Yasası (2019) kapsamında yasal bir zorunluluktur. Ailelere yönelik ekonomik destek paketleri, ulaşım ve konaklama için devlet sübvansiyonlarını içerir.

Japonya Destinasyon Temelli Kapsayıcı Turizm Programı yaşlı ve engelli nüfusu dikkate alarak turizm altyapısını kapsayıcı hâle getirmiştir. Barrier-Free Tourism Policy Oteller, müzeler, parklar ve ulaşım sistemleri erişilebilir hale getirilmiştir. Aile destekli bakım merkezleri tatil bölgelerinde Kısa Süreli Bakım Merkezleri (short-stay care centers) hizmet verir. Psikososyal destek odaklı kültürel etkinlikler ailelerin sosyal bağlarını güçlendirmeyi amaçlar (Edgell,2012). Fransa, Amerika, İtalya, Yunanistan, Kore ve İspanya müzelerinde rehberlik hizmeti sunan robotlar mevcuttur (Boboc vd., 2022). Rehber robotlar engelli turistler için yardıma ihtiyaç duymadan bireysel olarak sosyalleşmelerine olanak sağlamaktadır (Özalkan vd., 2022).

4. Tartışma

Bu çalışma, literatürden yararlanarak, özel gereksinimli bireylerin ailelerinin erişilebilir turizm bağlamındaki deneyimlerini ve psikososyal ihtiyaçlarını incelemiştir. Erişilebilir turizmin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı olmadığını, çok boyutlu bir yaklaşım gerektirdiğini ortaya koymaktadır. Bulgular, turizm deneyimini etkileyen faktörlerin fiziksel, sosyal, dijital, kültürel ve psikososyal boyutlarda birbiriyle bağlantılı olduğunu göstermektedir. Literatür, ailelerin turizm faaliyetlerine katılımının büyük ölçüde fiziksel erişilebilirlik, sosyal kabul, personel tutumları ve bilgiye erişim gibi faktörlerden etkilendiğini ortaya koymaktadır (Buhalis vd., 2011; Göktaş vd., 2015). Özellikle fiziksel altyapı eksikliği, hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin ve ailelerinin destinasyon seçimini doğrudan etkileyen temel kısıtlamalardan biridir (Darcy vd., 2009). Türkiye'de fiziksel erişilebilirliğe ilişkin düzenlemelerin artmasına rağmen, uygulamalarda standardizasyon sağlanamadığı ve aile sisteminin ihtiyaçlarının bütünsel olarak ele alınmadığı görülmektedir (Toker vd., 2013). Çalışmanın en önemli bulgularından biri, psikososyal yük ve sosyal dışlanma deneyimlerinin, ailelerin turizme katılımını fiziksel engeller kadar kısıtladığıdır. Sosyal önyargı, dikizlere maruz kalma, damgalanma ve yargılanma kaygısı, turizm ortamlarında özel gereksinimli çocuk sahibi aileler için yoğun strese yol açmaktadır (Yau, vd., 2004; Atalay vd., 2021). Bu durum, sosyal kabul ve kapsayıcı toplumsal tutumların turizm sektörünün sürdürülebilirliği için kritik öneme sahip olduğunu göstermektedir.

Bilgi ve dijital erişilebilirlik açısından, güncel ve doğru bilgi eksikliğinin ailelerin seyahat motivasyonunu azalttığı ve belirsizlik yarattığını göstermiştir (Nalçacı vd., 2020). Dijital platformların erişilemezliği, engelli bireylerin turizm hizmetlerine erişimini, planlama aşamasında bile sınırlandıran temel yapısal engellerden biridir. Bu bağlamda, Turizm 4.0 teknolojilerinin kapsayıcı bir tasarım yaklaşımıyla yeniden ele alınması gerekmektedir.

Çalışma ayrıca, turizm personelinin tutumlarının deneyimin kalitesinde belirleyici bir faktör olduğunu ortaya koymuştur. Personel farkındalığı ve iletişim becerileri, fiziksel erişilebilirlik kadar

önemli bir rol oynamaktadır (Blessing vd., 2017). Türkiye'de personel eğitiminde önemli eksiklikler bulunmasına rağmen, farkındalık programlarının olumlu sonuçlar verdiği bildirilmiştir (Aksu vd., 2019). Bu sonuçlar, turizm politikaları kapsamında personel eğitimi için standart ve sürekli programlar oluşturulması ihtiyacını ortaya koymaktadır.

Kültür turizmi bağlamında, müzelerin, tarihi alanların ve kültürel mekânların hâlâ erişilebilirlik kısıtlamalarıyla karşı karşıya olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel düzenlemelere ek olarak, duysal hassasiyete sahip bireyler için uygun tasarım eksikliği, yetersiz bilgi sunumu ve sınırlı personel desteği, katılımın azalmasına neden olmaktadır (Korkmaz vd., 2020). Bu nedenle, kültürel mirasa eşit erişimi sağlamak için kültürel turizmin erişilebilir kılınması gerekmektedir. Erişilebilir turizmin yalnızca engelli bireylerin fiziksel ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda ailelerin psikososyal, duysal ve manevi ihtiyaçlarını da kapsayan daha geniş bir perspektiften ele alınmasının gerekliliğini göstermektedir. Ailelerin stres seviyelerini azaltan, sosyal destek ağlarını güçlendiren ve refahlarını artıran sosyal turizm ve destekleyici turizm uygulamaları, aile merkezli erişilebilir turizm politikalarının önemli bileşenleri olarak değerlendirilebilir (Harper vd., 2013). Turizm sektöründe çalışan personel arasında kapsayıcı bir tutumun geliştirilmesi, yalnızca engelli bireyler açısından değil, aynı zamanda ailelerinin sosyal katılımı ve turizm deneyiminin kalitesi açısından da belirleyici bir unsur olarak görülmektedir. Fiziksel altyapıyı iyileştirmenin yanı sıra, turizm profesyonelleri arasında farkındalık yaratmak, dijital platformlarda erişilebilir bilgi sağlamak, kültürel mekanlarda duysal ve bilişsel ortamları geliştirmek ve ailelerin sosyal destek ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

Bu çalışma, erişilebilirlik bağlamında özel gereksinimli bireylerin ve ailelerinin turizm deneyimlerini farklı bir bakış açısıyla ele alarak literatüre önemli katkılar sunmaktadır. Çalışma kapsamında, erişilebilir turizmin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı olmayan kapsamlı bir alan olduğu; fiziksel, sosyal, dijital, kültürel, psikososyal ve duysal faktörlerin ailelerin turizm deneyimlerini şekillendirmede birbirleriyle etkileşim içinde olduğu ortaya konmaktadır. Özellikle ailelerin yaşadığı psikososyal yük, toplumsal önyargılar, sosyal dışlanma ve belirsizlik deneyimleri fiziksel erişilebilirlik kadar güçlü belirleyiciler olarak öne çıkmaktadır.

Sonuçlar, kapsayıcı bir turizm yaklaşımının sürdürülebilir bir şekilde uygulanması için aile merkezli bir yaklaşımın önemli olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, erişilebilir turizm politikalarını bütüncül bir çerçevede ele alınabilir ve uygulama standartları oluşturulabilir.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma erişilebilir turizmde özel gereksinimli birey ve ailelerinin psikososyal ihtiyaçlarını fiziksel erişilebilirliğin, toplumsal tutumların, ekonomik koşulların, bilgi ve dijital erişilebilirliğin, personel davranışlarının, mesleki eğitimin, kültürel erişilebilirliğin ve manevi ihtiyaçların kapsadığını göstermektedir.

Altyapı ve Erişilebilirlik, fiziksel uygunluğun yanı sıra duysal yük, stres yönetimi, hareket kısıtlılığı, belirsizlik ve kontrol kaybı gibi psikolojik süreçlerin de hafiflemesini desteklemektedir.

Güvenli ve erişilebilir bir çevre; kaygıyı azaltmakta, bireylerin özerklik duygusunu güçlendirmekte ve turizmin psikolojik yenilenme işlevini desteklemektedir.

Sosyal Dışlanma ve Toplumsal Kabul, turizm deneyiminin görünmeyen fakat en etkili bileşenlerinden biridir. Özel gereksinimli bireyler ve onların yakınları için sosyal destek ihtiyacı, toplumsal tutumlar, bakışlara maruz kalma, yargılanma korkusu, damgalanma ve ritüel bozulma kaygısı önemli engeller oluşturmaktadır. Bu etkenler, bireyin toplumsal kabul, aidiyet ve saygınlık hislerini tehdit ederek turizm deneyimini gölgeleyebilmektedir.

Ekonomik Engeller ve Sosyal Turizm, sürekli bakım veren aile bireylerinin yaşadığı fiziksel ve zihinsel tükenmişlik, dinlenme ve nefes alma ihtiyacı ile yakından ilişkilidir. Sosyal turizm programları; ekonomik baskıyı azaltmakta, ailelerin iyilik hâlini desteklemekte ve sosyal katılım ile aile dayanıklılığını güçlendirmektedir.

Bilgi ve Dijital Erişilebilirlik Sorunları, belirsizlikle baş etme ve güvenli planlama ihtiyacını kritik bir noktaya taşımaktadır. Destinasyonda güvenli, anlaşılır ve öngörülebilir ortamların sağlanması; bireylerin kontrol hissini artırmakta, kaygıyı azaltmakta ve psikolojik rahatlık yaratmaktadır. Dijital erişilebilirlik eksikliği ise planlama sürecinde gereksiz stres ve bilişsel yük doğurmaktadır.

Personel Tutumları ve Hizmet Kalitesi, özel gereksinimli bireylerin turizm deneyimini doğrudan şekillendirmektedir. Personelin yetersiz duyarlılık ya da bilgi eksikliği; kaygı, güvensizlik, öfke, rahatsızlık, yetersiz hissetme ve damgalanma duygularını tetikleyebilmektedir. Bu durum, ailelerin turizm deneyimini fiziksel erişilebilirlikten bağımsız olarak olumsuzlaştırmaktadır.

Bu nedenle Mesleki Eğitim ve Farkındalık, erişilebilir turizmde kilit role sahiptir. Eğitimli personel; yanlış yönlendirilme korkusunu azaltır, kontrol kaybı hissini hafifletir, psikolojik yükü düşürür ve gereksiz stres oluşturmaz. Aynı zamanda daha kapsayıcı iletişim kurar, duygusal güvenlik sunar, kriz durumlarında rehberlik eder ve aile merkezli yaklaşımı destekleyerek ailelerin psikososyal iyilik hâlini artırmaktadır.

Genel olarak, erişilebilir turizmde fiziksel, dijital ,sosyal, psikolojik ve manevi tüm boyutları içine alan çok katmanlı bir yaklaşım özel gereksinimli birey ve ailelerinin kapsamlı ihtiyaçlarını karşılayabilir. Bu bileşenlerin uyum içinde ele alınması, hem bireylerin hem de ailelerin daha özgür, güvenli, saygın ve yenileyici bir turizm deneyimi yaşamasına olanak sağlayabilir.

Bu sonuçlar doğrultusunda, gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik olarak; farklı engel gruplarının deneyimlerinin karşılaştırılabilir. Dijital erişilebilirlik uygulamaları kapsamlı değerlendirilebilir. Turizm personelinin eğitim programlarının etkililiğine yönelik çalışmalar önerilebilir. Erişilebilir turizm politikaları bütüncül bir çerçevede ele alınabilir ve uygulama standartları oluşturulabilir.

Beyan

Çalışmada yazarlar eşit oranda katkıya sahiptir. Ayrıca yazarlar arasında herhangi bir kişisel ve finansal çıkarlarına yönelik çatışma olmadığını belirtiriz. Araştırma kapsamında etik kurul izni gerekmemiştir.

Kaynakça

- Accessibility Standards Canada (2024). *CAN-ASC-5.3: Accessible Tourism Standard*. <https://scc-ccn.ca/standards/notices-of-intent/accessibility-standards-canada/can-asc-53-accessible-tourism>
- Akıncı, H., & Sönmez, S. (2017). *Türkiye’de engelli bireylerin turizme erişimi: Altyapı ve sosyal engeller*. İstanbul: Turizm Araştırmaları Yayınları.
- Aksu, H., Bulgan, C., & Devile, J. (2019). Engellilik farkındalığı eğitiminin turizm çalışanlarına etkisi. *Journal of Inclusive Tourism Studies*, 5(2), 45–62.
- Aşçı, B., & Kervankıran, İ. (2021). Kültürel mekânlarda erişilebilirlik uygulamaları: Türkiye örneği. *Kültürel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 78–95.
- Atalay, A., & Çınar, E. (2021). Engelli çocuklu ailelerin turizm deneyimleri ve sosyal dışlanma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 112–130.
- Australian Government – Federal Register of Legislation. (1992). *Disability Discrimination Act 1992*. <https://www.legislation.gov.au/Details/C2004A04426>
- Australian Human Rights Commission. (2023). *Accessibility and Disability Rights in Tourism*. <https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights>
- Beadle-Brown, J., Bigby, C., & Bould, E. (2015). Observing practice leadership in intellectual and developmental disability services. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59(12), 1081–1093. <https://doi.org/10.1111/jir.12208>
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). Accessible tourism: Concepts and issues. *Tourism Management*, 32(5), 771–780. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.11.008>
- Bulgan, C. (2017). *Turizm sektöründe kapsayıcı hizmet: Personel eğitimi ve tutumlar*. Ankara: Turizm Yayıncılık.
- Bulgan, G. (2017). Dünyada ve Türkiye’de engelli turizmi üzerine yapılan çalışmalar. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (50), 102-125.
- Boboc, R. G., Băutu, E., Gîrbacia, F., Popovici, N., & Popovici, D. M. (2022). Augmented reality in cultural heritage: an overview of the last decade of applications. *Applied Sciences*, 12(19), 9859
- Bowers, H. ve Cheer, J. M. (2017). Yoga tourism: Commodification and western embracement of eastern spiritual practice. *Tourism Management Perspectives*, 24, 208-216.
- Chan, J. B., & Sigafoos, J. (2001). A review of respite care for children with developmental disabilities. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 36(4), 409–416.
- Çılgin, H., & Ongun, U. (2025). Kırsal turizm bilimsel yayınların bibliyometrik analizi: Web of Science örneği [Bibliometric analysis of scientific publications on rural tourism: Web of Science example]. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 8(3), 888–915.
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications.
- 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. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Derguy, C., et al. (2015). Stress and coping in families of children with disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 28(6), 666–674.
- Devile, E. L., Eusébio, C., & Moura, A. (2024). Traveling with special needs: Investigating constraints and negotiation strategies for engaging in tourism activities. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(2), 820–843. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2022-0410>
- Devile, J., & Kastenholz, E. (2018). Professional training and inclusion in tourism services. *Journal of Tourism Education*, 10(1), 33–49.
- Domínguez Vila, T. (2024). *Accessible Tourism Using Technology to Increase Social Inclusion*. Emerald Insight. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TR-11-2023-0812>
- Domínguez, T., Darcy, S., & González, E. A. (2015). Competing for the disability tourism market. *Tourism Management*, 47, 261–272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- Edgell, P. (2012). A cultural sociology of religion: New directions. *Annual Review of Sociology*, 38(1), 247-265.
- Egeberg, M. (2010). The European Commission. *European union politics*, 3, 125-140.
- EHRC. (2017). *Being disabled in Britain: A journey less equal*. Equality and Human Rights Commission.
- Equality Act. (2010). United Kingdom Legislation. UK Government.
- ETSI. (2018). *EN 301 549: Accessibility requirements for ICT products and services*. European Telecommunications Standards Institute.
- European Commission. (2016). *Directive (EU) 2016/2102 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies*.
- Godtman Kling, K., & Ioannides, D. (2019). *Enhancing accessibility in tourism & outdoor recreation: A review of major research themes and best practices*. Mid Sweden University.
- Göktaş, F., & Bulgan, C. (2015). Turizmde bilgi erişimi ve engelli bireyler. *Turizm ve Eğitim Araştırmaları*, 7(1), 21–38.

- Gurung, G., Simmons, D. ve Devlin, P. (1996) "Turist rehberlerinin gelişen rolü: Nepal deneyimi" Butler, R. ve Hinch, T. (editörler) *Turizm ve Yerli Halklar*, s. 107-128. Londra: International Thomson Business Press.
- Gül, T. (2020). Turist olarak engelli algısı: rehberler üzerine bir çalışma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(52), 575-603. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.720654>
- Harper, A., Dyches, T., Harper, J., Roper, S., & South, M. (2013). Respite care, marital quality, and stress in families of children with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 43, 2604–2616.
- Hayes, S. A., & Watson, S. L. (2013). The impact of parenting stress: A meta-analysis comparing parents of children with and without developmental disabilities. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 41, 125–137.
- Holda, R. (2019). Respite tourism for family caregivers. In Chronic illness and long-term care: *Breakthroughs in research and practice* (pp. 242-254). IGI Global.
- Italy Museum Study. (2023). *Cultural sites accessibility for children with disabilities*. Rome: European Museum Association.
- Kang, Y., Lee, H., & Kim, S. (2019). Social attitudes toward disabled tourists in public spaces. *Tourism and Society*, 11(2), 88–105..
- Koca, C., & Kılıç, M. (2021). Türkiye’de erişilebilir turizm politikalarının analizi. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(1), 45–60.
- Kouřilová, J., & Kratochvílová, L. (2014). Social tourism support in the Czech Republic. *Czech Journal of Tourism*, 3(1), 63-81. <https://doi.org/10.2478/cjot-2014-0004>
- Korkmaz, Ö., & Sandıkçı, Ö. (2020). Türkiye’de müze erişilebilirliği: Engelli çocuklu aileler perspektifi. *Kültürel Miras Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 50–69.
- Koşar, A. E., & Ciritci, İ. (2025). Yerel-Kırsal Kalkınmaya Katkı Sağlaması Açısından Endüstriyel Mirasın Araç Olarak Kullanılması. *Yeni Fikir Dergisi*, 17(34), 27-37. <https://doi.org/10.57205/yenifikirjournal.1639553>
- Landby, E. (2019). Everyday travel for families with children using wheelchairs: Parents’ perceptions of constraints and adaptation strategies. *Children’s Geographies*, 17(4): 388-400. doi:10.1080/14733285.2018.1528342
- MacEachen Institute (2024). *The Future of Tourism for People with Disabilities – Nova Scotia Scenario Planning*. Dalhousie University. <https://www.dal.ca/dept/maceachen-institute/research/AccessibleTourism.html>
- McCabe, S., & Johnson, S. (2013). *Social tourism and inclusion: International perspectives*. Channel View Publications.
- McCabe, S., Joldersma, T., & Li, C. (2010). Understanding the benefits of social tourism: Linking participation to subjective well-being and quality of life. *International Journal of Tourism Research*, 12(6), 761-773. <https://doi.org/10.1002/jtr.791>
- McKercher, B., & Chan, A. (2005). How special is special interest tourism?. *Journal of travel research*, 44(1), 21-31.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K., & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel. *Tourism Management*, 24(4), 465–474. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00107-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00107-3)
- Nalçacı İkiz, A., & Solunoğlu, A. (2018). Engelli çocuğa sahip ebeveynlerin turizm davranışları. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(2), 92–104.
- Nalçacı İkiz, F., & Solunoğlu, H. (2020). Engelli bireylerin turizm deneyimi ve bilgiye erişim sorunları. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 77–92.
- Nicolaides, A., & Grobler, A. (2017). Spirituality, Wellness tourism and quality of life. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(1), 1-37.
- Oduncuoğlu, B. (2019). Engelli çocuklu ailelerin turizm deneyiminde toplumsal dışlanma ve stres. *Journal of Social Inclusion Studies*, 6(3), 101–120.
- Özalkan, S., Özkurt, D. Ş., & Ayyıldız, A. Y. (2022). Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Dijitalleşme ve Robot Rehberler, *A Study of. Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 1415-1435.
- Özdemir, A. (2019). Ulusların rekabetçi avantajı: Elmas model çerçevesi ve türk turizm sektörünün rekabet gücü. *TESAM Akademi Dergisi*, 6(1), 11-41.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., & Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for disabled customers? *Tourism Management*, 29(2), 382–389.
- Packer, T. L., McKercher, B., & Yau, M. K. (2007). Understanding the interplay of tourism, disability and environment. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281–292. <https://doi.org/10.1080/09638280600756331>
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2010). The flight experience of people with disabilities. *Journal of Travel Research*, 49(2), 216–227. <https://doi.org/10.1177/0047287509336477>
- Pyke, J., Pyke, S., & Watuwa, R. (2019). Social tourism and well-being in a first nation community. *Annals of Tourism Research*, 77, 38-48. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.04.01>

- Richards, G., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). (Re)envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097–1116. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.04.011>
- Rubio-Escuderos, L., Garcia-Andreu, H., & Ullán De La Ros, J. (2021). Accessible tourism. *European Journal of Tourism Research*, 28, 2803. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v28i.2237>
- Sarıipek, S., & Demir Sarıipek, A. (2019). Sosyal turizmin engelliler ve aileleri üzerindeki etkisi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(4):610-627.
- Shakespeare, T. (2013). *Disability rights and the social model of disability*. London: Routledge.
- Social Tourism Study. (2020). *Inclusive tourism programs and family participation*. European Social Tourism Network.
- Statistics Canada (2022). *Barriers to Accessibility in Public Spaces: Findings from the 2022 Canadian Survey on Disability*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2024003-eng.htm>
- Strathclyde Business School (2023). *Accessible Tourism Scenario Planning Workshop*. <https://www.sbs.strath.ac.uk/newsletter/2023-11/also.asp>
- Sweden Mobility Study. (2023). *Barriers for families with disabled children in tourism*. Stockholm: Swedish National Tourism Board.
- Tecău, A. S., Brătuću, G., Tescaşiu, B., Chiću, I. B., Constantin, C. P., & Foris, D. (2019). Responsible tourism—integrating families with disabled children in tourist destinations. *Sustainability*, 11(16), 4420.
- Toker, M., & Kaçmaz, Z. (2013). *Engelliler ve ailelerinin turizme katılımı: Türkiye örneği*. Ege Akademik Bakış, 13(3), 321–338.
- Tour Guide Study. (2021). *Communication challenges of guides with disabled tourists*. Journal of Tourism Practice, 8(2), 40–58.
- Tourism Australia. (2023). *Accessible Tourism Guidelines and Initiatives*. <https://www.tourism.australia.com/en/industry/accessibility.html>
- Tourism HR Canada (2025). *Beyond Barriers: Insights into Tourism Workplace Disability Inclusion*. <https://tourismhr.ca/2025/03/31/beyond-barriers-insights-into-tourism-workplace-disability-inclusion/>
- UNWTO. (2009). *Declaration on the facilitation of tourist travel*. United Nations World Tourism Organization.
- UNWTO. (2013). *Accessible tourism for all: Principles, tools and best practices*. World Tourism Organization.
- UNWTO. (2020). *Accessible Tourism for All: Strategic Principles*. World Tourism Organization.
- UNWTO. (2025). Accessible tourism: A growing global commitment.
- UNWTO. (2025). Accessible tourism: Global report 2025. Madrid: United Nations World Tourism Organization..
- Walker S, Hill-Polerecky D (1996) *Psychometric Evaluation of the Health-Promoting Lifestyle Profile II*. II. *Unpublished manuscript*. Omaha, University of Nebraska Medical Center.
- Whitburn, J., Linklater, W., & Abrahamse, W. (2020). Meta-analysis of human connection to nature and proenvironmental behavior. *Conservation biology*, 34(1), 180-193.
- W3C. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. World Wide Web Consortium (W3C) Recommendation.
- World Tourism Organization (2013). Recommendations on Accesible Tourism, UNWTO, Madrid.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>
- Yau, M., McKercher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.01.008>
- Yıldırım, A., & Simsek, H. (1999). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (11 baskı: 1999-2018).

Extended Abstract

Accessible tourism is an inclusive approach that aims to enable all individuals to participate in tourism activities regardless of physical, sensory, cognitive, or social limitations. The accessible tourism model—where inclusive leisure and recreation activities are planned, designed, and developed (Baker, 1989)—constitutes one of the cornerstones of contemporary tourism approaches. According to data from the World Health Organization, approximately 15% of the world’s population has at least one type of disability (WHO, 2013). In the European Union, one in every six people is identified as having a disability—amounting to nearly 80 million individuals. Based on these data, “accessible tourism” has become a current social priority for international organizations such as the United Nations World Tourism Organization (UNWTO) and the European Network for Accessible Tourism (ENAT). Between 2012 and 2013, nearly 783 million people with special access needs traveled within the EU (Egeberg, 2010). Among individuals with limited mobility, the primary motivations for travel include spending time in natural environments and participating in various outdoor activities. Such travel not only enhances social motivation but also strengthens competitive advantage in the accessible tourism market, influenced by factors such as tourism infrastructure and climatic conditions (Domínguez et al., 2015).

Tourism plays a vital role in enhancing quality of life and contributing to social integration; thus, it is a fundamental human right. However, individuals with disabilities and their families often cannot benefit from this right due to uncontrolled structural barriers (Bulgan, 2017). Families of individuals with disabilities face multidimensional challenges such as continuous caregiving responsibilities, emotional burden, social isolation, and financial strain. Ongoing caregiving can lead to burnout, stress, depression, and decreased social participation among parents (Derguy et al., 2015; Hayes & Watson, 2013). For these families, access to social support systems, opportunities for rest, and the preservation of psychosocial well-being are essential both for individual resilience and the sustainability of caregiving.

Accordingly, the purpose of this study is to evaluate the accessibility of tourism for families of individuals with disabilities through a holistic perspective based on the current literature.

The research was designed using document analysis and comparative literature review methods (Yıldırım & Şimşek, 1999). National and international studies published between 2000 and 2025 were examined through Web of Science, PubMed, Google Scholar, and TR Index databases. The keywords used during the search process included “accessible tourism,” “individuals with disabilities,” “family experiences,” “psychosocial needs,” and “spiritual needs.” The identified studies were analyzed thematically, and the content was coded and categorized into sub-themes.

The results derived from document analysis and comparative literature review show that the tourism experiences of families and caregivers of individuals with disabilities have been addressed through a multidimensional perspective. The thematic analysis revealed eight subthemes under the overarching theme of **psychosocial needs**:

- (1) Infrastructure and Accessibility
- (2) Social Exclusion and Societal Acceptance
- (3) Economic Barriers and Social Tourism
- (4) Information and Digital Accessibility Challenges
- (5) Staff Attitudes and Service Quality
- (6) Professional Training and Awareness: Inclusive Service and Psychosocial Safety
- (7) Accessibility in Cultural Tourism
- (8) Spiritual Empowerment, Expectations, and Tourism Satisfaction

One of the fundamental components of accessible tourism is the appropriateness of physical infrastructure; transportation, environmental design, and accommodation are critical elements. Studies show that transportation barriers, inadequate accommodation facilities, and physical obstacles limiting mobility within destinations significantly hinder tourism participation among individuals with disabilities (Nalçacı & Solunoğlu, 2020; Toker et al., 2013). Travel represents independence and freedom for individuals with disabilities; therefore, physical accessibility is a basic necessity (Rubio et al., 2024). Accessible infrastructure reduces stress levels of both individuals with special needs and their families throughout the travel process (Koşar & Ciritci, 2025).

Tourism participation is influenced not only by physical accessibility but also by societal attitudes. Perspectives toward disability significantly shape the quality of tourism experiences. Yau, McKercher, and Packer (2004) suggest that social prejudice heightens feelings of social exclusion among individuals with disabilities and limits participation. Shakespeare (2013) emphasizes that disability experiences are largely shaped by the social environment. Kang et al. (2019) show that negative societal attitudes in tourist destinations can act as stronger barriers than spatial inaccessibility. For parents, trust, peace, and social acceptance represent vital psychosocial needs.

Social tourism supports the participation of socially disadvantaged and disabled individuals (Kouřilová et al., 2014). It helps reduce mental and physical strain and enables economically disadvantaged individuals to engage in travel. By centering the needs of individuals with disabilities and their families, social tourism provides opportunities for enhanced well-being, rest, and social inclusion (Eusébio et al., 2016).

The planning of tourism experiences for families of individuals with disabilities depends heavily on access to accurate and accessible information. A lack of reliable information leads to uncertainty, insecurity, and reduced motivation for travel (Göktaş & Bulgan, 2015). Insufficient information about facility features, room layout, transportation options, social spaces, and emergency procedures negatively affects travel decisions for families with disabled children.

Tourism staff’s awareness, knowledge, and communication skills constitute critical factors that directly influence the tourism experience of individuals with disabilities. Studies consistently show that staff attitudes are among the strongest determinants of perceived service quality (Gül, 2020). A lack of staff training on disability issues leads to miscommunication, decreased safety perceptions, and weakened independence among travelers (Tur Rehberi Study, 2021). International studies confirm that staff attitudes strongly predict service quality, with uninformed or negative attitudes contributing to exclusion, while supportive and knowledgeable behaviors foster inclusive experiences (Blessing et al., 2017; Packer et al., 2007; McKercher & Chan, 2005).

Accessibility in cultural tourism—such as museums, historic sites, architectural heritage, artistic events, and festivals—also plays a significant role in providing educational and socio-emotional opportunities for families.

However, many cultural venues still lack appropriate physical, cognitive, and sensory accessibility (Italian Museum Study, 2023), limiting participation and diminishing trust among families of disabled children.

While accessible tourism literature has traditionally focused on physical, social, and digital accessibility, accessibility encompasses much broader needs. Meeting spiritual needs—such as sensory-friendly spaces, mental relaxation, moments of awareness, engagement with nature, and participation in spiritual or reflective activities—plays a vital role in psychological well-being and overall life satisfaction (Nicolaidis & Grobler, 2017). Spiritual tourism supports healing, mindfulness, and connection, especially for individuals experiencing stress, loneliness, anxiety, or burnout.

Thus, accessible spiritual tourism is especially crucial for psychosocially vulnerable groups.

Overall, the findings demonstrate that accessible tourism must address not only physical needs but also the psychosocial, emotional, and spiritual needs of families. Social tourism and supportive tourism practices that reduce stress, strengthen social networks, and enhance well-being should be considered essential components of family-centered accessible tourism policies.

Physical, digital, social, psychological, and spiritual dimensions of accessibility must be addressed in a multilayered and integrated manner to fully meet the needs of individuals with disabilities and their families. When these components function harmoniously, accessible tourism can offer families a freer, safer, more dignified, and restorative travel experience.

Based on the findings, future studies should compare the tourism experiences of different disability groups, evaluate digital accessibility practices comprehensively, examine the effectiveness of staff training programs, and explore accessible tourism policies within a holistic framework to develop implementation standards.