



DergiPark'ta Yayınlanmıştır

Selçuk Turizm ve Bilişim Araştırmaları Dergisi

Dergi anasayfa: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/stbad>

Erişilebilir Turizmde Görünmez Engel: Personel Kaynaklı Ötekileştirme



(An Invisible Barrier in Accessible Tourism: Staff-Induced Othering)

Selin ALTUN^a, İsmail KIZILIRMAK^b^a ORCID: 0000-0002-4126-2424 | altunselin@gmail.com, Independent Researcher^b ORCID: 0000-0001-9141-6420 | ikizilirmak@yahoo.com, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İstanbul, Türkiye

MAKALE BİLGİSİ	ÖZ
<p>Araştırma Makalesi</p> <p>Anahtar Kelimeler: Engelli Bireyler, Erişilebilir Turizm, Görünmez Engel, Ötekileştirme, Turizm Deneyimi.</p> <p>Gönderim Tarihi: 10.04.2026 Kabul Tarihi: 16.06.2026 Yayın Tarihi: 30.06.2026</p>	<p>Bu çalışma, erişilebilir turizmde fiziksel düzenlemelerin ötesinde ortaya çıkan ve görünmez bir engel niteliği taşıyan personel kaynaklı ötekileştirme süreçlerini, engelli bireylerin turizm hizmet deneyimleri üzerinden incelemeyi amaçlamaktadır. Nitel araştırma yaklaşımıyla yürütülen çalışmada, turizm sektöründe erişilebilirliğin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sağlanamayacağını; personel davranışlarının engelli bireylerin turizm deneyimleri üzerindeki rolünü anlamaya odaklanmıştır. İstanbul ilinde gerçekleştirilen çalışma, 36 engelli bireyin turizmden hizmet alma, deneyim ve tekrar seyahat etme süreçleri çerçevesinde değerlendirilerek analiz edilmiştir. Bulgular, personelin iletişim şekli, paternalist tutumları ve erişilebilirlik konusunda bilgi eksikliğinin, engelli bireylerin kendilerini turizm hizmet sürecinin öznesi değil, ikincil bir konumda deneyimlemelerine neden olduğunu göstermektedir. Personel davranışlarının çoğu zaman bilinçli bir ötekileştirme içermediği, ancak gündelik etkileşimler yoluyla ötekileştirici bir etki üreterek erişilebilirliğin uygulamada sınırlı biçimde deneyimlenmesine yol açtığı saptanmıştır. Çalışma, erişilebilir turizm uygulamalarının insan odaklı bir perspektifle ele alınması gerektiğine dikkat çekerek, personel farkındalığı ve eğitimin erişilebilir turizm bakımından kritik bir önem taşıdığı vurgulanmaktadır. Bu yönüyle çalışma, erişilebilir turizmde insan faktörünü sistematik bir biçimde ele alan ve literatüre kavramsal bir katkı sunan bir araştırma niteliği taşımaktadır.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Research Article</p> <p>Keywords: People With Disabilities, Accessible Tourism, Invisible Barrier, Othering, Tourism Experience.</p> <p>Date of Submission: 10.04.2026 Date of Acceptance: 16.06.2026 Date of Publication: 30.06.2026</p>	<p>This study aims to examine staff-induced othering processes, which emerge beyond physical arrangements in accessible tourism and function as invisible barriers, through the tourism service experiences of individuals with disabilities. Conducted within a qualitative research framework, this study focuses on understanding that accessibility in the tourism sector cannot be achieved solely through physical arrangements, and on examining the role of staff behaviors in shaping the tourism experiences of individuals with disabilities. The study, conducted in the province of Istanbul, was analyzed within the framework of 36 individuals with disabilities' processes of accessing tourism services, experiencing tourism, and engaging in repeat travel. The findings indicate that staff communication styles, paternalistic attitudes, and a lack of knowledge regarding accessibility lead individuals with disabilities to experience themselves not as active agents of the tourism service process, but rather as occupying a secondary position. It was determined that staff behaviors often do not involve deliberate othering; however, through everyday interactions, they produce an othering effect that leads to accessibility being experienced in a limited manner in practice. The study draws attention to the need for accessible tourism practices to be approached from a human-centered perspective and emphasizes that staff awareness and training are of critical importance for accessible tourism. In this respect, the study constitutes a research endeavor that systematically addresses the human factor in accessible tourism and offers a conceptual contribution to the literature.</p>

Atf Bilgisi

Altun, S. ve Kızıllırmak, İ. (2026). Erişilebilir Turizmde Görünmez Engel: Personel Kaynaklı Ötekileştirme. Selçuk Turizm ve Bilişim Araştırmaları Dergisi, 9(2026), 33-39.

<https://doi.org/10.71276/stbad.1927292>

Değerlendirme	İki Dış Hakem / Çift Taraflı Körleme
Etik Beyan	Bu çalışma Selin Altun tarafından Prof. Dr. İsmail Kızıllırmak danışmanlığında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda, 2024 yılında hazırlanan "Erişilebilir Turizmde Ötekileştirme" isimli doktora tezinden uyarlanmıştır. Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.
Yazar Katkıları	Altun, S. (%70), Kızıllırmak, İ. (%30)
Benzerlik Taraması	Yapıldı - Turnitin
Etik Bildirim	ethics.stbad@selcuk.edu.tr
Çıkar Çatışması	Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.
Etik Kurul Onayı	Bu çalışma için İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan 29.12.2023 tarihi, 2306835 sayılı kararlar etik kurul izni alınmıştır.
Yapay Zekâ Kullanımı	Çalışmanın hiçbir aşamasında yapay zekâ aracı kullanılmamıştır.
Finansman	Bu çalışmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.
Telif Hakkı & Lisans	Yazarlar dergide yayımlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmalarını CC-BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

Giriş

Son yıllarda hızla gelişen ve büyüyen turizm ülkelerin ekonomik, istihdam, döviz geliri, çarpan etkisi ve kültürlerarası etkileşimin sağladığı sosyal ve ekonomik faydalar sebebiyle önemli bir endüstridir. Turizm endüstrisi çok sayıda sektörden etkilenen ve aynı zamanda çok sayıda sektörü etkileyen bir özelliğe sahiptir. Dolayısıyla her geçen yıl yeni talep yapısına yönelerek büyümektedir. En yüksek katma değer kapasitesine sahip talep yapısından biri engelli bireylerdir. Geçmişten bugüne uzanan süreçte, engelli bireyler eksik, noksan, yetersiz veya sakat gibi nitelendirici ifadelerle bütünleştirilmiştir. Engelli bireyler toplumsal yapı karşısında diğer bir özne olarak etiketlenerek ötekileştirilmişlerdir. Bu durum, sosyal yaşamda kendini gösterdiği gibi turizmde de engelli bireylerin ötekileştirmelerine yol açmaktadır (Altun, 2024).

Erişilebilir turizm kapsamında engelli bireyler çoğunlukla fiziksel unsurlar göz önüne alınarak değerlendirilmektedir. Ancak engelliler çok yönlüdür ve fiziksel engellerin dışında görünmeyen engeller de bulunmaktadır (Burcu, 2015). Engelli bireylerin turizm hizmet ve faaliyetlerine katılımı önünde karşılaşılan engeller yalnızca görünür fiziksel engeller değil, bireylerin turizm deneyimini olumlu veya olumsuz yön veren birçok görünmez engel ortaya çıkmaktadır. Görünmez engeller; personelin iletişim yetersizliği, işaret dili bilmemesi, yetersiz betimleyici anlatım, bilgiye erişimin güçlüğü, yanlış mimik ve jestlerin kullanımı gibi yetersizliklerdir. Bu bağlamda, engelli bireylerin turizm hizmet ve faaliyetlerine katılımında engel durumlarından kaynaklı olmadığı, insan odaklı yetersizliklerden kaynaklandığı görülmektedir (Oliver, 1996). Bireylerin veya sosyal yapının engelli bireyleri yeterince tanınamaması, iletişim ve davranış bağlamında bilinçli olmaması gibi nedenler ötekileştirme sürecini desteklemektedir (Altun, Çetin ve Kızıllırmak, 2023). Ötekileştirme, ben dışında kalan öteki, diğeri, öbürü gibi farklılıkları algılaması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Özensel, 2020). Dolayısıyla turizm hizmet ve faaliyetlerine katılan veya katılma potansiyeli olan engelli bireyler için turizmde çalışan personelin iletişim ve davranış eğitimleri almaları endüstrinin gelişmesine önemli katkı sağlayacaktır (Devile ve Kastenholz, 2018). Bununla birlikte, engelli bireylere yönelik insan odaklı ötekileştirmeye neden olan etkenlerin ortadan kaldırılmasıyla engelli bireylerin turizmde katılım oranları artacaktır.

Small ve Darcy (2011) çalışmasında, engelli bireylerin geçmiş deneyimlerinde tatil kaynaklı fiziksel sorunların yanı sıra sosyal deneyimlerin de erişilebilir turizm açısından önemli olduğunu vurgulamaktadır. Benzer bir yaklaşımla Buhalis ve Darcy (2011), erişilebilir turizm kapsamında fiziksel düzenlemelerin yanı sıra hizmet ve faaliyetlerde görünmeyen engellerin de düzenlenmesinin göz önünde bulundurulması gereken önemli bir yaklaşım olduğunu savunmaktadır. Öte yandan, Türk, Erdoğan ve Çalışkan (2022), engelli bireylerin turizm endüstrisinin sunduğu hizmet ve faaliyetlere katılmaya istekli olduklarını, ancak personelin tutum ve davranışlarından rahatsız oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Literatür kapsamında, erişilebilir turizmde engelli bireylerin seyahat deneyimleri, karşılaştıkları engeller, motivasyonları ve toplumsal tutumlar gibi konuların geniş ölçüde incelendiği görülmektedir (Burcu, 2015; Bulgan ve Çarıkçı, 2015; Çizel ve Çizel, 2014; Köşker, 2020; Özhan, 2017; Packer, Mckercher ve Yau, 2007). Ancak engelli turistlerin turizm, seyahat ve sosyal faaliyetlere katılım süreçlerinde ötekileştirme olgusunu ele alan çalışmaların sınırlı olduğu dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda makalede, turizmde görünmez bir engel olan personel kaynaklı ötekileştirme etkenleri ele alınarak, turizm hizmet ve faaliyetlerindeki engelli bireylere yönelik

eşitsizliklerin ve insan odaklı ötekileştirme sürecinin kapsamlı olarak incelenmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışma literatüre üç açıdan katkı sunmaktadır: (1) Erişilebilir turizmi yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı görmeyip sosyal ve insan faktörünü de tartışmaya dâhil etmektedir. (2) Turizmde çalışan personel kaynaklı ötekileştirme biçimlerini ortaya koyarak erişilebilirlik tartışmasına yeni bir perspektif kazandırmaktadır. (3) Engelli bireylerin turizmde personel kaynaklı ötekileştirme deneyimlerinin daha net anlaşılması ve sorunların ortaya çıkarılması engelli bireylerin turizmde eşit fırsatlarla katılmalarının önündeki bir engelin azalmasına ve önlenmesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca çalışma kapsamında, engelli bireylerin sosyal yaşam dâhil olmak üzere yaşamın her alanında görünmez bir engel niteliği taşıyan insan odaklı ötekileştirmenin önüne geçilmesinde oluşturulacak politikaların ve sunulacak hizmetlerde bir rehber niteliği taşıması planlanmaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

Turizm endüstrisi ülkeler için kültürel, tarihi ve doğal kaynaklarının ekonomik gelire dönüştürülmesi açısından önemli bir alandır. Aynı zamanda farklı sektör gruplarından etkilenen ve çok sayıda sektörü etkileyen bir özelliğe sahiptir. Bu nedenle sürekli değişmekte ve farklı türde pazar olanaklarını içinde barındırmaktadır. Bu pazarlardan biri de erişilebilir turizmdir (Buhalis, Darcy ve Ambrose, 2012). Erişilebilir turizm pazarı hem büyüklüğü hem de engelli bireylerin harcama gücü yönünden önem taşımaktadır (Ray ve Ryder, 2003). Öte yandan geçmişten bu güne kadar görme, işitme ve fiziksel engellilik gibi bedensel ve ruhsal sorunlar sosyal yaşamda olumsuz bir durum olarak görülmektedir (Sennett, 2006). Bu bağlamda, engelli bireyler turizm endüstrisinde yaşadıkları zorluklar nedeniyle eşit katılım sağlayamamaktadırlar. Dolayısıyla turizm endüstrisinin sağladığı imkân ve hizmetlere katılım oranını sağlamak için "erişilebilirlik" kavramının daha iyi anlaşılması gerekmektedir. Erişilebilirlik, bireylerin istedikleri yerlere başkasının yardımına ihtiyaç duymadan gitmesi ve oradaki faaliyetlere kolay ve sorunsuz katılabilmesidir (Darcy, Cameron, ve Pegg, 2010; Darcy ve Dickson, 2009). Ancak turizm endüstrisinin sağladığı hizmet ve faaliyetler hakkında yetersiz bilgi veya bilginin hiç olmaması nedeniyle, engelli bireylerin turizmde katılım oranları olumsuz etkilenmektedir (Mckercher ve diğerleri, 2003).

Kavram olarak engellilik, bireyde doğuştan veya sonradan ortaya çıkan psikolojik, fizyolojik ve bedensel işlevlerinde kalıcı veya geçici yetersizlikler (Burnett ve Baker, 2001). Dünya Sağlık Örgütü verileri 1 milyarın üzerinde engelli bireyin olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda, engelli bireyler dünya nüfusunun %16'sını oluşturmaktadır (WHO, 2023). T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın Türkiye 2023 istatistik verilerine göre: %1,1 (836.000) işitme engelli, %3,3 (2.313.000) bedensel engelli ve %1,4 (1.039.000) oranında görme engelli, %0,7 (507.000) konuşmada zorluk yaşamaktadır. Öte yandan, %4,1 (2.923.000) bireyler taşımada veya tutmada zorluk yaşayan bireyler ve %2,0 (1.412.000) temel faaliyetlerini yerine getirmekte zorluk yaşayan bireyler de bulunmaktadır (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2023).

Toplumun zihninde üretken olmayan, hiçbir şey yapamayan, hasta ve yardıma muhtaç kişiler engelli birey olarak algılanmaktadır. Toplum zihninde bu olumsuz tutum ve davranışlar kalıcı bir yer edinmiştir. Bu nedenle, engelli bireyler toplum tarafından ötekileştirmekte ve iletişim kuramamaktadır (Pangaliyeva ve Akosman, 2023). İnsan onuruna yakışır sosyal yaşama ve turizm hizmetlerine katılma

hakları tüm insanlar için aynı eşitlikte olmalıdır (UDHR, 2008). Bu ifade, engelli bireylerin turizme katılım sağlama gereğini vurgulamaktadır (Murray ve Sproats, 1990). Turizm faaliyet ve hizmetler ırk, cinsiyet, yaş, engelli/engelsiz ve bakılmaksızın tüm insanların katılımı kolaylaştırılmalıdır (Kenzhebayeva ve Boylu, 2018). Yukarıda bahsedildiği üzere, engelli bireylerin sosyal yaşama dâhil olabilmeleri ve kendilerini sosyal yaşamdan ötekileştirilmiş hissetmeden toplumla bütünleşebilmeleri için turizme katılmalarını sağlamak önem taşımaktadır (Freeman ve Selmi, 2010).

Engelli bireyler de engelli olmayan diğer bireyler gibi seyahat etme ve turizm faaliyetlerine katılma haklarına sahiptirler. Ancak engelli bireyler turizm faaliyetlerine katılmak için yaşadıkları yerden ayrıldıkları andan itibaren birçok engel (Köşker, 2020) ve ötekileştirme davranışlarına maruz kalmaktadırlar. Bu bağlamda (Packer, Mckercher ve Yau, 2007), turizm endüstrisi ve engellilik durumu veya engelli olma arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla, engelli bireyler için seyahat sürecini altı aşamada incelemiştir. Bu aşamalar; seyahatin olasılıklarının ve soyut özelliklerinin değerlendirilmesi, risk ve kazanımlarının hesaplanması, planlanması ve gerçekleştirilmesi, erişilebilirlik açısından incelenmesi ve deneyimlenen seyahat sonrasında tekrar etme isteğinin oluşması şeklinde sıralanmaktadır. Özellikle bu aşamalar arasından en önemlisi erişilebilirlik açısından tüm hizmetlerin ayrıntılı olarak değerlendirilmesidir. Engelli bir birey turizme katılma kararı verirken, seyahatin tüm aşamalarındaki erişilebilirlik seviyesinin yeterli derecede yüksek olması önemli bir ölçütür (Cavinato ve Cuckovich, 1992). Ek olarak, engelli bireyler daha önce turizm faaliyetlerini deneyimlemiş bireylerden referans alır ve olumlu veya olumsuz deneyimlere göre seyahate çıkma veya turizme katılma kararı almaktadırlar (Neumann ve Reuber, 2004).

Smith (1987), engelli bireylerin sosyal yaşama aktif katılım göstermemelerinin nedenlerini içsel, çevresel ve iletişimsel olmak üzere üç başlık altında incelemiştir. Benzer şekilde Devile ve Kastenholz (2018), engelli bireylerin turizme katılımını artırmaya yönelik dikkate alınması gereken faktörleri üç ana başlıkta ele almıştır. Ancak Smith'in (1987) çalışmasından farklı olarak, Devile ve Kastenholz (2018) iletişimsel faktörler yerine yapısal faktörlere odaklanmıştır. Engelli bireylerin içsel faktörlerini değerlendiren Shaw ve Veitch (2011) ise, engelli bireylerin tatil planlaması, destinasyon seçimi, konaklama hizmetleri ve erişilebilirlik bilgisine ulaşma süreçlerinde çeşitli kaygılar yaşadıklarını ortaya koymuştur.

Bireyler kendine benzeyenlerle daha kolay iletişime geçebilmektedirler. Özellikle aynı gruba bağlı bireyler veya benzer düşünceleri algılayanlar arasında kolay bağ oluşabilir. Öte yandan bireyler farklı olan kişilerden uzak durmayı ve onlarla iletişim kurmayı tercih edebilirler. Başka bir deyişle, benzer özellikler iletişimi güçlendirirken, farklı düşünce ve özellikler iletişimi kısıtlayarak ötekinin oluşumuna yardımcı olmaktadır (McPherson, Smith-Lovin ve Cook, 2001). "Biz" olarak bakıldığında "öteki" kavramını tanımlayan en önemli özellik, düzeni bozma potansiyelidir. Biz, düzenin işleyişinin sürekliliğini sağlayan taraftan "öteki" de düzen işleyişini bozan yani tehlikeli olundurlar. "ben/biz" kavramları öteki arasındaki ilişkiyi belirleyen baskın taraftır. Başka bir deyişle özne, bendir. "Onlar/öteki" ise öznenin koyduğu kurallara uyması beklenendir (Kundakçı, 2013). Dolayısıyla bu olumsuz durumdan etkilenen bireyler kendilerini ötekileştirilmiş hissetmektedirler (Coleman, 2006). Engelli bireyler de bu durumda karşı karşıya kalan gruplar arasındadır.

Turizm endüstrisinde çalışan personel ve turistler birebir iletişim halinde olup, turistlerin ihtiyaç ve isteklerini

karşılama görevlidirler. Turizm endüstrisinde çalışan personelin engelli bireylere hizmeti sunma eksikliği, duyarlılık, tutum ve davranış konusunda yetersiz olmaları, turizm politika ve strateji eksikliği olarak değerlendirilmektedir (Popiel, 2016). Ancak engelli bireyler, turizm personelinin ve diğer turistlerin sınırlı farkındalığı nedeniyle yok sayılma, dışlanma veya ayrımcı tutumlara maruz kalabilmektedir. Bu tür olumsuz deneyimler, engelli bireylerin iletişimsel kaçınmasına yol açmaktadır (Göktaş ve Bulgan, 2016, s.44). Önemli bir potansiyel pazar olmalarına rağmen, turizm endüstrisindeki engel durumlarına uygun hizmetlerin yetersiz olmasından dolayı turizm hizmet ve faaliyetlerine engelli bireyler katılım sağlamaktan vazgeçmektedirler (Hornor ve Swarbrooke, 2004). Özetle, turizmin erişilebilir olması için kilit nokta; insan faktörüdür. Bu nedenle turizm ile ilgili yükseköğretimde ve turizmde çalışan personele verilecek hizmet içi eğitimlerle engelli bireylerin turizm hizmet ve faaliyetlerine katılım oranlarının artması sağlanabilecektir (Devile ve Kastenholz, 2018).

2. Yöntem

Günümüzde bireylerin kendisini hayatın merkezine konumlandırması, kendi dışındaki başka bir özneyi farklı algılayarak ötekileştirmiştir. Ancak unutulmamalıdır ki, herkes bir gün başkası için diğer kişi konumundadır. Bu olumsuz duruma maruz kalanlardan biri de engelli bireylerdir. Engelli bireylerin fiziksel ve psikolojik nedenlerle oluşan hareketlerindeki sınırlamalar nedeniyle sosyal hayata katılımı kısıtlanmaktadır. Özellikle insan odaklı yapılan dışlayıcı tutum ve davranışlar engelli bireyleri öteki konumuna taşımaktadır. Bu bağlamda, sosyal yaşama dolayısıyla turizm hizmet ve faaliyetlerine engelli bireylerin katılımının artırılması için çeşitli eğitim ve uygulamalara ihtiyaç duyulmaktadır.

İnsan davranışlarını inceleyen çalışmalarda nitel yöntemler katılımcıların düşünce ve deneyimlerini derinlemesine ortaya koyma olanağı sunmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu nedenle, çalışmanın amacına uygun olarak görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışma, doktora tezinden elde edilen nitel verilerden türetilmiş olmakla birlikte, tezde yer alan tüm kodların yeniden sunumunu amaçlanmamaktadır. Doktora tezi kapsamında görüşme kayıtları öncelikle yazıya aktarılmış, ardından veriler tekrar okunarak anlamlı ifadeler belirlenmiş ve açık kodlama süreciyle kodlar oluşturulmuştur. Benzer içerik taşıyan kodlar bir araya getirilerek kategoriler oluşturulmuş, bu kategoriler daha üst düzey temalar altında yapılandırılmıştır. Bu süreç sonunda erişilebilir turizme ilişkin farklı boyutları kapsayan temalar geliştirilmiştir. Bu makalede ise tez kapsamında oluşturulan tema ve kodlar ikincil veri analizi yaklaşımıyla yeniden değerlendirilmiştir. Makalenin araştırma sorusuyla doğrudan ilişkili olan verilerin belirlenmesi amacıyla analitik bir eleme süreci uygulanmıştır. Bu kapsamda, doktora tezinde yer alan "engelli sözcüğü kullanımı, turizm çalışanları, diğer müşterileri arasındaki öteki hissi" temaları yeniden incelenmiş; personel davranışları aracılığıyla gündelik etkileşimlerde ortaya çıkan ötekileştirme deneyimlerini yansıtan kodlar seçilmiştir. Fiziksel erişilebilirlik, diğer turistlerin tutumları ve yapısal faktörlere ilişkin kodlar araştırmanın tematik odağı dışında bırakılmıştır. Seçilen kodlar karşılaştırılmalı olarak yeniden gözden geçirilmiş, kavramsal benzerlikler temelinde bir araya getirilmiş ve personel kaynaklı ötekileştirme deneyimlerini açıklayan alt temalar altında yorumlanmıştır. Bu nedenle, makale tezden farklı olarak, erişilebilir turizmde "görünmez engel" niteliği taşıyan personel kaynaklı ötekileştirme süreçlerini derinlemesine inceleyen tematik bir odak sunmaktadır.

Çalışmanın evreni görme, işitme ve bedensel engelli bireyler oluşturmaktadır. Örneklem tüm evreni örneklem olarak araştırmaya dâhil etmek yerine, evrene örnek oluşturacak belirli sayıda katılımcı veya olayları araştırma kapsamında vurgulamak önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu bağlamda, çalışmaya uygun örneklem olan kolyada örneklem tekniği belirli bir mekândaki tüm bireylere planlanan zaman diliminde ulaşılması (Kozak, 2014), amaçlandığı için veri toplama aşamasında kullanılmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren işitme, görme ve bedensel engelli derneklerin veri tabanlarından örneklemeye ulaşmak için destek sağlanmıştır. Verilerin toplanabilmesi ve bulguların yorumlanabilmesi amacıyla araştırmacının amacı çerçevesinde sorular oluşturulmuştur. Aşağıda araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorulara yer verilmiştir.

1. “Engelli” sözcüğü, size nasıl hissettiriyor biraz bahsedermisiniz?
2. Tatilinizden keyif almanızı etkileyebilecek bir engeliniz olduğunu düşünüyor musunuz? Eğer öyleyse, lütfen belirtiniz. Ne tür bir engel seyahatten zevk almanızı etkilemektedir?
3. Tatilinizde (Otel, tur ve kamp gibi turizm faaliyetleri) engel durumunuza uygun faaliyet veya hizmetler sunuldu mu?
 - i. Evet, ise; Örneğin neler oldu?
 - ii. Hayır, ise; Faaliyetlerin size uygun olmaması dışlanmış hissettirdi mi? Örneğin neler oldu?
4. Tatilde kendinizi yalnız hissedermisiniz? Neden? Yalnız hissetmenize neden olan olaylar nelerdir?
5. Tatilinizde turizm çalışanları ve diğer müşterilerle ilişkinizi anlatır mısınız? Farklı hissetmenize neden olan etkileşimlerden bahsedermisiniz? Özellikle tatilde herhangi bir sorunla karşılaştığınızda, personel sorunlarınızı çözmeye konusunda yeterli gayret gösterdi mi?
6. Tatilde otelin veya turun hangi hizmetleri sizi dışlanmış hissettirir?
7. Sizce engelli bireylerin tatil yapmaları nasıl kolaylaştırılabilir?

Anahtar bilgi görüşmesiyle Türkiye Görme Engelliler Derneği, Bedensel Engelliler Derneği, İşitme Engelliler ve Aileleri Derneği, Dem Derneği, Kadıköy Sağırlar Derneği ve FEV VAKFI gibi kuruluşların sorumlu personeli, başkan ve başkan yardımcılıyla soruların uygunluğu hakkında görüşme yapılmıştır. Bu bağlamda, uzmanlardan alınan görüş ve öneriler doğrultusunda gerekli düzeltmeler gerçekleştirilerek, araştırma kapsamında kullanılan sorulara son hali verilmiştir. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği 12 görme, 12 işitme ve 12 bedensel toplam 36 engelli bireye uygulanmıştır. Elde edilen katılımcı verileri, her bir grup için veri doygunluğa ulaştığından dolayı 36 katılımcı ile sınırlı kalmıştır. Bu bağlamda, görme engelli 20, 23 ve 30 Nisan 2024, işitme engelli, 24 ve 27 Nisan 2024 ve bedensel engelli bireylerle ise, 1 ve 20 Mayıs tarihleri arasında veri toplanmıştır. Doktora tez kapsamında, İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan 29.12.2023 tarihli, 2306835 sayılı karara göre etik kurul izni alınarak araştırma planlanan zaman diliminde veri toplanarak bu aşama sonlandırılmıştır. Son olarak veriler içerik analiz yöntemiyle dört aşamada: kodlama, temaların bulunması, kod ve düzenlenmesi ve bulgular incelenerek yorumlanmış ve araştırma süreci tamamlanmıştır.

Makalenin alan araştırması kapsamında maliyet, ulaşım ve zaman kısıtlılığı nedeniyle İstanbul ilinde bulunan dernek üyeleri ile sınırlı kalmıştır. Çalışmanın verileri bedensel, işitme ve görme engelli bireylerden elde edilmiş olup, diğer engel grupları dâhil edilmemiştir. Dolayısıyla çalışma bu yönüyle

sınırlılık oluşturmaktadır. Ayrıca engelli bireylerin çalışma kapsamında oluşturulan sorulara verdikleri yanıtlar da çalışmanın bir diğer sınırlılığıdır.

3. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin nitel yöntem aracılığıyla elde edilen bulgular, erişilebilirlik sürecinde görünmez bir engel olarak personel davranışlarının nasıl ötekileştirici bir rol oynadığı sunulmaktadır. Analiz sonucunda, personel davranışlarının fiziksel erişilebilirlik unsurlarından bağımsız olarak engelli bireylerin turizm deneyimlerini şekillendirdiği ve ötekileştirici etkiler ürettiği belirlenmiştir. Alan araştırması bağlamında, personel davranışlarının nasıl ötekileştirici bir rol oynadığına ilişkin anlamlı ifadelerin altı çizilerek 33 kod oluşturulmuştur. Kodlama sürecinin tamamlanmasıyla bulgular dört ana tema üzerinden incelenmiştir.

Tablo 1 Personel kaynaklı ötekileştirmeye ilişkin kodların tematik dağılımı

Tema	Kodlar
İletişim Yoluyla Üretilen Ötekileştirme	Yüksek sesle konuşmak, bağırarak, söyleyiş tarzı, ses tonu, ses yüksekliği, olumsuz ima, aşağılayan/inciten sözcük kullanımı, “kor, sakat, özürü” vb. ifade kullanımı, dilde ötekileştirme, göz temasından kaçınmak, jest ve mimiklerin yanlış kullanımı
Paternalist ve Koruyucu Tutumlara Dayalı Ötekileştirme	Acımacı (söylem üzerinden), yanlış empati, fazla samimi davranmak, engelli bireyin defolu olarak algılanması
Görmezden Gelme ve Pasifleştirme Yoluyla Üretilen Ötekileştirme	Öteki hissi, dışlanmak, etiketlenmek, damgalanmak, saygısızlık, personelin ön yargılı davranışı, personelin görmezden gelmesi, engelliye umursamamak, personelin isteksizliği, sorunun çözümünü erteleme, sorunun çözümünü başka personele devretme, müşteri seçmek, olumsuz personel davranışları
Bilgi ve Yetkinlik Eksikliğine Dayalı Ötekileştirme	Personelin iletişim yetersizliği, personelin engelli konusunda eğitimsizliği, bilgi yetersizliği, işaret dili bilmemesi, personelin eksik yönlendirmesi

3.1. İletişim Yoluyla Üretilen Ötekileştirme

İletişim yoluyla üretilen ötekileştirme kapsamında elde edilen bulgular, engelli bireylerin turizm hizmet sürecinde personelle kurdukları iletişim üzerinden ötekileştirici deneyimler yaşadığı öne çıkmaktadır. Katılımcı verileri, iletişimin içeriğinden çok biçiminin ötekileştirici bir etki ürettiğini ortaya koymaktadır. Yüksek sesle konuşma, uygun olmayan hitap biçimleri, aşağılayıcı veya ima içeren ifadeler ile beden dilinin yanlış kullanımı, engelli bireylerin kendilerini hizmet sürecinin doğal bir parçası olarak değil, farklı ve sorunlu bir grup olarak algılamalarına neden olmaktadır. Bu tür iletişim pratikleri açık bir dışlama içermekle birlikte, engelli bireylerin turizm deneyimini sessiz ve görünmez biçimde zorlaştıran bir engel oluşturmaktadır. Özetle, personelin engelli bireylerle kurduğu iletişimin, ötekileştirici bir etkiye neden olmaktadır. Bu durumu aşağıdaki katılımcı ifadeleri açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

“Psikolojik olarak da çalışanlardan beklentilerim var. Özellikle güler yüzlü olmaları. Biz engelli bireyleri gördüklerinde bağırarak iletişimi kurabileceklerini düşünüyorlar. Bu çok yanlış ve etrafa karşı bizi rencide ediyorlar” (K3, bedensel engelli).

"Size nasıl söylendiğiyle ilgilidir. Ses tonu, şu köre bak, abi engelli gelmiş gibi bakış açısıyla söylendiğinde iyi hissettirmiyor" (K14, görme engelli).

"Diğer insanların bana olan bakışlarından kendimi farklı ve yalnız hissedirim. Özellikle personel ilgisi ve yüksek sesle bahçırıyorsa beni kötü etikler" (K26, işitme engelli).

3.2. Paternalist ve Koriyucu Tutumlara Dayalı Ötekileştirme

Paternalist (iyi niyetli ancak bireyin özerkliğini sınırlayan) ve koriyucu tutumlara dayalı ötekileştirme altında elde edilen bulgular, engelli bireylerin personelin koriyucu ve yardım odaklı tutumları üzerinden ötekileştirici deneyimler yaşadığını belirginleştirmektedir. Katılımcılar, kendilerine danışılmadan yardım edilmesi, aşırı samimi ya da koriyucu davranışlar sergilenmesi ve engelli bireylerin sürekli eksik veya yetersiz olarak algılanması gibi durumları sıkça dile getirmiştir. Bu tür paternalist yaklaşımlar, engelli bireylerin bağımsızlıklarını ve özne olma hallerini zayıflatmakta; onları hizmet sürecinde sürekli desteklenmesi gereken bireyler olarak konumlandırmaktadır. Bulgular yardımın varlığından ziyade yardımın sunulmuş biçiminin ötekileştirme üretiminde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Özetle, personelin engelli bireylere yönelik fazla samimi, sormadan yardım etme ve acıma gibi yaklaşımları ötekileştirici bir etki ürettiğini göstermektedir. Bu durumu aşağıdaki katılımcı ifadeleri açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

"Hiç engelli bireyi tanımayan personelin, engelinin yerine kedisini koymasını yanlış buluyorum. Çünkü empatiyi acıma duygusuyla karıştırıyorlar. Bu daha fazla kırıcı, diğer insan olma gibi" (K16, bedensel engelli).

"Normal bireylerle samimi olmayacak insanlar, engel durumumuzdan dolayı bizi karşı tarafa muhtaç olduğumuzu düşündükleri için gereksiz bir yakınlık gösteriyorlar. Ne yazık ki bu samimiyet bize iyi hissettirmiyor. Aksine kafanda birine muhtaçmışım düşüncesi beliriyor" (K14, görme engelli).

"Bizim adımıza karar veriyorlar. Ciddi sıkıntı. Bizim adımıza karar verilmemeli ve ötekileştirmeden bize sorup gerçekte ne istediğimize göre karar vermeliler" (K22, görme engelli).

3.3. Görmezden Gelme ve Pasifleştirme Yoluyla Üretilen Ötekileştirme

Görmezden gelme ve pasifleştirme yoluyla üretilen ötekileştirme bağlamında elde edilen bulgular, engelli bireylerin turizm hizmet sürecinde görmezden gelme ve pasifleştirme pratikleri üzerinden ötekileştirici deneyimler yaşadığını göstermektedir. Katılımcılar personel tarafından görmezden gelinme, taleplerinin ertelenmesi, sorumluluğun başka personele devredilmesi ve isteksiz tutumlarla karşılaşma gibi deneyimleri aktarmıştır. Bu tür pratikler engelli bireylerin hizmet sürecine aktif katılımını sınırlamakta ve onları bekleyen, yönlendirilen ve pasif bir konuma itmektedir. Bulgular ötekileştirmenin çoğu zaman açık söylemlerle değil, gündelik ve sıradan etkileşimler aracılığıyla üretildiğini ortaya koymaktadır. Özetle, personelin ön yargılı, görmezden gelmesi, engelliye umursamaması, isteksizliği, sorunun çözümünü erteleme, sorunun çözümünü başka personele devretmesi, müşteri seçmesi gibi olumsuz personel davranışları ötekileştirici bir etkiye neden olmaktadır. Bu durumu aşağıdaki katılımcı ifadeleri açık bir şekilde kanıtlamaktadır.

"Çalışanların yanlış davranışlarından dolayı genellikle kendim ve yakınım sorunları çözmeye çalışıyor. Bu yorucu olsa da topluluk

inde hoş olmayan davranışlara maruz kalmaktan daha yorucu ve üzücü geliyor" (K9, bedensel engelli).

"Otele odama çıkmakta zorlanıyorum ve personel yardımcı olmuyor. Bu durum insanlardan uzaklaşmamı sağlıyor. Kendimi dışlanmış gibi hissediyorum" (K17, görme engelli).

"Sorunlarını hiç çözmediler. Gayret gösterdiler de diyemem. Bence beni hiç anlamadı. Sadece kapıyı açamadığımı söyledim. Ama anlamadı" (K29, işitme engelli).

3.4. Bilgi ve Yetkinlik Eksikliğine Dayalı Dolaylı Ötekileştirme

Bilgi ve yetkinlik eksikliğine dayalı dolaylı ötekileştirmeyle ilgili ilişkili elde edilen bulgular, engelli bireylerin personelin bilgi ve yetkinlik eksikliği üzerinden dolaylı biçimde ötekileştirici deneyimler yaşadığı sonucuna ulaşmaktadır. Katılımcılar hizmetler hakkında net bilgi alamama, farklı personele yönlendirilme ve her defasında kendi durumlarını yeniden açıklamak zorunda kalma gibi deneyimleri vurgulamışlardır. Bu durum, erişilebilirliğin sürekliliğini zedelemekte ve engelli bireylerin turizm hizmetlerinden eşit ve kesintisiz biçimde yararlanmasını zorlaştırmaktadır. Bulgular, fiziksel düzenlemelerin varlığının tek başına yeterli olmadığını; insan kaynağına ilişkin bilgi ve farkındalığın erişilebilir turizmin temel bileşenlerinden biri olduğunu ortaya koymaktadır. Özetle, personelin engelliye tanıma, engel türüne göre davranış biçimleri ve işaret dili ötekileştirici bir etkiye neden olmaktadır. Bu durumu aşağıdaki katılımcı ifadeleri açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

"Çalışanlara engellileri tanıma ve iletişim kurma eğitimi verilmeli" (K12, bedensel engelli).

"Otel işletmelerinde çalışanlar tüm engel gruplarına uygun davranış eğitimi almalı. Örneğin; Otele bir engelli müşteri geldi. Engelliye nasıl davranması gerektiğini çalışanlar bilmiş olsa ve yaklaşım tarzını ayarlasa engelli müşteri o tatilden ve otelden memnun ayrılır" (K15, görme engelli).

"İşaret dili bilmedikleri için iletişim ya hiç olmuyor ya da kısa süreli oluyor. Gayret oluyor ama nasıl davranacaklarını onlar da bilmiyor. O nedenle kızamıyorum" (K28, işitme engelli).

4. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde bireyler kendisini hayatın merkezine konumlandırması, kendi dışındaki başka bir özneyi farklı algılayarak öteki olarak konumlandırmaktadır. Bu bağlamda, herkes bir diğer birey için öteki konumundadır. Öteki olarak etiketlenenlerden biri de engelli bireylerdir. Çalışma ve ilgili literatür bulguları ışığında; Buhalis ve Darcy, (2011); Göktaş ve Bulgan, (2016); Popiel, (2016); Small ve Darcy (2011); Türk, Erdoğan ve Çalışkan (2022), turizm endüstrisinde çalışan personelin engelli bireylere hizmeti sunma eksikliği, duyarlılık, tutum ve davranış konusunda yetersiz olmalarından dolayı turizm endüstrisinin sunduğu hizmet ve faaliyetlere katılmaya istekli oldukları ancak personelin tutum ve davranışlarından olumsuz etkilendikleri sonucu saptanmıştır. Bu bağlamda görünmez bir engel niteliği taşıyan personel kaynaklı ötekileştirmenin yaşandığı görülmektedir.

Hizmet sunumu sırasında personelin yüksek sesle konuşması, uygun olmayan hitap biçimleri kullanması, ima veya aşağılayıcı anlamlar içeren ifadeler ile beden dilini yanlış şekilde kullanması, engelli bireylerin kendilerini hizmet sürecinin doğal ve eşit bir parçası olarak değil, farklı ve sorunlu bir grup olarak algılamalarına yol açmaktadır. Her ne kadar bu iletişim biçimleri açık bir dışlama içermese de engelli bireylerin turizm deneyimini sessiz ve görünmez biçimde zorlaştıran önemli bir

engel oluşturmaktadır. Bu bağlamda, personelin engelli bireylerle kurduğu iletişimin farkında olunmayan ancak güçlü bir ötekileştirici etki yarattığı ve erişilebilir turizm anlayışını zayıflattığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Bedensel ve görme engelli bireylerin; personelin gereksiz empati yapması, onların yerine karar vermesi, fazla samimi ve koruyucu davranışlarından rahatsız oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, turizme katılmalarında yaşadıkları çekimlerlerin paternalist ve koruyucu tutumlara dayalı ötekileştirme faktörüyle de bağlantılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Makalenin bu sonucu; Poria ve diğerleri (2011) "Blind people's tourism experiences: An exploratory study" araştırma sonucuyla benzerlik taşımaktadır. Bu bağlamda görme engelli bireylere karşı sergilenen aşırı yardımsever ve koruyucu davranışların, görme engelli bireyler için tatil deneyimlerinin olumsuz olmasına ve dolayısıyla davranış odaklı bir ötekileştirme ile karşı karşıya kaldıkları açıkça görülmektedir.

Görmezden gelme ve pasifleştirme yoluyla üretilen ötekileştirme ana tema altında elde edilen bulgular incelendiğinde; turizm endüstrisinde çalışan personelin ön yargılı, engelli bireyi görmezden gelmesi, umursamaması, iletişim isteksizliği, sorunun çözümünü ertelemesi, sorunun çözümünü başka personele devretmesi, müşteri seçmesi gibi olumsuz tutum ve davranışları ötekileştirici bir etkiye yol açtığı tespit edilmiştir.

Araştırmada önemli bir bulgu ise, engelli bireylerin turizme erişilebilirliğini zedeleyen, hizmetlerinden eşit ve kesintisiz biçimde yararlanmasını zorlaştıran görünmez engeller olduğu görülmektedir. Turizmde çalışan personelin eğitim eksikliği nedeniyle yoksun olduğu yetkinlikler (engelli tanıma, engel türüne göre davranış biçimleri ve işaret dili bilme vb.) ötekileştirici bir etkiye neden olduğu sonucuna varılmaktadır. Çalışmanın bu sonucu, Devile ve Kastenholz, (2018) çalışma sonucuyla benzerlik taşımaktadır. Dolayısıyla engelli bireylerin turizme katılıma istekleri ile bilgi ve yetkinlik eksikliğine dayalı ötekileştirme arasında bir ilişki olduğu ve personelin engelli bireylere yönelik eğitim alması gerekliliği de saptanmıştır.

Turizm faaliyetlerine katılım, bireylerin sosyal yaşama dâhil olmalarını destekleyen temel haklardan biri olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda erişilebilir turizm anlayışı, engelli bireylerin turizm hizmetlerinden bağımsız, güvenli ve eşit koşullarda yararlanabilmesini amaçlayan kapsayıcı bir yaklaşım olarak giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Son yıllarda turizm destinasyonlarında fiziksel düzenlemeler, yasal standartlar ve altyapı iyileştirmeleri kapsamında önemli gelişmeler yaşanmasına rağmen, engelli bireylerin turizm deneyimlerine katılım düzeylerinin hâlen sınırlı literatür kapsamında görülmektedir (Darcy, Cameron, ve Pegg, 2010; Darcy ve Dickson, 2009; Mckercher ve diğerleri, 2003). Bu durum, erişilebilirliğin yalnızca fiziksel çevre düzenlemeleriyle açıklanamayacağı, turizm hizmet sürecinde ortaya çıkan sosyal etkileşimlerin ve insan faktörünün de deneyim üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Dolayısıyla erişilebilir turizm sürdürülebilir biçimde sağlanabilmesi, yalnızca mekânsal erişimin değil, hizmet sunumu sırasında gerçekleşen kişilerarası etkileşimlerin de değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Sonuç olarak, engelli bireylerin turizm deneyimlerinde karşılaştıkları görünmez bir engel niteliği taşıyan personel sorunlarının azaltılabilmesi için kurumsal ve sektörel düzeyde politika geliştirilmesi gerekmektedir. Özellikle turizm işletmelerinde çalışan personelin engelli bireylerle iletişim konusunda farkındalık düzeyini artırmaya yönelik hizmetiçi

zorunlu eğitim programlarının hayata geçirilmesi, erişilebilir bir hizmet anlayışını yerleşmesi açısından önem taşımaktadır. Uygun olmayan hitap biçimleri, sestonu ve beden dili gibi çoğu zaman farkında olunmadan sergilenen davranış ve iletişim pratiklerinin ötekileştirici etkiler yaratabileceği göz önünde bulundurulurak bu konuların hizmet standartları ve kalite denetim mekanizmalarına dâhil edilmesi önerilmektedir. Bu tür politikaların uygulanması, engelli bireylerin turizm hizmetlerine eşit, onurlu ve sürdürülebilir biçimde katılımını destekleyerek erişilebilir turizm hedeflerine katkı sağlayacaktır. Araştırma bulguları kapsamında, erişilebilir turizm yalnızca fiziksel düzenlemelerle sınırlı olmayan çok boyutlu bir süreç olup, bu süreçte personelin belirleyici bir role sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda sivil toplum kuruluşlarının, engelli bireylerin turizm deneyimlerinde karşılaştıkları görünmez ötekileştirme biçimlerini görünür kılmaya yönelik farkındalık çalışmaları yürütmeleri ve turizm işletmeleriyle iş birliği içerisinde personel eğitimlerini desteklemeleri önem taşımaktadır. Bununla birlikte, turizm eğitimi veren kurumların, erişilebilir turizm, iletişim ve engelli bireyleri tanıma farkındalığı konularını uygulamalı bir şekilde eğitim süreçlerine dâhil etmesi gerekmektedir. Öte yandan erişilebilir turizm yalnızca turizm işletmelerinin sorumluluğunda olmadığı; diğer turistlerin de gündelik iletişim ve davranış biçimleriyle önemli bir role sahip olduğu unutulmamalıdır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda, bu makalede elde edilen ötekileştirme faktörleri göz önüne alınarak likert ölçekli sorular hazırlanması, araştırmanın genellenmesi ve kesinlik içeren sonuçların elde edilmesi bakımından önemli olacaktır.

KAYNAKÇA

- Altun, S. (2024). *Erişilebilir turizmde ötekileştirme* [Yayımlanmamış doktora tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Altun, S., Çetin, G., & Kızıllırmak, İ. (2023). Othering in accessible tourism. In S. L. Slocum (Ed.), *Inclusion in tourism: Understanding institutional discrimination and bias* (pp. 113–128). Routledge.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*. Channel View Publications.
- Bulgan, G., & Çarıkcı, İ. H. (2015). Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 15–42.
- Burcu, E. (2015). Türkiye'de yeni bir alan: 'Engellilik sosyolojisi' ve gelişimi. *Sosyoloji Konferansları*, (52), 319–341.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(4), 4–11.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. *Transportation Journal*, 31(3), 46–53.
- Coleman, L. M. (2006). Stigma: An enigma demystified. In L. J. Davis (Ed.), *The disability studies reader* (2nd ed., pp. 141–153). Taylor & Francis Group.
- Çizel, B., & Çizel, R. (2014). Engellilerin turizm kısıtları ve turist olma niyeti ilişkisinde aracı değişkenler: Motivasyon gücü ve öğrenilmiş çaresizlik. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2), 176–189.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.

- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537.
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experience: The voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265–285.
- Freeman, I., & Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: Response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49(4), 471–485.
- Göktaş, P., & Bulgan, G. (2016). Turizm sektöründe engelliler ile iletişimin geliştirilmesine yönelik bir çalışma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3), 36–56.
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2004). *International cases in tourism management: Tourism and travellers with disabilities*. Routledge.
- Kenzhebayeva, A., & Boylu, Y. (2018). Engelli bireylerin seyahat engellerinden etkilenmesinde psikolojik faktörlerin önemi. *Yönetim, Ekonomi ve Pazar Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1–11.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Detay Yayıncılık.
- Köşker, H. (2020). Engellilik ve turizm endüstrisi. F. Ercan (Ed.), *Erişilebilir turizm ve yardımcı teknolojiler* içinde (ss. 31–58). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kundakçı, F. (2013). Heteroseksizm ve ötekileştirme eleştirisi. *Liberal Düşünce Dergisi*, (71), 65–79.
- 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), 465–474.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual Review of Sociology*, 27, 415–444. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.27.1.415>
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The disabled traveler: Tourism and disability in Australia. *The Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9–14.
- Neumann, P., & Reuber, P. (2004). *Economic impulses of accessible tourism for all* [Study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology & Federal Ministry of Economic and Labour (BMWA)].
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. Macmillan Education.
- Özensel, E. (2020). Farklılıkların birarada yaşamasında bir sorun alanı olarak ötekinin ötekileştirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, (43), 369–378.
- Özhan, E. T. (2017). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelik motivasyon ve beklentilerinin analizi: Muğla örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 706–725.
- Packer, T., McKercher, B., & Yau, M. K.-S. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281–292.
- Pangalyeva, Z., & Akosman, B. G. (2023). Ötekileştirilmiş beden ya da engelliler: Sosyolojik bir değerlendirme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 225–241.
- Popiel, M. (2016). Tourism market, disability and inequality: Problems and solutions. *Acta Academica Karviniensia (AAK)*, 16(3), 25–36.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). Blind people's tourism experiences: An exploratory study. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 144–158). Channel View Publications.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). Abilities tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57–72.
- Sennett, R. (2006). *Flesh and stone: The body and the city in western civilization* (T. Birkan, Çev.). Metis Yayınları.
- Shaw, G., & Veitch, C. (2011). Disability legislation and empowerment of tourist with disability. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 62–72). Channel View Publications.
- Small, J., & Darcy, S. (2011). Understanding tourism experiences through embodiment: The contribution of critical tourism and disability studies. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 73–97). Channel View Publications. <https://doi.org/10.21832/9781845411626-008>
- Smith, R. (1987). Leisure of disable tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376–389.
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2023). *Engelli ve yaşlı istatistik bülteni*. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Türk, E., Erdoğan, Y., & Çalışkan, G. (2022). Türkiye'nin engelli turizmi politikaları ve mevcut durumun değerlendirilmesi. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 318–337.
- United Nations. (2008). *Universal declaration of human rights*. <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- World Health Organization. (2023, 7 Mart). *Disability and health*. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/disability-and-health>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar.