

Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma

Orhan Can YILMAZDOĞAN^a, Saadet Pınar TEMİZKAN^a

^a Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Anahtar Kelimeler

Engelli
Engelsiz Turizm
İnternet
Bilgi Arama
İhtiyacı

Özet

Engelli bireylerin tüm faaliyetlerden eşit bir şekilde yararlanabilmeleri ve bu faaliyetlere katılabilmeleri çağdaş toplum olabilmenin önemli bir gerekliliğidir. Bu bakımdan turizm faaliyetlerine katılım gereksinimi ve hakkı açısından, engelli bireyler diğer bireylerden farksızdır. Engelli bireylerin eylemlerini sınırlayan kısıtlarının haricinde toplumun organize oluş şekline kaynaklanan çeşitli bariyerler de engelli bireylere ilave sorunlar oluşturabilmektedir. Özellikle bilgi arama sürecinin elektronik kaynaklardan yoğun şekilde beslendiği teknoloji devrinde, elektronik kaynaklarda paylaşılan bilgilerin engelli bireylerin ihtiyaçları gözetenilerek oluşturulmayışı söz konusu bireyler için elektronik engeller doğurmaktadır. Bu bakımdan çalışmanın amacı; Türkiye'de en çok turist ağırlayan ilk üç il; Antalya, İstanbul ve Muğla'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerin resmi internet sitelerinde engelli potansiyel turistlerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine yönelik bilgilere ne düzeyde yer verildiğini araştırmaktır. Araştırma sonuçlarında üç ilde de 4 ve 5 yıldızlı otellerin internet sitelerinde engelli bireylerin bilgi edinme ihtiyacına yönelik son derece sınırlı paylaşımın yapıldığı ve yasal bir zorunluluk olarak otellerde engelli odası bulunsa bile bu bilgiye elektronik ortamda yeterli düzeyde yer verilmediği belirlenmiştir.

A Research on Existence of Information for Disabled People's Needs on Hotel's Websites

Keywords

Disabled
Accessible Tourism
İnternet
Information Need

Abstract

Participation of disabled people to all communal activities on equal terms is an essential part of being a modern society. From this point of view, their need and right to participate in touristic activities are no different than non-disabled individuals. Besides their own handicaps that restrict their actions, they are more likely to encounter with problems which originate from the way that the community is currently formed. Especially in the age of technology which information process rely on electronic resources, extra obstacles may occur for disabled individuals due to the ignorance to their electronic information needs. In this regard, the aim of this study is to examine to what extent the hotels' in Antalya, İstanbul and Muğla which entertain the most incoming tourists in Turkey, allocate place for potential needs of disabled people and expectations on their web sites. According to the results, web sites of hotels have very limited information regarding the the needs and expectations of disabled people. And even though having rooms for disabled people is a legal obligation for hotels, it is determined that they have very limited information about these rooms on electronic platform.

Sorumlu Yazar: Orhan Can YILMAZDOĞAN, cyilmazdogan@ogu.edu.tr

GİRİŞ

Engelli kavramı birçok karışıklığı beraberinde getiren ve engelin nasıl görüldüğüne dayalı olarak farklı şekilde kullanılan ve yorumlanan bir kavramdır. Tanımlamalar, engelliliği bir çeşit biyolojik bozukluk olarak gören medikal yaklaşımdan; engeli, bireyin kişisel problemi olmaktan öte toplumun organize oluş şekline kaynaklandığını vurgulayan sosyal yaklaşıma çeşitlilik göstermektedir (Drews, W., 2008, s. 164). Engelli bireylere olan yaklaşım gün geçtikçe olumluya doğru eğilim gösterse de, engelli bireylerin ihtiyaçları ve beklentilerinin anlaşılması ve karşılanması noktasındaki çabalar yetersiz kalabilmektedir. Özellikle tüm bireylerin haklarının gözetildiği çağdaş toplumun ortaya çıkabilmesinde, engelli bireylerin yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması çok önemli bir gerekliliktir (Artar ve Karabacakoglu, 2003).

Engelli bireylerin uyum sıkıntısı yaşayabildiği alanlardan biri de turizmdir. Engelli bireylerin de diğer insanlar gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerler görmeye ihtiyaçları vardır. Ancak engelli bireyler seyahat kararı verirken diğer bireylere göre daha fazla bilgiye ihtiyaç duyabilmektedir. Konaklama tesislerinde, engelli bireylerin özellikle kendi engel türlerine göre düzenlemelerin bulunup bulunmadığı, beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmayacağı bilgisi büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda, turistik faaliyetler ve olanaklar hakkındaki bilginin kısıtlı oluşu veya diğer bir ifadeyle doğru ve güvenilir bilgiye erişememe durumu, seyahat tercihini etkileyebilmekte ya da seyahat yapma isteğini azaltabilmektedir (Darcy, 2003, s. 78). Bu bakımdan engelli bireylere güvenilebilir ve doğru bilginin sağlanması son derece önemlidir.

Günümüzde, internet bilgiye ulaşmak için en önemli araç haline gelmiştir. İnternet kullanıcısı bulunduğu yerden ihtiyaç duyduğu herhangi bir bilgiye kolayca ulaşabilmektedir (Ergün, vd. 2008, s. 288). Ancak elektronik ortamların da fiziksel ortamlar gibi engelli bireyleri gözetilerek düzenlenmeyişi, engelli bireyler için sıkıntılar yaratabilmektedir. Hatta konaklama işletmeleri fiziksel çevre düzenlemelerini engelli bireylere yönelik yapmış olsalar dahi, bunu bilgi edinmede en sık kullanılan elektronik ortamlarda yeterli şekilde duyurmadıklarında, katlanılan çabalar sonuçsuz kalabilmektedir. Bu bakımdan çalışmada, Antalya, İstanbul ve Muğla şehirlerindeki otellerin resmi internet sitelerinde engelli bireylerin faydalanmasına yönelik bilginin yer alıp almadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

MEDİKAL VE SOSYAL BOYUT AÇISINDAN ENGELLİLİK KAVRAMI

Engellilik kavramına yönelik birçok farklı tanımlama bulunmakta ve farklı tanımlamalar ile bazı zamanlar birbirinin yerine, bazı zamanlarda ise farklı anlamlarda kullanılan benzer sözcükler, engelliliğe yönelik kesin sınırların çizilmesini ve kapsamın belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Bu karışıklıklardan dolayı engellilere yönelik geliştirilecek yasaların ve hizmetlerin kapsamı da belirsizleşmekte uygulamada pek çok sorun ortaya çıkabilmektedir (Arıcı, 2010, s. 13-14).

Kavramlardaki belirsizlikler, bu belirsizliklerin azaltılmasına yönelik çabaları doğurmuştur. Kavramların arasındaki farklılıkları vurgulamak için Dünya Sağlık Örgütü (WHO), 29. Dünya Sağlık Toplantısı sonrası 1980 yılında bir çalışma yayınlamış ve bu çalışmada engellilikle ilgili temel kavramlar üç başlık altında incelenmiştir (WHO, 1980):

- **Özürlülük (*Impairment*):** Özürlülük; psikolojik, fizyolojik ya da anatomik yapıdaki ya da fonksiyonlardaki eksiklik ya da anormallik durumunu ifade eder (WHO, 1980, s. 47).
- **Engellilik (*Disability*):** Engellilik, gerçekleştirilmesi normal sayılan bir faaliyeti uygulayabilmede kısıtlılık ya da eksiklik durumunu ifade eder ve sahip olunan özrün bir sonucu olarak ortaya çıkar. (WHO, 1980, s. 143).
- **Sakatlık (*Handicap*):** Sakatlık, yetersizliğin ya da özürülüğün bir sonucu olarak söz konusu bireyin (yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak) normal kabul edilen bir görevi yerine getirmesini kısıtlayan ya da engelleyen dezavantaj durumudur. (WHO, 1980, s. 183).

Dünya Sağlık Örgütü'nün 1980 yıllarında yapmış olduğu bu sınıflandırma engelliliği medikal model temelinde değerlendiren bir sınıflamadır. Medikal model engelliliğe sosyal yönlerdeki problemleri göz ardı ederek bakar ve daha çok fiziksel sağlık problemleri üzerine odaklanır (Darcy ve Buhalis, 2011, s. 24-25). Dünya Sağlık Örgütü'nün 1980 yılındaki engellilik sınıflandırmaları aslında engellilikle ilgili belirli sınırların çizilmesi ve engelliğin kapsamının belirlenebilmesi için başlangıç noktası olmuştur. Ancak, 1980'de Dünya Sağlık Örgütü'nün yapmış olduğu nitelendirme engelliliği bireysel bir problem olarak ele almakta ve daha çok fiziksel sağlık problemleri üzerine odaklanmaktadır.

Medikal modelde odaklanıldığı üzere sağlıklı olma durumu yalnızca fiziksel sağlığı değil, ayrıca duygusal rahatlığı, sosyal uyumu da içeren çok yönlü bir olgudur (Stokols, 2000, s. 136). Bu açıdan daha çok fiziksel sağlık problemlerine odaklanan medikal modelin aksine sosyal model engelliliği; engelli bireylerin sosyal faaliyetlere katılımını sınırlayan, onları ötekileştiren, bunaltan, sosyal olarak kurgulanmış kısıtlayıcı çevre faktörleri ve bir takım düşmanca davranışların ürünü olarak yorumlar (Darcy ve Buhalis, 2011, s. 27). Sosyal model bireyin özrünü inkâr etmez ancak engelliliğin; başlıca sosyal aktivitelere katılımında bireylerin özründen dolayı ayırım yapılmasına ve bireylerin dışlanmasına sebep olan sosyal olarak kurgulanmış bariyerlerin bir ürünü olduğunu şiddetle vurgular (Darcy, 2002, s. 63). Burada sosyal modelin altını çizdiği nokta; bireyin sahip olduğu herhangi bir özrün, toplumun organize oluş şekline göre dolaylı olarak engelleme dönüştüğüdür (Darcy ve Buhalis, 2011, s. 27).

Sosyal modelin bakış açısı temelinde engellilik tanımları da yeniden şekillenmiştir. Sosyal modelin yapmış olduğu vurgudan hareketle engellilik, kişinin sahip olduğu kısıtlılıktan dolayı, toplumun yapısına uyum sağlayamamasından ortaya çıkan karmaşık sosyal ilişkiler seti olarak da ifade edilebilir (Darcy, 2003 s. 9). Bu açıdan engellilik sadece bir sağlık problemi olmayıp bir bireyin vücut özellikleriyle o bireyin içinde yaşadığı toplumun etkileşiminin yansımasıdır (WHO, 2014). Bu bağlamda engelli bireylerin karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelebilmek ve turizm faaliyetlerine katılımlarını sağlayabilmek için öncelikle çevresel ve sosyal bariyerlerin ortadan kaldırılmasını sağlayacak

müdahalelerin gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır (WHO, 2014). Ancak turizm faaliyetlerine katılımın önündeki engellerin kaldırılmasına yönelik çabalar ile engelsiz turizm kavramı doğabilecek ve engelli bireylerin turizm hareketlerine katılmaları teşvik edilebilecektir.

ENGELSİZ TURİZM KAVRAMI

Engelsiz turizm; hareket, görme, işitme, zihinsel vb. kısıtlılığa sahip bireylerin, evrensel olarak tasarlanmış turizm mallarını, hizmetlerini ve turistik ortamları kullanımları boyunca bağımsız bir şekilde ve eşitlik çerçevesinde hizmet alabilmeleri olarak tanımlanmaktadır (Darcy ve Dickson, 2009, s. 34). Engelsiz turizm kavramı, engelli bireylerin mevcut engellerinin yanı sıra dışsal unsurların da yeni birer engel unsuru olmamasını, aksine teşvik edici olabilmesini, böylece engelli bireylerin kısıtlı yetenekleri ile beklentilerinin arasındaki mesafenin asgariye indirilerek, engelli bireylerin turizme katılımının sağlanabilmesini ifade eder. Bu bakımdan, engelli olsun ya da olmasın, seyahat etme tutkusunun her bireyde var olduğu ve seyahat etme özgürlüğünün her bireyin hakkı olduğu unutulmamalıdır (Yau, vd., 2004, s. 946-947).

Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi seyahat edebilmeleri ve turizm faaliyetlerine katılabilmeleri en doğal hakları olmasına karşın, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının oldukça sınırlı olduğu bilinmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını sınırlayan faktörler Tablo 1’de özetlendiği gibi içsel ve dışsal faktörler olarak ele alınabilir. Bunlardan içsel faktörler, bireyin turizm faaliyetlerinde etkin olabilmesi için üstesinden gelmesi gereken ilk engellerdir; bilgi eksikliği, sağlığa bağlı durumlar, sosyalleşme isteksizliği/problemi, ekonomik durum gibi (McKercher, vd., 2003, s. 467).

Engelli bireyler, turizm faaliyetlerine katılımı zorlaştıran içsel faktörlerin üstesinden gelseler de, seyahati kısıtlayan, seçenekleri sınırlayan ve memnuniyeti azaltan dışsal bir takım engellerle karşılaşmak durumunda kalabilirler. Bu engellere; ulaştırmada yaşanan zorluklar, iletişim sıkıntıları, turizm işletmelerinin fiziksel çevre koşullarının çoğunlukla engellileri gözetenek düzenlenmemiş oluşu, turizm işletmelerinde engelli bireylerle iletişim kurma ve onların özel ihtiyaçlarına yanıt verebilecek kalifiye eleman eksikliği örnek verilebilir (McKercher, vd., 2003, s. 467-468).

Tablo 1. Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Katılımda Karşılaştıkları Engeller

İÇSEL FAKTÖRLER		DIŞSAL FAKTÖRLER	
<i>Kişilik Kaynaklı Engeller</i>	<i>Ekonomik Engeller</i>	<i>Çevresel Engeller</i>	<i>Birbiriyle İlişkili Engeller</i>
Bilgi eksikliği	Ekonomik kısıtlılıklar	Konaklanılacak yerin ulaşılabilirliği/mimarisi	Beceri zorlukları ve uyumsuzluklar
Sosyal yetenek eksikliği	Gelir eşitsizliği	Patikalar, tepeler gibi doğal çevre engelleri	İletişim zorlukları
Sağlık kaynaklı etkenler	Seyahatte süresince birine duyulan ihtiyaç	Ulaşım engelleri	Etkinliklere katılımdaki isteksizlik/cesaretsizlik
Fiziksel ya da psikolojik kaynaklı etkenler		Kurallar ve yasal düzenlemeler	Konaklama işletmelerinde çalışanların davranışları
Seyahatin bir hak olarak görülmemesi		Güvenlik problemleri	Bilginin tutarlılığı ve kullanılabilirliği

Kaynak: McKercher, vd., 2003: 468.

Engelli bireylerin karşılaştıkları engellerin azaltılmasına yönelik uygulamalar ve yasal düzenlemeler, çoğunlukla ihmal edilmiş olsa da, özellikle gelişmiş ülkeler başta olmak üzere birçok ülkede giderek artan önem ve ilgi kazanmaktadır. Türkiye'de de 6 Temmuz 2000 tarihinde yürürlüğe giren 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nin 18. maddesinde “*Toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir.*” ifadesi bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, “*Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının %1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilir.*” ifadesi de aynı maddenin devamında yer almaktadır (Resmi Gazete, 2005). Ancak odak noktası belirtilen maddedeki gibi sadece bedensel engelliler olmamalı, yapılan düzenlemeler tüm engel gruplarındaki bireyleri kapsamalıdır (Berthold, 2005).

Engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik çabalar giderek artsa da bu çabaların yeterliliği ve kapsamı tartışılabilir. Konaklama işletmeleri de engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını arttırmaya yönelik çabalar içine girmiştir. Ancak yapılan düzenlemeler yetersiz kalabilmekte, sürdürülebilirlikten uzak olabilmekte ve zorunluluktan dolayı gerçekleştirilebilmektedir. Yapılan düzenlemeler yeterli olsa dahi bu düzenlemelerle ilgili bilgilerin ulaşılabilirliği eksik olduğunda gerçekleştirilen faaliyetler amaçtan uzak kalabilmektedir. Hatta içsel ve dışsal faktörlerdeki diğer noktaların üstesinden gelinse bile özellikle dışsal kaynaklı sorunların ortadan kaldırılmasıyla ya da azaltılmasıyla ilgili bilginin engelli potansiyel turistlere ulaştırılabilmesi sağlanmalıdır. Bu bakımdan günümüzde en sık kullanılan bilgi kaynaklarından olan internetin etkili ve doğru kullanılması, zaten bir takım fiziksel kısıtlılıklara sahip olan bireylerin önüne yeni engellerin çıkarılmaması açısından önemlidir.

BİLGİ KISITI

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının temelinde, fiziksel çevre düzenlemeleri ve tutumlar kadar, bilgiye erişebilmek ve bilgiyi kullanabilmek de yer almaktadır (Eichhorn vd., 2008, s. 190). Seyahat planlamasına edinilen bilgiler yön vermektedir. Bu bağlamda, turistik faaliyetler ve olanaklar hakkındaki bilginin kısıtlı oluşu veya diğer bir ifadeyle doğru ve güvenilir bilgiye erişememe durumu, seyahat tercihini etkileyebilmekte ya da seyahat yapma isteğini azaltabilmektedir (Darcy, 2003, s. 78). Bu bakımdan engelli bireylere güvenilebilir ve doğru bilginin sağlanması son derece önemlidir.

Engelli bireyler seyahat öncesi planlarını, seyahat süresince ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılanıp karşılanmayacağına göre çok dikkatli bir şekilde yapmalıdırlar. Bu bakımdan, gidilecek yere ulaşma, gidilecek bölgeyi gezme ve ikamet edilen bölgeye dönme sürecinde detaylı bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Turizmle ilgili mal ve hizmetlerin planlaması ve pazarlaması yalnızca destinasyonla sınırlı olmadığından, seyahat süreciyle ilgili detaylı bilginin tüm potansiyel misafirlerle doğru ve tatmin edici şekilde paylaşılması pazarlama faaliyetlerinin başarısı için de gereklidir (Eichhorn ve Buhalis,

2011, s. 56). Çünkü engelli bireylere yönelik gerekli fiziksel çevre düzenlemeleri yapılırsa ve çalışanlara bu konuda eğitimler verilmiş olsa bile, bu faaliyetlerle ilgili bilginin gerekli kişilere ulaştırılamaması yapılan yatırımları anlamsızlaştırmaktadır.

Bilgi edinmede elektronik kaynakların önemi giderek artmaktadır. Bu bakımdan engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yapılması ve bunların elektronik ortamlarda doğru şekilde duyurulması, engelli bireylerin seyahat kararlarını, seyahat planlamalarını ve rezervasyon süreçlerini etkileyebilmektedir. Bu açıdan özellikle elektronik kaynaklarda yer alan bilgilerin eksiksiz bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Darcy (1998), çalışmasında bilginin kısıtlanmasını etkileyebilecek faktörleri şu başlıklar altında sıralamıştır: Bilginin uygunluğu, bilginin doğruluğu, detaylı bilginin sunulması ve bilginin sunulma şekli. Bu faktörlerin engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını ve dolayısıyla alınan hizmetten memnuniyetini olumlu etkileyecek yönde uyarlanması gerekmektedir.

Engelli bireylerin seyahat planlamalarını yaparken yararlanabilecekleri önemli kaynakların başında seyahat acenteleri ve internetin geldiği söylenebilir. Ancak engellilerin seyahat acenteleri ile ilişkilerini inceleyen araştırmalar, engelli bireylerin seyahat acentelerinden yeterince yararlanamadıklarını ve turizm faaliyetlerine katılabilmek için engelli bireylerce ihtiyaç duyulan bilginin çoğunlukla tutarsız ya da eksik sunulduğunu göstermektedir (Capella ve Greco, 1987; Burnett, 1996; Darcy, 2003). Oysa turizm faaliyetlerine katılmak isteyen engellilerin ihtiyaçlarının karşılanmasında doğru ve güvenilir bilgi, engelli bireylerin doğru kararlar verebilmesi için gereklidir. Bununla birlikte internet ise, çok yönlü ve güncel bilgi sunması açısından önemli bir fırsattır ancak çoğunlukla, internet sitelerinin engel gruplarındaki bireylerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmayışı ya da engellilere yönelik sunulan olanaklara bu alanlarda yeterince yer verilmeyişi dijital olanaklardan yararlanabilmenin önüne geçebilmektedir.

Engelli bireylerin seyahatlerini planlarken yararlandıkları bilgi kaynakları pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu araştırmalardan birinde Capello ve Greco (1987), engelli bireyler için en önemli bilgi kaynaklarının aile, arkadaşlar ve ağızdan ağza iletişim olduğunu, seyahat acentelerinin ise o derece önemli görülmediğini vurgulamıştır. Bir diğer çalışmada Williams ve diğerleri (2007); Avustralya, İngiltere ve Amerika'daki otellerin internet sitelerinin engelli bireylerin ihtiyaçları ve beklentilerine yönelik tasarlanıp tasarlanmadığını araştırmış ve sonuçları hayal kırıcı bulduklarını vurgulamışlardır. Buna göre söz konusu ülkelerdeki otel internet sitelerinin Avustralya'da %8'i, İngiltere'de %20'si ve Amerika'da %6'sı engelli bireylerin asgari bilgi gereksinimini karşılamaktadır. Bir diğer çalışmada Lee ve diğerleri (2012) engelli bireylerin seyahat kararıyla ilgili bilgiyi edinmede en çok aile/arkadaşlar/akrabalara, diğer engelli insanlara ve sonrasında ise internete yönediklerini belirtmiştir. Bu araştırma sonuçlarında dijital alanlarda gerekli düzenlemelerin yapılmayışının ve dijital anlamda engelli bireylerin ihtiyaç duyabilecekleri bilgilere yer verilmeyişinin etkili olduğu söylenebilir.

YÖNTEM

Araştırma'da Antalya, İstanbul ve Muğla illerinde bulunan, 4 ve 5 yıldızlı otellerin internet sitelerinin içerik analizi yoluyla, engellilerin ihtiyaçlarına yönelik bilgiye yer verme durumları incelenmiş ve belirlenen değerlendirme ölçütleriyle yeterlilik düzeylerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Antalya, İstanbul ve Muğla illerinin seçilmesinin sebebi söz konusu illerin en çok turist ağırlayan iller sırasında ilk üç sırada yer almasıdır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013). Turist sayısının fazlalığına paralel olarak bu illerde bulunan otellerin daha çok engelli turisti misafir edebilmek adına elektronik ortamları etkin bir şekilde kullanabilecekleri varsayımıdır. Konaklama işletmesi türü olarak 4 ve 5 yıldızlı otellerin ve tatil köylerinin seçilmesinin nedeni ise, zorlu rekabet şartlarına uyum sağlama noktasında bu işletmelerin diğer kategorilerdeki işletmelere kıyasla bilgi iletişim teknolojilerinden daha yoğun yararlandığının düşünülmesidir. Bu bakımdan araştırmanın zaman ve yer kavramları belirlenmiş olan kuramsal nüfusunu (Erdoğan, 2003, s. 167), 2014 yılının Şubat ve Mayıs aylarında Antalya ilinde faaliyet gösteren toplam 459 adet, İstanbul ilinde faaliyet gösteren 269 adet ve Muğla ilinde faaliyet gösteren 135 adet 4 ve 5 yıldızlı otel oluşturmaktadır. Bu kapsamda erişilebilir araştırma nüfusu ise, Antalya, İstanbul ve Muğla'daki İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerinden elde edilen turizm işletme belgeli konaklama tesisleri 2014 yılı listesine göre, her 4 ve 5 yıldızlı otelin seçilmesiyle oluşan toplam 863 otel internet sitesidir.

Veri toplama aşamasında söz konusu otellerin tamamının resmi internet sitesine ulaşılmaya çalışılmış ancak bazı otellerin resmi internet sitesinin olmayışından, bazı otellerin internet sitelerinin ise yapım aşamasında olduğundan söz konusu sitelere ulaşılamamıştır. Bu bakımdan, resmi internet sitesine ulaşılabilen otel sayısı Antalya için 419, İstanbul için 247 ve Muğla için 118 olmak üzere toplamda 784 oteldir. Araştırmanın amacına uygun olan içerik analizinin sistematik bir şekilde yapılabilmesi için otellerin internet sayfalarında aranacak kriterleri gösteren bir değerlendirme formu hazırlanmış, formun hazırlanmasında Williams ve diğerlerinin (2007) oluşturduğu değerlendirme formu alınarak araştırmanın konusuna uyarlanmıştır. Uygun olduğu düşünülen ifadeler aracılığıyla söz konusu illerdeki otellerin internet siteleri tek tek incelenerek içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Değerlendirmede her otel için ayrı bir form kullanılmış ve formda yer alan ölçütler “var” ya da “yok” olarak işaretlenmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin analizi SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0.1 programı aracılığıyla yapılmıştır.

BULGULAR

Araştırmada tüm engel gruplarına ve farklı engel gruplarına yönelik internet sitesinde yer verilen bilgiler ayrı ayrı incelenmiştir. Araştırmada ilk olarak otellerin resmi sitelerinde tüm engelli potansiyel turistlere yönelik sunulan genel bilgiler incelenmiştir. Bu incelemeye yönelik sonuçlara Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 2. Tüm Engelli Turistler İçin Genel Bilginin Varlığına Göre Dağılım

İfadeler	Antalya		İstanbul		Muğla	
	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var
1. Engelli odasının varlığına yönelik bilgi	260 (%62)	159 (%38)	153 (%62,9)	94 (%38,1)	74 (%62,7)	44 (%37,3)
2. Tren istasyonu, havaalanı, otogar vb.de karşılamaya yönelik bilgi	402 (%95,9)	17 (%4,1)	242 (%98)	5 (%2)	115 (%97,5)	3 (%2,5)
3. Otelden bağlantı noktalarına transfere yönelik bilgi	398 (%95)	21 (%5)	239 (%96,8)	8 (%3,2)	114 (%96,6)	4 (%3,4)
4. Turistik alanlara ve turistik alanlardan otele transferle ilgili bilgi	406 (%96,9)	13 (%3,1)	244 (%98,8)	3 (%1,2)	115 (%97,5)	3 (%2,5)
5. Engelli park alanı durumuyla ilgili bilgi	362 (%86,4)	57 (%13,6)	232 (%95,9)	15 (%6,1)	109 (%92,4)	9 (%7,6)
6. Ulaşılabilir eğlence faaliyetleriyle ilgili bilgi	409 (%97,6)	10 (%2,4)	242 (%98)	5 (%2)	115 (%97,5)	3 (%2,5)
7. Normal koşullarda engellilere yardımcı olacak uzman personelin varlığıyla ilgili bilgi	391 (%95,3)	28 (%6,7)	236 (%95,5)	11 (%4,5)	111 (%94,1)	7 (%5,9)
8. Acil durumlarda müdahalede bulunacak medikal personelin varlığıyla ilgili bilgi	412 (%98,3)	7 (%1,7)	244 (%98,8)	3 (%1,2)	116 (%98,3)	2 (%1,7)
9. Engelliler için antrenman olanaklarıyla ilgili bilgi	417 (%99,5)	2 (%5)	247 (%100)	-	118 (%100)	-

Tablo 2'de görüldüğü üzere Antalya, İstanbul ve Muğla'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerin ortalama %38'i internet sitesinde engelli odası bulunduğu bilgisine yer vermiştir. 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nin 18. maddesinde "Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının %1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilir" ifadesi gereği engelli odası bulundurma yasal bir zorunluluk haline gelmiştir. Ancak söz konusu otelerde engelli odası bulunsun bile bu bilgiye elektronik ortamda çoğunlukla (%62) yer vermedikleri görülmektedir. Engelli bireyler söz konusu yasadan haberdar olmayabilir ve otellerin internet sitesinden bilgi almak istediklerinde hayal kırıklığıyla karşılaşabilir ve tatil kararını değiştirebilir ya da tatil kararından vazgeçebilirler. Bunun haricindeki maddelerde de engelli bireylerin ihtiyacı olan bilgiye, söz konusu faaliyetler gerçekleştirilse bile, internet sitesinde nadiren yer verildiği görülmektedir.

Tablo 3. Kısmen ya da Tamamen Görme Engeli Bulunan Turistler İçin Spesifik Bilginin Varlığına Göre Dağılım

İfadeler	Antalya		İstanbul		Muğla	
	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var
1. İhtiyacı olan turistler için rehber köpek hizmetiyle ilgili bilgi	412 (%98,3)	7 (%1,7)	244 (%98,8)	3 (%1,2)	118 (%100)	-
2. Turistlerin kendi rehber köpekleri için sağlanan olanaklara yönelik bilgi	412 (%98,3)	7 (%1,7)	243 (%98,4)	4 (%1,6)	118 (%100)	-
3. Yemekte gerekli olduğunda asistan hizmetine yönelik bilgi	418 (%97,4)	11 (%2,6)	242 (%98)	5 (%2)	116 (%98,3)	2 (%1,7)
4. Barlar/restoranlarda sunulan renkli servis malzemeleri ile ilgili bilgi	417 (%99,5)	2 (%0,5)	247 (%100)	-	118 (%100)	-
5. Görme engelliler için alfabe (Braille) kullanımıyla ilgili bilgi	398 (%95)	21 (%5)	239 (%96,8)	8 (%3,2)	111 (%94,1)	7 (%5,9)
6. Yön bulmayı kolaylaştıran sarı bantların varlığıyla ilgili bilgi	415 (%99,1)	4 (%0,9)	246 (%99,6)	1 (%0,4)	117 (%99,2)	1 (%0,8)
7. Yön bulmayı kolaylaştıran işaretler (Büyük baskılar, zıt renkler, iyi aydınlatma vb.) hakkında bilgi	403 (%96,2)	16 (%3,8)	239 (%96,8)	8 (%3,2)	113 (%95,8)	5 (%4,2)

Engelli bireyler farklı engel gruplarında yer alabilir. Bu bakımdan her engel grubu gözetilerek bilgilendirmelere yer verilmesi önem taşımaktadır. Analiz sonucunda özellikle görme engelli bireyler için ihtiyaç duyulan bilgilere oldukça sınırlı yer verildiği görülmektedir. Görme engelli bireyin internet ortamında bilgi aramasının zorluğu söz konusu olabilir ancak görme engelinin her zaman tüm görüş kabiliyetinin yitirilmesi anlamına gelmediği, teknolojik gelişmeler ile bu zorlukların aşılabildiği, ya da görme engelli bireyin refakatçisinin bu sitelerde bilgi arayabileceği unutulmamalıdır.

Tablo 4. Hareket Kısıtlılığı Bulunan Turistler İçin Spesifik Bilginin Varlığına Göre Dağılım

İfadeler	Antalya		İstanbul		Muğla	
	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var
1. Tesislerin uygunluğuyla ilgili bilgi(Tüm tesisler tekerlekli sandalye kullananlar için uygun mu?)	357 (%85,2)	62 (% 14,8)	223 (%90,3)	24 (%9,7)	106 (%89,8)	12 (% 10,2)
2. Tesislerin konumu ile ilgili bilgi (Zemin katta özel odalar, tesislerin birbirine yakınlığı, yol üzerinde engelin olmayışı gibi)	336 (%80,2)	83 (% 19,8)	206 (%83,4)	41 (% 16,6)	98 (%83,1)	20 (% 16,9)
3. Tesislere erişime yönelik bilgi (tekerlekli sandalye ile manevra yapabilecek boş alanın oluşu, rampaların oluşu gibi)	370 (%88,3)	49 (% 11,7)	215 (%87)	32 (% 13)	115 (%89)	13 (% 11)
4. Gerekliğinde yemeklerde asistan yardımıyla ilgili bilgi (Sandalyeye refakat edilmesi, self-service yemeklerde kişisel asistan gibi)	402 (%95,9)	17 (% 4,1)	245 (%99,2)	2 (%0,8)	114 (%96,6)	4 (% 3,4)
5. Bar ve restoranlarda uygun masaların varlığıyla ilgili bilgi	410 (%97,9)	9 (% 2,1)	247 (% 100)	-	116 (%98,3)	2 (% 1,7)
6. Tesis içinde hareket kısıtı bulunan turistlere yardımcı olabilecek donanımlı uzmanların varlığıyla ilgili bilgi	379 (%90,5)	40 (% 9,5)	236 (%95,5)	11 (% 4,5)	106 (%89,8)	12 (% 10,2)

Tablo 4'te, otellerin internet sitelerinde hareket kısıtlılığı bulunan turistler için gerekli olan bilgiye, diğer engel gruplarına kıyasla daha çok yer verdiği görülmektedir. Bu da "engelli" denildiğinde akla bedensel engelin geldiğini ya da bedensel engelin diğer engel gruplarına kıyasla öncelikli görüldüğünü akla getirebilmektedir. Ancak bu durumda bile internet sitelerinde yer verilen bilginin, hareket kısıtlılığı bulunan bireyin ihtiyaçlarını karşılayabileceğini söylemek güçtür.

Tablo 5. İşitme Zorluğu Çeken Turistler İçin Spesifik Bilginin Varlığına Göre Dağılım

İfadeler	Antalya		İstanbul		Muğla	
	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var
1. Görsel sembollerin varlığı ile ilgili bilgi	400 (%95,5)	19 (% 4,5)	238 (%96,4)	9 (% 3,6)	113 (%95,8)	5 (% 4,2)
2. Metin telefonunun (Textphone) varlığıyla ilgili bilgi	401 (%95,7)	18 (% 4,3)	246 (%99,6)	1 (% 0,4)	117 (%99,2)	1 (% 0,8)
3. Görsel telefon alarmı varlığıyla ilgili bilgi	415 (%99,1)	4 (% 0,9)	246 (%99,6)	1 (% 0,4)	118 (% 100)	-
4. Görsel ya da titreşimli acil durum alarmlarının varlığıyla ilgili bilgi	407 (%97,1)	12 (% 2,9)	243 (%98,4)	4 (% 1,6)	117 (%99,2)	1 (% 0,8)
5. Engelsiz eğlence (Filmlerde altyazılar, canlı şovlarda işaret dili tercümanı) hakkında bilgi	418 (%99,8)	1 (% 0,2)	247 (% 100)	-	118 (% 100)	-
6. İşaret dili bilen personelin varlığıyla ilgili bilgi	415 (%99,3)	3 (% 0,7)	247 (% 100)	-	118 (% 100)	-

Tablo 5'te yer alan sonuçlarda ise, işitme engeli bulunan bireylerin ihtiyaçlarının elektronik ortamlarda neredeyse görmezden gelindiği ve işitme zorluğu çeken bir turistin ihtiyaç duyabileceği bilgilerin son derece sınırlı olduğu söylenebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Engelli bireylerin tüm faaliyetlerden eşit bir şekilde yararlanabilmeleri ve bu faaliyetlere katılabilmeleri çağdaş toplum olabilmenin önemli bir göstergesidir. Bu bakımdan turizm faaliyetlerine katılım gereksinimi ve hakkı açısından, engelli bireyler diğer bireylerden farksızdır. Engelli bireylerin eylemlerini sınırlayan kısıtlarının haricinde toplumun organize oluş şekline kaynaklanan sosyal bariyerler de engelli bireylere ilave sorunlar oluşturabilmektedir (Mihaela, vd., 2011, s. 202-203). Bu engeller çeşitlilik göstermekle birlikte bilgiye erişebilme hakkı bunlardan yalnızca biridir. Ancak seyahat kararı vermede bilginin rolü düşünüldüğünde, yapılan düzenlemelerin duyurulmaması söz konusu düzenlemelerin sonuçsuz kalmasına sebep olabilmektedir.

Teknolojik gelişmelerin ve elektronik olanakların giderek arttığı düşünüldüğünde, bu gelişmelerin etkisiyle bilgi edinme seçeneklerinin gitgide elektronikleştiği söylenebilir. Bu bakımdan söz konusu ortamlarda engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yapılması ve engelli bireyler için yapılan fiziksel çevre düzenlemeleri veya benzeri düzenlemelerin elektronik ortamlarda doğru şekilde duyurulması, engelli bireylerin seyahat kararlarını, seyahat planlamalarını ve rezervasyon süreçlerini etkilemektedir. Bu açıdan, özellikle elektronik kaynaklarda bilgi eksikliğine neden olabilecek noktaların doğru değerlendirilmesi ve bu noktalarda düzenlemelere gidilmesi önemlidir. Seyahat planlamasında bilginin rolünün kritik olduğu ve engelli bireylerin detaylı bilgiye ihtiyaç duyabileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Darcy, 2003, s. 78-79).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı gelişmiş ülkelerin birçoğunda teşvik edilmekte ve engelli bireylerin toplumun bir parçası olduklarını unutmamaları sağlanmaya çalışılmaktadır. Ülkemizde ise engelli bireylerin turizme faaliyetlerine katılımlarına yönelik bazı düzenlemeler yapılmakla birlikte hala pek çok eksik göze çarpmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013, s.68). Konaklama işletmeleri de benzer şekilde belirli düzenlemeler gerçekleştirse de bu düzenlemelerin yetersizliği yapılan çalışmalarda vurgulanmaktadır (Darcy, 2007; Christofle ve Massiera, 2009; Bisschoff ve Breedt, 2012). Özellikle yapılan düzenlemelere yönelik bilgi paylaşımının yapılabileceği alanların başında gelen elektronik kaynakların etkili kullanılmayışı ve engelli bireylerin ihtiyaçlarının göz ardı edilmesi katlanılan çabaları etkisizleştirmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre Antalya, İstanbul ve Muğla'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin internet sitelerinde tüm engelli turistler için sunulan genel bilginin son derece yetersiz olduğu görülmektedir. "Tüm Engelliler İçin Genel Bilgi" başlığında, engelli odasının varlığıyla ilgili bilgi (İstanbul (%38,1), Antalya (%38), (Muğla (%37,3)) ve engelli park alanı durumuyla ilgili bilgi (Antalya (%13,6), Muğla (%7,6), İstanbul (%6,1)) ifadelerinde engelli

bireylere yönelik en yoğun bilginin sunulduğu görülmektedir. Ancak bu ifadelerde bile söz konusu otellerin internet sitelerinin oldukça sınırlı bilgi sundukları anlaşılmaktadır. Otelden bağlantı noktalarına transferle; tren istasyonu, havaalanı, otogar vb.de karşılamayla; turistik alanlara ve turistik alanlardan otele transferle; ulaşılabilir eğlence faaliyetleriyle; normal koşullarda veya acil durumlarda engellilere yardımcı olacak uzman personelin varlığıyla ve engelliler için antrenman olanaklarıyla ilgili bilgilere son derece sınırlı yer verilmiştir. Oysa bu ve benzeri bilgiler normal kabul edilen turistler için sunulabilmektedir. Engelli bireyler ve onların özel ihtiyaçları ise arka planda kalmaktadır.

Araştırma sonuçlarında ulaşılan bir diğer önemli nokta farklı engel gruplarının varlığının gözetilmediği ve farklı engel gruplarındaki bireylerin farklı ihtiyaçları olabileceğinin düşünülmediğidir. Buna göre hareket kısıtlılığı bulunan bireylerin ihtiyaçlarına yönelik bilgiye nispeten daha fazla yer verilirken, görme veya işitme engeli bulunan turistlerin ihtiyaçlarına yönelik bilgilere çok daha az yer verildiği görülmektedir. Özellikle görme engelli bireylerin internet sitelerini kullanabileceği pek düşünülme de gerek teknolojik gelişmeler aracılığıyla gerekse söz konusu kişilerin yakınları vasıtasıyla görme engelli bireyler otellerin internet sitelerinden yararlanmak isteyebilir. Bu bakımdan teknolojik gelişmelerin takip edilmesi, buna göre internet sitelerinde düzenlemeler gerçekleştirilmesi önemlidir. Bunun yanı sıra oteller internet sitelerinde paylaşılan içeriği engellilerin kendileri yanı sıra, engelli bireylerin çevresini hedef alarak yapmalıdır. Bununla birlikte Antalya, İstanbul ve Muğla illerindeki otellerin resmi internet sitelerinde sundukları bilgilerin oranları genel çerçevede benzerlik gösterse de, bazı noktalarda değişimler gözlemlenebilmektedir. Ancak değişmeyen durum engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik internet sitelerinde yer verilen bilginin son derece sınırlı oluşudur.

Engelli bireylerin önündeki engellerin kaldırılmasına yönelik çabalar eksik kaldıkça, engelli bireylerin turizm hareketlerine katılmalarının tam olarak sağlanması mümkün olmayacaktır (Zengin ve Eryılmaz, 2013, s. 68). Turizm sektöründe potansiyel bir pazar olan engelli bireylerin, ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, bu ihtiyaç ve beklentilere uygun ulaşım, tesis ve hizmet sunumu olanaklarının oluşturulması ve duyurulması, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırabilir. Ulaşılabilir turizmdeki pazar payı ülkelerin göz ardı edemeyeceği kadar büyüktür ve ancak bu noktalardaki çabalar sonucunda bu pazarda önemli bir başarı elde edilmesi söz konusu olabilir (Tütüncü ve Aydın, 2013, s. 261). Bunların da ötesinde engelli bireylere yönelik geliştirilecek her faaliyet bir insanlık gereğidir ve engel sahibi olmadığı varsayılan bireylerin de potansiyel engelli konumunda olduğu unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- Arıcı, S. (2010). *Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespitine yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye’de özürllüler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının araştırılması - özürllülerin toplumsal gelişimine yönelik proje*. Dünya Engelliler Vakfı. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Berthold, V. (2005). Barrier-free tourism for all:the need for know-how. In Olga Strietska-Ilina ve Manfred Tessaring (Ed.), *Trends and skill needs in tourism*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Bisschoff, C. A. ve Breedt, T. F. (2012). The need for disabled friendly accommodation in South Africa. *African Journal of Business Management*, 6(41), 10534-10541.
- Burnett, J. J. (1996). What services marketers need to know about the mobility- disabled consumer. *The Journal of Services Marketing*, 10(3), 3-20.
- Capella, L. M. ve Greco, A. J. (1987). Information sources of elderly for vacation decisions. *Annals of Tourism Research*, 14(1), 148-151.
- Christofle, S. ve Massiera, B. (2009). Tourist facilities for disabled people on the French Riviera: A strategic model of the controversial plans to develop the seafront areas. *Journal of Coastal Conservation*, 13(2-3), 97-107.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to access: Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61–72.
- Darcy, S. (2003). *The social relations of tourism for people with impairments in Australia – An analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses* (Unpublished doctoral dissertation), University of Technology, Sidney, Australia.
- Darcy, S. (2007). A methodology for testing accessible accommodation information provision formats. *Tourism - Past Achievements, Future Challenges CAUTHE 2007 Conference*, Sidney, Australia, 1-18.
- Darcy, S. ve Buhalis, D. (2011). Conceptualising disability. In Simon Darcy ve Dimitrios Buhalis (Ed.), *Accessible tourism - Concepts and issues*. ABD: Channel View Publishing.
- Darcy, S. ve Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

- Drews, W. (2008). A Web 2.0 Tourism Information System for Accessible Tourism.. *Proceedings of the International Conference in Innsbruck, Austria*, 164-174.
- Eichhorn, V.; Miller, G.; Michopoulou, E. ve Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes?. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- Eichhorn, V. ve Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key object for the tourism industry. In Simon Darcy ve Dimitrios Buhalis (Ed.), *Accessible tourism - Concepts and issues*. ABD: Channel View Publishing.
- Erdoğan, İ. (2003). *Pozitivist metodoloji – Bilimsel araştırma tasarımı, istatistiksel yöntemler, analiz ve yorum*. Ankara: Erk Yayınları.
- Ergün, K., Topal, B. ve Çağlı, G. (2008). Arama Motorlarının Kullanımına Yönelik Bir Anket Çalışması. *1. Mühendislik ve Teknoloji Sempozyumu*, Çankaya Üniversitesi, Ankara, 288- 299.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2013). *Sınır giriş-çıkış istatistikleri*. [URL: <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9854/sinir-giris-cikisistatistikleri.html>] (Erişim 05 Mart 2013).
- Lee, B. K.; Agarwal, S. ve Kim, H. J. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33(3), 569-579.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465-474.
- Mihaela, B. C., Andrea, N. ve Viorel, F. A. (2011). The tourism barriers of the disabled in Romania. *The Annals of the University of Oradea*, 20, 201-206.
- Resmi Gazete (2005). *Turizm Tesisleri Yönetmeliği, Sayı 24101*. [URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2000/07/20000706.htm#4>] (Erişim 7 Şubat 2014)
- Stokols, D. (2000). Creating health-promotive environments - Implications for theory and research. In Margaret Schneider Jamner ve Daniel Stokols (Ed.), *Promoting human wellness: New frontiers for research, practice, and policy*. England, London: University of California Press.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ (2013). Ulaşılabilir turizm. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 261-263.
- WHO (1980). *International classification of impairments, disabilities, and handicaps*. [URL: http://whqlibdoc.who.int/publications/1980/9241541261_eng.pdf] (Erişim 4 Mart 2014).

WHO (2014). *Health topics – Disabilities*. [URL: <http://www.who.int/topics/disabilities/en/>] (Erişim 10 Mart 2014).

Williams, R., Rattray, R. ve Grimes, A. (2007). Online accessibility and information needs of disabled tourists: A three country hotel sector analysis. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(2), 157-171.

Yau, M. K., McKercher, B. ve Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(11), 51-73.