



Antalya Otellerinde Konaklayan Engelli Bireylerin Şikâyetlerinin İncelenmesi

 Defne KEŞKEKÇİ¹  Kansu GENÇER²

Özet

Bu araştırmanın amacı Antalya’da faaliyet gösteren ve Tripadvisor internet sitesine entegre çalışan otel işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin çevrimiçi yorumlarının değerlendirilerek yaşadıkları sorunların belirlenmesidir. Bu kapsamda, araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Tripadvisor sitesi üzerinden müşterilerin oluşturduğu yorumlar değerlendirilerek, tema ve kategoriler altında incelenmiştir. Bu yolla, şikâyetlerin daha çok hangi konular üzerinde yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, müşteri şikâyetlerinin büyük bir kısmının ulaşım ve hizmetlere erişilebilirlik konularında yoğunlaştığı görülmüştür. Engelli bireylerin seyahatlerinde en sık karşılaştıkları diğer zorlukların erişim rampalarının yetersizliği, engelli dostu hizmet anlayışının eksikliği ve otel odalarının engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik dizayn edilmemesi türünde sorunlar olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın sonucu, Antalya’da turizm alanında faaliyet gösteren işletmelerin, engelli bireylere yönelik erişilebilirlik önlemlerini ve düzenlemelerini gözden geçirmeleri ve iyileştirmeler yapmaları gerektiğini göstermektedir. Engelli bireylere yönelik hizmet anlayışı sağlanmasının ve diğer eksiklerin giderilmesinin, sektörel anlamda turizm faaliyetlerinin gelişmesine olanak sağlayacağı öngörülmektedir. Aynı zamanda işletmelerin engelli bireylerin sorunlarını ve isteklerini görerek uygun çözüm yolları sunmasıyla engelli bireylerin tatil deneyimlerinin daha güvenli ve keyifli hale geleceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Erişilebilirlik, Çevrimiçi Şikâyet

JEL Kodu/Code: M31

Investigation of Complaints of Disabled Individuals Accommodation in Antalya Hotels

Abstract

The aim of this research is to evaluate the online comments of disabled individuals staying in hotel businesses operating in Antalya and integrated with the Tripadvisor website, and to determine the problems they experience. In this context, content analysis method, which is one of the qualitative research methods, was used in the research. The comments created by the customers on the Tripadvisor site were evaluated and examined under themes and categories. In this way, it has been determined on which subjects the complaints are mostly concentrated. According to the research findings, it was seen that most of the customer complaints focused on transportation and accessibility to services. It has been revealed that the most common difficulties faced by disabled people in their travels are the inadequacy of access ramps, the lack of disabled-friendly service understanding and the fact that hotel rooms are not designed to meet the needs of disabled people. The result of the research shows that businesses operating in the field of tourism in Antalya should review and improve accessibility measures and regulations for people with disabilities. It is foreseen that providing a service understanding for disabled individuals and eliminating other deficiencies will allow the development of tourism activities in the sectoral sense. At the same time, it is thought that the holiday experiences of people with disabilities will become safer and more enjoyable as businesses see the problems and wishes of disabled people and offer appropriate solutions.

Keywords: Disabled Tourism, Accessibility, Online Complaints

Referans/Citation: Keşkekçi, D. & Gençer, K. (2023). Antalya otellerinde konaklayan engelli bireylerin şikâyetlerinin incelenmesi, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, Vol. 5, No.1, 1-13.

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, defnekeskekci@gmail.com, Orcid ID: 0000-0001-6344-1338, Sorumlu Yazar

² Doç. Dr., Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, kansugencer@hotmail.com, Orcid ID: 0000-0002-6400-7274

1. GİRİŞ

Turizm faaliyetlerinin çeşitlenmesi sonucu ortaya çıkan yeni turistik deneyimler arasında engelli turizmi ve sağlık turizmi geniş yer kaplamaktadır. Bu alanda ülkeler arası iş birliğinin artması, seyahat olanakları ve gelir düzeylerinde yaşanan olumlu gelişmeler tedavi ihtiyacı hisseden veya genel sağlığı konusunda hassas davranan insanların sağlık turizmine olan ilgisini arttırmaktadır (Artar & Karabacakoğlu, 2003). Sağlık turizmi, alternatif turizm çeşidi olarak en çok tercih edilen turizm faaliyetlerinin başında gelmektedir (Darcy vd., 2010). Turizm sektöründe yaşanan olumlu gelişmeler, turizm faaliyetleri açısından farklı deneyimler yaşanmasına olanak sağlamaktadır (Bahar & Bozkurt, 2010). İnsanlar yaşadıkları yerlerin dışına çıkarak hem tedavi olanaklarından faydalanmak hem de farklı bir ülke veya bölge görmek amacıyla sağlık turizmini tercih etmektedir (Guido vd., 2010). Sağlık turizmi, bugünün şartlarında belirli tıp merkezlerinde planlanan tedavi yöntemlerinin uygulandığı tıbbi bakım olmanın ötesine geçmiştir. Rekreatif faaliyetler, wellness- spa yöntemlerinin sağladığı arınma ve tazelenme olanakları, tedavi ve gezi programlarının da dahil edilmesiyle birlikte kültürel öğrenme olanaklarının sağlanması; sağlık turizminin boyut kazanmasına neden olmuştur (Cohen, 2008). Engelli turizmi, engellilere özel olarak düzenlenen seyahat programları, erişilebilir konaklama seçenekleri, ulaşım imkanları ve engellilere yönelik aktiviteler sunan ve turizm faaliyetlerini engelli bireyler için erişilebilir hale getiren hizmet anlayışıdır. Engelli turizmine yönelik faaliyetler, engellilerin ihtiyaçlarına uygun olarak planlanır ve engellilerin bağımsız bir şekilde seyahat etmelerini sağlamayı hedefler. Erişilebilirlik, engellilik turizminde önemli bir faktördür. Engellilere uygun otel odaları, tekerlekli sandalye erişimi sağlayan rampalar, engelli tuvaletleri ve engellilere yönelik taşıma seçenekleri gibi unsurlar, seyahat eden bireylerin ihtiyaçlarına cevap verir. Ayrıca, engelliler için turistik yerlerde engellilerin rahatça dolaşabileceği yollar, asansörler, sesli veya dokunsal rehberlik sistemleri gibi önlemler de alınır (Zengin & Eryılmaz, 2013). Engelli turizminin ve sağlık turizminin, birbirini destekleyen iki hizmet anlayışı olarak turizm sektöründe yer aldığı izlenmektedir. Engelli bireyler, sağlık sorunlarının tedavisi veya rehabilitasyon hizmetlerinden faydalanmak için sağlık turizmi hizmetlerinden yararlanabilirler. Aynı şekilde engelli bireyler, bir sağlık merkezinde tedavi görmeleri sürecinde otel işletmelerinin engelli bireylerin erişilebilir konaklama ve turistik faaliyetlerinin yerine getirilmesine imkân sağlayan hizmetlerinden faydalanabilirler ve bu sayede engelli turizm deneyimi yaşayabilirler.

Dünyada sağlık turizminde yaşanan yeniliklerin ve ilginin artmasına paralel olarak işletme sayısında da artış yaşanmaktadır (Yenişehirlioğlu & Türkay, 2013). Bu durum pazar paylarını arttırmak isteyen mevcut işletmelerin kendi aralarında rekabete girmelerine neden olmaktadır (Panizzon & Boulton, 2000). Bunun yanı sıra gelişen iletişim teknolojileri ve yöntemleri insanların bilgiye erişimini kolaylaştırmaktadır (Yenişehirlioğlu & Türkay, 2013). Kişiler arası iletişim yoğunluğunun artmasına bağlı olarak işletmeler rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek için hizmet kalitelerini artırarak tercih edilebilir olmak zorunda kalmıştır (Hammer & Champy, 1993). Müşteri tükettiği mal veya hizmetten doğan memnuniyetsizliğini artan iletişim teknolojisi yöntemlerini kullanarak çok fazla kişiye ulaşabilme gücüne sahiptir (Aydeniz & Yüksel, 2007). Memnuniyetsizlikten doğan her bir şikâyet potansiyel müşteri kaybına yol açabilmektedir. Bu nedenle işletmeler özellikle çevrimiçi platformlarda yapılan şikâyet ve yorumları önemle takip etme ve ortaya çıkan sorunları çözme yolunu izlemektedir (Gerenaz & Yetgin, 2021: 2811). Aynı zamanda tüketicilerin, çevrimiçi yorumlarla birlikte tüketim alışkanlıkları da değişime uğramıştır (Panizzon & Boulton, 2000). Teknolojik olanaklar etrafında şekillenen alışveriş ve tüketim tercihleri turizm endüstrisinde sıklıkla tercih edilir hale gelmiştir (Uzkurt, 2007). Bu duruma örnek olarak turistlerin seyahat planlamalarını internet sitelerini kullanarak şekillendirmeleri önemli bir göstergedir. Bu amaçla Tripadvisor, 2000 yılında

Amerika Birleşik Devletleri'nde kurulmuş ve dünyanın en çok kullanılan seyahat amaçlı web sitelerinden biri haline gelmeyi başarmıştır (Vasquez, 2011). Turizm endüstrisi yapısı gereği dışa dönük, her kültürden, ırktan, medeniyet ve özellikten insanları ağırlama kabiliyetine sahiptir (Gürbüz, 2002). Bu bağlamda turistik faaliyetler yalnızca bir kesimin faydasına sunulan olanaklardan meydana gelmemektedir. Engelli bireylerin de her türlü turizm faaliyetlerinden yararlanma hakkı vardır (Toskay, 1989). Engelli bireylerin gezme, eğlenme, dinlenme ve kültürel aktivitelerde bulunmasına yardımcı olacak düzenlemelere ve yardıma ihtiyaç duydukları da bilinmektedir (Yau vd., 2004).

Bu araştırmanın amacı Antalya'da faaliyet gösteren ve Tripadvisor internet sitesine entegre çalışan otel işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin çevrimiçi yorumlarının değerlendirilerek yaşadıkları sorunların belirlenmesidir. Bu bağlamda çalışmanın, turizm faaliyetlerine katılmak isteyen engelli bireylerin ihtiyaç ve isteklerini ortaya koyarak sektörel gelişime fayda sağlayacağı düşünülmüştür. Çalışmada ortaya çıkan verilerin, işletmelerin müşteri isteklerini daha iyi anlamalarına ve müşterilerin ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunmalarına yardımcı olması beklenmektedir. İşletmeler, yorumları ve elde edilen verileri dikkate alarak eksikliklerini tespit edebilir ve bu eksiklikleri gidermek için çözüm yolları bulabilirler. Bu şekilde, işletmeler müşteri memnuniyetini artırabilir ve yeniden tercih edilmelerini sağlayabilirler. Bu nedenle, işletmelerin ortaya çıkan verilerden yararlanarak eksikliklerini görmeleri ve düzeltmeye gitmeleri, rekabet koşullarına uyum sağlamaları açısından oldukça önem taşımaktadır. Araştırma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Tripadvisor sitesi üzerinden müşterilerin yaptığı yorumlar değerlendirilerek tema ve kategoriler altında incelenmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sağlık Turizmi

Küresel engellilik oranının artış göstermesinin nedenleri arasında kronik hastalıkların yayılması ve yaşlı nüfusun artması yer almaktadır (World Health Organizations [WHO], 2020). Dünya Sağlık Örgütüne göre engellilik; sağlık bakımından psikolojik, anatomik ve fiziksel yapı fonksiyonlarından bir veya birkaçının noksanlığı veya dengesizliği olarak ifade edilmektedir (WHO, 2020). Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü-Rüşvetle Mücadele (Organisation for Economic Co-operation and Development-Anti-Bribery) verilerine göre; dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin, Türkiye de ise nüfusun yaklaşık %13'ünün engelli bireylerden oluştuğu tahmin edilmektedir. Dünya üzerinde yaşayan engelli sayısının 720 milyon civarında olduğu tahmin edilmektedir. Bu bağlamda dünya üzerinde her 10 kişiden 1'i engelli kategorisinde yer aldığı görülmektedir (WHO, 2020). Sağlıklı bireyler kadar engelli bireyler de sosyal turizm kapsamında turizm faaliyetlerinden yararlanma hakkına sahiptir. Bu noktada engelli bireyler için de turizm faaliyetlerinin erişilebilir hale getirilmesi önem taşımaktadır (Michopoulou vd., 2015). Engelli bireylerin sosyal faaliyetlere katılımını kolaylaştırmak adına devlet yönetimi ve işletmeler, bireylerin engel türlerine uygun olarak bir dizi kolaylaştırıcı önlem ve uygulamalara gitmektedirler (Karagülle, 2010). Turizm sektörü bakımından bu uygulamalar, başta engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını ve memnuniyetini sağlamaya yönelik olmakla birlikte turizm faaliyetlerini geliştirici etkiye de sahiptir (Uzkurt, 2007). Teknolojik gelişmelerin sağladığı ulaşım kolaylığı dünyayı küresel bir pazar haline getirmiştir (Yenişehirli & Türkay, 2013). İşletmeler, küresel rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için müşteri istek ve ihtiyaçlarını takip ederek karşılamak zorunda kalmıştır (Aydeniz & Yüksel, 2007). Bu noktada turizm pazarı tüketici ihtiyaçları dahilinde bölümlendirilerek her kesimden oluşabilecek gelire ulaşmayı amaç edinmiştir (İçöz, 2009). Bu pazar bölümlendirmeleri arasında engelli turizmi de yer almaktadır (Özsarı & Karatana, 2013). Engelli turizmi, engeli bulunan bireylerin yararlanabilmesi için tasarlanmış turistik ürünlerin bütünüdür (Yau vd., 2004). Engelli turizmi kapsamında

turizm faaliyetlerine katılan bireylerin engel durumları incelendiğinde genel olarak bedensel (ortopedik), zihinsel, görme, işitme ve konuşma engellerinden kaynaklı sağlık sorunlarına karşı alternatif turizm çeşitleri geliştirme yöntemlerine yöneltilmektedir. *Bedensel (Ortopedik) engelliler*; bedensel engel, bedenin herhangi bir kısmında yokluk, eksiklik, fazlalık, uzunluk veya kısalık, hareket kısıtlılığı, şekilsel bozukluk, kas sorunları, kemik hasarları olanlar ile felç, serebral palsi, spastiker ve sipina bifida olan bireyler bu gruba girmektedir (Guido vd., 2010). *Zihinsel engelliler*; zihinsel engel, bireyin büyüme aşamasında genel zekâ faaliyetlerinde normalin altında olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Guido vd., 2010). Bu gruba dahil olan bireylerin toplum olarak genel kabul görmüş olan ahlak, güvenlik, sosyal iletişim, kişinin kendini yönetmesi kavramları ve diğer yaşamsal temel becerilerin eksik olması nedeniyle dış dünya ile iletişiminin kopuk olduğu bilinmektedir (Sucuoğlu, 2010). Zihinsel engel durumuna, seviyesine veya bu engele eşlik eden başka bozukluğun olup olmamasına göre hastaların zihinsel engel düzeyi de değişim göstermektedir (İlhan & İkinci, 2017). *Görme engelliler*; görme yetisinin az, orta veya hiç olmamasına göre değişim gösterdiği bu engel türünde bireyler doğuştan veya yaşamının herhangi bir evresinde geçirdiği bir kaza sonucu görme yetisini kısmen veya tamamen kaybetmiş olabilmektedir (Bülül, 2015). Görme engeli olan bireyler özel durumlarına uygun, baston, dokunma-kabartma (Braille), sesli kitap veya cihaz yardımıyla yaşamlarını sürdürebilmektedir (Eryılmaz, 2010). *İşitme ve konuşma engelliler*; işitme engelli bireyler sağır ve ağır işiten grup olarak ikiye ayrılmaktadır. Buna göre 25- 70 db. arasında olanlar ağır işitme kaybına sahip bireyler olarak adlandırılırken 70 db. daha fazla işitme kaybı olanlar sağır olarak nitelendirilmiştir (Cole & Flexer, 2007). İşitme kayıplarının yanlış ilaç kullanımı, akraba evlilikleri, yüksek ateş, kızamık hastalığından dolayı ortaya çıkabileceği görülmüştür (Karal & Çiftçi, 2008). İşitme yetisindeki kayıplar çok erken yaşlarda veya doğuştan gelişim gösteriyor ve belirli bir derecenin üstünde ise bu durumda birey konuşma yetisinde de kayıplar yaşayabilmektedir (Karal & Çiftçi, 2008). Konuşma engeli duyma yetisine bağlı olmaksızın da gelişebilmektedir (Kırman & Sarı, 2011). Bu grupta yer alan engelli bireyler iletişim kurmak için geliştirilmiş özel bir dil olan işaret dili, dudak okuma, parmak alfabesi veya kısmen konuşma yöntemi ile haberleşmektedirler (Öztürk & Bayat, 2011).

2.2. Şikâyet Kavramı

Şikâyet, tüketilen bir mal veya hizmet satın alan müşterilerin karşılaştıkları olumsuz deneyimleri işletmelere geri bildirim sağlamasıyla oluşan bir süreçtir (Danielsson & Carlsten, 2005). Herhangi bir işletmeden satın alınan mal veya hizmetin müşteri beklentisinin altında kalması durumu şikâyet davranışının başlangıcı olarak görülmektedir (González & Tamayo, 2005). İşletmelerin gelişen tüketim trendlerine uygun hizmet sağlayabilmesi için müşteri memnuniyeti ve şikâyet, yönetim konularını iyi yönetmesi gerekmektedir. Bu sayede yeni stratejiler geliştirilebileceği gibi tüketici beklentilerine uygun hizmet modeli de geliştirilebilmektedir (Huefner & Hunt, 2000). Bu bağlamda şikâyet yönetimi kavramının en önemli amacı, mal veya hizmetin şikâyete konu olabilecek kusurunun ortadan kaldırılarak müşterilerde sadakat duygusunun oluşmasını sağlamaktır (Nyer, 2000). Barış'a (2006) göre şikâyet yönetimi, şikâyetlerin bir değere dönüştürülmesi amacıyla incelikte yorumlanması ve değerlendirilmesi sürecidir. Şikâyetler işletmeler ve çalışanlar açısından olumsuz bir durum veya kötü eleştiri gibi algılansa da var olan şikâyetler doğru yönetildiğinde müşteriyi elde tutma ve potansiyel şikâyetlerin önüne geçme etkisine sahiptir. Şikâyete konu sorunu aynı yöntemlerle çözüme kavuşturmak işletme için tutarlılık algısı oluşturabileceği gibi hizmet kalitesini geliştirme sürecine olumlu katkılar da sağlar (Puga & Lopes, 2003).

Müşteriler şikâyetlerini işletme veya çevresinde var olan diğer tüketici gruplarına iletme amacıyla farklı şikâyet yöntemleri kullanmaktadır (Vos vd., 2008). Şikâyet yönetim sürecinin etkin bir şekilde

uygulanabilmesi için bu şikâyet kanallarının işletmeler açısından doğru şekilde tespit edilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Bu noktada şikâyet türlerinin ele alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Buna göre şikâyet türleri; doğrudan şikâyet, dolaylı yoldan şikâyet, ağızdan ağıza şikâyet ve elektronik ortamlarda oluşturulan e-şikâyetler olarak tespit edilmiştir (Kim vd., 2003). Doğrudan şikâyet; tüketicilerin memnuniyetsizlik yaşadıkları konu hakkında şikâyetlerini hiçbir aracı kullanmadan ilk ağızdan işletme çalışanı veya sahiplerine ilettiği şikâyet türüdür (Danielsson & Carlsten, 2005). Dolaylı yoldan şikâyet; tüketicinin şikâyetini tüketici hakları kuruluşlarına, işletme şikâyet kutularına veya çevresindeki diğer potansiyel tüketici gruplarla paylaştığı şikâyet etme modelidir (Kim vd., 2003). E- şikâyet; teknolojik gelişmelerin sağladığı imkanlardan faydalanarak şikâyetlerini çevrim içi platformlarda oluşturan tüketicilerin kullandıkları şikâyet yöntemidir (Gedik, 2006).

2.3. İlgili Çalışmalar

Engelli bireylerin engel durumları ve turizm sektöründe karşılaştıkları sorunlarla ilgili çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar; Mihaela vd., (2012) çalışmalarında, turizm faaliyetlerine katılım konusunda engelli bireylerin karşılaştıkları sorunların en başında ulaşım sorunun geldiğini ortaya koymuşlardır. Zengin & Eryılmaz (2013) turizm sektöründe yer alan konaklama tesislerini incelediği çalışmasında engelli bireyler için mevzuat kapsamında tesisin sahip olduğu toplam oda sayısından yalnızca %1'lik bir kısmının engelli bireyler için ayrıldığını ve bu sayının yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Pehlivanoglu & Bayraktutan (2012) çalışmalarında, konaklama tesislerinin engelli bireyler açısından düşünülerek tasarlanmadığını ve engelli odaların erişim kolaylığı açısından zemin katta bulundurulmadığını bunun yerine engelli odaların üst katlarda konumlandırıldığını bu durumun engelli bireylerin odalarına erişim konusunda sorun yaşamalarına neden olduğunu ortaya koymuşlardır. Zajadacz (2014) çalışmasında, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine erişimini kolaylaştırmak adına bu alanlarda yapılan çalışmalardan engelli bireylerin haberdar olmasını sağlamak amacıyla özel reklam uygulamalarına gidilmesi gerektiği sonucuna varmıştır. Mihaela vd. (2012) ortaya koydukları çalışmalarında, resmi ve özel kuruluşların engelli bireylerin sorunlarına yönelik etkin bir çalışma gerçekleştirmediklerini vurgulanmaktadır. Aynı çalışmalarında ulaşım sorununun engelli bireyler için büyük bir sorun haline geldiğini ifade etmektedirler. Tozlu vd. (2012) çalışmalarında, konaklama merkezlerinin engelli bireylerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek donanımda olmadığını ve bedensel aktivite gerektiren ulaşım sıkıntısı nedeniyle engelli bireylerin diğer turistik çekim merkezlerine ulaşmakta zorlandığını ifade etmektedirler. Pehlivan (2017) araştırmasında, engelli odalarının konaklama tesislerine sonradan eklendiğini ve banyoların uygun genişliğe sahip olmadığını, acil durumlarda resepsiyonla iletişim kurmayı sağlayacak acil durum butonu benzeri donanımların eksik olduğunu vurgulamıştır. Yoon (2002) turizm faaliyetlerinden faydalanan engelli bireylerin şikâyet yollu geri dönüş yapması durumunda şikâyetlerin değerlendirilerek aksaklıkların giderilmesinin memnuniyet açısından önemli bir konu olduğuna dikkat çekmiştir. Burgucu (2013) çalışmasında, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımının kolaylaştırılmasına yönelik olarak hizmet veren personelin eğitimi olması ve sertifika programlarından faydalanması gerektiği sonucuna varmıştır. Tengilimoğlu vd. (2000) sağlık turizmi faaliyetlerini yerine getirmek isteyen tesislerin ve hastanelerin yeterli sayıda yatak kapasitesine sahip olmadığını anlattığı çalışmasında, yabancı dil veya diğer konularda yeterli sayıda donanımlı personel bulundurulmadığını ortaya koymuşlardır.

3. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı Antalya'da faaliyet gösteren ve Tripadvisor internet sitesine entegre çalışan otel işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin çevrimiçi yorumlarının değerlendirilerek yaşadıkları sorunların belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında 11/06–02/07, 2022 tarihleri arasında tespit edilen 69

otel işletmesine yapılan toplamda 2.080 yorum değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Tripadvisor internet sitesindeki yorumların anlık olarak sürekli güncellenmesi nedeniyle çok değişken bir yapıda olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın bir tarih aralığıyla sınırlandırılması uygun görülmüştür. Belirlenen tarih aralığında elde edilen yorumların nitelik ve nicelik olarak doyum noktasına ulaşması da bu kararda etkili olmuştur.

Çalışmada, yapılan araştırmanın amacı doğrultusunda nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi uygulanmıştır. İçerik analizi yönteminin tercih edilme nedeni; belirli bir konu üzerine gerçekleştirilen yayınlanmış veya yayınlanmamış tüm çalışmaların detaylı bir şekilde incelenerek konuyla ilgili eğilimlerin ve araştırma sonuçlarının değerlendirilmesine olanak sağlayabilmesidir (Jayarajah vd., 2014). Çalışma evreni, Antalya bölgesinde yer alan otellere yapılan 2.080 yorumdan oluşmaktadır. Yorumların değerlendirilmesinde araştırmanın amacına uygun olarak Tripadvisor internet sitesinin filtreleme özelliği kullanılmıştır. Bu filtreler, “engelliler için uygun oda”, “engelli konuklar için uygun alanlar”, “yerle aynı hizada duş”, “spa”, “masaj”, “hamam”, “fitness-spa”, “sıcak su havuzu”, “el masajı”, “ayak masajı”, “fitness seansları”, “revir”, “sığ havuz kenarı”, “özel havuzlar”, “parmaklıkla çevrili havuz”, “masaj koltuğu”, “sığ dinlenme havuzu”, “kaplıca banyosu”, “yoga seansları”, “tesis içi spa”, “alerjensiz oda”, “ek banyo”, “boyun masajı”, “ısıtmalı havuz” ve “ekstra uzun yataklar” şeklinde belirlenmiş olup Tablo 1’de gösterilmektedir. 2.080 yorum değerlendirildiğinde bazı yorumlarda birden fazla şikâyet bulunması nedeniyle şikâyet sayısı, 3.384 olarak oluşmuştur. Yorumlarda geçen ifadeler, Tablo 3’te verilen alt kategorilere göre değerlendirilmiştir.

Tablo 1. Filtrelenen Kelime Grupları

Alerjensiz Oda
Ayak Masajı
Boyun Masajı
Ek Banyo
Ekstra Uzun Yataklar
El Masajı
Engelli Konuklar İçin Uygun Alanlar
Engelliler İçin Uygun Oda
Fitness Seansları
Fitness-Spa
Hamam
Isıtmalı Havuz
Kaplıca Banyosu
Masaj
Masaj Koltuğu
Özel Havuzlar
Parmaklıkla Çevrili Havuz
Revir
Sıcak Su Havuzu
Sığ Dinlenme Havuzu
Sığ Havuz Kenarı
Spa
Tesis İçi Spa
Yerle Aynı Hizada Duş
Yoga Seansları

Analiz sürecinde şikâyetlerde yer alan konular 3 ana tema altında incelenmiştir. Bu 3 ana temanın belirlenmesinde Toker & Kaçmaz (2015) çalışmasından yararlanılmıştır. Toker & Kaçmaz (2015)

çalışmasında yer alan ana temalardan “destinasyon ile ilgili şikâyetler” ana teması çalışma kapsamı dışında görüldüğü için kullanılmamıştır. 30 kategorinin belirlenmesinde Bulgan vd. (2019) çalışmalarından yararlanılmıştır. Ana temalar altında toplanan şikâyetlerden oluşan veriler bu 30 kategori altında gruplandırılmıştır. Yalnızca Türkçe yorumlarla sınırlı tutulması araştırmanın kısıtı olarak gösterilebilmektedir. Araştırma kapsamında kullanılan verilerin halka açık internet sitesinden elde edilmesi ve yorum yapan kullanıcı bilgilerinin paylaşılması nedeniyle etik kurul izni gerektirmemektedir.

4. BULGULAR

Elde edilen bulgular iki tablo halinde sunulmuştur. Tablo 2’de müşteri şikâyetlerinin temalara göre dağılımları verilmiştir. Tablo 3’te ise müşteri şikâyetlerinin kategorilere göre dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 2’de yer alan veriler incelendiğinde turizm faaliyetlerine katılan engelli bireylerin en çok sorun yaşadığı ve şikâyete konu olan ana temanın 1.894 (%55,9) şikâyet ile tesis içi erişilebilirlik konusunda olduğu gözlemlenmiştir. Bunu 828 (%24,5) ile tesisin genel özellikleri ana teması takip etmektedir. En son sırada yer alan personel ana temasında toplamda 662 (%19,6) şikâyet olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 2. Müşteri Şikâyetlerinin Temalara Göre Dağılımı

Tema	Frekans	Yüzde (%)
Tesis İçi Erişilebilirlik	1.894	55,9
Tesisin Genel Özellikleri	828	24,5
Personel	662	19,6
Toplam	3.384	100

Tablo 3’te yer alan çevrimiçi şikâyetler incelendiğinde en çok şikâyet konusunun “*tesis içi erişilebilirlik*” ana temasında olduğu görülmektedir. Bu ana tema başlığı içerisinde kategoriler incelendiğinde ise 209 (%11,1) şikâyet sayısı ile “*Tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelli bireyler için uygun olmaması*” en fazla şikâyet alan kategori olduğu görülmektedir. “*Havuzların engelli bireylerin kullanımına uygun yapıda olmaması*” 208 (%10,9) şikâyet sayısı ile ikinci sırada yer almaktadır. “*Restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmamasının*” 201 (%10,6) şikâyet sayısı ile en fazla çevrimiçi şikâyet alan kategoriler arasında üçüncü sırada olduğu görülmektedir. İkinci sırada yer alan “*tesisin genel özellikleri*” ana tema başlığı içerisinde kategoriler incelendiğinde ise “*Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğu*” 162 (%19,5) şikâyet sayısı ile ilk sırada yer alan şikâyet konusu olduğu görülmektedir. “*Konaklama işletmelerinin oda yapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olması*” 128 (%15,4) şikâyet sayısı ile ikinci sırada yer almaktadır. “*Otel inşaatında engelli bireyler düşünülmemiş*” kategorisinde 118 (%14,2) şikâyet ile üçüncü sırada geldiği görülmektedir.

Tablo 3: Müşteri Şikâyetlerinin Kategorilere Göre Dağılımı

Tema	Kategori	Alt kategori	Frekans	Yüzde (%)
Tesis İçi Erişilebilirlik	Tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelli bireyler için uygun olmaması	Tuvaletlerin düzenlenmesi Dolap kapağına erişim	209	11,1
	Havuzların engelli bireylerin kullanımına uygun yapıda olmaması	Havuzların düzenlenmesi	208	10,9
	Restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmaması	Masa ve sandalyelerin düzenlenmesi	201	10,6

	Özel asansörlerinin işgal edilmesi	Özel asansörlerin düzenlenmesi	151	7,9
	Braille alfabesi ile yazılmış bilgi kartlarının olmaması	Braille alfabelere erişim	147	7,7
	Acil durum butonu ve yedek tekerlekli sandalye olmaması	Acil durum butonuna erişim Tekerlekli sandalye erişimi	143	7,5
	Refakatçi yatağının bulunmaması	Refakatçi yatağı bulundurulması	117	6,1
	Servis takımlarının ağır olması	Servis takımlarının engellilere uygunluğu	107	5,6
	Engelli rampalarının olmaması	Bina içi ulaşımın düzenlenmesi	106	5,5
	Görme engellilere ait kaldırımların olmaması	Kaldırımların düzenlenmesi	106	5,5
	Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygun olmaması.	Açık alanların düzenlenmesi	103	5,4
	Dikey ulaşım imkânlarının engelli turistlerin kullanımına uygun olmaması	Dikey ulaşımın uygunluğu	101	5,3
	Engelli asansörlerinin olmaması	Asansörlerin düzenlenmesi	102	5,3
	Işıklandırma ve levhaların yetersiz olması	Işıklandırmaların düzenlenmesi Levhaların düzenlenmesi	93	4,9
	Toplam		1.894	100
Tesisin Genel Özellikleri	Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygun olmaması	Hizmet sunumunun düzenlenmesi	162	19,5
	Konaklama işletmelerinin oda kapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olmaması	Kapıların düzenlenmesi	128	15,4
	Otel inşaatının engelli bireylere yönelik planlanmaması	Binanın erişilebilirlik durumu	118	14,2
	Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygun olmaması	Yatak odalarının düzenlenmesi	109	13,1
	Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygun olmaması	Lobinin düzenlenmesi Resepsiyonun düzenlenmesi	105	12,6
	Görme engelli bireyler için renkli ve uyarıcı zemin kullanılmaması	Zemin düzenlemesi	103	12,5
	İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmaması	Engelsiz turizm bilinci	103	12,4
	Toplam		828	100
Personel	İşaret dili eğitimi almış görevlilerin bulunmaması	İşaret dili eğitim durumu	179	27,1
	Engelli bireylere eşlik edecek bir görevli tahsis edilmemesi	Personel refakatinin sağlanması	143	21,6
	Otel personeli ile iletişim problemleri yaşanması	İletişim problemlerinin giderilmesi	128	19,3
	Personelin ilgisiz kalması	Personel eğitiminin sağlanması	108	16,3
	Personelin engelli turistlere uygun hizmet verememesi	Hizmetin uygun hale getirilmesi	104	15,7
Toplam		662	100	

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada Antalya'da faaliyet gösteren ve Tripadvisor internet sitesine entegre çalışan otel işletmelerinde konaklayan engelli bireylerin çevrimiçi yorumları değerlendirilmiştir. Bu kapsamında Antalya bölgesinde 11/06–02/07, 2022 tarih aralığında 3.384 şikâyet incelenmiştir. Yorumlarda yer alan şikâyetler ana tema ve kategoriler altında incelendiğinde en fazla şikâyet alan konunun tesis içi erişilebilirlik noktasında olduğu anlaşılmıştır. Restoran, tuvalet, havuz türünde ortak alanlara giden kestirme yollarda rampa bulunmaması nedenlerinden dolayı engelli bireylerin tesisin etrafından dolaşmak veya birinden yardım alarak hareket etmek zorunda kaldığı konusunda şikâyetler oldukça fazladır. Bu aksaklıklar, engelli bireylerin daha fazla fiziki efor sarf etmek zorunda bırakılmasına neden olmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç Mihaela vd. (2012) çalışmasıyla ortak sonuçlar göstermektedir. Engel türünün farklılık gösterdiği bilinmekle birlikte genel düzenlemelerin tek tip engel modeline uydurulmaya çalışıldığı, örneğin tesis içi imkanları kullanabilecek durumda olan az görme engeline sahip yalnızca yetersiz ışıklandırmadan dolayı zorluk yaşayan bireyler için uygulama yapılmadığı izlenmiştir. Görme engeli yaşayan bireylere özel alfabe ve yönlendirme çizgilerinin eksikliği de başka bir aksaklık olarak görülmektedir. Bu durumların kendi başına hizmet alabilecek ve turizm faaliyetlerine katılabilecek bireyleri yardım almak zorunda bıraktığı için sıklıkla şikâyete konu olduğu tespit edilmiştir. Diğer yönden yardım alma noktasında çalışan personelin yaklaşımı, ilgisi veya ilgisizliği de şikâyet unsuru olabilmektedir. Personelin engelli bireylerin ihtiyaçlarına yanıt verme niteliğinde olması beklenirken şikâyetlerin çoğunun personelin duyarsız kaldığına yönelik yoğunlaştığı görülmüştür. Turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren personellerin eğitim düzeylerinin yetersiz olduğunun vurgulanması Burgucu'nun (2013) çalışmasıyla benzerlikler göstermektedir. En çok şikâyet alan bir diğer konu ise rekreasyonel faaliyetlerdir. Tesislerde konaklamanın yanında tesis içi rekreatif faaliyetler, rehberli gezi ve turlara katılım konusunda yaşanan aksaklıkların da şikâyet konusu olduğu sonucuna varılmıştır. Engelli bireylerin bedensel güç ve aktivite gerektirmesi nedeniyle rekreatif faaliyetlere katılmakta zorluk yaşadığı sonucu Tozlu vd. (2012) çalışmasıyla örtüşmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine dahil edilmek istenmesi yönünde otel işletmeleri tarafından sağlanan olanaklardan, tesis özelliklerinden indirim ve ulaşım kolaylıklarından yeterince haberdar olmaması nedeniyle birçok engelli birey tatil planlarını arkadaş veya akraba çevresinden aldığı tavsiyeler üzerine yaptıklarını yorumlarda belirterek bu konuda reklam çalışmalarının az veya hiç olmadığına dikkat çekmişlerdir. Bu bağlamda Zajadacz'ın (2014) yaptığı çalışmada engelli bireylere yönelik reklam faaliyetlerinin yetersiz kaldığı sonucu ile benzer sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir.

Bu araştırma sonucunda sektörel anlamda aksaklıkların giderilmesi ve engelli bireylerin ihtiyaç ve isteklerinin anlaşılacak sorunların çözüme kavuşturulması ile hem sektörel ilerleme açısından hem de çoğu zaman bedenlen ve ruhen hayata tutunmaya çalışan engelli bireyler açısından bazı öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir elde edilen sonuçlara yönelik öneriler şu şekilde olabilmektedir;

- Otel işletmelerinde engelli bireylere uygun tasarlanmış ulaşım aracı, eğitimli personel ve ekipman desteği verilmelidir.
- Yeni yapılacak oteller engelli bireylerin engel çeşitlerine göre öncelikli ihtiyaç duyulan donanımlar eklenerek inşa edilmelidir. Sonradan tahsis edilecek odaların konumu ve ekipmanlar ise engelli bireylere uygun şekilde tasarlanmalıdır.
- Engelli bireylere ayrılmış asansörlerin diğer kişiler tarafından işgal edilmemesi için engelli bireylere yönelik kartlı kullanım sistemi uygulanmalıdır.

- Sonradan eklenen rampa veya engelli yolları uzman kişilerce tasarlanarak inşa edilmelidir.
- Reklam çalışmaları yapılırken engel türlerine göre çeşitlendirilmelidir. Yazılı, sesli, görsel reklam çalışmaları ve Braille alfabesi ile yazılmış broşür veya tanıtım kartları kullanılarak daha fazla engelli bireyin olanaklardan haberdar olması sağlanmalıdır.
- Restoran masa ve sandalyeleri engelli bireylere uygun tasarlanmalıdır. Çok yüksek veya çok alçak oturma planları yerine tekerlekli sandalye ile kullanıma uygun düzenekler tercih edilebilir.
- İleride bu konuda çalışmak isteyen araştırmacılara farklı şehirlerde bulunan otel işletmelerinin engelli bireylere yönelik mevcut durumlarını incelemeleri önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Artar, Y. & Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye’de engelliler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki alt yapı olanaklarının araştırılması. Ankara: *Milli Prodüktivite Merkezi*, 1-35.
- Aydeniz, N. & Yüksel, B. (2007). Hizmet işletmelerinde pazar açısından değer yaratmak: Finansal performansa etki boyutundadır. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi (Elektronik)*, 6(20), 95-111.
- Aydın, D. & Şeker, S. (2011). Kamu hastanelerinde sağlık turizmi ve turistlerin sağlığı uygulama rehberi, <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi> Erişim tarihi: 6.10.2022.
- Bahar, O. & Bozkurt, K. (2010). Gelişmekte olan ülkelerde turizm-ekonomik büyüme ilişkisi: Dinamik panel veri analizi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 255-265.
- Barış, G. (2006), *Kusursuz müşteri memnuniyeti için şikâyet yönetimi*. Mediacat.
- Bulgan, G., Arslan, R. & Demir, Ş. Ş. (2019). Engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 121-134.
- Burgucu, Z. (2013). *Tanıtım faaliyetlerinin turizm hareketine etkisi ve Fethiye ilçesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Bülbül, F. (2015). *Sağlık turizminin Türkiye’deki gelişimi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Cohen, E. (2008). Medical tourism in Thailand, *Au-Gsb e-Journal*, 1(1), 1-14.
- Cole, E. B. & Flexer, C. (2007). *Children with hearing loss—developing hearing and talking, birth to six*. Plural Publishing.
- Danielsson, N. & Carlsten, C. (2005). *Service recovery i försäkringsbolag*, En beskrivning av Trygg Hansas klagomålshantering.
- Darcy, S., Cameron, B. & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4) 515-537.
- Eryılmaz, B. (2010) Turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi ve Bodrum örneği, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Gedik, S. (2006). Proaktif çağrı merkezleri, *CRMPRO Dergisi*, 1(16) 1- 20.
- Gerenez, H. & Yetgin, D. (2021). Spa otel işletmelerinin çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri: Tripadvisor örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2800-2818.
- González, B., V. & Tamayo E., F. (2005). TQM and QFD: Exploiting a customer complaint management system. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(1), 30-37.

- Guido, G., Prete, M. I., Peluso, A. M., Maloumby-Baka, R. C., & Buffa, C. (2010). The role of ethics and product personality in the intention to purchase organic food products: A structural equation modeling approach. *International Review of Economics*, 57, 79-102.
- Gürbüz, A. (2002). Turizmin sosyal çevreye etkisi üzerine bir araştırma. *Teknoloji Dergisi*, 1(2), 49-59.
- Hammer, M. & C. James (1993). *Değişim mühendisliği: iş idaresinde devrim için bir manifesto*. Sabah Yayınları.
- Hammer, M. & Champy, J. (1993). İş sürecinin yeniden yapılanması. *Nicholas Brealey*, 444 (10), 730-755.
- Huefner, J. C. & Hunt, H. K. (2000). Consumer retaliation as a response to dissatisfaction. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 13, 61-82.
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye'nin olanakları. *Journal of Yasar University*, 4(14).
- İlhan, M. N. & İkinci, S. İ. (2017). *Turist sağlığı hizmetleri*. Siyasal Kitabevi.
- Jayarajah, K., Saat, R. M. & Rauf, R. A. A. (2014). A review of science, technology, engineering & mathematics (STEM) education research from 1999–2013: A Malaysian perspective. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 10(3), 155-163.
- Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü. (2021). Kamu hastaneleri genel müdürlüğü, palyatif bakım hizmetlerinin uygulama usul ve esasları hakkında yönerge. <https://khgmsaglikhizmetleridb.saglik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 19.10.2022).
- Karal, H. & Çiftçi, E. (2008, Mayıs 6-9). İşitme engelli bireylerin eğitim sürecinde bilgisayar destekli animasyonlardan yararlanma 8. Uluslararası Eğitim Teknolojileri Konferansı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Kırman, A. & Sarı, H. Y. (2011). İşitme engelli çocuk ve adolesanların sağlık durumları. *Güncel Pediatri*, 9(3), 85-92.
- Kim, C., Kim, S., Im, S. & Shin, C. (2003). The effect of attitude and perception on consumer complaint intentions. *Journal of Consumer Marketing*, 20(4), 352-371.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3) 180-188.
- Mihaela, B. C. (2012). Tourism industry in Romania and the needs of people with disabilities. *Economic Science Series*, 21(1), 481-486
- Nyer, P., U. (2000). An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction. *Journal of consumer marketing*, 17(1), 9-19.
- Özsarı, S. H. & Karatana, Ö. (2013). Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin durumu. *Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 24(2), 136-144.
- Öztürk, M. & Bayat M., (2011). Uluslararası turizm hareketlerinde sağlık turizminin rolü ve kalite çalışmalarının önemi bir literatür çalışması, *KSÜ İİBF Dergisi*, (2), 135-156.
- Panizzon, D. & Boulton, A. (2000). Biodiversity in australia: What, where, and for how long? *Australian Science Teachers Journal*, 46(4), 17-26.
- Pehlivan, G. (2017). Eleştirel düşünce düzeyi ile sorun çözme arasındaki ilişki: sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.

- Pehlivanoğlu, F. & Bayraktutan, Y. (2012). Sağlık işletmelerinde etkinlik analizi: Kocaeli. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (23), 127-162.
- Puga L., R. & Lopes P., Z. (2003). Service recovery at a financial institution. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(6), 646-663.
- Sucuoğlu, B. (2010). Zihin engelliler ve eğitimleri. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 8(02), 88-90.
- Tengilimoğlu, D., Kısa, A. & Dziegielewska, S. F. (2000). What patients know about their rights in Turkey. *Journal of Health & Social Policy*, 12(1), 53-69.
- Toker, B. & Kaçmaz, Y. (2015). Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Toskay, T. (1989). *Turizm olayına genel yaklaşım*. Der Yayınları.
- Tozlu, E., Mercan O. & Atay L. (2012), Çanakkale'nin engelli turizmüne ilişkin durumunun belirlenmesine ve planlanmasına yönelik bir çalışma, *Aksaray Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4),1-16.
- Uzkurt, C. (2007). Müşteri değeri ve tatmininin satın alım sonrası gelecek eğilimlere etkisi üzerine ampirik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 2-16.
- Vasquez, C. (2011). Çevrimiçi şikâyetler: Tripadvisor örneği. *Pragmatik Dergisi*, 43(6), 1707-1717.
- Vos, J. F. J., Huitema, G. B. & De, L., E. (2008). How organisations can learn from complaints. *The TQM Journal*, 20(1), 8-17.
- World Health Organizations. (2022). <https://www.who.int/> (Erişim tarihi: 05.10.2022).
- Yau, M.K., McKercher, B. & Packer, T.L. 2004. Traveling with a disability more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yenişehirlioğlu, E. & Türkay, O. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar: karşılaştırmalı nitel bir araştırma. *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 46-56.
- Yoon, Y. (2002). Development of a structural model for tourism destination competitiveness from stakeholders perspectives. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Virginia Polytechnic Institute, State University, Virginia.
- Zajadacz, A. (2014). Sources of tourist information used by deaf people. Case study: the polish deaf community. *Current Issues In Tourism*, 17(5), 434-454.
- Zengin, B. & Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (11), 52-74.

Yazar(lar) Hakkında/About Author(s)

Defne KEŞKEKÇİ/ defnekeskekci@gmail.com

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisans üstü Eğitim Enstitüsü Gastronomi ve Mutfak Sanatları Ana Bilim Dalında yüksek lisans yapmaktadır. Adres: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Kütahya/Türkiye

Doç. Dr. Kansu Gençer/ kansugencer@hotmail.com

Doktorasını Adnan Menderes Üniversitesi'nde tamamladı. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde Doçent olarak görev yapmaktadır. Çalışma alanı turizm işletmeciliğidir. Adres: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Kütahya/Türkiye



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