

Yayın Geliş Tarihi: 29.04.2014
Yayına Kabul Tarihi: 19.05.2015
Online Yayın Tarihi: 26.11.2015
http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.82688

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 17, Sayı: 2, Yıl: 2015, Sayfa: 235-257
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZM DENEYİMLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: ALANYA ÖRNEĞİ¹

Boran TOKER *
Yaşar Yiğit KAÇMAZ **

Öz

Bu çalışmanın amacı, Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik algularını ve memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Anket tekniğinin kullanıldığı çalışma, 151 engelli turist ile gerçekleştirilmiştir. Anket sonucunda; engelli bireylerin Alanya'daki tatillerinden, destinasyon imkanlarından, konakladıkları tesislerden ve seyahat acentaları hizmetlerinden genel anlamda memnun oldukları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada engelli turistlerin Alanya destinasyonunu tekrar ziyaret etme niyetlerinin yüksek olduğu ve tatilleri sonrası diğer engellilere destinasyonu önerebilecekleri de tespit edilmiştir. Çalışmada uygulanan faktör analizi sonucunda engelli turistlerin algı ve memnuniyetini etkileyen dört faktör belirlenmiştir. Bu faktörler "destinasyon imkanları", "tesis genel özellikleri", "tesis içi erişilebilirlik" ve "seyahat acentası hizmetleri" olarak adlandırılmıştır. Belirlenen bu dört faktör ile "genel tatil memnuniyeti" ve "tavsiye etme niyeti" arasında anlamlı ilişki varken; "tekrar gelme niyeti" ile sadece "tesis genel özellikleri" ve "tesis içi erişilebilirlik" faktörleri arasında ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca, engelli turistlerin genel tatil memnuniyeti, tavsiye etme niyeti ve tekrar gelme niyeti üzerinde "konaklama tesisinin genel özellikleri"nin etkili olduğu da tespit edilmiştir. Çalışmada, engellilik çeşidinin bu bireylerin turizm deneyimine yönelik algı ve memnuniyetinde bir farklılık yaratmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelsiz Turizm, Engellilik, Alanya, Turizm Deneyimi.

A RESEARCH ON THE TOURISM EXPERIENCES OF PEOPLE WITH DISABILITIES: THE CASE OF ALANYA²

Abstract

The purpose of this study is to determine the disabled people's perceptions and satisfaction levels towards their tourism experiences visiting Alanya destination. A

¹ Bu makale "Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden (Yaşar Yiğit Kaçmaz, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014) üretilmiştir.

* Yrd. Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, borantoker@akdeniz.edu.tr

** Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, yykacmaz@hotmail.com

² This paper is based on the master's thesis titled "A research on the people with disability's tourism experiences: The case of Alanya" (Yaşar Yiğit Kaçmaz, Akdeniz University, Graduate School of Social Sciences, 2014).

questionnaire-based study was conducted on 151 disabled tourists. People with disabilities were determined to be satisfied of their vacations in Alanya, destination facilities, accommodation facilities and services of travel agencies in general. In addition, it was determined that disabled tourists have a high revisit intention to Alanya destination and may recommend the destination to their disabled friends after their vacations. It was determined that there are four factors that affect perception and satisfaction of disabled tourists as a result of factor analysis conducted within the study. These factors are named as "destination facilities", "overall features of the facility", "on-site accessibility" and "services of travel agency". While there is a significant relationship between these four factors and "overall holiday satisfaction" and "intention to recommend"; a relationship between "intention to revisit" and factors named "overall features of the facility" and "on-site accessibility" was also determined. In addition, it was determined that "overall features of the facility" has priority to be effective on overall holiday satisfaction, intention to recommend and intention to revisit of disabled tourists. It was determined that the type of disability does not indicate a difference in perceptions and satisfaction of these individuals in terms of their tourism experiences.

Keywords: Accessible Tourism, Disability, Alanya, Tourism Experience.

GİRİŞ

Turizm; sürdürülebilir ekonomi, çevre, sosyal yaşam ve kültürel güçlerden oluşan karmaşık bir endüstridir (Weaver ve Lawton, 2006: 2). Turizmin ekonomik olduğu kadar sosyal, kültürel, politik, çevresel çok yönlü etkileri vardır. Bu etkiler çerçevesinde turizm endüstrisi artan bir şekilde spesifik turist gruplarının bulunduğu yeni pazar segmentlerine odaklanmaktadır. Spesifik turist gruplarından biri de engelli bireylerin oluşturduğu gruptur. Bu grubun yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak adlandırılmaktadır. Dünya genelinde toplam nüfusun yaklaşık %15'ini engelli bireylerin oluşturduğu düşünüldüğünde engelsiz turizm pazarının büyüklüğü dikkat çekmektedir (World Health Organization, 2011: 7-8). Bu pazardan pay almak isteyen destinasyon ve turizm işletmeleri engelli turistlerin memnuniyetlerini sağlayabilmek için engellilere yönelik uygulamalara gitmek durumundadır. Özellikle sezonluk turizm faaliyetleri gerçekleştiren destinasyonlar için önemli bir sorun olan ve ölü sezon olarak isimlendirilen kış, sonbahar ve ilkbahar dönemlerinde de gerçekleştirilebilen bu turizm çeşidi destinasyonlar için daha da önem arz etmektedir.

Engelsiz turizm, ana turizm pazarları ile engelli pazarlarını birleştirici rol üstlenmektedir. Özellikle turizm faaliyetlerinde yapılan doğru pazarlama, sunum ve promosyon faaliyetleri ile birlikte destinasyonlar bu niş pazar sayesinde rekabet avantajı elde edebilmektedir (United Nations, 2003: 1). Engelsiz turizm engellilere ve refakatçilerine birçok fırsat sunmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 46). Engelsiz turizm, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde turizm işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 65). Engelsiz turizm atıl turizm pazarına hareket

kazandıracak önemli bir etken olabileceği gibi, sezon yoğunluğunun düştüğü aylarda da pazarı hareketlendirecek bir büyüklüğe sahiptir (Metin, 2013). Yoğun rekabet ortamında engellilere yönelik uygulamalara önem veren destinasyon ve turizm işletmeleri engelsiz turizm pazarından daha büyük pay alabilecektir.

ENGELSİZ TURİZM

Genel olarak engelli bireylerin oluşturduğu grubun gerçekleştirdiği turizm faaliyeti olarak ifade edilen engelli turizm (disabled tourism) kavramı, son yıllarda literatürde ve uluslararası örgütlerde engelsiz turizm (accessible tourism) olarak kullanılmaya başlanmıştır (Darcy ve Dickson, 2009; Darcy, 2010; Buhalis ve Darcy, 2011; Metin, 2013; ENAT, 2013; UNWTO, 2013). Bununla birlikte, engelsiz turizmin uluslararası kabul edilmiş tek bir tanımı yoktur. Çeşitli tanımlamalarda bu turizm kapsamında engelli turistlerin yanındaki refakatçiler, küçük çocukları olan aileler, yaşlı bireyler ve geçici olarak bir engele sahip olan (ayağı kırılmış vb.) bireylerin de olduğu ifade edilmektedir. Bu grupların yapmış olduğu turizm faaliyeti engelsiz turizm olarak adlandırılmaktadır. Engelsiz turizm; herhangi bir engele sahip bireylerin haysiyetli, eşit ve bağımsız bir şekilde hareketlerini yapabilmelerine imkân verecek evrensel olarak tasarlanmış turizm hizmetleri, turizm ürünleri ve turizm çevreleri oluşturmaktır (Darcy ve Dickson, 2009: 34; Buhalis ve Darcy, 2011: 8-10).

Engelli bireylerin oluşturduğu müşteri grubu büyük önem taşımasına rağmen, bu konudaki genel uygulamalar müşterilerin arzu ettiği tatminkârlık düzeyinde değildir. Rampaların inşası, engelliye özel park alanlarının tahsisi, engelsiz yatak odalarının düzenlenmesi, gerekli teknolojinin edinilmesi gibi birçok zorunluluk yüzünden turizm işletmeleri engelli turizmine soğuk bakmaktadır (Arola vd., 2011: 140; Burnett ve Baker, 2001: 4). Turizmin talep cephesinde yer alan engellilerin, ihtiyaç duydukları temel donanımların bölgede yer alan turistik tesislerde bulunmaması engellilerin turizm hareketliliğinden faydalanmalarının önüne geçmektedir (APGEM, 2012: 8). Gerek turizm işletmelerinin engelli turizmine soğuk bakmaları gerekse rezervasyon, konaklama ve tur paketlerindeki yetersizlikler engelli turistlerin engelsiz bireyler gibi turizm faaliyeti içerisine girmelerini engellemektedir (Yau vd., 2004: 947). Engelli turistlerin ilk tatil organizasyonlarında veya ilk kez gittikleri bir destinasyonda yaşadıkları deneyimler onların tekrar seyahat etme veya aynı destinasyonu tekrar tercih etmeleri açısından önemlidir (Murray ve Sproats, 1990'dan akt. Yau vd., 2004: 948).

Engelli bireylerin geçmişte yaşadığı fiziksel sorunlar ile birlikte sosyal deneyimleri de engelsiz turizmi açısından büyük önem taşımaktadır (Small ve Darcy, 2011: 73). Engelsiz turizm sayesinde engellilerin ve refakatçilerinin kabul görmeye başlaması, bu bireylerin sosyalleşmesini arttırmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 46). Toplumsal açıdan turizm engellilerin sosyal adaptasyon

masraflarının azaltılması, sosyal bütünleşme ve sosyal eşitliğin hayata geçirilmesi dâhil olmak üzere pek çok fayda da sağlamaktadır (APGEM, 2012: 36).

Engelli Bireylerin Seyahat Tercihlerini Etkileyen Faktörler

Cavinato ve Cuckovich'e (1992) göre engelli turistlerin seyahat tercihlerini etkileyen iki ana faktör söz konusudur. Bu faktörlerden ilki destinasyon ve destinasyondaki turizm işletmelerinde yeterli spesifik imkanların olması, ikincisi ise engelliliğin şiddetidir. Bu faktörler pazarda yer alan destinasyon ve işletmelerin uygun ve arzu edilen şekilde engellilere hizmet vermesi gerektiğini göstermektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 49). Smith'e (1987) göre ise engellilerin turizm faaliyetini gerçekleştirmesini engelleyen üç ana faktör vardır. Bunların ilki çevresel faktörlerdir. Çevresel faktörler tutumsal, mimari ve ekolojik engeller olarak açıklanmaktadır. Tutumsal engeller, destinasyonun ve turizm işletmelerinin engellilerin rahat hareket edebilmesi için gerekli uygulamaları yerine getirmelerine ilişkin tutumlarını, mimari engeller fiziki yapılardan kaynaklanan engelleri ve ekolojik engeller bölgenin doğal yapısından kaynaklanan oluşumları (dik yokuşlar, engebeli arazi yapısı vb.) ifade etmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini etkileyen ikinci faktör interaktif faktörlerdir. Bu faktör, engelli olmayan bireylerin engellilere karşı olumsuz davranışları ve iletişim engelleri olarak açıklanmaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerini engelleyen son faktör ise engelli bireyin sahip olduğu fiziksel, psikolojik ya da bilişsel düzeydeki engellerinden kaynaklanmaktadır (Smith, 1987'den akt. Yau vd., 2004: 948). McKercher ve diğerlerine (2003) göre ise engelli bireylerin turizm faaliyetlerini etkileyen faktörler iç ve dış faktörler olmak üzere iki ana grupta toplanmaktadır. Tablo 1'de bu iki ana faktöre ait alt faktörler ve bu faktörleri oluşturan bileşenlere yer verilmiştir. Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmalarını engelleyen iç faktörler bireysel ve ekonomik olmak üzere iki grupta açıklanmaktadır. Dış faktörler ise çevresel ve iletişimsel faktörler olarak ifade edilmiştir (McKercher vd., 2003: 468).

Tablo 1: Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetine Katılmasını Engelleyen Faktörler

İç Faktörler		Dış Faktörler	
Bireysel	Ekonomik	Çevresel	İletişimsel
- Bilgi eksikliği - Sosyal yaşamda başarısızlık - Sağlık sorunları - Psikolojik veya fiziksel engeller - Seyahat etmeyi uygun görme	- Finansal güç - Gelir Eşitsizliği - Refakatçiye ihtiyaç duyma ve giderlerini karşılayabilme	- Mimari - Ekolojik ve coğrafi uygunluk - Kurallar ve düzenlemeler - Güvenlik	- Beceri yetersizliği veya uygunsuzluğu - İletişim Zorluğu - Katılma özendirme eksikliği - Turizm endüstrisinde çalışanların tutumları - Uygun bilgilendirme

Kaynak: 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), s. 468.

Turizm Deneyimi ve Engelsiz Turizmin Unsurları

Turizm deneyimi; yeme, içme, uyuma gibi faaliyetlerden ziyade turistlerin turistik çekim merkezlerinden elde ettikleri saf, net ve doğrudan deneyimlerdir. Turizm deneyimi, bu günlük deneyimlere ek olarak, turistlerin konaklama ve seyahat işletmelerinden elde ettikleri deneyimler gibi tüketime yönelik tüm deneyimlerini kapsamaktadır (Quan ve Wang, 2004: 297).

Engelsiz turizm kapsamında, engelli bireylerin turizm deneyimlerine temel teşkil edecek unsurlar; “tatil planlaması ve rezervasyon”, “seyahat acentaları ve ulaşım”, “destinasyon” ve “konaklama işletmeleri” olmak üzere dört ana başlıkta incelenebilir.

Tatil planlaması ve rezervasyonlar için gerekli olan bilgilendirme eksikliği engelli turizmin en zayıf yanlarından biri olarak gösterilmektedir (United Nations, 2003: 11). VisitBritain (2007) isimli kitaptan faydalanan Veitch ve Shaw (2011: 67) tatil planlamasının ve rezervasyon imkânlarının engelli bireyler için büyük bir sorun olduğunu vurgulamıştır. Bu kapsamda, planlama ve kapsamlı bir araştırmada önce konaklama işletmesinin rezervasyon imkânlarının uygunluğuna, kullanılabilir çeşitli kaynaklara ve deneyimlere ihtiyaç vardır. Ayrıca konaklama işletmelerinin bu konudaki uygunluğu dışında destinasyonun ulaşılabilirliği, konaklama işletmesinin bütün tatil imkânlarına elverişli olması, seyahat acentalarının planlama, rezervasyon konularında bilgili ve yardımcı olması ve telefon ile iletişim kuracak engelli bireyler için çağrı merkezlerinin engelli duyarlılığı, engelli bireylerin tatil planlaması ve rezervasyonları konusunda önem arz etmektedir (Veitch ve Shaw, 2011: 67-68). Cavinato ve Cuckovich (1992) engellilerin üç farklı yöntem ile seyahatlerini organize ettiklerini söylemişlerdir. Engelli bireyler seyahatlerini seyahat acentaları aracılığıyla, tur operatörleri aracılığıyla ve bireysel olarak düzenlemektedirler (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 49).

Engellilerin seyahatlerini düzenlerken başvurduğu iki önemli seçenek seyahat acentaları ve tur operatörleridir. Seyahat acentaları engelli turistlerin ulaşımından konaklamasına kadar birçok farklı işlemleri yürütebilmektedir. Bazı seyahat acentaları engellilerin özel ihtiyaçlarına yönelik turlar da organize edebilmektedir. Buna karşın engellilerin seyahat acentalarını tercih etmeleri durumunda bazı zorlukların da yaşandığı görülebilmektedir. Seyahat acentaları engellilerin bütün ihtiyaçlarını karşılayan turlar düzenleyememektedir. Bunun sebebi seyahat acentalarının çalıştığı konaklama işletmesi ve restoran gibi turizm işletmelerinin ulaşılır olduklarını beyan etmesine rağmen gerçekte ulaşılabilir düzeyde olmayışıdır. Seyahat acentaları ile ilgili bir diğer sorun ise seyahat acentalarının engellilik konusunda yeterli altyapı ve birikime sahip olmayışıdır. Seyahat acentaları dışında engelli turistler seyahatlerini tur operatörleri aracılığıyla da düzenleyebilmektedirler. Farklı ülkelerde sadece engellilere yönelik seyahatler düzenleyen tur operatörleri mevcuttur. Bu tur operatörleri engellilere farklı engel çeşitliliklerine göre tur imkânları sunmaktadır. Cavinato ve Cuckovich (1992) engellilere yönelik seyahat düzenleyen tur operatörlerinin genellikle engelli

bireyler tarafından kurulduğu için engellilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayacak şekilde hizmet vermekte olduğunu ifade etmektedir. Buna karşın bu tip tur operatörleri aracılığı ile seyahat organizasyonu düzenlenmesinde bazı sorunlarla karşılaşabilmektedir. Özellikle tur operatörlerinin gerekli sayıya ulaşmadan tur düzenlememeleri engelli bireyler için planlama ve zamanlama sorunlarına neden olmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50).

Engelli bireylerin destinasyon seçimlerinde altyapının ve ulaşılabilir turizm işletmelerinin mevcudiyeti önemlidir. Engelli turistler gittikleri destinasyonda başta uygun konaklama işletmesi olmak üzere ulaşılabilirliğe uygun (engellilerin rahatça hareket edebileceği) işletmeleri bulamadıkları takdirde destinasyon tercihlerini değiştirebilmekte veya seyahatlerini iptal edebilmektedirler (Darcy ve Pegg, 2011: 468). Destinasyonlarda farklı engellilik çeşitlerine göre ulaşılabilirliğin sağlanması gerekmektedir. Araştırmalar gittikleri destinasyonlarda iyi hizmet alan engelli turistlerin aynı destinasyonu tekrar ziyaret ettiğini göstermektedir. Engelli bireyler turizm faaliyetine katılma hevesinde olmalarına karşın, bütün destinasyonlarda aynı ulaşılabilirliğin sağlanamaması, yeterli bilgilendirmenin yapılmaması ve kötü deneyimler yüzünden turizm faaliyetini gerçekleştirememektedirler. Engelli bireylerin destinasyonlarda karşılaştığı en büyük sorunlar fiziksel düzenlemelerin yapılmaması, mimari engellerin varlığı, engellilerin ihtiyaç duyduğu ekipmanların mevcut olmayışı ve gerekli hizmetin zamanında verilemeyişidir. Bu durum engelli bireylerin destinasyonlar için potansiyel müşteri olmasını engellemektedir (European Commission, 2004: 5-6).

Turizm destinasyonları ve işletmeleri incelendiğinde engelli turizmüne yönelik uygulamaların ülkeler arasında farklılık gösterdiği görülmektedir. Bazı ülkelerde işletmeler düzenlemelerini yasalar çerçevesinde yapmaktadır. Örneğin İngiltere’de oteller fiziksel çevre düzenlemelerini DDA’yı (Engellilik ve Eşitlik Yasası) temel alarak yapmak zorundadır. Bununla birlikte bazı işletmeler sadece yasalarla yetinmeyip geçmiş müşteri tecrübelerine dayanarak fiziksel çevre düzenlemelerini yapabilmektedir (Veitch ve Shaw, 2011: 67).

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”te engelli bireyler için gerekli sınıflandırmalar ve standartlara yer verilmiştir. Bu Yönetmeliğin 4. kısım 18. madde c bendinde bedensel engelli bireyler için düzenlemeler yer almaktadır. Tesisler, toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin %1’i oranında engelli odasına sahip olmalıdır. Ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme içme ünitesinde, mola noktalarında düzenlemelere gidilmelidir. Temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması istenmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011). Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilmelidir. Bu madde bütün işletmeler için geçerlidir. Ayrıca yine yönetmeliğin 6. kısım 55. maddesinde düzenlenecek esaslara yer verilmiş olup j

bindinde engellilere ilişkin esasların düzenleneceği belirtilmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2011).

Türkiye'deki uygulamaların ardından konuyu daha ayrıntılı değerlendirebilmek için Dünya genelinde kabul edilmiş standartların da incelenmesinde fayda vardır. Turizm endüstrisinde engelli uygulamalarına yönelik çalışmalar başta Amerika Birleşik Devletleri olmak üzere Avrupa Birliği ülkelerinde yoğunluktadır. Dünyada en çok uygulanan ve kabul görmüş standart, ABD Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanan "Engelli Amerikalılar Yasası" (ADA) tarafından belirlenen Ulaşılabilir Dizayn ADA Standartlarıdır. Standartlar 1991 yılında belirlenmiş olup 2010 yılında revize edilmiştir. Bu standartlar çerçevesinde engelli bireylerin kullandığı bütün kamusal ve toplu kullanım alanlarının standartları belirlenmiştir (ADA, 2010). ADA'ya göre bütün konaklama işletmeleri Engelli Amerikalılar Yasasına uymak zorundadır. Bu çerçevede ADA tarafından konaklama işletmelerinin standartlara uygun hale gelebilmesi için bir ölçek hazırlanmıştır (ADA, 2010). Avrupa Birliğine ait standartlar incelendiğinde ise karşımıza Avrupa Birliği bünyesinde faaliyet gösteren "Avrupa Birliği Ulaşılabilir Turizm Ağı" [European Network for Accessible (ENAT)] çıkmaktadır. ENAT, Avrupa Birliğinde yer alan turistik destinasyonlara, turizm ürünlerine ve turizm servislerine turistlerin ulaşılabilirliğini sağlamak amacı ile kurulmuştur. ENAT ulaşılabilirlik konusunda geliştirici ve destekleyici bir misyona sahiptir. Avrupa Birliği tarafından ENAT'ın kurulmasına karşın bütün Avrupa Birliği ülkeleri tarafından kabul edilmiş bir ulaşılabilirlik standardı yoktur (ENAT, 2013).

Engelsiz Turizm ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu bölümde, engelsiz turizm ile ilgili literatürde yer alan yurtdışı ve Türkiye'de yapılmış araştırma sonuçları incelenmiştir. Yurtdışında yapılan çalışmalardan, Burnett ve Baker'ın (2001) çalışmasında 312 engelli turiste destinasyon tercihleri sorulmuş; engelli turistlerin destinasyon tercihlerinde en çok çevre ve erişilebilirlik faktörlerine önem verdiği belirlenmiştir. Engelli bireyler destinasyon seçimlerinde daha sakin ve huzur buldukları yerleri tercih ettiklerini, bu yerlerin daha özgür ve kolay erişilebilirlikte olduğunu belirtmişlerdir. Engelli bireylerin destinasyon tercihlerindeki bir diğer önemli nokta ise destinasyonun ekonomik boyutu ile ilgilidir. Engelli bireyler daha önce edinmiş oldukları deneyimlere göre tercih yapmakta olup, daha uygun fiyata buldukları fakat daha düşük nitelikte hizmet veren destinasyonlar olmasına rağmen daha pahalı destinasyonları tercih edebilmektedirler. Bu çalışmaya katılan engelli bireylerin ulaşımını genellikle kara veya havayolu ile yaptıkları belirtilmektedir. Ayrıca çalışmada engelli bireylerin sadece fiziksel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yapıya önem vermedikleri, aynı zamanda sosyal ihtiyaçların da karşılanmasını bekledikleri belirtilmiştir (Burnett ve Baker, 2001: 4-10).

İsraili'nin (2002) yapmış olduğu çalışmada İsrail'de yaşayan ve rastgele seçilen 50 engelliye turistik yerlerde kullanım alanlarının ulaşılabilirliği ile ilgili sorular sorulmuştur. Çalışmada engelli turistlerin en çok asansörlerin, park

alanlarının ve tuvaletlerin uygunluğuna önem verdiği görülmüştür (İsraili, 2002: 103).

Fleischer ve Pizam'ın (2002) yapmış olduğu çalışmada ise İsrail'de yaşayan, 55 yaş ve üzeri 400 engelliye tatil bilgileri sorulmuştur. Buna göre çalışmaya katılan engellilerin %51'inin bir önceki yıl tatil yaptıkları belirlenmiştir. Çalışma sonucuna göre çalışmaya katılan 55 yaş ve üzerindeki engelliler ekonomik ve fiziksel açıdan kendilerini tatil yapabilecek yeterlilikte görmektedirler (Fleischer ve Pizam, 2002: 115-120).

Avis'in (2003) yapmış olduğu çalışmada ABD'nin St. Louis şehrinde yaşayan ve daha önce en az bir defa seyahat etmiş 168 fiziksel, işitme ve görme engelliye turizm faaliyetleri sırasında karşılaştıkları fiziksel ve tutumsal engellere yönelik sorular sorulmuş; konaklama, ulaşım ve yeme-içme işletmeleri ile birlikte destinasyona ait çekim merkezlerini değerlendirmeleri istenmiştir. Çalışmanın ana sonucu, engelli turistlerin turizm faaliyetleri sırasında engellerle karşılaşılıyor olmalarıdır. Karşılaşılan engelin boyutu engellilerin turizme yönelik bakışını etkilemektedir. Buna karşın çalışmada engelliler işletmeler ve çekim merkezlerini iyi olarak değerlendirmişlerdir (Avis, 2003: 25-66).

Bi ve arkadaşlarının (2007) yapmış olduğu çalışmada Çin'de 1 yıl içerisinde en az 1 gün herhangi bir konaklama işletmesinde konaklamış, 18 yaşından büyük 217 bedensel engelliye destinasyonun, konaklama işletmelerinin, restoranların ve ulaşım imkânlarının fiziksel ve tutumsal ulaşılabilirlikleri sorulmuştur. Buna göre, bedensel engellilerin buldukları destinasyonlarda yer alan açık alanların ve ulaşım araçlarının, konaklama işletmeleri ve restoranlara göre daha çok fiziksel ve çalışanların tutumlarından kaynaklanan engellere sahip olduğu belirlenmiştir (Bi vd., 2007: 212).

Rummel'in (2008) ABD'nin orta batı eyaletlerinde yapmış olduğu çalışmada engelli turistlere tatil özellikleri, tatil planlamaları ve tavsiye etme niyetleri hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Buna göre, orta batı eyaletlerine seyahat eden engelli turistlerden seyahat öncesinde gidecekleri destinasyon hakkında bilgi sahibi olanların, olmayanlara göre turizme yönelik algılarının daha olumlu olduğu görülmüştür. Ancak bu durum uluslararası seyahatler için geçerli değildir. Uluslararası seyahatlerde engelli turistlerin destinasyon hakkında bilgi sahibi olması veya olmaması algılamayı etkilememektedir (Rummel, 2008: 27-110).

Richards ve arkadaşlarının (2010) yapmış olduğu çalışmada 27 görme engelliye turizm faaliyetlerindeki beklentileri sorulmuştur. Buna göre, çalışmaya katılan görme engelliler turizm işletmelerinde çalışanların engellilik konusunda eğitilmiş olmalarını ve işletmelerin görme engelliler için fiziksel yeterlilikte olmasını talep etmektedirler. Bu ihtiyaçların karşılanmaması engelli bireyi turizm faaliyetlerinin dışına itmektedir (Richards vd., 2010: 1103-1111).

Darcy'nin (2010) yapmış olduğu çalışmada Avustralya'yı 2007 yılında ziyaret etmiş 566 engelli turiste konaklama işletmeleri hakkında görüşleri sorulmuştur. Buna göre, turistlerin konaklama işletmeleri hakkındaki görüşlerini etkileyen faktörler sırası ile hareketliliğin sağlanması, işitme ve görmeye ilişkin iletişimin sağlanması, tesis içinde yer alan fiziki elemanların uygun oluşu, servisin ve acil durum hizmetlerinin yeterliliği, tesis içinde konforu ve rekreasyon faaliyetlerini kolaylaştırıcı düzenlemeler ve tamamlayıcı hizmetlere ulaşılabilirlik olarak belirlenmiştir (Darcy, 2010: 821).

Poria ve arkadaşlarının (2011) İsrail'de yapmış olduğu görme engellilerin turizm deneyimleri ile ilgili çalışma, evren olarak sadece görme engelli bireyleri kapsamına karşın elde edilen sonuçlar bütün engelli bireyler için benzerlik göstermektedir. Çalışma, 15 engelli ile mülakat yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ilk olarak görme engelli bireylerin ulaşılabilirlik deneyimleri ele alınmış ve havayollarına ait deneyimleri incelenmiştir. Görme engelli bireyler havayolu firmalarından her zaman samimiyet ve destek hizmeti beklemektedirler. Çalışmada havayolu firmalarının prosedürlere uydukları belirlenmiştir. Görme engelli bireyler havayolu firmaları hakkında pozitif deneyimlere sahiptirler. Buna karşın çalışmada görme engelli bireylerin uçak içerisinde kabin görevlileri tarafından verilen güvenlik bilgilendirmelerinin yetersizliği veya bu bilgilendirmelerin filmlerle yapılmasından hoşnut olmadıkları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada görme engelli bireylerin konaklama işletmeleri ve tesislerde yer alan restoranlar hakkındaki deneyimleri de ele alınmıştır. Çalışmada görme engelli bireylerin en çok önem verdiği konunun konaklama işletmelerinin odalarının iç dizaynının özgür hareket etmeye uygun oluşu ve mobilyaların konumlandırılması olduğu saptanmıştır. Çalışmada otel çalışanlarının görme engelli bireylere eşyaların yerleri hakkında bilgilendirmenin yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Bunun yanında, bazı konaklama işletmelerinde engelli bireyin lobiye ve diğer ortak kullanım alanlarına ulaşmaları neredeyse imkânsızdır. Çalışmanın restoranlar ile ilgili bölümünde ise servis personelinin menünün okunmasında, görme engelli bireyin oturacağı masayı tarifinde ve servisin yapılmasında bir sorun yaşanmadığı takdirde herhangi olumsuz bir deneyim belirtilmemiştir. Ayrıca çalışmada görme engelli bireylere personelin davranışları hakkında deneyimleri de sorulmuştur. Çalışmada görme engelli bireylerin aldıkları hizmete ait deneyimleri olumsuzdur. Aşırı derecede yardımsever ve koruyucu personelin ısrarı engelli bireyin gerçek ihtiyaçlarının kaybolmasına ve sık sık diğer müşteriler tarafından izlenmesine neden olmaktadır. Bu durumda görme engelli birey bazı müşteriler tarafından alay edilmeye ve özel hayata saldırıya maruz kalabilmektedir. Görme engelli bireylerin karşılaştığı bir diğer sorun da personelin yeterli eğitime sahip olmamasından dolayı ne yapacağını bilmemesidir (Poria vd., 2011: 152-154).

Türkiye'de yapılan çalışmalar içerisinde, Düger ve Kayıhan'ın (2001) yaptığı çalışmada Ankara'da bulunan 8 konaklama işletmesinin engelli uygulamalarına sahip olup olmadıkları incelenmiştir. Buna göre, çalışmaya katılan tesislerin hiç birinde engelliler için otopark düzenlemesine gidilmediği, tesislerin

tamamında zeminin %100'ünün, tesislerde bulunan kapıların %75'inin, asansörlerin %62'sinin, girişlerin %50'sinin engellilerin kullanımına uygun olduğu, buna karşın tesislerin %87'sinde engelsiz yatak odalarının bulunmadığı ve tesislerin %75'inde ise tesis içi ulaşılabilirliğin sağlanamadığı görülmüştür (Düger ve Kayıhan, 2001: 30-33).

Artar ve Karabacakoğlu'nun (2003) yaptığı çalışmada İstanbul, İzmir, Antalya, Muğla ve Aydın illerinde bulunan konaklama işletmelerinin engelli uygulamaları incelenmiştir. Buna göre çalışmaya katılan tesislerin %61'inde engelliler için çeşitli uygulamaların bulunduğu, tesislerde yer alan asansörlerin %81'inin bedensel engellilerin kullanımına uygun olduğu ve tesislerin sadece mevzuat gereği yükümlülüğü olan %1'lik oda kapasitesini engellilerin kullanımına sundukları belirlenmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 27-29).

Arıcı'nın (2010) yapmış olduğu çalışmada İstanbul, Ankara, İzmir ve Trabzon'da yaşayan 415 bedensel engelli bireye engelsiz turizmi hakkında görüşleri sorulmuştur. Çalışmaya katılan engellilerin %40.7'si son 5 yıl içinde turizm faaliyeti gerçekleştirmişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre bedensel engelli bireyler seyahat acentalarının engellilere sunmuş olduğu imkânlardan memnun değillerdir. Seyahat acentaları ile ilgili yaşanan başlıca sorunlar, acentaların engellilere yönelik tur ve gezi olanakları sunmaması, acentaya ait ulaşım araçlarının ulaşılabilir olmaması ve acentaların paket tur kapsamında engellilerin eğlenebileceği organizasyonlar düzenlememesi olarak belirtilmiştir. Çalışmaya katılan bedensel engellilere konakladıkları işletmeler hakkında da sorular sorulmuştur. Buna göre, konaklama işletmelerinin park alanlarının girişlerinin, resepsiyonlarının, asansörlerinin, odalarının, banyolarının, tuvaletlerinin, restoranlarının, bar-diskolarının ve güneşlenme yerlerinin bedensel engellilerin erişimine uygun olduğu, diğer alanların ise uygun olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada son olarak destinasyon ile ilgili sorular sorulmuştur. Buna göre, turistik bölgelerde engellilere yönelik sunulan hizmetlerde ulaşım araçlarının, üst geçitlerin ve kaldırımların bedensel engellilerin erişimine uygunluğuna ilişkin algıların olumsuz olduğu belirlenmiştir (Arıcı, 2010: 48-90).

APGEM (2012) tarafından yapılan araştırmaya İstanbul, İzmir ve Ankara'da 239 engelli katılmış olup, engellilerin %76.47'sinin tatil yapma imkânına sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışmaya katılan engellilerin %76.47'si turizm faaliyetini gerçekleştirebilecek fiziki ve ekonomik yeterliliğe sahiptir. Çalışmanın sonuçlarına göre, engelliler destinasyona ait şehir içi ulaşım kolaylığı, eğlence olanakları ve engellilere yönelik kolaylaştırıcı düzenlemelerin varlığı konularında düşük memnuniyete sahiptirler. Çalışma sonucunda engellilerin isteklerinden öne çıkanlar; araç park alanlarında engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması, tesis içi kullanım alanlarının asansörle erişilebilir olması, restoranlarda bedensel engelli erişimine yönelik düzenlemeler yapılması, odaların refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olması, fiyatlarda engellilere yönelik özel düzenlemeler yapılması, oda ve bazı fiziksel alanların tekerlekli sandalye

kullanıma uygun olması, rampaların uygun eğim ve genişliğe sahip olması, yüzmeye havuzuna engelli asansörü yerleştirilmesi, sesli uyarı sistemlerinin olması, personelin yeterince bilgilendirilmiş olması, genel kullanım alanlarında hissedilebilir yüzey uygulamaları olması, odalarda tehlike ve ihtiyaç anında kullanılacak ışıklı alarm düzenekleri olması ve genel kullanım alanlarında yazılı yönlendirmeler olması şeklindedir (APGEM, 2012: 42-66).

Şahin'in (2012) Ankara'da konaklayan 202 engelli birey ile yaptığı çalışmada, engellilere konakladıkları tesis hakkında görüşleri sorulmuştur. Çalışmaya katılan engelli bireylerin tesislerden beklentileri oldukça yüksektir. Buna karşın engelliler konakladıkları tesislerden memnun kalmadıklarını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan ortopedik engelliler fiziksel imkânların yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini belirtirken, çalışmaya katılan görme engelli bireyler ise sesli uyarı sistemlerinin yetersizliği konusunda memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir (Şahin, 2012: 112-113).

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı, Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik algılarını ve memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Yoğun rekabetin yaşandığı turizm endüstrisinde rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için başta destinasyonlar olmak üzere destinasyonda yer alan konaklama işletmeleri, seyahat acentaları ve diğer turizm işletmelerinin niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Niş pazarlara ulaşabilmek için destinasyon genelinde kalite ve memnuniyet sağlanmalıdır. Bu kapsamda ulaşılabilecek niş pazarlardan biri engelli turistlerin bulunduğu engelsiz turizm pazarıdır. Bu yüzden destinasyon ve destinasyona ait bütün turizm işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalara gitmesi uygun olacaktır. Destinasyon ve turizm işletmelerinin yaptığı veya yapacağı engellilere yönelik uygulamalar engelli turistlerin memnuniyetini arttıracak olup bu sayede engelli turizm pazarına ulaşmak daha kolay olacaktır. Engelli turistler için büyük önem arz eden engelli uygulamalarının sağlanması mevsimsel özelliğe sahip Alanya destinasyonunun yeni pazarlara ulaşması, sezon sürelerini genişletebilmesi ve rekabet üstünlüğünü sağlanması açısından önemlidir.

ARAŞTIRMA SORULARI

Çalışmanın amacı ve elde edilen literatür bulguları doğrultusunda aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmaktadır:

Soru 1: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler nelerdir?

Soru 2: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile genel tatil memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?

Soru 3: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile tekrar gelme niyeti arasında bir ilişki var mıdır?

Soru 4: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile tavsiye etme niyeti arasında bir ilişki var mıdır?

Soru 5: Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?

Soru 6: Engelli bireylerin genel tatil memnuniyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?

Soru 7: Engelli bireylerin tekrar gelme niyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?

Soru 8: Engelli bireylerin tavsiye etme niyeti engellilik türüne göre farklılık göstermekte midir?

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketin ilk bölümü engelli turistlerin demografik özellikleri, engellilik durumları gibi soruları içermektedir. Bu bölümdeki soruların oluşturulmasında Şahin'in (2012) tez çalışmasında yer alan yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, engellilik çeşidi ve kullandığı malzeme ile ilgili sorularla birlikte literatür taraması sonucunda eklenen milliyet, meslek gibi sorular da eklenmiştir.

Anketin ikinci bölümü ise 29 kapalı uçlu sorudan oluşmaktadır. Bu bölümdeki sorular literatür incelemesinin ardından "Engelsiz Turizm Kenti Alanya Uygulama ve İşbirliği Protokolü" kapsamında hazırlanan "Turizm Tesislerinde Engelsiz İşletme Sınıflandırma Formu" dikkate alınarak hazırlanmıştır (Tourismforall, 2013). Soruların oluşturulmasının ardından ortaya çıkabilecek ifade hatalarını önlemek ve ölçeğin geçerliliğini arttırmak amacıyla Alanya Belediyesi Engelsiz Yaşam Merkezi ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve bu görüşmeler sonrasında sorularda bazı düzeltmeler yapılmıştır. Anketler, Alanya destinasyonunu ziyaret eden turistlerin çoğunlukla geldikleri ülkeler temel alınarak Alanya Belediyesi Engelsiz Yaşam Merkezi aracılığı ile Almanca, Rusça ve İngilizce olmak üzere üç farklı dile çevrilmiştir.

Oluşturulan bu ölçekle engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin yanıtlar aranmıştır. Bu amaçla engelli turistlere destinasyonda ve destinasyonda yer alan konaklama ve seyahat işletmelerinde engelli uygulamalarını nasıl algıladıkları ve bu uygulamalara yönelik memnuniyetleri sorulmuş olup; soruları "1. Tamamen Katılmıyorum", "2. Katılmıyorum", "3. Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum", "4. Katılıyorum" ve "5. Tamamen Katılıyorum" olacak biçimde, 5'li Likert tipi ölçek üzerinden değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekte yer alan 24 soru bağımsız, 3 soru bağımlı değişkenlerle ilgili olup, 2 soru ise seyahat acentası ve konaklama işletmesinden memnuniyetle ilgilidir. Bağımlı değişkenlerin ölçülmesinde tek soru kullanılmasının nedeni birden fazla soru kullanılan ölçeklere oranla konuyu daha

doğru, sağlam ve sağlıklı biçimde ölçebilmesidir (Toker, 2006: 207; Wanous ve Hudy, 2001: 361).

Çalışmada, engelli turistlerin cevapları doğrultusunda elde edilen veriler istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiki açıdan veriler, tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır. Bu kapsamda, öncelikle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmıştır. Daha sonra, verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek amacıyla, engelli bireylerin turizm deneyimleri ile ilgili verilere faktör analizi uygulanmıştır. Ardından araştırma sorularına cevap bulabilmek amacıyla, korelasyon, regresyon ve Anova analizlerinden yararlanılmıştır.

ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEMİ VE KISITLARI

Araştırma, Antalya ili Alanya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Alanya'nın seçilme nedeni, Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı'na (ENAT) katılmış olmasıdır. Alanya, Türkiye'deki ENAT üyesi ilk şehirdir. Araştırmanın evreninin saptanması amacıyla önceki yıllarda Alanya'yı ziyaret etmiş engelli turist sayısı belirlenmeye çalışılmış olup, hiçbir kurumda bu tür bir istatistikî veriye ulaşılamamıştır.

Bu çerçevede, anketlerin uygulanması için önce Alanya destinasyonunda yer alan, Bakanlık belgeli ve tüm yıl boyunca açık olan oteller belirlenmiş, ardından bu otellerle yapılan görüşmeler sonucunda 19 konaklama işletmesinde anketin uygulanabileceği tespit edilmiştir. Bakanlık belgeli otellerin seçilme nedeni ise Bakanlığın belgeli tesislere zorunlu kıldığı engellilik ile ilgili uygulamalardır. Anketler Ekim-Aralık 2013 tarihleri arasında bu 19 konaklama işletmesinde, işletmede yer alan misafir ilişkileri, halka ilişkiler veya ön büro departmanları aracılığı ile uygulanmıştır. Uygulama yapılmadan önce işletmelerde yer alan bu departmanların yönetici ve çalışanları ile görüşülmüş; anketin nasıl uygulanacağı ve engelli turist kimleri kapsadığı hakkında gerekli bilgiler verilmiştir. Uygulama sonucunda ise toplam 151 engelli turiste anket uygulanmıştır. Araştırma kapsamında evrene dair herhangi bir bilgiye ulaşılamaması çalışmanın bir kısıtıdır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Engelli Bireylere İlişkin Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan engelli bireylere ilişkin demografik ve engellilik durumları ile ilgili bulgular Tablo 2 ve 3'te yer almaktadır.

Tablo 2: Engelli Turistlere İlişkin Demografik Bulgular

<i>Cinsiyet</i>	<i>Kişi Sayısı*</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Meslek</i>	<i>Kişi Sayısı*</i>	<i>Yüzde</i>
Kadın	63	43.8	Özel Sektör	32	22.5
Erkek	81	56.2	Öğrenci	4	2.8
Toplam	144	100	Kamu Sektörü	23	16.2
Medeni Durum			Emekli	56	39.4
Bekar	59	40.7	Diğer	27	19
Evli	86	59.3	Toplam	142	100
Toplam	145	100	Milliyet		
Yaş			Almanya	82	54.3
18-24	15	10.1	Norveç	28	18.5
25-34	21	14.1	Rusya	9	6
35-44	19	12.8	Hollanda	11	7.3
45-54	28	18.8	Diğer	21	13.9
55-64	32	21.5	Toplam	151	100
65 yaş ve üzeri	34	22.8			
Toplam	149	100			

* Ankete katılan fakat soruların tümüne cevap vermeyen katılımcıların bilgilerine yer verilmemiştir.

Araştırmaya katılan engelli turistler ile ilgili demografik bulgulara Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engellilerin %54,3’ünün Almanya, %18,5’inin Norveç, %6’sının Rusya, %7,3’ünün Hollanda ve %13,9’unun diğer ülke (Belçika, İsveç, Avusturya, Danimarka, Letonya, İngiltere, Amerika, İran, Türkiye) vatandaşı olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine baktığımızda %56,2 ile erkeklerin, %43,8 olan kadınların oranından fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları %10,1’i 18-24 yaş, %14,1’i 25-34 yaş, %12,8’i 35-44 yaş, %18,8’i 45-54 yaş, %21,5’i 55-64 yaş ve %22,8’i 65 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %59,3 ile evlilerin, %40,7 olan bekâr oranından daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna baktığımızda %4,7’si ilkokul, %39,4’ü lise, %51,2’si üniversite ve %4,7’si lisansüstü mezundur. Katılımcıların mesleklerine baktığımızda ise %22,5’inin özel sektör çalışanı, %2,8’inin öğrenci, %16,2’sinin kamu sektörü çalışanı, %39,4’ünün emekli olduğu ve %19’unun diğer (part-time, çalışmıyor) grubu işaretlediği görülmektedir.

Tablo 3: Engelli Turistlerin Engellilik Durumları ile İlgili Bulgular

<i>Engellilik Çeşidi</i>	<i>Kişi Sayısı*</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Kullanılan Donanım (Malzeme)</i>	<i>Kişi Sayısı*</i>	<i>Yüzde</i>
Fiziksel	90	60.8	Tekerlekli Sandalye	32	22.5
İşitme	13	8.8	Koltuk Değneği	40	28.2
Görme	15	10.1	Protez	8	5.6
Zihinsel(Refakatçi)	30	20.3	İşitme Cihazı	14	9.9
Toplam	148	100	Gözlük / Büyüteç	15	10.6
			Kullanmıyorum	23	16.2
			Diğer	10	7
			Toplam	142	100

* Ankete katılan fakat soruların tümüne cevap vermeyen katılımcıların bilgilerine yer verilmemiştir.

Araştırmaya katılan engelli turistlerin engellilik durumları ile ilgili bulgular tablo 3’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engelli turistlerin %60,8’inin fiziksel, %8,8’inin işitme, %10,1’inin görme ve %20,3’ünün zihinsel engelli olduğu görülmektedir. Zihinsel engellilere uygulanan anketler refakatçileri aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların kullandıkları medikal malzemelere baktığımızda ise engelli turistlerin %22,5’inin tekerlekli sandalye, %28,2’sinin koltuk değneği, %5,6’sının protez, %9,9’unun işitme cihazı, %10,6’sının gözlük/büyüteç, %7’sinin diğer çeşit malzemeler kullandığı, %16,2’sinin herhangi bir malzeme kullanmadığı görülmektedir.

Tablo 4: Engelli Turistlerin Konakladıkları Tesisler ile İlgili Bulgular

Tesis Türü	Tesis Sayısı		Çalışmaya Katılan Engelli Turist Sayısı	
	Sayı	Yüzde	Kişi Sayısı	Yüzde
5 Yıldızlı Otel	6	31,6	70	46,4
4 Yıldızlı Otel	8	42,1	52	34,4
3 Yıldızlı Otel	2	10,5	6	4
Apart Otel	3	15,8	23	15,2
Toplam	19	100	151	100

Araştırmaya katılan engelli turistlerin konakladıkları tesisler ile ilgili bulgular Tablo 4’te yer almaktadır. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan engellilerin 5, 4 ve 3 yıldızlı oteller ile apart otel türlerinde 19 farklı tesiste konakladıkları görülmektedir. Bu tesislerin %31,6’sı 5 yıldızlı otel, %42,1’i 4 yıldızlı otel, %10,5’i 3 yıldızlı otel ve %15,8’i apart otel türündedir. Tabloda araştırmaya katılan engelli turist sayılarına ilişkin veriler de görülmektedir. Buna göre; 151 engelli turistten %46,4’ü 5 yıldızlı otellerde, %34,4’ü 4 yıldızlı otellerde, %4’ü 3 yıldızlı otellerde ve %15,2’si apart otellerde konaklamıştır.

Güvenirlilik ve Faktör Analizleri

Çalışmada engelli bireylerin turizm deneyimlerine ilişkin ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha katsayısı) 0.89 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili olarak güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha katsayıları) de kabul edilebilir sınırlar içindedir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik değerleri Tablo 4’de yer almaktadır.

Elde edilen Cronbach Alpha sonucuna göre, değişkenleri daha sağlıklı belirleyebilmek ve ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 743.139 (ki-kare) değeri ve $p < 0.001$ düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0.779 olarak gerçekleşmiştir ve bu değerler kabul edilebilir sınırlar içindedir (Bayram, 2004: 138; Akgül ve Çevik, 2005: 428; Altunışık vd., 2005: 220). Verilere uygulanan temel bileşenler (principal component) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış olup elde edilen saçılma diyagramına (scree plot) göre özdeğerleri (eigenvalue) 1’in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. İlk faktör analizinde ölçekte

yer alan 24 maddenin 4 faktör altında toplandığı görülmüştür. Ancak, düşük yüklenme değerine (<0.40) sahip ve/veya çapraz yüklenen 10 madde bir sonraki faktör analizine dahil edilmemiştir. Bu çerçevede, tekrar faktör analizine tabi tutulan kalan 14 maddenin dört faktör altında, toplam farkı (varyansı) %64.74 oranında tanımlayarak oluşturduğu saptanmıştır. Faktör analizinin sonuçları Tablo 5'te görülmektedir.

Tablo 5: Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Öz Değerler	Varyansı Açıklama Oranı %	Güvenirlik Katsayısı	Ortalama
1. Faktör: Destinasyon İmkânları		4.154	29.668	0.838	3.527
Alanya'da ulaşım imkânlarının engellilerin kullanımına uygunluğu	.854				
Alanya'da kamuya açık alanlar	.834				
Alanya'da tarihi ve turistik çekim noktalarının engellilerin kullanımına uygunluğu	.816				
Alanya'da gezi imkânlarının yeterliliği	.641				
Alanya'da turist bilgilendirme imkânları yeterliliği	.615				
2. Faktör: Tesisin Genel Özellikleri		2.626	18.755	0.750	3.9636
Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğu	.803				
Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğu	.802				
İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olması	.626				
Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğu	.622				
3. Faktör: Tesis İçi Erişilebilirlik		1.217	8.695	0.688	3.8399
Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğu	.821				
Dikey ulaşım imkânlarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğu	.739				
Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesi	.711				
4. Faktör: Seyahat Acentası Hizmetleri		1.068	7.630	0.726	3.4229
Paket turların engelli turistlerin alım gücüne uygunluğu	.826				
Acenta ulaşım araçlarının engelli turistler için uygunluğu	.772				

Tablo 5 incelendiğinde birinci faktörün öz değerinin 4.154 ve varyansı açıklama oranının da %29.668 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.838 olarak hesaplanmıştır. Bu faktör “Destinasyon İmkânları” olarak adlandırılmıştır. Tabloda yer alan ikinci faktörün öz değeri 2.626 ve varyansı açıklama oranının da %18.755 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu faktörün güvenilirlik kat sayısı 0.75 olarak hesaplanmıştır. Bu faktör “Tesisin

Genel Özellikleri” olarak adlandırılmıştır. Tabloda yer alan üçüncü faktörün öz değeri 1.217 ve varyansı açıklama oranının da %8.695 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu faktörün güvenilirlik kat sayısı 0.688 olarak hesaplanmıştır. Bu faktör “Tesis İçi Erişilebilirlik” olarak adlandırılmıştır. Tablo 4’de yer alan dördüncü faktörün öz değeri ise 1.068 ve varyansı açıklama oranının %7.630 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu faktör “Seyahat Acentası Hizmetleri” olarak adlandırılmıştır. Birinci faktörün ortalaması 3.52, ikinci faktörün ortalaması 3.96, üçüncü faktörün ortalaması 3.83 ve dördüncü faktörün ortalaması ise 3.42’dir. Engelli bireyler, ikinci faktör olan tesisin genel özelliklerine en yüksek ortalamayı verirlerken; dördüncü faktör olan seyahat acentası hizmetlerine ise en düşük ortalamayı vermişlerdir (5: en yüksek, 1: en düşük değer). Faktör analizi sonuçları incelendiğinde ilk araştırma sorusunun cevabı görülmektedir.

Bunun yanında, engelli bireylerin genel tatil memnuniyeti ortalaması 4.37 (s.s.: 0.75), tekrar gelme niyeti ortalaması 4.28 (s.s.: 0.77), tavsiye etme niyeti ortalaması 4.26 (s.s.: 0.80) seyahat acentasından memnuniyeti ortalaması 3.99 (s.s.: 0.97) ve konaklama işletmesinden memnuniyeti ortalaması ise 4.31 (s.s.: 0.76) olarak tespit edilmiştir.

Engellilerin Turizm Deneyimini Belirleyen Boyutlar Arasındaki İlişki

Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörler ile “genel tatil memnuniyetleri”, “tekrar gelme niyetleri” ve “tavsiye etme niyetleri” arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analizlerde, anketin sonunda yer alan “Alanya tatilimden genel olarak memnunum”, “Alanya’ya tatil için tekrar gelmek isterim” ve “Alanya’da tatili arkadaş/tanıdık engellilere tavsiye ederim” biçimindeki tek değişkenli ifadeler kullanılmıştır.

Tablo 6: Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Destinasyon İmkanları	Tesisin Genel Özellikleri	Tesis İçi Erişilebilirlik	Seyahat Acentası Hizmetleri	Genel Tatil Memnuniyeti	Yeniden Gelme Niyeti
Tesisin Genel Özellikleri	0.123					
Tesis İçi Erişilebilirlik	0.190*	0.450*				
Seyahat Acentası Hizmetleri	0.499*	0.208*	0.229*			
Genel Tatil Memnuniyeti	0.209*	0.547*	0.345*	0.189*		
Yeniden Gelme Niyeti	0.127	0.486*	0.325*	0.125	0.684*	
Tavsiye Etme Niyeti	0.167*	0.577*	0.337*	0.221*	0.697*	0.759*

*Değişkenler arasında %95 anlamlılık düzeyinde ilişki vardır.

Tablo 6’da yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre, “Destinasyon İmkanları” faktörü ile “Genel Tatil Memnuniyeti” ($r= 0.209$; $p<0.05$) ve “Tavsiye Etme Niyeti” ($r=0.167$; $p<0.050$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki varken; “Yeniden Gelme Niyeti” ($p>0.050$) ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki

olmadığı görülmüştür. “Tesisin Genel Özellikleri” faktörü ile “Genel Tatil Memnuniyeti” ($r=0.547$; $p<0.050$), “Yeniden Gelme Niyeti” ($r=0.486$; $p<0.050$) ve “Tavsiye Etme Niyeti” ($r=0.577$; $p<0.050$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. “Tesis İçi Erişilebilirlik” faktörü ile “Genel Tatil Memnuniyeti” ($r=0.345$; $p<0.050$), “Yeniden Gelme Niyeti” ($r=0.325$; $p<0.050$) ve “Tavsiye Etme Niyeti” ($r=0.337$; $p<0.050$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. “Seyahat Acentası Hizmetleri” faktörü ile “Genel Tatil Memnuniyeti” ($r= 0.189$; $p<0.05$) ve “Tavsiye Etme Niyeti” ($r=0.221$; $p<0.050$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki varken; “Yeniden Gelme Niyeti” ($p>0.050$) ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde ikinci, üçüncü ve dördüncü araştırma sorularına; “genel memnuniyet”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” ile tüm faktörler arasında ilişki olduğu cevabı bulunmuştur.

Engellilerin Turizm Deneyimini Belirleyen Boyutların Etkileri

“Genel tatil memnuniyeti”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” ile ilişkili bulunan engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörlerin önem sıralarını belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Bu regresyon analizlerinde, “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörleri bağımsız değişkenler, “genel tatil memnuniyeti”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” soruları ise bağımlı değişkenler olarak kullanılmıştır.

Tablo 7’de “destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörlerinin “genel tatil memnuniyeti” üzerindeki etkilerine yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörlerin genel tatil memnuniyetini açıklama oranı %32’dir ($R^2=0.328$; $p<0.0001$). Genel tatil memnuniyeti üzerinde etkiye sahip tek faktörün ise “tesisin genel özellikleri” olduğu ($\beta=0.486$; $t=6.346$; $p<0.001$) görülmektedir.

Tablo 7: Engellilerin Turizm Deneyimlerini Etkileyen Faktörler ile Genel Tatil Memnuniyeti Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon İmkânları		.130	1.650	0.101
Tesisin Genel Özellikleri		.486	6.346	0.001
Tesis İçi Erişilebilirlik		.101	1.314	0.191
Seyahat Acentası Hizmetleri		.000	-0.003	0.998
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi	
0.328	0.309	17.801	0.0001	

Tablo 8’de engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörlerin “tekrar gelme niyeti” üzerindeki etkilerine yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. “Destinasyon imkanları”, “tesisin genel özellikleri”, “tesis içi erişilebilirlik” ve “seyahat acentası hizmetleri” faktörlerinin tekrar gelme niyetini açıklama oranı %25’dir ($R^2=0.253$; $p<0.0001$). Tekrar gelme niyeti üzerinde etkiye

sahip tek faktör “tesisin genel özellikleri” faktörü ($\beta=0.422$; $t=5.224$; $p<0.001$) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 8: Engellilerin Turizm Deneyimlerini Etkileyen Faktörler ile Tekrar Gelme Niyeti Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon İmkânları		.041	0.497	0.620
Tesisin Genel Özellikleri		.422	5.224	0.001
Tesis İçi Erişilebilirlik		.122	1.504	0.135
Seyahat Acentası Hizmetleri		.020	0.242	0.809
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi	
0.253	0.233	12.361	0.0001	

Tablo 9’da engelli bireylerin turizm deneyimlerini etkileyen faktörlerin “tavsiye etme niyeti” üzerindeki etkilerine yönelik yapılan regresyon analizi sonuçları görülmektedir. Bu dört faktörün tavsiye etme niyetini açıklama oranı %35’dir ($R^2=0.351$; $p<0.0001$). Tavsiye etme niyeti üzerinde etkisi olan tek faktörün ise yine “tesisin genel özellikleri” ($\beta=0.522$; $t=6.945$; $p<0.001$) olduğu saptanmıştır.

Tablo 9: Engellilerin Turizm Deneyimlerini Etkileyen Faktörler ile Tavsiye Etme Niyeti Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler		Beta	t Değeri	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Destinasyon İmkânları		.055	0.712	0.478
Tesisin Genel Özellikleri		.522	6.945	0.001
Tesis İçi Erişilebilirlik		.076	0.999	0.319
Seyahat Acentası Hizmetleri		.067	0.856	0.393
R ²	Düzeltilmiş R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi	
0.351	0.333	19.744	0.0001	

Engellilerin Turizm Deneyimini Etkileyen Boyutların Engellilik Türüne Göre Farklılaşması

“Destinasyon imkânları”, “tesisin genel özellikleri” “tesis içi erişilebilirlik”, “seyahat acentası hizmetleri”, “genel tatil memnuniyeti”, “yeniden gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” değişkelerinin algılanmasında engelli turistlerin engellilik türüne göre farklılık olup olmadığı Anova analizi ile değerlendirilmiştir. Ancak bu değişkenlerin ($p>0.05$) algılanmasında engelli turistlerin engellilik durumları bakımından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Farklılık analizi sonuçları incelendiğinde ise beşinci, altıncı, yedinci ve sekizinci araştırma sorularına; “genel memnuniyet”, “tekrar gelme niyeti” ve “tavsiye etme niyeti” ile engellilik türü arasında farklılık olmadığı biçiminde bir cevap bulunmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yoğun rekabetin yaşandığı turizm endüstrisinde rekabet üstünlüğü sağlanabilmesi için destinasyonların ve turizm işletmelerinin farklı niş pazarlara ulaşması gerekmektedir. Ulaşılabilecek niş pazarlardan biri de dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini oluşturan engellilerin yer aldığı engelsiz turizm pazarıdır. Bu nedenle, destinasyon ve destinasyona ait bütün turizm işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalara gitmesi rekabet üstünlüğü elde edilmesine katkı sağlayabilecektir. Destinasyon ve turizm işletmelerinin yaptığı veya yapacağı engellilere yönelik uygulamalar engelli turistlerin memnuniyetini arttıracak olup bu sayede engelli turizm pazarına ulaşmak daha kolay olabilecektir. Engelli turistler için büyük önem arz eden engelli uygulamalarının sağlanması mevsimsel özelliğe sahip Alanya destinasyonunun yeni pazarlara ulaşması, sezon sürelerini genişletebilmesi ve rekabet üstünlüğünün sağlanabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Çalışma sonuçları incelendiğinde engelli turistlerin engelsiz turizme yönelik algı ve memnuniyetlerinin genel olarak olumlu olduğu söylenebilir. Engelli turistlerin bu algı ve memnuniyetlerinin artmasında en önemli görev konaklama işletmelerine düşmektedir. Engelsiz turizm pazarının büyüklüğü düşünüldüğünde, konaklama işletmelerinde yapılacak engelli uygulamalarına yönelik yatırımların engelli turistlerin memnuniyetini arttıracığı söylenebilir. Bu artış engelli turistlerin Alanya'yı tekrar ziyaret etmesini sağlayabileceği gibi, tatil sonrası diğer engellilere tavsiye etme olasılığını da arttıracığı söylenebilir. Rekabetin yoğun olduğu turizm endüstrisinde niş bir pazar olan engelli pazarına ulaşmak önem arz etmektedir. Alanya destinasyonunda yer alan işletmelerin müşteri çeşitliliğini arttırmak, daha geniş pazarlara ulaşabilmek ve sezon sürelerini uzatabilmek için engelli turizm pazarına hitap etmeleri gerektiği düşünülmektedir.

Çalışmada elde edilen diğer önemli bir bulgu ise seyahat acentaları ile ilgilidir. Seyahat acentalarından memnuniyete ilişkin sonuçlar incelendiğinde, destinasyon ve konaklama işletmelerine nazaran daha düşük memnuniyetin olduğu görülmektedir. Öte yandan, seyahat acentaları ile genel tatil memnuniyeti arasında bir ilişki olduğu da saptanmıştır.

KAYNAKÇA

ADA (2010). *ADA standards for accessible design*, http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards_prt.pdf, (12.04.2013).

Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatistiksel analiz teknikleri: SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım E. (2005). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

APGEM (2012). *Antalya'da engelli turizmin gelişimi için arz ve talep üzerine bir araştırma*. Antalya: Yiğitler Grup Reklam Matbaa.

Arıcı, S. (2010). Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespitine yönelik bir çalışma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Arola, E., Cooper, C. ve Cooper, R. (2011). Encounters of disabled customers on the tourism stage. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues: İçinde* 139-147. Bristol: Channel View Publications.

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de özürhümler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarının araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.

Avis, A. H. (2003). Accessibility and attitudinal barriers encountered in sectors of travel and tourism by travellers who have disabilities. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Missouri-Colombia University, USA.

Bayram, N. (2004). *Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.

Bi, Y., Card, J. A. ve Cole S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9 (3): 205-216.

Buhalis, D. ve Darcy, S. (2011). Introduction: From disabled tourists to accessible tourism. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues: İçinde* 1-42. Bristol: Channel View Publications.

Burnett, J. J. ve Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40 (1): 4-11.

Cavinato, J. L. ve Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. *Transportation Journal*, 3 (31): 46-53.

Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (6): 816-826.

Darcy, S. ve Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1): 32-44.

Darcy, S. ve Pegg, S. (2011). Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (2): 468-476.

Düger, T. ve Kayıhan, H. (2001). Tekerlekli sandalye kullanan kişiler için çevresel mimari engellerin incelenmesi. *Ufku Ötesi Dergisi*, 1 (1): 23-35.

ENAT (2013). *European network for accessible tourism*, http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement, (12.04.2013).

European Commission (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxemburg: Enterprise Publication.

Fleischer, A. ve Pizam, A. (2002). Tourism constraints among Israeli seniors. *Annals of Tourism Research*, 1 (29): 106-123.

Israili, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41 (1): 101-104.

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.

Metin, A. (2013). *Engelsiz turizmde ulaşılabilirliğin önemi ve ulaşılabilirlik kriterleri*. http://worldhealthand3rdagetourism.org/PDFs/Ayhan_METIN.pdf (06.01.2014).

Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1 (1): 9-14.

Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2011). Blind people's tourism experiences: An exploratory study. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues*: İçinde 149-158. Bristol: Channel View Publications.

Quan, S. ve Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: An illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*, 25 (3): 297-305.

Richards, V., Pritchard, A. ve Morgan, N. (2010). Envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 4 (37): 1103-1111.

Rummel, A. M. (2008). Travel by people with physical disabilities: A diffusion study focused on opinion leadership. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Michigan State University, USA.

Small, J. ve Darcy, S. (2011). Understanding tourism experiences through embodiment: The contribution of critical tourism and disability studies. D. Buhalis ve S. Darcy (Der.) *Accessible tourism concepts and issues*: İçinde 73-94. Bristol: Channel View Publications.

Smith, R. (1987). Leisure of tourist with a disability: Barriers to travel. *Annals of Tourism Research*, 14 (3): 376-389.

Stutts, A. T. ve Wortman, J. F. (2006). *Hotel and lodging management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Şahin, H. (2012). Engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarının incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011). *Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine yönelik yönetmelik*. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html>. (20.03.2013).

Toker, B. (2006). Konaklama işletmelerinde işgören motivasyonu ve motivasyonun iş doyumuna etkileri - İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.

Tourismforall (2013). http://www.tourismforall.org.tr/Haberler-Duyurular/Alanya_City_is_a_Member_of_E-N-A-T_now/49 (04.01.2014).

United Nations. (2003). *Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific Region*. New York: United Nations Secretariat.

UNWTO (2013). *Accessible tourism for all*. <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/updateofthe2005unwtogeneralassemblyrecommendationsonaccessibletourismforall.pdf> (06.01.2014).

Veitch, C. ve Shaw, G. (2011). Disability legislation and empowerment of tourists with disability: The UK case. Buhalis D. ve Darcy S. (Der.) *Accessible tourism concepts and issues*: İçinde 62-71. Bristol: Channel View Publications.

VisitBritain (2007). *Access consumer research*. London: VisitBritain.

Wanous, J. P. ve Hudy, M. J. (2001). Single - item reliability: A replication and extension. *Organizational Research Methods*, 4 (4): 361-375.

Weaver, D. ve Lawton, L. (2006). *Tourism management*. Australia: Wiley Australia Tourism Series.

World Health Organization (2011). *World report of disability summary*. Malta: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.

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

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *International Journal of Economics and Administrative Studies*, 6 (11): 51-74.