

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ebru BAĞÇI

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZME KATILMA MOTİVASYONLARI VE KISITLARI

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2017

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ebru BAĞÇI

ENGELLİ BİREYLERİN TURİZME KATILMA MOTİVASYONLARI VE KISITLARI

Danışman

Doç. Dr. Tahir ALBAYRAK

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2017

**T.C.**

**Akdeniz Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Ebru BAĞÇI'nın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Atila YÜKSEL (imza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Tahir ALBAYRAK (imza)

Üye : Doç. Dr. Fatma Özlem GÜZEL (imza)

Tez Başlığı: Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi: 14/08/2017

Mezuniyet Tarihi : 21/08/2017

(İmza)

Prof. Dr. İhsan BULUT

Müdür

## **AKADEMİK BEYAN**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

(imza)

**Ebru BAĞCI**



T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU  
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Ebru BAĞCI
Öğrenci Numarası	20135203032
Enstitü Ana Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Programın Türü	( <input checked="" type="checkbox"/> ) Tezli Yüksek Lisans ( ) Doktora ( ) Tezsiz Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. Tahir ALBAYRAK
Tez Başlığı	Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları
Turnitin Ödev Numarası	

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam ...81. sayfalık kısmına ilişkin olarak, .18../08../2017 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % .15.....

alıntılar dahil % ..... 'tür.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelerle sınırların aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

**Gerekçe:**

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

...18/08../2017.

(imzası)

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı

Doç. Dr. Tahir ALBAYRAK

## İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iv
TABLOLAR LİSTESİ.....	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
ÖZET.....	vii
SUMMARY.....	vii
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ OLMA DURUMU VE ENGELLİ TURİZMİ

1.1. Engelli Kavramı.....	2
1.1.1. Engelli Tanımı ve Ortaya Çıkış Nedenleri.....	3
1.1.2. Engellilerin Sosyal Yaşamdaki Yeri ve Engellilere Bakış.....	5
1.1.2.1. Ulaşılabilirlik Sorunu.....	6
1.1.2.2. Sosyal Dışlanma.....	7
1.1.3. Engellilerin Sınıflandırılması .....	11
1.1.3.1. Zihinsel Engelliler.....	11
1.1.3.2. Görme Engelliler.....	12
1.1.3.3. İşitme ve Konuşma Engelliler.....	12
1.1.3.4. Ortopedik Engelliler.....	13
1.1.4. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler.....	14
1.1.4.1. Engellilerin Sosyal Faaliyetlere Katılma Kısıtları .....	14

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ TURİZMİ

2.1.	Engelli Turizminin Gündeme Gelmesi.....	17
2.2.	Engelli Turizmi.....	18
2.2.1.	Turizmin Sosyal Yönü.....	20
2.2.2.	Engelliler ve Turizm.....	22
2.2.2.1.	Engellilerin Turizme Katılım Kısıtları.....	23
2.2.2.2.	Engelli Bireyler İçin Turizm Olanakları Oluşturulması.....	27
2.2.2.3.	Dünyada Engelli Turizmi.....	28
2.2.2.4.	Türkiye’de Engelli Turizmi.....	29
2.2.2.5.	Türkiye’de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları.....	34
2.2.2.6.	Engelli Bireylerin Turizme Katılımını Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler.....	35
2.2.2.6.1.	Eğitim .....	36
2.2.2.6.2.	Ekonomik Nedenler.....	36
2.2.2.6.3.	Ulaşım .....	37
2.2.2.6.4.	Mimari Engeller.....	38
2.2.2.7.	Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizm İçin Önemi.....	38

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TURİZMDE MOTİVASYON

3.1.	Motivasyon Tanımı.....	40
3.1.1.	Seyahat Motivasyonu ve Önemi.....	43
3.2.	Motivasyon Teorileri.....	45
3.2.1.	İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	46
3.2.2.	İtme ve Çekme Faktörleri Teorisi.....	48
3.2.3.	Allosentrizm ve Psikosentrizm Modeli.....	49

3.2.4. Kaçış ve Arayış İkilemi.....	50
3.2.5. Uzaklaşma ve Kendini Gerçekleştirme.....	51
3.2.6. Seyahat Kariyer Basamakları.....	52
3.2.7. Neden Sonuç Yaklaşımı.....	53
3.3. Motivasyon Konusunda Yapılan Çalışmalar.....	53
3.4. Engellilerin Turizm Motivasyonu.....	56
3.5. Demografik Özelliklerin Algılar Üzerine Etkisi.....	58

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **UYGULAMA**

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	59
4.2. Araştırmanın Yöntemi.....	60
4.2.1. Evren ve Örneklem.....	61
4.3. Bulgular.....	61
4.3.1. Motivasyon Farklılıklarına Yönelik Analizler.....	68
4.3.2. Kısıt Farklılıklarına Yönelik Analizler.....	73
<b>SONUÇ.....</b>	<b>80</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>82</b>
<b>EK 1-Anket Formu Örneği.....</b>	<b>94</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>98</b>



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Turistlerin Tatil Kararları.....	40
Şekil 3.2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	45

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Engeller.....	24
Tablo 2.2. Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi.....	33
Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	62
Tablo 4.2. Katılımcıların Engel Türleri, Engel Nedenleri ve Tatile Çıkma Sayıları.....	63
Tablo 4.3. Motivasyona Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	64
Tablo 4.4. Kısıtlara Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	65
Tablo 4.5. Katılımcıların Turizm Motivasyonları Ortalamaları ve Güvenilirlik Ölçüleri.....	66
Tablo 4.6. Katılımcıların Turizm Kısıtları Ortalamaları ve Güvenilirlik Ölçüleri.....	68
Tablo 4.7. Cinsiyete Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları.....	69
Tablo 4.8. Gelir Durumuna Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları .....	69
Tablo 4.9. Eğitim Durumuna Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları .....	69
Tablo 4.10. Engelli Bireylerin Engel Türüne Göre Arayış Motivasyonu ve Kaçış Motivasyonu Farklılık Testi .....	70
Tablo 4.11. Engelli Bireylerin Engel Nedenine Göre Arayış ve Kaçış Motivasyonları Farklılık Testi.....	71
Tablo 4.12. Engelli Bireylerin Tatile Çıkma Sıklığına Göre Arayış ve Kaçış Motivasyonları Farklılık Testi.....	72
Tablo 4.13. Cinsiyete Göre Farklılık Testi.....	73
Tablo 4.14. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Kısıt Algılarındaki Farklar (ANOVA)75	
Tablo 4.15. Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Kısıt Algılarındaki Farklar (ANOVA)...76	
Tablo 4.16. Engel Türüne Göre Beş Farklı Boyutta Algılamaları Farklılık Testi.....77	
Tablo 4.17. Engel Nedenine Göre Beş Farklı Boyutta Algılamaları Farklılık Testi.....79	
Tablo 4.18. Engelli Bireylerin Tatile Çıkma Sayısına Göre Kısıtlar Boyutlarına Verdikleri Puanlar Arası Farklılık Testi.....79	

## KISALTMALAR LİSTESİ

- BK: Belirsizlik Kısıtı
- CK: Çevresel Kısıtlar
- EKAM: Etkileşimli Kaçış ve Arayış Motivasyonu.
- ETKK: Etkileşimli Kısıt
- FA: Faktör Analizi
- KKAM: Kişisel Kaçış ve Arayış Motivasyonu
- KKK: Kendinden Kaynaklanan Kaygı Kısıtı
- LSD: Least Significant Difference Testi
- TMK: Tatil Mekanları Kısıtı
- TYVA: Tek Yönlü Varyans Anali

## ÖZET

Engelli bireylerin, turizme katılma kısıtları ve turizm hareketine katılma motivasyonları belirlenmeye çalışılmıştır. Engelli bireylerin tatil yapma kısıtları ve turizme katılma motivasyonlarını belirlemeye yönelik veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Engelli bireylerin turizme katılma kısıtları ve motivasyonlarının kaç boyutta toplandığını görebilmek için faktör analizinden ve doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi sonucunda kısıtlar ölçeğinin ortak faktör yapıları beş boyutta toplanırken, motivasyon ölçeğinin iki boyutta toplandığı belirlenmiştir. Engelli bireylerin kısıtlarının ve turizm faaliyetlerine katılım motivasyonlarının çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermedi ortalamalar üzerinden test edilmiş ve anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli Birey, Turizm, Engelli Turizmi, Motivasyon

**SUMMARY**  
**MOTIVATIONS AND LIMITATIONS OF DISABLED PEOPLE TAKING PART IN**  
**TOURISM**

It has been aimed to determine the effects of limitation of disabled people on participating in tourism and on motivations to participate. The data was collected using survey. Factor analysis and Confirmatory Factor analysis have been used to see how many aspects the limitations and motivations have. As a result of Factor analysis, limitations were cumulated in five aspects and motivation aspect was cumulated in two. Whether the limitations of disabled individuals and their motivations differ in terms of different characteristics. Have been tested using averages and meaningful differences have been found.

**Keywords:** Disabilities, Tourism, Disability Tourism, Motivation

## GİRİŞ

Engelli bireylerin daha iyi bir yaşam düzeyine kavuşturulması toplumsal bir sorumluluktur. Turizmin de insanların yaşam kalitesi üzerine etkisi büyüktür. Engelli bireylerin de diğerleri gibi seyahat etmeye ve tatil yapmaya ihtiyaçları vardır. Literatürde turizmdeki kısıtlarla engellilerin turizm etkinliklerine katılma isteği arasında olumsuz ilişkiden söz edilmektedir. Ancak bu ilişkinin tam olarak belirlendiği söylenemez. Bununla birlikte, engelli bireylerin turizme katılma kısıtlarının giderilmesiyle, bu bireylerin turizm etkinliklerine katılımının daha yoğun olacağı görüşü benimsenmektedir. Engelli bireyler, toplumsal yaşamda karşılaştıkları kısıtlarla turizm faaliyetlerinde de karşılaşabilmektedirler. Engelli bireylerin seyahat motivasyonları ve turizm kısıtlarının bilinmesi onlara yardımcı olma açısından oldukça önemlidir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ OLMA DURUMU

Tatiller normal hayatın gerekli parçalarından birisi olarak kabul edilir. Tatile gidememek ve diğer boş zaman aktivitelerinde yer almamak, toplumun ortak kabul edilen yaşam tarzına ayak uydurmada bir yetersizlik olarak düşünülmektedir. Seyahat edemeyenler ve tatile gitmeyi tercih etmeyenler kendilerini bu yüzden depresyonda hissedebilirler (Kula, 2005: 23).

Engelli olma anlayışı hakkında yapılan milli ve milletlerarası çalışmaların büyük bir çoğunluğunda engelli kelimesi anlamca geniş bir yelpazeyi göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi” (1999) kapsamında “dinlenme hakkının herkes için gerekli temel bir hak ve turizmin insan sağlığına hizmet eden temel bir gereksinim olduğu” belirtilmektedir. Ayrıca, “dünyanın sahip olduğu değerlerin ayırım yapılmaksızın herkese açık olduğu ve engellilerin turizm hareketine katılmasının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi gerektiği” yönünde maddeler bulunmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 55). Engelli bireylerin bu haklarından tam anlamıyla yararlanabilmesi yasal, ekonomik, sosyal ve çevresel düzenlemelerin “engelleri kaldıracak şekilde” yapılandırılmasına bağlıdır. Bu sayede, engellilerin sosyal yaşama ilişkin her türlü faaliyette daha fazla yer alması beklenebilir.

#### 1.1. Engelli Kavramı

Genel olarak engellilik, bir kişinin özürüllüğü sonucu sosyal ve mesleki işlevlerini yerine getirirken karşılaştığı ayırımcı uygulamalar, toplumsal sınırlamalar ve dezavantajlardır. Kişinin toplumsal ya da engellilikten dolayı sahip olduğu dezavantajlarla yaşına, cinsiyetine, sosyal ve kültürel faktörüne bağlı olarak rolünü gerçekleştirememesidir (Kula, 2005: 57). Engellilerin toplumsal hayata uymalarında yaşanan sorunlar, engelli kişi ile onun çevresi arasındaki ilişki sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kişi yaşadığı toplumdaki diğer bireylerle, içinde bulunduğu sistemlere sahip olmasını engelleyen kültürel, fiziksel ve sosyal engellerle yüzleştiği anda toplumsal engellilik ortaya çıkar. Bu durum engelli bireyin diğer bireylerle eşit seviyede olmasını engelleyen kısıtlamalar ve kayıplardır. Sözelimi otistik olmak bir engelliliktir. Ancak bu kişi iş bulamadığı için toplumsal engelli durumuna düşmektedir. Bozukluk ve engellilik kavramı birbirinin yerine kullanılmaktadır.

Bozukluk, uzuv eksiklikleri ya da işlev yoksunluğu hastalık kavramı da yer alabildiği gibi toplumda sakat, aciz, eksik ve acınacak bireyi ifade etmektedir. Toplumun engelli ve bozukluk kavramları arasındaki farkı her zaman ayırt etmediği göz önünde bulundurulduğunda engelliliğin genel kavramına ek olarak bu tanımların bir birinin yerine kullanılması yine toplumun engellilere karşı olan tutumlarını etkilemektedir.

### 1.1.1. Engelli Tanımı ve Ortaya Çıkış Nedenleri

Çeşitli şekillerde açıklanabilen bir kavram olan “engel” üzerinde uzlaşılmış bir tanım yoktur. Kültürden kültüre toplumdaki topluma tanımı değişebilen bu kavram ülkemizde, bir güçlük ya da yetersizliği olan bireyin çevre ile etkileşiminde yaşına, cinsiyetine, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak normal kabul edilen bir rolü yerine getirmede sınırlılıklara yol açan ya da bireyi bunları yapmaktan alıkoyan bir problem durumu şeklinde tanımlamak mümkündür. Herhangi bir engele sahip birey, yaşadığı sürece yaş, cinsiyet sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak oynaması gereken rolleri yetersizlikleri yüzünden yerine getirememektedir (Özgür, 2008: 3).

Engelli, 5378 Sayılı Engelliler Kanunu’nda, “bir takım yetilerinde belirli seviyede kayıplardan ötürü cemiyete öteki bireyler ile birlikte aynı şartlarda tam ve faal iştirakını sınırlayan hareket ve çevre şartlarından etkilenen kişi” şeklinde tanımlanmaktadır (<http://www.mevzuat.gov.tr/>, erişim tarihi: 14.01.2016),

Yetersizliği olan “engelli” kelimesi yerine “özürlü” veya “sakat” kelimeleri de kullanılmaktadır. Ancak yetersizlik yaşayan bireyi tanımlamak için kullanılabilecek kavramı seçerken bu kavramın özne sahip olan bireyleri daha iyi tanımlayan ve onları incitmeyen özellikte olmasını göz önünde bulundurmak gerekir (Burcu, 2007: 7). Özürlülük veya sakatlık kavramlarıyla da ifade edilen engellilik, yeni düzenlemelerin de gerçekleşmesi sonucu daha kapsamlı bir şekilde tanımlanmıştır (Seyyar, 2006: 17). Önemli olan, kişinin fiziksel ya da zihinsel özelliklerinden dolayı farklılığından çok sosyal statüsüdür. Bu yönden engelli olma kavramının sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik bakımdan, sosyal tanımlamasıdır (Tozlu vd., 2012: 4).

Son dönemde engelli teriminin günlük yaşamda ve bilimsel alanlarda daha çok tercih edilmesi bizi de bu ifadeyi kullanmaya sevk etmiştir. Bununla beraber engellilik kavramı dışındaki kavramlar daha çok bireyin fonksiyon kaybını çağrıştırmakta böyle bir anlam ise engelli ve ailesi için daha fazla örseleyici olabilmektedir. Engelli kavramı ise engeli nedeniyle kişinin sosyal yaşamının etkilenmesini ön plana çıkarmaktadır (Eripek, 2005: 12).



Engelli, özürlü ve sakat sözcüklerinin çoğu tanımında aynı anlamda kullanılmasına rağmen, her biri farklı manalar içermektedir. Özürlü sözcüğü ile asıl temeli özürlülüğün oluşturduğu ve nesnelleşen bir bilgi anlatılmaktadır. Öte yandan engellilik, belli bir süre zarfında bu durumdan kurtulma olasılığını ve esnekliğin var olduğunu anlatan bir kavramı ifade eder (Özgür, 2008: 4). Engellilik meali ile aynı şekilde kullanılan sakatlık kelimesi ise, kişinin zedelenme ya da bozukluk nedenleri ile yaşamlarında karşılaştıkları sıkıntı ve sınırlılıkları ifade etmektedir. Sakatlık Kula'ya (2005: 58), göre geçici, geçici olmayan, ilerleyen, gerileyen durumlara göre farklılık gösterebilir. Özür veya engel, bireyin yaşadığı sürece toplumda yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel anlamda gerçekleştirilmesi gereken faaliyetleri, yetersizlik nedeniyle yerine getirememesi durumudur (Ulutaşdemir, 2007: 120).

Engellilik kavramı tarihsel süreçte, her dönemin koşullarına göre farklı modeller şeklinde ve farklı biçimlerde ele alınmıştır. Modern toplumsal yaklaşıma göre bu modeller, ahlaki (moral) model, tıbbi model ve sosyal model olmak üzere üç grupta ele alınmaktadır. Yaygın hale gelen ahlaki modelin, insanları eksiklikleri açısından tanımladığı görülmektedir. En eski model olan bu yaklaşımda, toplumda farklı açıklamaları olan engellilik durumun, ahlaki çöküntüden beslendiği, insanın içindeki ahlaksızlığın dışı vurumu olduğu ifade edilmektedir. Bu nedenle suçlanan ve damgalanan engelliler ve aileleri utanç içinde yaşamaya başlamışlardır. Rönesansla birlikte engelli bireyleri toplumun bakımına muhtaç gören tıbbi model ise on dokuzuncu yüzyılda başlayarak 1970'lere kadar süren bir modeldir. Bu yaklaşımın odak noktasını da engellilerin fiziksel ve biyolojik durumları oluşturmaktadır. Bu bağlamda engelli birey hasta olarak değerlendirilir ve öyle davranması yani hasta rolü oynaması varsayılır. Bu rol ise engelliye bağımsızlıktan ve kendi yaşam sorunlarını denetleyebilme becerisinden mahrum bırakmaktadır. Tıbbi modele göre fiziki ve biyolojik açıdan engellilik, bireyin geçici bir süre yaşadığı, onarılabılır, hatta onarılması gerekli bir hastalık olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca engel durumu ortadan kaldırılınca bireyin normal yaşantısına dönebileceği düşünülmektedir. Sosyal model ise, engellilik halinin bireysel sınırlılığa bağlı olmadığını, engellilerin gereksinimlerinin dikkate alınmaması ve toplumun gerekli hizmetleri sunmamasından kaynaklandığını öne sürmektedir (Özgökçeler ve Alper, 2010: 36-38).

Engellilik durumu farklı nedenlerle ortaya çıkabilir. Bunlardan bazıları doğuştan veya sonradan meydana gelen sağlıkla ilgili bozukluklar olabileceği gibi insan yaşamında aniden ortaya çıkan olumsuzluklardan da kaynaklanabilir. Kişilerin çoğunlukla rastladığı ve haliyle engelli kategorisinde sayıldığı durumları ortaya koyan kısıtlara göz attığımızda ise bazı ortak noktalara değinmek mümkün olmaktadır.

Yürütme, düşünme, işitme, öğrenme, görme, odaklanma eksikliği ve en mühim olarak diğer kişilerle iletişim hususunda yaşanan sıkıntılar ise bu kısıtlamalardan ön plana çıkanlar şeklinde ifade edilebilir (Özgür, 2008: 6). Bu engellerin kişi üzerinde oluşmasının belirli nedenleri vardır. Bunların birçoğu doğuştan edinilen kısıtlar, diğer kısmı da sonradan meydana gelenlerdir.

Doğum sırasında, doğum öncesi ya da sonrasında oluşan genel engelliliklerin kaybolma ihtimali de mevcuttur. Bireyin durumu, tedavi gördüğü veya düzeltildiğinde ana yaşam faaliyetlerini gerçekten kısıtlamıyorsa, engelliliğin giderildiği ifade edilebilir (Çakmak, 2008: 56).

Engelliliğin sebepleri dikkatle araştırıldığında en önemli bölümünün önlenebilir, kaçınılabilir sebepler olduğu ortaya çıkmaktadır. Uzmanlar çoğunlukla engelliliğin sebebini doğum, doğum öncesi ve sonrası olarak üç ayrı kategoriye yönelmektedir.

Doğumun öncesinde gelişen travmalar sonrasında fetüsün etki altında olması doğacak çocuk için engelliliğe sebep verebilmektedir. Annenin sağlıksız beslenmesi, herhangi bir hastalık geçirmiş olması, şiddet görmesi, hatalı ilaç kullanması ya da madde bağımlılığı olması doğumdan önce engelliliğin sebepleri arasındadır. Doğum sırasında gelişen engellilik sebepleri ise, erken, geç ya da zor doğum, bebeğin düz gelmemesi, kordon dolanması, doğumda yapılan hatalar, vakum ile doğum, oksijensiz kalan bebek, beyine bir süre oksijen gitmemesi olarak ifade edilebilir (Öztürk, 2011: 10).

Doğumdan sonra engelliliğe sebep olan vakaların limitsiz olduğu söylenebilir. Fakat bu limitsiz olasılıklar bakımsızlık, ananeler, hastalık, kazalar, tedavi hataları, hatalı ilaç kullanımı gibi temel başlıklarda toplanabilir.

### **1.1.2. Engellilerin Sosyal Yaşamdaki Yeri ve Engellilere Bakış**

Engellilik tüm kesimleri ilgilendiren ve etkileyen bir olgudur. Yaş, dil, kültür, ırk, ekonomi farklılığı göstermez. Dünya üzerinde bir milyardan fazla (Chan ve Zoellick, 2011) Türkiye’de çeşitli kesimlerde 8,5 milyon civarında engellinin olması bunun en büyük ispatıdır (MÜSİAD, 2011: 9). Dünyada azınlık olarak kabul edilen engellilerin sosyal ortamlara uyum sağlayabilmeleri ve başkalarına ihtiyaç duymalarını minimuma çekmek için, içinde bulunulan fiziki koşullar kadar sosyal çevre koşullarının da bu bağlamda düzenlenmesi gerekmektedir. Mevcutta engeli olan kişilere sahip oldukları engel dışında bir engel koymak yerine bu düzenlemeler yapılarak topluma kazandırılmaları sağlandığı takdirde kendilerinin topluma aidiyetleri de aynı oranda gerçekleşmiş olacaktır (Arıcı, 2010).

Bu durumun tersi olarak kabullenilen sosyal dışlanmayı engellemek hem insanlık açısından bizim hem de yaptırım gücüne sahip devletin görevleri arasındadır. Engelli kişilerin camiadan ayrı tutularak yalnız kalmalarına neden olmak insani bir davranış olarak görülmemekle birlikte sosyal devlet açısından ele alındığında ters düşmektedir. (Arıkan, 2001).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 10. maddesi gereği; “herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.” Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 50. maddesinde de belirtildiği üzere “bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar” ifadesi engellilerin devlet gözünde herhangi bir ayrımcılığa maruz bırakılmasını önleyen ve özel olarak bu bireylerin koruma altında tutulacağını ifade eder niteliktedir. İşaret edilen bu kanunların ışığında, engelli bireylerin devlet gözünden diğer bireyler ile eşit olduğunu söylemek mümkündür.

Engellilerin haklarının ve özgürlüklerinin sağlanması ve korunması gerekliliği genele egemen olsa da, bu grubun normal kişiler olarak toplumda kabul görmesinin yüksek olmadığı gözlemlenmektedir. Buradaki en büyük ispat sosyal paylaşım derecesinde sağlıklı kişilerin engelli kişiler ile aralarına sınır koyma gayesidir. Tabi ki normalde bu davranış engellilerin sosyal yaşama katılması açısından bir mani oluşturmamaktadır. Engellilere yönelik tutumların her zaman açık bir ayırım taşımayabileceği, engelli sorunları, gereksinimleriyle beklentilerinin görmezden gelinmesi ya da önemsememenin de en büyük ayrımcılık olabileceği ifade edilmektedir (Aslan, 2011: 456).

Engelli bireyler yapı gereği gelişim bakımından (duygusal, fiziksel, karakter) yaşlılarına oranla geri kalmaktadır. Bu nedenle engelli bireylerin psikolojik ve sosyal paylaşım içerisine girerek kendini geliştirmesi ve devamında kendisinin ve yakınlarının yaşamında kolaylık sağlamaya çalışması doğal ve istenilen bir süreçtir.

### **1.1.2.1. Ulaşılabilirlik Sorunu**

Engelli bireylerle her toplumsal sınıfta karşılaşmak mümkündür. Ancak tarihe ve günümüze bakıldığında engelli bireylerin bütün bir birey olarak kabul görme düzeylerinde sorunlar olduğu da bir gerçektir. Eğitim, sağlık, ulaşım gibi temel ihtiyaçlarda dahi sorunlar ile karşılaşan engellilerin bu sorunlarını bir miktarda olsa çözebilmek amacıyla bu alanları engellilerin kullanımına uygun hale getirmek gerekmektedir. Bu kullanılabilir hale getirme işlemi ulaşılabilirlik ya da erişilebilirlik olarak ifade edilebilir (Çağlar, 2009: 79).

Ulaşılabilirlik durumu, insan yapımı ve doğal fiziksel çevre öncelikli olmak üzere, ekonomik, sosyal ve kültürel çevreye ulaşabilme, dolayısıyla bu alanlarda sunulan hizmetlerden

yararlanma ve katkıda bulunma olanaklarına sahip olmayı ifade etmektedir (Çağlar, 2012: 542). Sağlıklı bireyler için günlük ve sıradan olan neredeyse tüm olaylar bazı engelli grupları için imkânsız olarak görülebilmektedir. Engelli hakları sözleşmesinde gerek mimari çevre, gerekse ulaşım gibi engellilerin günlük hayatlarında kullandıkları her alan için erişilebilirlik bir hak olarak bildirilmiştir.

Genellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, engelliler için erişilebilirlik sağlanması yasal yaptırımlar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Türkiye’de 1997 yılında Başbakanlığa bağlı Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın kurulmasıyla engelliler yasal boyutta temsilcilik kazanmıştır. 2005 yılında ise Özürlüler Kanunu’nun kabul edilmesiyle engelliler için pozitif düzenlemeler yapılması hızlanmıştır (Çağlar, 2012: 559). Sivil toplum örgütleri ve engellilerin yakınları da bu süreçte aktif rol üstlenmiş ve engellilerin ulaşım, eğitim, hastane gibi ortak kamu alanlarında engelsizce hareket etmelerinde etken olmuşlardır. Ancak ulaşılabilirlik ya da erişilebilirlik hangi düzeyde olursa olsun, insanların fiziksel dünyasından ileri gidememektedir (Çağlar, 2009: 83). Yaşadığımız dünyada engelli bireylerin önüne koyulan fiziksel engellerin sayısı kadar zihinsel engellerden yani sağlıklı bireylerin zihninde gerçekleşen engellemelerden de söz etmek mümkündür. Bu durum da, sosyal dışlanma kavramının doğmasına yol açmıştır.

### **1.1.2.2. Sosyal Dışlanma**

Çakır (2002: 85)’a göre, bir toplumda yaşayan insanların maddi ve manevi yoksunluk içinde toplumsal yaşamdan uzaklaştıkları, haklarını ve yaşamlarını koruyacak, onları destekleyecek her türlü kurumdan ve sosyal destekten yoksun oldukları sürece sosyal dışlanma denilmektedir. Sosyal dışlanma, bireyin topluma katılamama süreci olarak da değerlendirilmektedir. Dışlanma süreci sosyal bağın, sosyal ve sembolik karşılıklı ilişkinin kırılması olarak görülmektedir. Bir diğer ifadeyle, sosyal dışlanma, dayanışmanın olmadığı ya da toplumsal yapının yıkıldığı yerlerde kendini gösterir. Sosyal dışlanma aynı zamanda, toplumsal sistemin işleyişi için gerekli bir veya birden çok alt sistemin yetersizliği olarak da ele alınmaktadır (Sapancalı, 2005: 24-25). Bireyin yasal haklarını koruyan bir hukuk devleti ve sosyal politikalar olmadıkça, işgücüne katılımı sınırlandırıldıkça, sosyal refah sistemi içinde barınmadıkça ve aile ve toplum sistemleriyle bütünleşemedikçe, bu bireyler bu tanımda belirtilen sosyal dışlanma sürecini yaşayacaklardır.

Sosyal dışlanmaya uğrayan gruplar arasında engelliler en ağır bedeli ödeyenlerdir. Engelliler topluma katılmakta zorluk yaşamakta ve yaşadıkları bu zorluklar da bireyi hem ailesinden hem de toplumsal yaşamdan uzaklaştırmaktadır. Tüm bunlar sosyal dışlanmaya neden olmaktadır. Engelli bireylerin sosyal dışlanması, aile yaşamlarındaki engellerle başlayıp, eğitimlerini alırken yaşadıkları sorunlarla süren, çoğu zaman yoksullukla iç içe olan ulaşım ve konuttaki zorluklara, çalışma yaşamından dışlanmalarıyla devam etmektedir.

Türkiye’de engelli kişilerin konutlar, yollar ve ortak kullanım alanları olan park ve bahçelerde rahat hareket etmesini sağlayan yasal düzenlemeler mevcuttur. Ancak bunların çok fazla maliyet getireceği düşüncesi vardır. Park, bahçe ve ortak kullanım alanları engellilerin kullanımına uygun tasarlanmamaktadır (Toplu, 2009: 87).

Engellilerin toplumla bütünleşememesinin önemli nedenlerinden biri de istihdam alanında yaşadıkları sıkıntılardır. Engelli insanlar, genel olarak iş pazarına girmede kısıtlı erişimleri olduğundan dezavantajlı bir gruptur. İstihdam alanında sağlıklı bireylere tanınan olanakların, engelli insanlara tanınmaması, engellilere yönelik ayrımcılığın ve sosyal dışlanmanın bir göstergesidir. Devlet politikaları dışında, istidam alanında bazı kişi ve grupların engellilere yönelik olumsuz tutum ve davranışları da engelli insanların önünde bir engel oluşturmaktadır. Benli (1997: 52)’ye göre, işverenler, genel olarak engelli istihdamında engellilik derecesi düşük olanlarla belirli engelli gruplarını tercih etmektedirler. Bu durum, derecesi yüksek olanların istihdamında güçlükler oluşturmaktadır. Ataman (1997: 294) ise, işyerlerinin bu durumdaki bireylerin verimli çalışacağını inanmadığını ve bu kişilerin diğerlerinin çalışmalarını engelleyeceği aynı zamanda da iş kazalarına yol açabilecekleri kaygılarının temel nedenler arasında yer aldığını ifade etmektedir. Ayrıca, işverenin engelli istihdamında etkin yöntem, hala hatır gönül işi ile gerçekleştiğini vurgulamaktadır.

Diğer taraftan ülkelerin eğitim sistemi, öncelikle nüfusun engelli olmayan kesimi için planlanıp uygulanmakta ve engelli bireyleri sisteme entegre edecek farklı programlar geliştirilmeye çalışılmaktadır. Bu suretle eğitim sisteminin, engellileri dışlayan bir anlayışa daha başlangıçta sahip olduğu anlaşılmaktadır (Karataş, 2002). Yatağa bağımlı olan hastaların ya da ortopedik engeli yüksek, görme/işitme/konuşma engelli olanların bu alanda önemli eğitim sorunları bulunmaktadır. Zira ağır engelli bireylerin özürlü durumlarına uygun eğitim veren özel okullara gitmeleri gerekmektedir. Dolayısıyla bu durum hem engelli bireyleri toplumdan soyutlamakta hem de ek yatırımları gerektirmektedir (Bilgin, 1997: 22). Halbuki genel eğitim sistemi kapsamındaki okullarda okumak, engelli öğrencilerin dış dünyayla tanışmaları, kendi potansiyellerinin farkında olmaları ve geliştirmeleri açısından oldukça önemlidir.

Ancak engelli insanların eğitim, mesleki eğitim, istihdam, sağlık ve toplumsal yaşam alanlarında fırsat eşitliğine sahip olmamaları mesleki, tıbbi, sosyal ve toplum temelli rehabilitasyonun yetersizliğini de gözler önüne sermektedir. Engelli bireylerin fiziksel, zihinsel, ruhsal ve sosyal olarak tüm kapasitelerini kullanabilecekleri uygun hizmetlerin yetersizliği, bağımsız, üretken bireyler olarak topluma tam katılımlarını engelleyen faktörler ve dolayısıyla düşük yaşam kalitesi, engelli bireylerin toplum içindeki dışlanmış konumlarını açıkça göstermektedir. Sözelimi sağlık hizmetlerine erişim zorlaştıkça, uygun sağlık hizmetlerine erişemeyen engelliler, yardım için başkalarına daha fazla muhtaç olmakta, bu da bağımsızlıklarını kaybetmelerine, eşlerine, çocuklarına, arkadaşlarına, akrabalarına bel bağlamalarına yol açmaktadır (Burcu, 2007: 38).

Engellilerin sosyal dışlanmalarında önemli bir etken de medya olarak görülebilir. Medyanın engelli insanı topluma sunma tarzının bireysel ve toplumsal sonuçları bulunmaktadır. Medya aracılığıyla toplumun engelli bireye yaklaşımı, onun kendisine bakışını da etkilemekte, öz değerlendirmesi ve toplum içindeki duruşunu belirleyen önemli bir etken olarak kendini göstermektedir. Medyanın olumsuz ileti ve bakış açısı, engelli bireylerin kendilerini suçlamasına, özgüvenleriyle benlik saygılarını kaybetmelerine yol açabilmektedir. Bireyin kendisiyle özdeşleştirdiği toplumun bakış açısı, bireyin kendine ve topluma yabancılaşmasına neden olmakta ve toplumla entegrasyonu yönünde engeller oluşturmaktadır (Arıkan, 2001: 56). Herhangi bir engeli bulunmayanların engelli insanlara tutum ve davranışları, medyanın olumsuz iletileriyle de biçim kazanarak engelli insanın topluma katılımının önüne geçmekte ve farklı etkenlerle de birleşerek bu kişinin toplum dışına itilmesine yol açmaktadır.

Engellilik konusunda dil ve sözcüklerin nasıl kullanıldığı, toplumun engelliye yaklaşımını da ifade etmektedir. Özürlü, sakat, kötürüm sözcükleri yerine bedensel veya fiziksel engelli, kör ifadesi yerine de görme engelli ya da sağır yerine işitme engelli sözcüklerinin kullanılması, engellilik konusundaki iyimser bakış açısının ve duyarlılığın da bir göstergesidir (Burcu, 2007: 59). Diğer taraftan, toplumda çeşitli alanlardan dışlanan engelli bireyleri toplumun diğer kesiminden ayırmamak için kullanılan dile önem verilmesi, sözcüklerin dikkatli kullanılması, farklı kelimelerin kullanılmaya başlanması, engelliğe ilişkin ayrımcılığı önlemeye yönelik bir yaklaşım olmasına karşın, önceden kullanılan terimlerin günümüzde değiştirilme nedeni önemlidir (Kula, 2005: 44). Bu noktada, günümüzde gittikçe artan engelli sorununun ciddiyeti ve hassasiyeti, üzerinde durulması gereken bir noktadır. Literatüre göre, görünür fiziksel engeli bulunanlara, diğer bireylere oranla daha olumsuz tutumlar yöneltilmektedir.

Engelli olmayan bireylerin engellilerle ilgili olumsuz tutumları, sınırlandırmak, aşırı koruyup kollamak, becerilerini göz önünde bulundurmamak, yapabilecekleri işleri onlara fırsat tanımadan yapılmasını sağlamak, engellilik boyutlarını genel olarak değerlendirmek, duyarsız kalmak, aşağılamak gibi geniş bir çerçevede yer almaktadır (Arıkan 2001: 96). Demirci'ye (2000) göre, toplumda çoğu kez engellilerden uzak durma gibi bir tutum sergilenmekte, toplumsal ilişkilerde çoğunlukla engelliler çaba göstermekte, dolayısıyla da ilişki biçimi sağlıklı olmamaktadır. Aslında bu yaklaşımlar, Küçükkaraca'nın (2005: 50) belirttiği, tekil görüşlere göre karşı çoğulculuğun vurgulandığı "farklılık" bakış açısının bir eseridir.

Fiziksel engelli bireylerin en büyük sıkıntılardan biri de kamu alanlarında insanların açıkça kendilerini incelemesi, gözlemlemesidir. Aslında insanlar, farklı olarak algıladıkları tüm kişilere gözlerini dikerek bakma isteği duyarlar. Ancak bu bakışlar, kişinin özel durumunu ihlal olarak ve düşmanlık taşıyan olumsuz bir hareket olarak da anlaşılmaktadır. Engelli bireyler bu bakışları hissettiklerinde, kendilerini insanlık dışı duyduklarını ifade etmektedirler (Özgür, 2008: 45).

Engelli bireylerin kendi gereksinimlerini sağlayamamaları süregelen olduğunda, birey toplumsal bağlarının zedelenmesi, stres, kaygı ve öz saygının yitilmesi gibi sonuçlarla karşılaşabilir. Kendine olan saygısını yitiren bireylerin de çevrelerindeki insanlara ve toplumsal kurumlara güven ve inançları sarsılacaktır (Çakır, 2002: 17). Bunun yanı sıra, engelsiz bir toplum yapısı içinde toplumun engelliye yaklaşımı, bu kişilerin suçluluk, utanç ve acizlik duygularını üzerlerinde taşımasına da yol açabilmekte, birey engelini saklamaya çalışmaktadır (Burcu, 2007: 63 ).

Sosyal hizmet mesleği de bu noktada devreye girmektedir. Sosyal hizmetler, "sosyal değişmeyi, insan ilişkilerinde sorun çözmeyi ve insanların iyilik halini geliştirmek için onları güçlendirmeyi ve özgürleştirmeyi sağlamaya çalışır. İnsanların çevreleriyle etkileşimlerinde ortaya çıkan sorunları değerlendirip bunlara müdahale ederken, insan davranışı ve sosyal sistem kuramlarını kullanır. İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri sosyal hizmet uygulamaları için temel oluşturur" (Tufan vd., 2009: 82). Engellilik durumunda yaşanan sorunların çözümlenmesinde ve engellilerin toplumla entegrasyonunun sağlanmasında sosyal hizmet mesleğine büyük bir sorumluluk düşmektedir.

### 1.1.3. Engellilerin Sınıflandırılması

Engelli kişilerin farklı sorunlarını tespit edebilmek ve onların spesifik durumlarına uygun, kapsamlı ve faydalı politikalar belirleyebilmek için, ilk etapta engelli kişi sayısını ve bu sayı kapsamında yer alan engelli klasların dağılımını anlamak gerekmektedir (Seyyar, 2006: 15). Bu vesileyle, kişilerin engellilik hallerine göre arzu ve ihtiyaçları daha net saptanabilir ve çözümü için yollar geliştirilebilir

Bireyin sahip olduğu engel çeşidinin, belirli etkinlikleri gerçekleştirmek için bireyin yeteneği üzerinde bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir (Kula, 2005: 61). Bununla birlikte, değişik özür durumlarına sahip bireylerin, farklı talep ve ihtiyaçları da olacağı düşünüldüğünde, engellilik durumu ve sınıflandırmasının önemi ortaya çıkmaktadır. Engellilik çeşitleri genel bir sınıflandırmaya gidilerek, zihinsel, görme, işitme, konuşma ve ortopedik engellilik ana başlıkları altında ele alınabilir (Tozlu vd., 2012: 2)

#### 1.1.3.1. Zihinsel Engelliler

Toplumda genellikle hatalı bir tespit ile “deli” ya da “geri zekalı” şeklinde ifadelendirilen zihinsel engelliler, aslında hayatları süresince belirli bir zeka seviyesinde kalan fakat belirli bir idrak becerisine sahip kişilerdir (Ören, 2004: 128). Zihinsel engelli kavramını açıklamak, ilk önce bu kişileri tanımak ve ihtiyaçlarını giderecek uygulamaları faaliyete geçirmek için ehemmiyet taşımaktadır.

Zekâ, doğuştan var olan ve yaşam boyunca deneyim yoluyla gelişen problem çözme gücünü ifade eder. Bu güç, insana kendini, çevresini ve gerçekleşen olayları anlama, yorumlayarak sonuçlar çıkarma ve bunun sonucu bir uyum sağlayarak yaşamı sürdürme olanağı sağlamaktadır. Yaşlılarında gerçekleşen gelişim sürecinden farklı bir süreci yaşama ve gereken gelişimi gösterememe durumunda bireyin zihinsel engelli olabileceği ifade edilmektedir (Lynch ve Sims, 1988: 14).

Zihinsel engellilik durumunun değerlendirilmesinde, kültürel faktörlere (Lynch ve Sims, 1988: 14) ve kişinin bulunduğu çevre olanaklarına da dikkat çekmesi gerekmektedir. Bunun sebebi zihinsel engelliliğin, kişinin imkanları ile çevrenin ihtiyaçları arasındaki etki sonucunda meydana gelen ve günlük yaşamda fonksiyonlarda limit veya olası zorluklara karşı bir nevi kifayetsizlik olarak meydana gelen durumu ifade etmesidir (Eripek, 2005: 42).

Kişinin konuşma, yürüme, gereksinimlerini karşılamada zorluklarla karşılaşması veya başkalarından farklı olması nedeniyle ortaya çıkan zihinsel engellilik, payidar bir durumdur. Kişide zorlukların yaşandığı yapı, zedelenmiş beyin ve merkezi sinir sistemi olduğundan tıbben sadece tanı ve teşhis konulabilmekte ve tedavi olanaksız olmaktadır (Aydın, 2003: 173).



### 1.1.3.2. Görme Engelliler

Kelime anlamı açısından görme engelli, görme gücünden yoksun olmak demektir ve bunun farklı nedenleri ya da dereceleri bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 13). Görme engellilerin tanımıyla ilgili olarak, yasal ve eğitsel tanımların varlığı söz konusudur. Görme engelliler, genel olarak kör ve az gören olmak üzere iki grupta incelenmektedir (Bağlı, 1993: 62). Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nün Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Görme Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı'nda (T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, 2008:4) yer alan eğitsel tanımlamaya göre; görme engelli, “görme yetersizliğinden ağır derecede etkilenen ve mutlaka kabartma alfabeye (Braille) ya da konuşan kitapların kullanılmasına ihtiyaç duyan bireyleri” ifade etmektedir. Az gören ise, büyütücü araçlar yardımıyla ya da büyük puntolu yazılı materyali okuyabilen bireylerdir.

### 1.1.3.3. İşitme ve Konuşma Engelliler

İnsanlar duyu organlarından ayrı düşünülemediği gibi, kişilikleri de duyu organları ile elde edilen verilerin biçimlenmesi sonucu oluşmaktadır. Çevreyi ve dünyayı algılama, anlama, yorumlama ve neden-sonuç ilişkisi kurma bu şekilde gelişmektedir (Öngören vd., 2007: 23). Dolayısıyla, normal bir gelişim süreci geçiren çocukta işitmenin başlangıçtan itibaren etkin özellik taşıdığı belirtilmektedir (Çeliker ve Ege, 2005: 20). İşitme kaybının, işitmeye yönelik bozukluklar sonucu oluştuğu ifade edilebilir. İşitme engeli de, bu bozukluklar sonucu, işitme fonksiyonlarında çeşitli derecelerde hasar oluşması ve işitme kaybı yaşanması şeklinde oluşmaktadır. Genel bir tanıma gidilirse; tam veya kısmi şekilde, bir veya iki kulağında işitme kaybı olan kişi işitme engelli olarak tanımlanmaktadır. İşitme cihazı kullanan bireyler de bu gruba girmektedir. Bireyin normal gelişim süreci içinde kazanması gereken işitme yeteneğinde meydana gelen bazı bozuklukların ve işitme kaybının, işitme engelini meydana getirdiği söylenebilir (Öngören vd., 2007: 23). İletişimde büyük bir öneme sahip olduğu bilinen işitme yeteneğinde meydana gelebilecek bir engelin, bireyin yaşamını da etkileyebileceği görülmektedir.

İşitme yeteneğinde, zihinsel ve beyinsel fonksiyonlarında herhangi bir sorun ya da engeli bulunmayan her çocuk, içinde doğup yetiştiği, biçimlendiği topluma özgü ve toplum tarafından kabul edilmiş kurallar ve simgeler dizgesi olan bir dili herhangi bir zorluk çekmeksizin edinebilmektedir (Girgin, 2006: 16). Yani bireyin yaşamındaki en karmaşık işlemlerden biri olarak görülebilecek dil kazanımı, genellikle çocukluk döneminde bulunan doğal çevreden herhangi bir sorunla karşılaşmadan sağlanmaktadır. Doğal bir şekilde

gerçekleşen dil kazanımının, karmaşık bir süreç oluşu ancak dil gelişiminde bir bozukluk olmaya başladığında anlaşılmasına neden olmaktadır (Öngören vd., 2007: 47).

Kişi sosyalliği ile içinde bulunduğu toplumla devamlı etki halindedir. Lisan, kişi etkileşiminin altyapısını oluşturan telepatinin kurulmasında bir basamak görevi görmektedir. Kişinin kullandığı dildeki yeterliliği, yaşadığı ortamdaki sosyalliğini etkilemektedir. Kişinin lisan ilerlemesindeki pürüzler ve gerilemeler sonucunda başka alanlardaki ilerlemelerinin etkilenmesi meydana gelmektedir (Özmen, 2003: 205) İnsan etkileşiminde büyük bir önem taşıyan sözel iletişim için dil ve konuşma kazanımının gerektiği bilinmektedir. Bu açıdan, çocukluk döneminde kendiliğinden kazanılan dil ve konuşmada, herhangi bir nedenle oluşan sınırlılıkların da dil ve konuşma engelini oluşturduğu söylenebilir.

#### **1.1.3.4. Ortopedik Engelliler**

Fiziksel bir engel olarak kabul edilen ortopedik engellilik kişinin aktivitelerini gerçekleştirebilmesini, çalışabilmesini ve fiziksel engellemelerden dolayı çevresine uyum sağlayabilmesini zorlaştıran engellilik grubunu oluşturmaktadır (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 13). Fiziksel koşullardan dolayı, diğer engellilik türlerine göre bu engel grubundaki bireylerin daha fazla zorluk çekeceği tahmin edilebilmektedir. Bu yüzden gerekenleri yapabilmek üzere, ortopedik engelli bireylerin gereksinimlerini iyi şekilde anlamak büyük önem taşımaktadır.

Ortopedik engellilik, kas ve iskelet sisteminde meydana gelen fonksiyon kaybı, yetersizlik ve eksiklik durumudur. El, kol, bacak, parmak ve omurgaların var olmaması ya da bunlarda oluşan kısalık, eksiklik, fazlalık, şekil bozukluğu, hareket sınırlılığı vb. olanlar bu gruba girmektedir (T.C. Başbakanlık DİE, 2009: X). Aile Eğitim Rehberi'ne göre ortopedik engeller temel olarak; doğuştan olan engeller, beyin felci, romatizmal hastalıklar, çocuk felci, süregelen kemik ve eklem iltihapları, omurga eğrilikleri, çocuk felci, travmatik engeller, kalıtsal ilerleyen sinir hastalıkları ve cücelik gibi sınıflara ayrılmıştır. Ortopedik engelli, doğum öncesi, doğum esnası ve doğum sonrasında herhangi bir sebeple, iskelet, kas ve sinir sistemindeki bozukluklara bağlı oluşan, bedensel yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybeden ve bu nedenle toplum içinde yaşama uyum, günlük gereksinimleri karşılama sınırlılıklar yaşayan; korunma, bakım, rehabilitasyon gibi destek hizmetlere ihtiyaç duyan kişidir (T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2007: 9). Buradan, ortopedik engellilik durumunun, herhangi bir sebeple bireyin bedensel yeteneklerinin kısıtlanması durumunu ifade ettiği ve bu durumda bulunan bireyin destek hizmetlere ihtiyacı olacağı anlaşılmaktadır.

#### **1.1.4. Türkiye’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler**

Engellilere ilişkin olarak Anayasa’dan başlamak üzere çeşitli kanunlarda özel düzenlemeler yer almaktadır. Engellilere yönelik olarak temel düzenleme olan 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun 2005 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun birinci maddesinde kanunun amacı; özür lülüğün önlenmesi, özür lülerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri olarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmak olarak belirtilmiştir. Bu hizmetlerin yerine getirilmesinde (madde 4); engellilerin insan onur ve haysiyetinin dokunulmazlığı temelinde, kendi seçimlerini yapma özgürlüğünü ve bağımsızlığını kapsayacak şekilde bireysel özerkliğine saygı gösterilmesinin, ayrımcılık yapılamayacağını, tüm hak ve hizmetlerden yararlanmaları için fırsat eşitliğinin sağlanmasının, bağımsız yaşayabilmeleri ve topluma etkin katılımları için erişilebilirliğinin sağlanmasının, her türlü istismarın önlenmesinin esas olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra, engelli vatandaşların topluma katılımı ve toplumda yaşamaları için bireysel destek hizmetleri de dahil olmak üzere ihtiyaçları olan toplum temelli destek hizmetlerine ulaşımalarının sağlanması da kanun kapsamındadır (madde 4/B). Bu madde ile engelli bireylerin toplumdan ayrı tutulmalarının önleneyeği de belirlenmiştir.

Diğer taraftan 13 Aralık 2006 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nda kabul edilen, 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve ülkemiz tarafından aynı tarihte 80 ülke ile birlikte imzalanan “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme”nin birinci maddesinde sözleşmenin amacı; engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmek olarak belirtilmiştir (<http://www.ttb.org.tr/>). Türkiye tarafından bu sözleşmenin imzalanması engellilerin toplumsal hayata daha rahat katılmaları ve kendilerine karşı yapılması muhtemel ayrımcılığın önüne geçilmesi için çok önemli bir adımdır. Örneğin var olan yasal düzenlemelerin uygulanmaması gibi bir durumla karşılaştıklarında engelliler bundan böyle Birleşmiş Milletler’e hukuki olarak başvurarak, haklarını uluslararası alanda arayabilme imkânına sahiptirler.

##### **1.1.4.1. Engellilerin Sosyal Faaliyetlere Katılma Kısıtları**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasında devletin engellilere yardım etme ödevi düzenlenmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasınının 61. maddesinde yer alan “Devlet sakatların korunmaları ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır”

şeklindeki düzenleme ile devlete engelli bireylere yönelik onların sosyal hayata intibakları için her türlü düzenlemeyi yapma görevi verilmiştir.

Engelli bireylerin tüm sıkıntı ve güçlükleri gerek aile gerekse sosyal çevresinde kendini göstermektedir. Engellilerin yaşadığı sıkıntıların başında ayrımcılığa uğramaları gelmektedir. Bununla birlikte engellilerin üretime katılamamalarından dolayı işsizliğin baş göstermesi de ana sorunlarından biri olarak ortaya çıkmaktadır. Gerekli yasal düzenlemelerin yapılıyor ve engellilerin hayata entegre ediliyor olsa da eğitim, sağlık, barınma, sosyal güvenlik, istihdam gibi fırsat eşitliği temelinde yeterince yararlanamamaları da diğer engeller arasında sayılabilir. Tüm bu engeller bu bireylerin sosyal faaliyetlere katılımını da etkilemektedir (Özyürek, 2000: 48).

Engelli bireylerin toplumsal hayata katılımlarının sağlanması için sosyal politikalar, yasal düzenlemeler ve toplumsal bilinçlendirme çalışmalarının yanında yürütülmesi gereken başka hizmetler de vardır. Günümüzde engelli bireylerin toplumsal katılımlarının önündeki en büyük engellerden biri ulaşılabilirlik sorunudur. Engellilerin toplumsal hayata katılımları, sosyal imkân ve hizmetlere ulaşılabilirlikleri sınırlıdır. Engelliler için toplumsal hayatın mevcut tüm hizmet sunumlarına erişebilmek, kamusal alanda yapılacak hukuksal düzenlemeler ve toplumsal duyarlılığı güçlendirecek eğitim hizmetleri ile mümkün olacaktır. Sosyal devlet olmanın gerekliliği tüm bireylerin, yaşam onurlarını koruyacak şekilde, kendilerini geliştirebilecekleri sosyal hak ve özgürlüklere tam ve eşit şekilde ulaşabilmelerini sağlamayı kapsamaktadır (Özgökçeler, 2013: 309).

Sosyal faaliyetlere katılımı ulaşılabirlik sosyal yaşamın tüm alanlarını kapsamaktadır. Mimari yapıları, ulaşım ve erişim alanındaki her türlü sistemlerin halka açık ve erişebilir olmaları üzerine formüle edilmiş, insan yaşamını kolaylaştırmayı amaç edinen bir yaklaşımdır (Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2008: 10). Sosyo-kültürel yaşam alanlarında tüm bireylerin fiziksel çevreyle olan sınırlılıklarını kaldırmak, engelli bireyler için de tam ve eşit katılım hakkı yaratmak gelişmişliğin göstergesi sayılabilir. Toplumsal alanda engellilerin kısıtlanmalarını önlemeye yönelik birçok yasa geçmişte çıkartılmış olmasına rağmen uygulama konusunda aksaklıklar yaşanmıştır. Gerek belediyelere ait kanunlarda, gerekse imar kanunlarında çokça değişiklik yapılmasına rağmen bu düzenlemeler engelli bireylerin yaşamını kolaylaştırmak için yeterli olamamıştır.

Kentlerde yaşayan tüm insanların en temel hakkı, sosyal anlamda sunulan tüm hizmet ve etkinliklere yaş, ırk bedensel ve zihinsel yeterlilik koşulu aramadan özgürce ulaşabilmeleridir (Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 2005: 137).

Ülkemizde kentsel planlama ve mimari düzenlemeler düşünüldüğünde engelli insanların yaşamlarının ne ölçüde zorluklarla dolu oldukları açıktır. Fiziksel çevre düzenlemeleri, plansız yapılaşma engellilerin, toplumsal alanlardan izole edilmelerine sebebiyet vermiştir. Bu alanda son yıllarda kentsel dönüşüm projeleri ile uzun zamandır var olan eşitsizlik ve erişilme hizmetlerindeki problemler aşılmaya çalışılmaktadır. Yaşanılan mekanlardan kamusal yaşam alanları ve ulaşım araçlarına kadar tüm çevresel öğelerin engellilerin özellikleri ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmadığı bir gerçektir. Yollar, kaldırımlar, kamusal binalar, parklar ve bahçeler, okullar, evler, taşıtlar ve bunun gibi daha birçok fiziksel çevre unsuru, engellilerin topluma katılmasının önünde ciddi birer engel oluşturmaktadır (Çağlayan, 2006: 53).

Sosyal politikalar çerçevesinde yapılan hizmetlerin yeterli olmadığı görülmektedir. Ülkemizdeki sosyal politika yetersizliğinin birçok sebebi olabilir. Birçok hukuksal düzenlemenin gerçek anlamda uygulanabildiğini ve tüm yurttaki standart olarak işlerlik gösterdiğini söylemek de bir hayli güçtür. Bu durum toplumsal projelerde ve sivil toplum kuruluşları aktivitelerinde de gözlemlenmektedir. Bu sebeple birçok proje uygulaması ve engellilere yönelik düzenlenen sosyal faaliyetler büyükşehirlerle sınırlı kalmaktadır (Burcu, 2007: 73). Engellilerin toplumla, toplumun engellilerle kaynaşmasına yardım edecek engellilere yönelik sosyal aktivitelerin sayısının artırılması gerekmektedir. Üniversitelerin bahar şenliklerinde olduğu gibi, engellilere tiyatro gösterileri, spor müsabakaları, engelli başarı öykülerinin anlatımı, engellilerin ürettikleri ürünlerin satışını yapabilecekleri stantların olduğu organizasyonların yaygınlaştırılması olumlu katkı sağlayacaktır (Fırat vd., 2009: 139).

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ TURİZMİ

#### 2.1. Engelli Turizminin Gündeme Gelmesi

Özürlü insanların daha iyi bir yaşam düzeyine kavuşturulması toplumsal bir sorumluluktur. Engellilerin yaşam kalitesinin yükseltilmesi yaşam standartlarının yükseltilmesiyle mümkün olacaktır. Turizmin de insanların yaşam kalitesi üzerine etkisi kesinlikle yadsınamaz. Yapısal özelliği gereği dinamik bir sektör olan turizm hızla gelişirken, sayıları azımsanmayacak kadar çok olan engelliler için aynı durum geçerli değildir. Sektör kendini sürekli yenilemekte fakat engelliler için yapılan düzenlemeler sadece yasal yaptırımlardan ibaret kalmaktadır. Buna rağmen, Öztürk ve Yaylı'nın (2006) yaptığı araştırmaya göre son yirmi yılda engellilerin seyahatlerde karşılaştıkları bütün olumsuzluklara rağmen, artık günümüzde engelliler için oluşturulan turizm faaliyetlerinde bazı olumlu değişimler göze çarpmaktadır. Bu olumlu değişimde ABD ve İngiltere başta olmak üzere oluşturulan lobi faaliyetleri ve hukuki düzenlemelerin büyük bir payı vardır.

Engelli bireylerin yaşamın tüm kesimlerine entegre olması çok önemlidir. Engelli bireylerin diğer bireyler gibi seyahat etmeye ve tatil yapmaya ihtiyaçları vardır. Bu çerçevede turizm alt yapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli bireyler tarafından kullanımını sağlamak amacıyla düzenlemeler yapılmalıdır. Seyahat ve tatil hakkının engelliler için bir hak olarak kabul edilmesiyle, toplumun tüm kesimlerinin bu doğrultuda örgütlenmesi yolunda adımlar atılmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve diğer bazı ülkeler engellilerin seyahat edebilmesini yasal bir düzenlemeye kavuşturmuştur. Amerika Birleşik Devletlerinde 1990 yılında çıkan Engelli Kanunu (The Americans With Disabilities Act) ve İngiltere de çıkarılan 1994 tarihli Engelliler Ayrımcılık Yasası örneklerindedir. Bu kanunlar, engellilere karşı ayrımcılığı yasaklarken aynı zamanda tüm ticari işletmelere engelliler için bazı düzenlemeleri yapma zorunluluğu getirmektedir. Seyahat şirketleri de aynı kanunlar uyarınca engellilere tüm diğer müşterileri gibi eşit davranmak ve onlara hizmet götürmek ile mesul tutulmaktadırlar (Disability Discrimination Act) bu konuda düzenleme yapılan kanun (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 2).

Ülkemizde ise 5378 sayılı kanunla, özrürlüğün önlenmesi, özrürlülerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her

bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmak, amaçlanmıştır (Madde 1). Devletin bu yasayı çıkarmakla engellilere yönelik turizm faaliyetlerinin geliştirilmesi yönünde büyük bir adım attığı görülmektedir. Geniş bir grubu oluşturan engellilere yönelik yasal düzenlemeler, çoğunlukla ihmal edilmiş olsa da, son zamanlarda özellikle gelişmiş ülkeler başta olmak üzere birçok ülkede hayata geçirilmeye başlanmıştır. Bunun olumlu bir sonucu olarak; engelli bireyler çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara sahip olarak, daha rahat hareket edebilir hale gelmiş ve daha fazla seyahat etmeye başlamışlardır (Olçay vd., 2(2014))

Türk hukukunda engelli bireylerin tatil ve seyahat hakkına yönelik tek düzenleme taşımacılık hizmetlerinden yararlanmadaki indirimler hariç tutulursa, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te ([www.resmigazete.gov.tr/](http://www.resmigazete.gov.tr/), erişim tarihi: 03.12.2015) yer almaktadır. Sözü edilen yönetmeliğin 18/c maddesi "Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürülülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir" şeklinde düzenlenmiş olup, turizm tesislerinin fiziksel engelli bireylere yönelik bu şekilde bir zorunluluğa tabi tutulması son derece yerinde olmuştur. Ancak engelli bireyin seyahat etme nedeninin kendi tedavisi veya terapisi amacıyla olduğu durumlarda nasıl bir indirimden yararlanabileceği hususunda henüz düzenleme yapılmamış olup bu konuda bir düzenleme yapılması gerekliliği vardır.

Ulaşımın her birey kadar engellilerin de hakkı olarak görülmesi gerektiği açıktır. Ancak ulaşım sektöründe engelli bireylere yönelik çeşitli politikalar ve fiziki düzenlemelere yönelik standartlar bulunmasına rağmen, engelli bireylerin bu konularda bilgi sahibi olmamalarının ve uygulamada yetersiz kalınmasının, engelli bireylerin ulaşım türlerini rahatça kullanmalarını engellemekte olduğu söylenebilir.

## **2.2. Engelli Turizmi**

Uluslararası pazarın büyük olması ve sürekli bu pazara inanç turizmi, etkinlik turizmi gibi yeni pazarların eklenmesiyle, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde en fazla ilgi çeken ve en hızlı gelişen sektörlerden biri turizmdir (Aktan, 2016). Turizm sektörünün hammaddesi şüphesiz tarihi ve kültürel değerler, sosyo-kültürel yapı, doğal doku ve coğrafî

çekiciliktir. Birçok ülke, bölge ve yöre söz konusu unsurlara herhangi bir maliyete katlanmaksızın sahip olmaktadır. Asıl sorun, kültürel ve tarihi değerlerin ve doğal dokunun ürün haline getirilip pazarlanmasıdır ya da bu değerleri hizmetin bir parçası haline getirmektir. Doğal ve yapay çevre ile önemli ölçüde ilişkili olan turizm, sürdürülebilir bir anlayış temelinde bu değerleri geliştirme olanağına sahiptir (Avcıkurt, 2003: 4).

Turizm, insanların gittikleri yerde sürekli kalma amacı taşımadan, sosyal, kültürel, psikolojik ve fiziksel gereksinimlerini sağlamaya yönelik olarak seyahat, konaklama, yeme-içme ve eğlence faaliyetlerini kapsayan ürün/hizmet endüstrisidir (Özmen, 2007: 9). Bahar ve Kozak'a (2005: 3) göre turizm; uçak firmaları, deniz işletmeleri, tren, kiralık araba firmaları, tur operatörleriyle birlikte turiste hizmet sunan kişiler, pansiyonlar, restoranlar ve toplantı merkezleri gibi farklı büyüklükteki iş kollarından oluşan ve bünyesinde yüzlerce yan kuruluşu kapsamaktadır.

Turizm çıkış noktası/varış noktası (origin/destination) sisteminde, varış noktası turizmin arz yönünü oluştururken, çıkış noktası turizmin talep yönü olarak ele alınmaktadır. Çıkış noktası, güncel ve olası ziyaretçileri kapsayan turist gönderen bölge; destinasyon ise turistler tarafından ziyaret edilen turist kabul eden bölgedir (Ekin ve Ören, 2012: 134). Turizm aynı zamanda, insanların devamlı olarak yaşadıkları yer dışına, para kazanma amacı olmaksızın, geçici seyahatleri ve konaklamaları sonucunda ortaya çıkan ekonomik ve sosyal olaylar ile ilişkiler bütünü olarak da değerlendirilmektedir (Şen, 2010: 9).

Turizm endüstrisi yapısı gereği birbirinden çok farklı değerlere ve görünüşlere sahip insanlara ev sahipliği yapmaktadır. Dezavantajlı gruplardan biri olan engelli bireyler turizm endüstrisinin misafirlerinden sadece biridir. Yaşayan her canlının olduğu gibi insanların ve dolayısıyla engelli bireylerinde gezmeye, eğlenmeye, dinlenmeye, farklı yerleri gezerek farklı kültürleri öğrenmeye hem hakkı hem de ihtiyacı vardır. Bu sebeple engelli bireylerin bu tip isteklerini karşılayabilmeleri amacıyla bir takım düzenlemelere ve yardımlara ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Bu düzenlemeleri ve yardımları engelli bireylere sağlayabilecek olan kimseler kuşkusuz sağlıklı, herhangi bir engele sahip olmayan bireylerdir. Turizm sektörü insanların fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına doğrudan veya dolaylı olarak etki eden önemli sektörlerden birisidir (Gürbüz 2002: 2). İnsanlar için tatilin bir ihtiyaç olduğu göz önünde bulundurulursa, engelli bireyler için de tatilin dolayısıyla turizmin bir ihtiyaç olduğu görülebilir.



### 2.2.1. Turizmin Sosyal Yönü

Turizm endüstrisi yakaladığı dinamizm sayesinde uluslararası ekonomik ve siyasi ilişkilerin gelişmesinde de önemli bir aktör olmuştur (Aktaş, 2005: 163). İnternet gibi pazarlama araçlarının da devreye girmesiyle küreselleşen ve tek bir pazar halini alan turizm endüstrisi (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2012), bireylerin ikame yeteneklerinin gelişmesine ve bununla birlikte isteklerinin de artmasına da sebebiyet vermiştir (Hammer ve James, 1993: 19-20). Bu durum turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerin farklı renkler sunabilmek amacıyla geniş araştırmalar yapmasına ve farklı iş kolları ile birlikte çalışmasına ön ayak olmuştur.

Turizmin ekonomik önemi, ülkelerin bu endüstriye daha fazla duyarlı olmalarını sağlamıştır. Bu durum da turizmin dünya çapında gelişimini hızlandırmıştır. Ancak turizmi yalnızca ekonomik yönlü bir olay olarak değerlendirmek doğru olmayacaktır. Nitekim turizm, çevreyle ilgili, siyasi, sosyal ve kültürel yönleri de olan toplum ve sosyal yapı üzerinde önemli rol oynayan uluslararası bir harekettir. Bu durum turizm olgusunun işletmelerce olduğu kadar akademik olarak da incelenmesine sebebiyet vermiştir (Çalışkan ve Tütüncü, 2008: 128).

Turizmin hitap ettiği kitlenin belirli bir yaşı, belirli bir cinsiyeti ya da belirli bir gelir seviyesi yoktur. Bu ayrımcılıktan uzak yapı turizm olgusunun her yaş, her ırk ve her ekonomik düzeydeki insan tarafından benimsenmesine ve kullanılmasına yol açmıştır. Bu nedenle turizmin etkileri veya boyutları ele alınırken, gelir getirici, döviz kazandırıcı ve istihdam yaratıcı ekonomik özelliklerinin dışında, turizmin toplumsal etkileşim üzerindeki rolü de irdelenmeli ve ele alınmalıdır. İkili ilişkilerin geliştirilmesine ve halkların birbirlerini daha iyi tanınmasında önemli bir rol üstlenen turizm, belirli düzeylerde arkasında devlet desteğini de alarak sosyal hayatın vazgeçilmez bir olgusu haline gelmiştir.

Bildiğimiz gibi turizm endüstrisi dünyanın dört bir yanındaki insanların günlük rutin hareketleri dışında farklı yerleri gezmesi, görmesi neticesinde varlığını devam ettiren bir sektördür (Kahraman ve Türkay, 2006: 1). Tanımlamadan da anlaşılacağı gibi turizm endüstrisinin ilk adımı hareket yani seyahat ile atılmaktadır.

Tarihin başlangıcından beri insanoğlu, bir bölgeden ya da bir kültürden başka bir bölgeye ya da kültüre geçtiğinde, ister istemez bu farklı ortamlar arasında bir takım sosyolojik bağların temelini atılmasına sebebiyet vermiştir (Avcıkurt vd., 2007). İnsan yaradılışı gereği sosyal bir canlı olduğu için tarih boyunca gerçekleştirdiği seyahatler esnasında yanında götürdüğü alet, kitap, harita, kıyafet hatta yiyecekleri bile diğer kültüre tanıtmış ve kültürler arası etkileşimin ilk tohumları atılmaya başlanmıştır.

Sözü edilen kültürel etkileme süreci bilinçli olarak uygulanan bir durum, yani turizm faaliyetinin birincil amacı değildir. Sadece turizm olgusunun kendi içinde barındırdığı dinamizmin bir parçasıdır. Ancak bu bilinçsiz etkileşim daha sonraları sadece bu amaçlar doğrultusunda yapılmaya başlanan seyahatlerin de doğmasında rol oynamıştır. Zaman içerisinde de misyonerler, barış elçileri ve benzeri sıfatlarla bir bölgeye belirli bir akımı, bir dini ya da bir hizmeti iletme amacıyla ziyaretler gerçekleştirmeye başlamıştır (Yenişehirlioğlu, 2013).

Turizmin ana unsuru olan insan yani turist, sürekli ikamet etmek veya gelir elde etmekten farklı bir amaç ile yabancı bir ülkeye veya bir bölgeye giden ve bu bölgede önceden kazandığı parayı herhangi bir turistik ürünü almak için harcayan kimse olarak tanımlanmıştır (Kahraman ve Türkay, 2006: 2). Genel olarak ele alınırsa, hangi nedenle olursa olsun seyahat faaliyetine katılan her birey, gittiği yerdeki insanları etkilemiş ya da orada yaşayan insanlar tarafından etki altına alınmıştır (Brunt ve Courtney, 1999:495). Doğrudan ya da dolaylı olarak bu etkileşim bireylerin, dolayısıyla toplumların ve kültürlerin alış-verişte bulunması anlamına gelebilmektedir.

1950’li yıllardan itibaren turizm önemli bir gelişim ivmesi kazanmış ve günümüzde ulaştığı evrensel boyutlarıyla hem ekonomik bir olay hem de toplumsal bir olgu haline almıştır. Turizmin sosyolojik bir olgu olması, şüphesiz ki turizmin öznesinin insan olmasından kaynaklanmaktadır. Nitekim Usta (2001: 10), turistin tanımını yaparken, turisti turizm olayının öznesi olarak ifade etmiştir. Turizmin öznesi olan insanın turizm açısından rolünü Toskay (1978: 99) şöyle ifade etmektedir. Turizmin öznesi insandır. İnsan son derece girift ve karmaşık turizm olayının odak noktasını teşkil etmektedir. Yer değiştiren, bir dizi mallar ve hizmetleri talep eden, sosyolojik, psikolojik politik ilişkiler kuran yine insandır. Diğer yandan Avcıkurt (2003), toplumsal ilişki süreci kapsamında, turizm adı verilen karmaşık eylemler bütününe sosyoloji biliminin yaklaşımı ile inceleyerek turizm olgusunu açıklamaya çalışan alanın bir bilim dalı haline geldiğinden söz etmektedir.

Turizm faaliyetinin toplumsal etkilerinden söz edilirken unutulmamalıdır ki toplumun en küçük parçasını da bireyler oluşturmaktadır. Bu bağlamda turizm faaliyetlerinin bireyler üstünde bir takım etkilerinin olduğunu da söylemek mümkündür. Turizm faaliyetine katılan bireyler otomatikman gittikleri destinasyondaki yerel halk ile kendilerini ve kendi kültürlerini kıyaslamaya başlamaktadır. Bu durum da bireyin zihninde bir kıyas mekanizmasını çalıştırmakta ve kendisinde kullanabileceği ve hoşuna giden verileri kaydettirmektedir. Yani

turizmin toplumu etkileyen ne kadar özelliği varsa bu etkileşimin minimal boyutlarını da bireyler üzerinde görmek mümkündür. Örneğin gelişmiş bir toplumdaki az gelişmiş topluma ziyarete gelen bir turiste, yerel halk tarafından gıpta edilmektedir. Gelişmiş ülkeden gelen turistlerin davranışları, giyim ve yaşayış şekli taklit edilmeye çalışılmakta (Korkmaz, 1996: 410), bu durumun kültürel bir erozyon olarak kabul edilebileceği gibi pozitif hallerinde ise kültüre olumlu katkılarının da olabileceği söylenebilir.

Konunun ana unsurunu oluşturan engelli bireyler açısından bu duruma bakacak olursak, işin renginin çok da farklı olmadığı söylenebilir. Turizm faaliyetine katılan bir engelli gittiği destinasyondaki engellilere sağlanan imkanları kendi yaşadığı ülkede sağlanan imkanlar ile kıyaslayabilmektedir. Bu durumda gidilen ülkedeki şartlar, yaşanılan ülkenin şartlarından daha iyi ise gıpta edilecek bir durum olarak yine karşımıza çıkabilir.

Turizm farklı özelliklere sahip bireylerin katılım gösterdiği bir endüstridir. Bu durum turizm endüstrisinin sosyal yapısının da oldukça çeşitli ve farklı insanlar tarafından oluşturulmasına yol açmıştır. Bu bağlamda söylenebilir ki turizm faaliyetlerine katılım, farklı insanlar ile sosyalleşme açısından önemli bir araçtır. Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından oldukça önemlidir (Etyemez, 2012: 14). Bu nedenle engelli bireylerin turizmden ayrılması bir kenara, turizm faaliyetleri ile daha fazla içli dışlı olmaları gerekmektedir. Bu katılım engelli bireyin hem kendi sosyal ihtiyaçlarının karşılanması açısından hem de farklı özelliklere sahip insanların birbiriyle zaman geçirerek birbirini anlamaya çalışması, birbirini tanınması açısından oldukça önem arz etmektedir. Toplumları, kültürleri ve insanları birbirine yakınlaştıran turizm endüstrisi hali hazırda sosyal bir dışlanmaya maruz bırakılmış engelli bireylerin halkın arasına karışarak kendilerini ifade edebilmeleri, kendilerini tanıtılabilmeleri açısından iyi bir fırsattır.

### **2.2.2. Engelliler ve Turizm**

Engelliler turizm endüstrisi için önemli bir niş pazar konumunda olmasına karşın, bu güne kadar üzerinde fazla durulmamıştır. Engelli insanların da diğer insanlar gibi seyahat etmeleri ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal hakları olmasına karşın, seyahat ve turizm endüstrisi herhangi bir engeli bulunmayan kişilere yönelik olarak tasarlanmıştır. Bu kişilerin de seyahat, turizm, alışveriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok alanında yer alabileceği düşüncesi çok az ilgi görmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7). Örneğin, birçok işletme park yeri ve tuvalet gibi yasal gereklilikleri yerine getirirken

bundan fazlasını yapmayı düşünmemekte (Darcy vd., 2010: 518) ya da ek maliyetten ve sorunlardan korkan bazı tur operatörleri engelli müşterilerle iş yapmak istememektedir (Guerra, 2003: 9). Dolayısıyla, turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin özürülü insanlar tarafından kullanımı oldukça zordur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7).

Tüm insanlar yaşadıkları toplumda haklara sahip olma ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılma beklentisi içindedir. Doğal olarak bu durum, engelli tatilcileri de kapsamaktadır. Engelli bireylerin çok yönlü sorunları ve karmaşık dünyaları ele alınacak olunursa, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmanın önemi daha iyi anlaşılabilir. Bir diğer konu ise engelli insanların özel durumlarından ötürü bakıma ve ilgiye ihtiyaç duymaları ve çoğunlukla tek başına seyahat edememeleridir. Freeman ve Selmi'nin (2010: 479) Fransa'da yaptığı bir araştırma, engelli kişilerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu ve çok nadir olarak aileleri olmadan boş zaman ve turizm aktivitelerine katıldıklarını göstermektedir. Bu durum, seyahat ve konaklama işletmeleri açısından söz konusu pazarın boyutlarının büyümesi sonucunu doğurmaktadır. Engelli pazarından pay almak isteyen hizmet sağlayıcılar ve turizm destinasyonları giderek artan bu seyahatçilerin istek ve ihtiyaçlarına hazır olmalı ve onların seyahat deneyimlerini mümkün olduğu kadar erişilebilir kılmalıdır.

Günümüzde, gelişen sosyo-ekonomik yapıya bağlı olarak engelli kişilerin seyahat ve turizm hareketlerine katılımlarının arttığı gözlemlenmektedir. Yapılan araştırmalara göre gelişmiş ülkelerdeki engelliler, turizm yatırımcılarının öncelikli hedeflerini oluşturmaktadır (Kilimci, 2008: 258).

### **2.2.2.1. Engellilerin Turizme Katılım Kısıtları**

Turist, kendini geziye odaklayan psikolojik, fiziksel ve sosyal sebeplerin yanında destinasyonun kolaylığını, ulaşılabilir olmasını, değerlerini ve imajını hesaplayarak bir karar vermektedir (Çakıcı ve Aksu, 2007: 183). Buradan yola çıkılarak engellilerin seyahatleri üzerine yapılan araştırmalar, turizm sektörünü oluşturan ulaşım, seyahat acenteleri, konaklama tesisleri ve yeme-içme işletmelerinin engellilere sunduğu hizmetlerdeki eksikliklerin engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Buhalis ve Michopoulou, 2011; Öztürk vd., 2008; Eichhorn vd., 2007; Öztürk ve Yaylı, 2006; Westcott, 2004; Shaw and Coles, 2003; Germ ve Schleien, 1997). Germ ve Schleien'e (1997) göre engellilerin turizm faaliyetlerine katılması için sosyal ve pratik çeşitli güçlüklerin üstesinden gelmeleri gerekmektedir.

Literatür incelendiğinde, engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurların genel olarak birbirine benzer olduğu görülmektedir. Westcott (2004), engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen güçlükleri çevresel, etkileşimli, içsel olarak değerlendirmektedir. Buna göre çevresel engeller; davranışsal, mimari ve ekolojik unsurları içermektedir. Etkileşimli engeller, konuşma yeteneğinin az olmasından kaynaklanan iletişim güçlükleri ile ilgilidir. İçsel engeller ise bireyin fiziksel, psikolojik veya algısal durumuyla ilişkilidir. Engeli bir kişinin, engelli olmayan insanlarla iletişim kuramayacağını veya sosyal etkinlikleri yerine getirmede onlar kadar başarılı olamayacağını düşünerek turizm faaliyetlerine katılmak istememesi bu duruma örnek olarak verilebilir.

Murray ve Sproat'a (1990: 15) göre engelli insanlar, genel olarak seyahatleri esnasında ekonomik (ulaşım ve konaklama), fiziksel (bir aktiviteyi yerine getirememe) ve davranışsal (engelli turistlerle iletişim) olmak üzere üç çeşit engelle karşılaşmaktadır. Diğer insanlar gibi engelli bireylerin de yaşamlarını idame ettirmek, doğal, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayabilmek için çalışması gerekmektedir. Fakat çalışmayıp herhangi bir gelir elde edemediği için kendine bakamayan engelli, doğal olarak ailesi, yakını veya devlet maddi olarak desteklemektedir. Bu durumda kişi, kendisine sağlananla yetinmek zorunda kalacağı için çoğu zaman sosyal etkinlikler, seyahat ya da turizm faaliyetlerine katılamayabilir. Dolayısıyla ekonomik sorunların, engelli insanları diğerlerinden daha fazla etkilediği söylenebilir.

Öztürk ve Yaylı'ya (2006: 6) göre engellilerin seyahat faaliyetlerini engelleyen unsurları içsel ve dışsal faktörler olarak iki başlık altında toplamak mümkündür.

**Tablo 2.1 Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Bireylerin Karşılaştığı Engeller**

İÇ ENGELLER		DIŞ ENGELLER	
Ana Engeller	Ekonomik Etkenler	Çevresel Etkenler	Birbirini Etkileyen Etkileşimli Etkenler
Bilgi eksikliği	Ekonomik yetersizlik	Tarihi yerlere ulaşmada sorunlar	Yeterli beceriye sahip olmama
Sosyal beceri yetersizliği	Gelir farklılıkları	Konaklama yerlerinin ulaşılabilirliği	İletişim eksikliği (konuşma yeteneğinin az olması)
Sağlıkla ilgili engeller	Engellilerin seyahatlerinde refakatçiye ihtiyaç duyması	Ekolojik sorunlar (dağlar, tepeler vb.)	Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği
Fiziksel ve psikolojik nedenler		Ulaştırma ve güvenlik	Seyahat ve konaklama işletmelerindeki çalışanların tutumu
Engelliler için seyahatin hak olarak görülüp görülmemesi		Kurallar ve yönetmelikten doğan sorunlar	Doğru danışmanlık eksikliği

**Kaynak: Öztürk ve Yaylı, 2006: 6**

Öztürk ve Yaylı'ya göre içsel faktörler kendi içinde iki grupta ele alınabilir. İçsel faktörler birincil olarak, kişilerin özürlerinden kaynaklanan esas nedenler; yeterli bilgiye sahip olamama, sosyal becerilerden yoksun olma, sağlığa bağlı nedenler, fiziksel ve psikolojik nedenlere bağlı faktörler, seyahatin bir hak olarak görülmemesi şeklinde sıralanabilir. İkincil nedenler ise daha çok ekonomik nedenlere dayanmaktadır. Seyahati karşılayabilme gücü, gelir farklılıkları ve engellilerin seyahatlerinde birilerine ihtiyaç duymaları bu duruma örnektir. Engellilerin seyahatlerini etkileyen dışsal faktörler ise özellikle tarihi mekanlara, konaklama işletmelerine ulaşmada karşılaştıkları problemler, seyahat acentelerinin engellilere yönelik faaliyetlerinin yetersizliği, konaklama işletmelerinde çalışan personelin davranışları, çarpık mimari yapılaşma, olumsuz doğal koşullar, ekolojik çevreden kaynaklanan problemlerdir. Bu noktadan hareketle, turizm ve konaklama endüstrisinde erişilebilirliği engelleyebilecek tüm engellerin ortadan kaldırılması ve erişilebilirliğin sağlanması çok önemlidir (Shaw ve Coles, 2004: 397). Erişilebilirlik, hangi insanlık durumunda bulunulursa bulunulsun her insanın gündelik yaşama katılması sırasında, bina iç mekânlarından kentsel dış mekânlara kadar uzanan yapılaşmış çevreye zorluk çekmeden eşit şekilde ulaşılabilmesini ifade etmektedir (Seyyar, 2006: 31). Engelli kişiler diğer insanlardan farklı olarak, özel ihtiyaçlarına uyum sağlayacak elverişli ulaşım araçlarına, konaklama işletmelerine, çeşitli restoran hizmetlerine ve eğlence aktivitelerine gereksinim duymaktadır. Engellilerin diğer insanlardan ayrı nitelikte olan özellikleri dikkate alındığında, bu grubu oluşturan müşterilerin konfora, güvenliğe ve erişime gereksinim duyması kaçınılmazdır (Guerra, 2003: 24).

Engelli pazarı, homojen bir yapıya sahip değildir. Farklı engel gruplarının, çeşitli beklenti ve ihtiyaçları olduğu görülmektedir (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 1). Engellilik çok boyutlu bir olgu olduğu için her bir engel grubunun gereksinimi birbirinden farklılık göstermekte ve özel ihtiyaçlar içermektedir. Bu bakımdan ulaştırma, seyahat ve konaklama işletmelerinin, tüm engelli müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik, güvenli, konforlu ve engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmesine imkân sağlayacak düzenlemeler yapması beklenmektedir. Sunulan tüm bu imkânlarla beraber, işletme çalışanlarının engelli müşterilerle nasıl doğru iletişim kuracakları konusunda eğitim alması gerekmektedir. Engellilerin olumlu seyahat ve turizm deneyimleri yaşamalarını amaçlayan ve uluslararası bir örgüt olan ENAT (Engelsiz Turizm İçin Avrupa Ağı, 2010) “güvenilir bilgi, erişilebilir ulaşım, gelişmiş altyapı ve tesisler, kaliteli hizmet ve personel eğitimini” engelli turizm endüstrisinde mutlak olması gereken ana standartlar olarak belirlemiştir (www.accessibletourism.org, erişim tarihi: 14.01.2016). Bu bağlamda, seyahat ve turizm işletmelerinin, bu standartları tam ya da eksik sunmasının engelli bireylerin tatil kararlarını belirlemede oldukça önemli bir yer tutması

beklenmektedir. Bu duruma, 2003 yılında Avrupa’da engelliler üzerinde yapılan bir araştırmayı örnek vermek mümkündür. Araştırmanın sonucuna göre bir tesiste engellilere yönelik düzenleme yapıldığının duyulması bile engellilerin yüzde ellisini o ülkeye gitmeye yöneltecek bir unsur olduğu saptanmıştır (Kilimci, 2008: 259).

Eichhorn ve diğerleri (2007), engelli insanların seyahate çıkmalarının önündeki en önemli engelin bilgi eksikliği olduğunu belirtmektedir. Bu anlamda, ulaşım faaliyetleri, seyahat acenteleri ve konaklama işletmelerinin engelli müşterilere sunduğu bilginin yeterli olmasının yanında güvenilir olması da beklenmektedir. Bir diğer konu ise engelliler için tek başına tatil planı yapmanın oldukça zor ve karmaşık olmasıdır. Engelliler için sunulacak özel hizmetlerin (ulaşım, asansör, koridor, otel odası, vb.) ayarlamasının yapılması seyahat acenteleri olmadan çok güçtür (UN, 2003: 16-17). Bu bakımdan, tatil planı yapmak isteyen engellilerin başvuracağı ilk kaynak seyahat acenteleri olmaktadır. Stafford ve diğerlerinin (2001: 15) yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre tatil planı yaparken engellilerin % 28’i seyahat acentelerinden, % 14’ü arkadaş ya da akrabalarından, % 11’i turizm broşürlerinden ve % 4’ü engelli derneklerinden yararlanmaktadır. Engellilerin tatil planlarına ilişkin kullandığı araçların araştırıldığı bir diğer araştırmanın sonucuna göre engellilerin % 41,5’i seyahat acentesi, % 39,9’u broşür ve rehber kitaplar kullanmaktayken, % 38,1’i ise arkadaş veya aile tavsiyesi ile seyahat etmeye karar vermektedir. Bu bağlamda, seyahat acentelerinin engelliler için seyahat ürünleri satın almada en önemli bilgi kaynağı olduğu görülmektedir. Bununla beraber, engelliler seyahat acentelerini kullanarak bir tatil planlıyorsa bazı güçlüklerle karşılaşabilmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006: 89). Çünkü birçok seyahat acentesi, engellilere yönelik çalışma konusunda deneyimsizdir. Bu acenteler, engellilerin ihtiyaçlarına yönelik yüzeysel bilgiye sahip olduklarından yeterli hizmet sunamamaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50). Çoğu seyahat acentesi, gidilecek destinasyonları önceden görmediği ve ikincil kaynaklardan edindikleri bilgileri engelli müşteriyle paylaştıkları için kaliteli ve doğru bilgi verme konusunda yetersizdir.

Buhalis ve diğerlerinin (2005) yaptığı araştırmanın sonucuna göre Avrupalı ailelerin ortalama % 59’u engelli bir bireye sahiptir. Bu kişiler, aileleri veya arkadaşlarıyla birlikte her yıl ortalama birden fazla tatile katılmaktadır. Bu nedenle, seyahat acentesi ve turizm işletmelerinin kitle iletişim araçları, web siteleri ve broşürleri aracılığıyla engelliler için sundukları özel hizmetlerden detaylı olarak bahsetmeleri önemlidir. Engelliler üzerinde yapılan araştırmaya göre erişilebilir internet sitelerinden yararlanan ve ayrıntılı bilgiye ulaşanların seyahate katılma isteklerinin arttığı saptanmıştır. Ayrıca, engelliliğin türüne ve derecesine bağlı olarak kişilerin her zaman seyahat acentesine giderek bilgi edinmesi mümkün olmayabilir. Bu

noktada, erişilebilir turizm destinasyonları ve turistik ürün sağlayıcılara ilişkin bilginin internette paylaşılması, engelli turizm pazarının yararına olmaktadır (Buhalis ve Michopoulou, 2010: 6). Günümüzde internet aracılığıyla bilgiye kolay erişilmesi ve bilginin hızla yayılması, engelli turistlerin seyahatlerini daha iyi planlamaları için oldukça önemlidir.

Özetle, seyahat ve turizm endüstrisinin konuyu bir bütün olarak değerlendirmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda bilginin doğru ve erişilebilir olarak sunulması, ulaştırmada erişilebilir araçlar kullanılması, turizm destinasyonlarında erişilebilir altyapı ve üstyapının olması ve turizm hizmet personelinin eğitimi konuları engelli turizmi için son derece önem arz etmektedir. Zira engelli insanların birçoğu, engellerin yarattığı olumsuz durumu düşünerek seyahate çıkmayı veya turizm faaliyetine katılmayı düşünmemektedir. Bütün bu engeller ortadan kaldırıldığı ya da en aza indirildiği takdirde, engelli insanların turizm endüstrisine olan bakış açılarının değişebileceği ve bu faaliyetlere katılmak için daha istekli olabileceği beklenebilir.

#### **2.2.2.2. Engelli Bireyler İçin Turizm Olanakları Oluşturulması**

Engelli bireyler günlük yaşamlarında “ulaşılabilirlik ve kullanılabilirlik” konusunda büyük zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu zorluklar sadece bu sorunları yaşayan kişiyi değil, ailesini ve yakın çevresini de etkilemektedir.

Ulaşılabilirlik kavramı, kentsel yaşamın tüm olanaklarını tam ve eşit olarak kullanma, tüm doğal, yapay, mimari ve kentsel mekânlara engellenmeden bireysel olarak ulaşmayı karşılayan bir kavramdır. Kullanılabilirlik ise, engellenmeden ulaşılan alanlardaki hizmetlerden sağlıklı insanlarla eşit koşullarda yararlanmayı ifade etmektedir. Seyahat özgürlüğü, insanların serbest dolaşımı, temel haklar ve özgürlükler kategorisinde değerlendirilmelidir. Ulaşılabilirlik doğrudan bir hak olduğu gibi, engelli bireylerin her bakımdan gelişmelere ve toplumsal hayata katılmalarının gerekliliği kaçınılmaz bir gerçektir. Ürün ve hizmetlere herkesin kolaylıkla ulaşma hakkı olduğu gibi, herkesin boş zamanlarında gezebilmesi, tatil yapabilmesi ve eğlenebilmesi de en temel insan haklarındanıdır.

Engelli turistler boş vakitlerini değerlendirmede ve turizm faaliyetlerine katılmada ya da kişilerle iletişim kurmada engelli değildirler. Onların da sosyal çevreleri, arkadaşları vardır. Ancak, engellilerin turizm faaliyetlerinden daha fazla faydalanabilmeleri için yapılması gerekenler vardır. Bunlardan ilki, turistik çekiciliklerle ilgilidir. Bilindiği gibi turizm faaliyetlerinde sonradan oluşturulan çevre, doğal güzellikler, tarihsel yapılar, sosyal ve kültürel çevre yer almaktadır. Engelli bireyler seyahatleri süresince en fazla bu noktalara ulaşmada sıkıntı çekmektedirler. İkinci nokta bilgi kaynakları ile ilgilidir. İhtiyaç duyulan bilgiler;



genellikle neler yapılacağı, nasıl yapılacağı, nerede kalınacağı, ulaşım araçları ile ilgili bilgilerdir. Engelliler için bu noktada arkadaşları, seyahat acenteleri ve internet önemli bilgi kaynakları olacaktır. Üçüncü nokta ise ulaşım"dır. Turizm faaliyetlerinin en önemli bölümlerinden biri olan ulaşım alanında engelliler büyük zorluklar yaşamaktadırlar. Engellilerin ihtiyaçlarına uygun ulaşım sistemleri, ulaştırma araçları kullanılmalıdır. Son olarak ihtiyaç duyulan şey konaklama ve yeme içme faaliyetleridir (Eichhorn vd., 2007) .

Seyahat eden özel ihtiyaç ve beklentileri olan engelli bireylere yönelik tesislerdeki temel düzenleme ile uygulamaların gerçekleşmesi hem turizm faaliyetlerine katılan engelli birey sayısının artmasına sebep olacak hem de hizmet alan engellilerin tesislerden memnuniyetlerinin artmasına neden olacaktır.

### **2.2.2.3. Dünyada Engelli Turizmi**

Engelli kişiler turizm endüstrisi açısından hızla büyüyen bir niş pazar olarak adlandırılmaktadır (Freeman ve Selmi, 2010: 472). Dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelendirilen engelliler, seyahat ve turizm endüstrisi için oldukça önemli hale gelmiştir. Birçok ülkede, özellikle de gelişmiş ülkelerde, engelliler için etkili yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin etkisini göstermeye başlaması ile birlikte engellilerin eskiye oranla daha çok sosyal yaşama katılabilir hale geldiği görülmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 8). Gelişmiş ülkelerdeki engellilerin iş hayatına ve sosyal hayata katılmasının ve devletlerin bu amaçla bütçe ayırmasının turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımı arttırmasındaki payı büyüktür. Örneğin, Avrupa'da yaşayan bir engelli aylık ortalama 3.000-10.000 Euro arasında değişen bir gelir elde etmektedir (Kilimci, 2008: 258). Bu durumda, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılabilmenin ana unsurunu oluşturan ekonomik yeterliliğe kavuşmuş olan engellilerin, bu faaliyetlere katılmada daha istekli olması beklenebilir. Genel olarak incelendiğinde, dünyadaki yaşlı ve engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılma nedenlerinin sağlık, dinlenme, rahatlama, özgürlük ve heyecan hissi, yeni yerleri ziyaret etme, sosyalleşme ve günlük yaşamın stresinden kurtulma amaçlı olduğu görülmektedir (Shaw ve Coles, 2004; Buhalis vd., 2005).

Engelli turizm endüstrisi, ekonomik değeri artarak yükselmeye devam eden bir pazar haline geldiği için turizm ve seyahat işletmelerinin ilgisini çekmektedir. Günümüzde, dünya nüfusunun % 15'ini teşkil eden bu büyük azınlığın yarattığı turizm potansiyelinden pay alabilmek amacıyla gelişmiş batı ülkeleri rekabet içindedir. Tüm dünyadaki engellilerin sayısının dikkat çekici biçimde yüksek olması ve engellilerin genellikle tek başlarına değil, refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde, engelliler, turizm işletmeleri bakımından

önemli bir pazar anlamına gelmektedir. Bu açıdan bakıldığında, pazarın potansiyel gelirinin turizm ve seyahat endüstrisi için oldukça kazançlı olacağı öngörülmektedir.

1993 yılında Avrupa Komisyonu'nun yaptırdığı bir araştırmaya göre Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate, 15 milyon Avrupalı engelli kendi ülkesinde seyahate ve 22 milyon engelli de kendi ülkelerinde günübirlik gezilere çıkmaktadır. Bu arada, engellilerin büyük bölümünün en az bir refakatçi ile seyahate çıkıyor olduğu düşünüldüğünde engelli turizm pazarının önemi daha iyi anlaşılmaktadır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 9). Surrey Üniversitesi tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe/Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa'da yaklaşık olarak 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığını ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları, bu nüfusun yaklaşık %70'inin seyahat ettiğine işaret etmektedir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa'da seyahat edecek potansiyel engelli turist sayısının 130 milyon kişi ve bu kişilerin yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Euro'dan fazla olacağı tahmin edilmektedir (Buhalis vd., 2005).

#### **2.2.2.4. Türkiye'de Engelli Turizmi**

Niş pazar olarak engelli bireylerin turistik ihtiyaçları ele alındığında turizmin homojen yapısı sayesinde birçok ürün ve hizmetin yenilenerek engellilere sunulabilmektedir. İşletmeler genellikle sadece engelli bireylere hizmet vermek yerine, engelli bireyler için gerekli düzenlemeleri yaparak engelli bireylere de hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Aslında araştırmalara bakıldığında engelli bireylerin yine engelli bireylere özgü yerlerde tatil yapmak istemedikleri, normal halk arasına karışarak tatillerini geçirmek istedikleri de görülmüştür (Eryılmaz, 2010). Bu bağlamda işletmelerin uyguladıkları, sadece engellilere odaklanmak yerine, düzenlemeler ile engellilere de hizmet verme politikasının daha yararlı ve istenilen bir durum olduğunu söyleyebiliriz.

Türkiye, diğer ülkelere kıyasla geç de olsa, engellilerin yaşamını kolaylaştıracak bir takım düzenlemeleri yürürlüğe koymuştur. 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un 50. Maddesi altında hazırlanan geçici madde 2'ye göre: "Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirilir ([www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr))." Bunu yaparken, fiziksel çevrenin engelliler için erişilebilir ve yaşanılabilir kılınması amacıyla imar

planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsü'nün (TSE) engellilerle ilgili standartlarına uyulması zorunlu tutulmuştur. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 06.07.2000 tarihli ve 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliği, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için düzenlemeler yapmasının zorunlu olduğunu belirtmektedir. Yönetmeliğe göre:

“Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürülülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir” (madde 18).

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) tarafından, Türkiye'nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli turistlerin ülkemizde “engelsiz seyahat” edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur. Komite, engellilerin İstanbul'a seyahatlerinde kullanabilecekleri “Herkes İçin Engelsiz İstanbul” konulu bir de rehber hazırlamıştır. Türkçe ve İngilizce basılmış olan ve İstanbul'un ulaşım olanakları, konaklama merkezleri, müzeleri, kültür merkezleri, cami ve kiliselerine kadar, bir engellinin ihtiyaç duyabileceği birçok konuda bilgi veren bu rehber, Dusseldorf'ta düzenlenen ve 51 bin kişi tarafından ziyaret edilen Rehacare Fuarı'nda dağıtılmıştır. Ayrıca, ENAT üyesi de olan “TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi,” engellilere yönelik turizm çalışmaları çerçevesinde Atina'da düzenlenen ENAT Uluslararası Workshop'una da katılarak ülkemizi temsil etmiştir (www.tursab.org.tr).

TÜRSAB (2008), Türkiye'nin engelli turizm pazarında yer alması için uluslararası düzeyde yaptığı bu girişimlerin yanı sıra Türkiye'deki turistik işletmeler ve alt yapı tesislerindeki engellerin kaldırılması için de çeşitli çalışmalar yürütmektedir. TÜRSAB'ın çalışmalarında belirlediği birtakım sorunlar bulunmaktadır. Bunların arasında engellilerin kullanabileceği yeterli toplu ulaşım araçlarının olmaması öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engellilere uygun şekilde tasarlanmaması, kaldırımların engelli vatandaşların kullanabileceği şekilde gerçekleştirilmemesi, buna ilişkin olarak serbest park etme olanaklarıyla uygun işaretlendirmelerin bulunmayışı da vurgulanmaktadır.

Aynı zamanda, kendi arabasıyla Türkiye'ye giriş yapan konukların sınır kapılarında işlemlerini kolayca yaptırabilecekleri mekansal düzenlemelerin bulunmayışından dolayı sıkıntı

yaşamaları da dile getirilmektedir. Diğer taraftan turistlere de hizmet veren hastane, sağlık ocağı, karakol gibi kamu binalarında engellilerin bu hizmetlerden yararlanmasına yönelik donanımların yetersizliği, hatta ilk bina girişlerinde bile sorun yaşanıyor olması ve sorun yaşayan engellinin başvurabileceği özel merci ve mekânların bulunmaması da göz önünde bulundurulmalıdır.

2005 yılında yürürlüğe konulan, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te ([www.resmigazete.gov.tr/](http://www.resmigazete.gov.tr/), erişim tarihi: 03.12.2015) 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde toplam oda kapasitesinin ancak yüzde biri oranında engelli odası bulundurulması yükümlülüğü olduğundan, işletmeler bunu minimum düzeyde tutmakta, bu nedenle 300 odası olan konaklama merkezlerinde bile engelli odası üçü geçmemektedir. Dolayısıyla mevcut olan engelli odası sayısı, grup halinde gelmek isteyen engelli ziyaretçileri ağırlamaya yetmediğinden, gerek yurtdışından, gerekse yurtiçinden gelen bu tip taleplere olumsuz yanıt verilmek zorunda kalındığı da ifade edilmektedir. Ayrıca mevcut olan engelli odalarının bir bölümünün ise engellilerin ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bulunmadığı belirlenmiştir. Aynı yönetmelikte odalar yanında, tesislerin girişi, genel tuvaletler, yeme-içme birimleri, mola noktası, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde de bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmişse de, işletmelerde ya bunlara hiç uyulmamakta, ya da yeterli düzeyde düzenleme yapılmamış olduğu vurgulanmaktadır.

Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş'ın (2008) yaptığı çalışma ise Türkiye'deki seyahat acentesi ve konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelli pazarına bakış açılarını ölçmeyi amaçlaması bakımından önemlidir. Çalışma kapsamında, 252 otel ve 168 seyahat acentesi yöneticisine, Türk turizm endüstrisinin engelli insanların ihtiyaçlarını karşılama potansiyelinin saptanması amacıyla anket uygulanmıştır. Buna göre Türk turizm endüstrisindeki engelli kişiler için çevre, mimari yapı, ulaşım, personel, pazar payı, ilgili kuruluşlar (kamu ve sivil) ve otel imkânlarının uygunluğu incelenmiştir. Araştırma, otel ve seyahat acentesi yöneticilerinin engelli müşterilere hizmet verme konusunda yeteri kadar hazır olmadıklarını ortaya koymuştur. Bununla beraber, engelli pazarı Türk turizm endüstrisi için yeni bir pazar olmasına karşın, otel ve alt sektör olan seyahat acentesi yöneticilerinin bu pazar içinde yer almakta istekli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, seyahat acentesi ve konaklama işletmesi yöneticilerinin engelli turizmiyle ilgili bakış açılarının ölçülmesinin yanı sıra, oteller detaylı olarak incelenmiş ve engelli müşteriler için otellerin uygunluğu tespit edilmiştir. Buna göre engelli müşteriler açısından otellerin en uygun bölümlerinin otelin girişi, park alanları, resepsiyon ve restoran üniteleri olduğu gözlenmiştir. Öte yandan, banyo, merdiven, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı

bölümlerin ise uygunluk oranının düşük olduğu saptanmıştır. Buna ilave olarak, otellerdeki yüzme havuzu, bar-disko, sauna vb. birimler, engelli olmayan müşteriler için tasarlandığından belirtilen birimlerin engelli müşteriler açısından daha az uygun olduğuna dikkat çekilmiştir. Ayrıca, engellilerin tatillerinde karşılaştıkları en önemli sorunun mimari yapının uygunsuzluğu olduğu ifade edilmiştir. Ulaşım olanakları ise seyahat eden engelliler için en önemli ikincil engel olarak görülmüştür. Bu engellerden sonra, çevre koşulları ve turizm işletmelerindeki nitelikli personel durumunun geldiği belirtilmiştir.

TÜRSAB'ın araştırmasında, Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunduğu belirlenmiştir. Bu odaların, 605 tanesinin Antalya'da, 159 tanesinin Muğla'da ve 147 tanesinin İstanbul'da olduğu belirtilmiştir. Bununla beraber, engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını, engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odalarda ya da konaklama işletmesinde sunulan diğer hizmetlerin kullanımında sorun çıkabildiğini ifade etmiştir. Bu olumsuz tablo, 2008 yılında Türkiye'nin ve hatta Avrupa'nın ilk büyük engelsiz konaklama işletmesi olan ACT'nin (Access Centers Turkey-Türkiye Engelliler Merkezi) faaliyete girmesi sayesinde ülkemizin engelli turizm pazarında daha etkin yer alması açısından olumlu bir başlangıç olmuştur. Marmaris'te bulunan 7 katlı, 72 odalı ve 200 yatak kapasiteli tesisin, 26 odası engellilere ve 46 odası refakatçilere ayrılmıştır. Tesis, engellilerin ve refakatçilerin tüm ihtiyaçlarını karşılayabileceği şekilde düzenlenmiştir. Engelli odalarındaki yatak başlarına ve özel hazırlanmış banyolara acil çağrı butonları yerleştirilmiştir. Acil çağrı butonlarına basıldığında resepsiyon görevlileri oda numarasını görebilmektedir. Asansörler üçer tekerlekli sandalyeliyi taşıyacak şekilde tasarlanmıştır. Otelin havuzunda havuz asansörü bulunmaktadır. Bununla beraber, tatilci engellilerin Dalaman Havalimanı'ndan tesise olan ulaşımını sağlamak amacıyla özel tasarımı bir otobüs (10 tekerlekli sandalye ve 9 normal koltuk kapasiteli) mevcuttur. Konuya küresel açıdan bakıldığında, Türkiye'de bulunan erişilebilir konaklama tesisi ve engellilere uygun oda sayısının oldukça yetersiz olduğu görülmektedir. Türkiye'nin küresel anlamda engelli pazarından daha fazla pay alabilmesi için engelsiz otel sayısının ve oda kapasitesinin artırılması gerekmektedir.

Engellilerin ulaşım haklarına yönelik 12 Temmuz 2006 tarihinde resmi gazetede yayınlanan yasada, kamuya açık, toplu taşıma araçları, yaya geçici ya da yeşil alanlar gibi tüm hizmetlerin engellilerin kullanımına uygun hale getirilebilmesi için revizyondan geçirileceği bildirilmiştir. Bununla birlikte, şehir içi ulaşımlarda engelli bireylerden yerel yönetime ait toplu taşıma araçlarında herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Belediyeye ait araçlardan ise indirimli ya da ücretsiz olarak yararlanabilirler. Şehirlerarası karayolu ulaşımı sağlayan firmalar

yasal olarak engelli birey taşıma zorunluluğuna sahiptir. Bu bireyler yüzde elli indirimden faydalandırılmaktadır. Türk Hava Yolları, engel seviyesi % 40'ın üzerinde olan engelliler için iç ve dış hatların tümünde % 25 indirim sağlamaktadır. Bu bağlamda söylenebilir ki, engelli bireylerin hareket imkanlarını arttırmak için devlet fiziksel olduğu kadar ekonomik olarak da gerekli uygulamaları hayata geçirmiştir. Ancak bu sorunun tümüyle çözülmesi anlamına gelmemektedir. Engelli bireylerin konaklama işletmelerinde de bir takım sorunlarla karşılaştıkları bilinen bir gerçektir (Öztürk ve Yaylı, 2006).

Konaklama işletmelerinde odaların engelliler için düzenlenmesi esnasında uyulması gereken bazı standartlar da mevcuttur. Engelli bireyleri asansör, merdiven ve benzeri mimari yapılardan uzak tutmak sebebiyle engelli odalarının giriş katlarına yapılması uygun olacaktır. Eryılmaz (2010)'a göre engelli odalarının boyutları normal oda boyutlarından % 20 daha geniş olmak durumundadır. Bu ihtiyacın nedeni, tekerlekli sandalye ve benzeri araç kullanan engellilerin rahat hareket edebilmesi içindir.

Türkiye'de engellilere yönelik mevzuat, makale, raporlar ve haberleri inceledikten sonra oluşturdukları SWOT analizi ile Türkiye'de engelli turizm pazarının güçlü ve zayıf yanları ile fırsatlar ve tehditleri ortaya konmuştur. Türkiye'nin "Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi" ile fuarlara katılım sağlanması bu pazardan pay edinme isteğini gösterdiğinden SWOT analizinin güçlü yanlarında yer almaktadır. 80 oda ve üzerinde hizmet veren tesislerin %1'lik oda sayısının engelliler için düzenlenmesi analizin zayıf yanlarında yer almaktadır çünkü genel anlamda da tesislerdeki engelli oda sayıları yetersiz görülürken Turizm Tesisleri Yönetmeliği'ne göre belirlenen oran da bu açığı kapatacak sayıyı vermemektedir. Sonuçlara ait veriler Tablo 2.2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.2. Türkiye'de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi**

Güçlü Yanlar	Zayıf Yanlar
<p>*Avrupa'ya yakınlık ve bu kıtadaki ana turizm pazarlarında ülkemizin tanınmış olması (Ege, 2009),</p> <p>*Akdeniz Çanağı'ndaki rakiplere göre daha yeni ve nitelikli tesislere sahip olunması (Ege, 2009),</p> <p>*Ülkemizin sahip olduğu doğal, kültürel, tarihi vb. kaynakların zengin olması (Kozak ve Bahçe, 2009),</p> <p>*TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde oluşturulan "Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi" ile yurt dışı fuarlarda ülkemizin tanıtımının yapılması (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 2014)</p>	<p>*Yeterli Ar-Ge, yatırım ve pazarlama çalışmasının yapılmaması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Otellerde yeterli sayıda engelli odası bulunmaması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008),</p> <p>*Otellerdeki engelli odalarının tefrişatının engellilerin ihtiyaçlarına uygun olmaması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş),</p> <p>*Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan tesislerin oda sayısının sadece % 1'i oranında engelli odasına sahip olmasını zorunlu kılması (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2014),</p> <p>*Yönetmelikte sadece fiziksel engelliler için yapılması gereken düzenlemelerin olması, diğer engel gruplarına yönelik herhangi bir düzenleme bulunmaması (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2014),</p> <p>*Otellerdeki genel alanların engelliler için düzenlenmemesi ve işletmelerin yetersiz oluşu (Artar ve Karabacakoğlu, 2003;</p>

	<p>Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008; Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, 2014),</p> <p>*Seyahat ve turizm sektörü temsilcilerinde engelli turizmi bilincinin henüz yeterince gelişmemiş olması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Otel personelinin engellilerin ihtiyaçlarına yönelik hizmet verme ve engelli psikoloji konusunda eğitimsiz olması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Öztürk ve Yaylı, 2006),</p> <p>*Konaklama işletmeleri ve seyahat acentelerinin katalog ve web sitelerinde yer alan engellilere yönelik hizmetlerin doğruluğunun ve güvenilirliğinin kontrol edilmeyişi (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Yabancı tur operatörleri ve seyahat acenteleri ile gerekli işbirliklerinin yapılmaması (Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008).</p>
Fırsatlar	Tehditler
<p>*Avrupa'daki insanların yaş ortalamalarının ve engellilik oranının giderek artıyor olması (European Commission, 2014),</p> <p>*Sağlık turizmi ve termal turizmin ülkemizde hızla gelişen pazarlar olması ve engelli turizminin bu Pazar çeşitleriyle entegre hizmet verme potansiyeline sahip olması (Kozak ve Bahçe, 2009),</p> <p>*Yeni inşa edilecek olan konaklama işletmelerinin engellilerin ihtiyaçlarına göre tasarlanması (Tural, 2006),</p> <p>*Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın üniversitelerin ve sivil toplum kuruluşlarının engelli turizmiyle ilgili çalışmalar ve araştırmalar yapıyor olması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygulamaya konulması planlanan "Herkes İçin Erişilebilirlik Belgesi" projesi.</p>	<p>*Alt ve üst yapı ve çevre düzenlemesi eksikliği (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde, engelliler ile ilgili mevzuatın net olmaması ve denetlemedeki eksiklikler (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>Medyada ülkemizin jeopolitik konumundan ve sosyal haklarla ilgili düzenlemelerden kaynaklanan olumsuz haberler (Ege, 2009),</p> <p>*Avrupa Birliği'nin birlik içindeki turizm hareketlerini destekliyor olması (Ege, 2009),</p> <p>*İspanya, İtalya gibi rakip Akdeniz ülkelerinde engelli turizmine yönelik hizmetlerin gelişmiş olması (Artar ve Karabacakoğlu, 2003),</p> <p>*Avrupa'da engellilere hizmet veren, konusunda uzmanlaşmış tur operatörü, seyahat acentesi ve otellerin oluşu (Artar ve Karabacakoğlu, 2003).</p>

**Kaynak:** Birdir ve Karacaoğlu 2014: 1571-1572

Özetle, dünyanın en çok turist çeken ülkelerinden biri durumunda olan Türkiye'nin sadece belirli turizm pazarlarında büyük bir talep ve büyüme potansiyeline sahip engelli turizmi gibi özellikli pazarlarda kullanmasının mevcut turizm talebini ve gelirini arttıracak ileri sürülebilir. Bunun için, dünya turizminde gelişen ve değişen koşulların yakından izlenmesi, analiz edilmesi, yeni hizmet standartları geliştirilmesi ve yeni turizm politikalarının oluşturulmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Turizm sektörünün bu sektörden daha fazla pay alabilmesi için mevzuatta, Türk Standartları Enstitüsü'nde ve Turizm Teşvik Kanunu'nda yer alan düzenlemelerden ve özel sektördeki mevcut girişimlerden daha fazlasına ihtiyacı olduğu açıktır.

### 2.2.2.5. Türkiye'de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları

Dünyada ve ülkemizde engellilerin toplumsal hayata daha fazla ve daha etkin katılımlarını sağlamak için gayret gösteren birçok gönüllü kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşların düzenledikleri çeşitli seyahatlere katılan engelli bireyler bir turist olmanın gereklerinden olan sürekli yaşadıkları yer dışına seyahat ederken, gittikleri yerde geçici süre

konaklar ve turistik mal ve hizmet talebinde bulunurlar. Böylece turizm olayına aktif olarak katılmış olurlar. Ülkemizdeki bu gönüllü kuruluşlara en iyi örneklerden birisi 2002 yılında kurulan Alternatif Yaşam Derneği (AYDER)' dir. AYDER yoluna Alternatif Kamp projesi ile devam ederek engelliler için ürettiği sosyal girişimler ile Türkiye'de ilkleri gerçekleştirmeye başlamıştır. Tatil, spor eğitim ve entegrasyon bileşenlerinin bir arada olduğu Alternatif Kamp projesine, 5 yılda 2500'den fazla engelli ve 600'den fazla yerli ve yabancı gönüllü katılmıştır. Kar amacı gütmeyen Alternatif Kamp, bağımsız ve gönüllülüğün esas alındığı bir sivil toplum örgütüdür. Mevcut tesislerde gönüllülük mantığı içerisinde ve ücretsiz olarak engellilere sağlanan spor, tatil ve eğitim kampları, Alternatif Kamp projesinin ilk basamağını teşkil etmektedir. Alternatif Kamp projesi 2002-2006 yılları arasında Bodrum, İzmir, Sinop, Van, Fethiye, Kaş ve Artvin'de gerçekleştirilmiş; 2500'den fazla engelli, 600'den fazla yerli ve yabancı gönüllüye ulaşmıştır (Düşler Altını Kazandı, 2009). Her tür fiziksel, zihinsel, ruhsal, sosyal, işitme ve görme engelli grubuna hizmet veren eğitim, kültür, sağlık, turizm ve spor altyapısı ve tatil kampları kurmak derneğin amaçları arasında sayılabilir.

Kamu kuruluşlarının yardımıyla engellilerin turizm olayına katılımı genellikle spor alanında olmaktadır. Türkiye Bedensel Engelliler Spor Federasyonu tarafından düzenlenen spor müsabakaları öncesi kamp çalışmaları ile yurt içi ve yurt dışındaki spor organizasyonlarına katılımı, aynı zamanda turizm olayına katılımını sağlamaktadır (Yörük, 2003: 36). Ayrıca, engelliler arasında gelir durumu yüksek olanlar turizm faaliyetlerine bireysel olarak katılmayı tercih etmektedirler. Bu kişilerin sayısı fazla olmamakla birlikte bu kişilerin yanlarında aileleri ve refakatçileriyle birlikte seyahat ettikleri düşünüldüğünde belli bir talep yarattığı düşünülmektedir. Bireysel olarak seyahat eden engellilerin genellikle özel donanımlı kendilerine ait araçlarla seyahat ettikleri söylenebilir.

#### **2.2.2.6. Engelli Bireylerin Turizme Katılımını Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler**

Engelli bireylerin toplumsal hayata katılmalarını engelleyen faktörler aynı zamanda bu kişilerin turizm faaliyetlerine de katılmalarına engeldir. Engelli bireylerin eğitim alanında karşılaştıkları sorunlar çoğu zaman iyi bir meslek sahibi olmalarını engellemektedir. İş hayatında kendisine yeteri kadar yer bulamayan engellilerin gelir seviyeleri genelde düşük kalmaktadır. Bunlara bağlı olarak da turizm faaliyetlerine katılacak ekonomik kaynağa genellikle sahip olamamaktadırlar. Ayrıca ulaşım, konaklama tesislerinde karşılaştıkları sorunlar ile yetersizlikler, kendilerine karşı olan ön yargı ve yanlış bakış açıları da engellilerin turizm hareketlerine katılmalarını olumsuz olarak etkilemektedir (Myers, 2015).



### 2.2.2.6.1. Eğitim

Turizm faaliyetlerine katılmada eğitim seviyesi önemli bir faktördür. İyi bir eğitim beraberinde iyi bir meslek ve iyi bir gelir getirecektir. Bu da engelli bireylerin daha fazla seyahat etmelerine neden olacaktır. Ancak ülkemizde engelli bireylerin eğitim alanında karşılaştıkları sorunlar sebebiyle diğer insanlarla eşit koşullarda eğitim almadıkları görülmektedir. Engelli bireylerin ayrıca sahip oldukları yasal haklar hakkında bilinçlendirilmeleri gerekmektedir. Gerek uluslararası gerekse ulusal mevzuatta engellilere karşı ayrımcılığın engellenmesi için birçok düzenleme yapılmıştır. Özellikle Türkiye'nin de onaylayıp imzaladığı BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'de engelli hakları ayrıntılı bir şekilde yer almaktadır. Hakları konusunda bilgi sahibi olan engelli bireyler kafalarındaki önyargılardan kurtularak daha aktif olarak turizm faaliyetlerine katılma isteğinde bulunabilirler.

### 2.2.2.6.2. Ekonomik Nedenler

Genellikle engelli insanların gelir durumu engelsiz olanlardan çok daha düşüktür. Aynı zamanda, engellilerin sahip oldukları engeller nedeniyle yaptıkları sağlık harcamaları da bulunmaktadır. Bu yüzden seçimleri ve yaşam deneyimleri ekonomik durumlarıyla çok ilgilidir. Ekonomik koşullara ilave olarak, fiziksel engelliler; engelli odaları, beraberlerinde taşımak zorunda oldukları ekipmanlar, ek seyahat giderleriyle engelsiz bireylerden daha fazla harcamak durumunda kalmaktadırlar.

Bunun yanı sıra, gelir ile meslek ve eğitim arasında önemli bir bağ bulunduğu söylenebilir. Ülkemizde eğitim hizmetlerinin engellilere yeterince sağlanmaması nedeni ile eğitim, meslek, gelir arasındaki bağ kopmakta, yeterli bir mesleki eğitime tutulmayan engellinin iş bulma imkânı da ortadan kalkmaktadır. İş bulma şansına sahip olabilenler ise ancak yaşamlarını sürdürebilecek bir gelirle yetinmek zorunda kalmaktadırlar (Yörük, 2003: 37). Çalışma hayatına katılmak isteyen bir engellinin, üç alternatifi bulunmaktadır:

- i. Özel sektörde çalışmak,
- ii. Bir kamu kurumunda çalışmak
- iii. Kendi adına bağımsız olarak çalışmak.

Engelli istihdamında istenen noktanın çok uzağında olmakla beraber özel sektörün kamudan daha ileride olduğu söylenebilir. 50 ve üzeri işçi çalıştıran özel sektör işverenleri, personel sayısının en az % 3'ü kadar engelli çalıştırması zorunlu olduğu gibi bu konuda özel sektörü özendirici teşvikler de bulunmaktadır. Ülkemizde TÜİK verilerine göre yaklaşık 8,7 milyon engelli bulunmaktadır. Engelli nüfus işgücüne katılma oranı ise sadece % 21,78'dir (Çizel, 2012: 21).

Dolayısıyla diğer insanlar gibi engelli bireylerin de yaşamlarını sürdürmek, doğal, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını sağlayabilmek için çalışması gerekmektedir. Bununla birlikte, çalışmayıp herhangi bir gelir elde edemediği için kendine bakamayan engelli, doğal olarak ailesi, yakını veya devlet maddi olarak katkıda bulunmaktadır. Diğer bireylerde olduğu gibi, özürhalleri de iş piyasasının özellikleri ve ihtiyaçları doğrultusunda eğiterek bu kişilere mesleki özellik kazandırmak gerekir (Makas, 2011: 5). Bu durumda kişi, kendisine sağlananla yetinmek zorunda kalacağı için çoğu zaman sosyal etkinlikler, seyahat ya da turizm faaliyetlerine katılamayabilir. Bu nedenle ekonomik sorunların, engelli insanları diğerlerinden daha fazla etkilediği söylenebilir.

### 2.2.2.6.3. Ulaşım

Motorlu araçların çoğalması, ulaşım araçlarının hız ve konforundaki gelişmeler, karayollarının iyileşmesi, havayolu ve demiryolu ulaşımının gelişimi, ödeme kolaylıklarının sağlanması, refah düzeyindeki artışlar turizm hareketlerinin de artmasına neden olmuştur. Ülkemizde ulaşım araçlarının engellilere hizmet vermede yeterli olduklarını söylemek güçtür. Gerek şehir içi ulaşımında gerekse de şehirlerarası ve uluslararası seyahatlerde engelliler oldukça zorluk çekmektedir. Gelir seviyesi yüksek olan engelliler bu alanda sağlanan teşviklerden de yararlanarak özel donanıma sahip otomobiller satın alarak seyahatlerinde genellikle kendi araçlarını kullanma yoluna gitmektedirler.

Ülkemizde engelli bireylerin seyahat etmelerini teşvik etmek ve onlara destek olmak için çeşitli indirimler ve kolaylıklar sağlanmaktadır. Kara ulaşımı için engelli vatandaşlar, şehir içi yolculuklarda, yerel yönetimlere bağlı toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz yararlanabilmektedirler. Belediyelerin toplu taşıma araçlarından engellileri ücretsiz veya indirimli olarak yararlandırmaları yasal bir zorunluluktur. Diğer taraftan, Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından, havaalanlarında engelli yolculara doğrudan hizmet veren kuruluşların (havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşu) bu konuda gerekli tedbirleri almaları, bu yolcuların mağdur edilmemesi ve verilen hizmetlere ilişkin olarak yolculara gerekli tüm kolaylığın sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcularla eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkânların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunulmaksızın yerine getirilmesi amacıyla 2012 yılında “Engelsiz Havaalanı Projesi” başlatılmıştır (www.shgm.gov.tr). Proje çerçevesinde, havaalanında faaliyet gösteren kuruluşların gerekli şartları yerine getirmesinin ardından söz konusu havaalanı SHGM tarafından “Engelsiz Havaalanı” olarak adlandırılarak, bu kurum ve kuruluşlara Hizmet Tarifesinde indirimler ile teşvikler sağlanacaktır. Söz konusu proje, havaalanlarının herkes için

“ulaşılabilir” hale gelebilmesi için büyük bir etken olacak ve aynı zamanda bu projelerde yer alan havacılık işletmelerine de önemli bir katkı sağlayacaktır.

#### **2.2.2.6.4. Mimari Engeller**

Ülkemizde hasta, yaşlı ve engelliler için günlük yaşamda şehirlerin alt ve üst yapılarında, kamu binalarında ve özel konutlarda kendisini gösteren mimari engeller; turizm faaliyeti içerisinde konaklama tesislerinde karşımıza çıkmaktadır. Gerekli ölçüde standartların gelişmemiş olması, uygulama esnasında yeterli denetimin yapılmaması, mimar ve mühendisler ile tesis yöneticilerinin yeterli derecede bilgi sahibi olmamaları gibi sebepler neticesinde turizm yapıları engellilerin kullanımına uygun olarak yapılmamaktadır. Daha sonradan yapılan ilave düzenlemeler ise yetersiz kalmaktadır (Yörük, 2003: 38).

Engelli bireyler konaklama tesisine geldiklerinde sorunlarla karşılaşmamak için rezervasyon yaptırırken tekerlekli sandalye kullandıklarını belirtme ihtiyacı duyabilirler. Aslında daha uygun olanı engelli odaları olup olmadığını sormaları dışında engel durumları hakkında otele bilgi vermek zorunda kalmamalarıdır. Yani aslında bütün hizmetlerin ve alanların ulaşılabilir olması gerekmektedir. Örneğin, tesise geldiklerinde park alanlarının ayrılmış olması, ihtiyaç duyarlarsa kendilerine yardımcı olabilecek bir görevlinin hazır olması gibi. Engelli birey kendisine normal otel müşterisi gibi davranılmasını beklemekle birlikte restoranlar, havuzlar ve benzeri bütün alanlara kolayca ulaşabilmeyi arzu etmektedir.

#### **2.2.2.7. Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizm İçin Önemi**

Engellilik kavramının algılanışı, engellilere yönelik davranış ve tutumların oluşmasını da etkilemektedir. Çalışanları toplumun bir parçası olan ve turizm sektörünün en önemli aktörlerinden olan konaklama tesislerinde engellilere olan yaklaşımın önemi büyüktür. Konaklama tesislerinde personelin büyük bir bölümünün müşterilerle her an yüz yüze iletişimde bulunmasından dolayı hizmetlerin yürütülmesinde, müşterilerin memnuniyetinin sağlanmasında insan faktörünün rolü ve önemi büyüktür. Konaklama tesislerine gelen engelli bireyler çalışanların kendilerine karşı hareketlerinde, engel durumlarına değil kendilerine odaklanmalarını beklemektedir. Aslında düşünülenin aksine kendilerine özel bir ilgi, farklı bir davranış, bir ayrımcılık beklentisi içinde değildirler. Bu anlamda tesis personellerinin bu kişilere karşı davranışları oldukça büyük önem taşımaktadır.

Konaklama ağırlama endüstrisinde eğitimli personel eksikliğinin engelli konukların ihtiyaçlarını karşılamada önlerine çıkan en temel engel olduğu çok açıktır. Pozitif tutum ve davranışlara sahip olan duyarlı ve gönüllü çalışanlar, engellerin ortadan kaldırılmasında yardımcı olabilirler. Konaklama tesislerinde görev yapan personellerin engelli konuklara da

hizmet verebilecekleri göz önüne alınarak bu konuda aşağıdaki hususlara önem vermek gerekmektedir (Dünya Engelliler Vakfı, [www.devturkiye.org/](http://www.devturkiye.org/));

i. Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel, engelli müşterilerin özellikle de tekerlekli sandalyeli, görme ve işitme engelli kişilerin ihtiyaçlarını, sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde hazırlanmalıdır.

ii. Personel, bu müşterilere yönelik hizmetlerin uygulanması ve kontrolüne ilişkin yeterli eğitimi almalıdır.

iii. Personel, sunulan hizmet ve olanaklarla ilgili engelli müşterilere bilgi aktaracak ve zorlukla karşılaşılabilecekleri konularda gerekli yardımı sağlayacak şekilde eğitilmelidir.

iv. Güvenlik görevlileri veya güvenlikten sorumlu personelde acil durumlarda kullanılmak üzere, engelli müşterilere ait odaların ya da bölümlerin listesi bulunmalıdır.

Tesis personelini engelli konuklara nasıl hizmet sunmaları gerektiğine ilişkin eğitimler verilirken çeşitli yöntemler kullanılabilir. Sözelimi “rol oynama” tekniği kullanılabilir önemli tekniklerden birisidir. Bu teknik özellikle tekerlekli sandalye kullanan bir engellinin deneyimlerini daha iyi anlamak için çalışanları eğitmede etkili bir yöntemdir. İşgören engelli bireyle empati kurarak bu kişilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilir. Ayrıca bu yöntem sayesinde engelli konukların istek ve ihtiyaçları daha iyi kavranacağından, personel engelli bir müşteri ile iletişim kurarken kendini daha rahat hissedecektir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

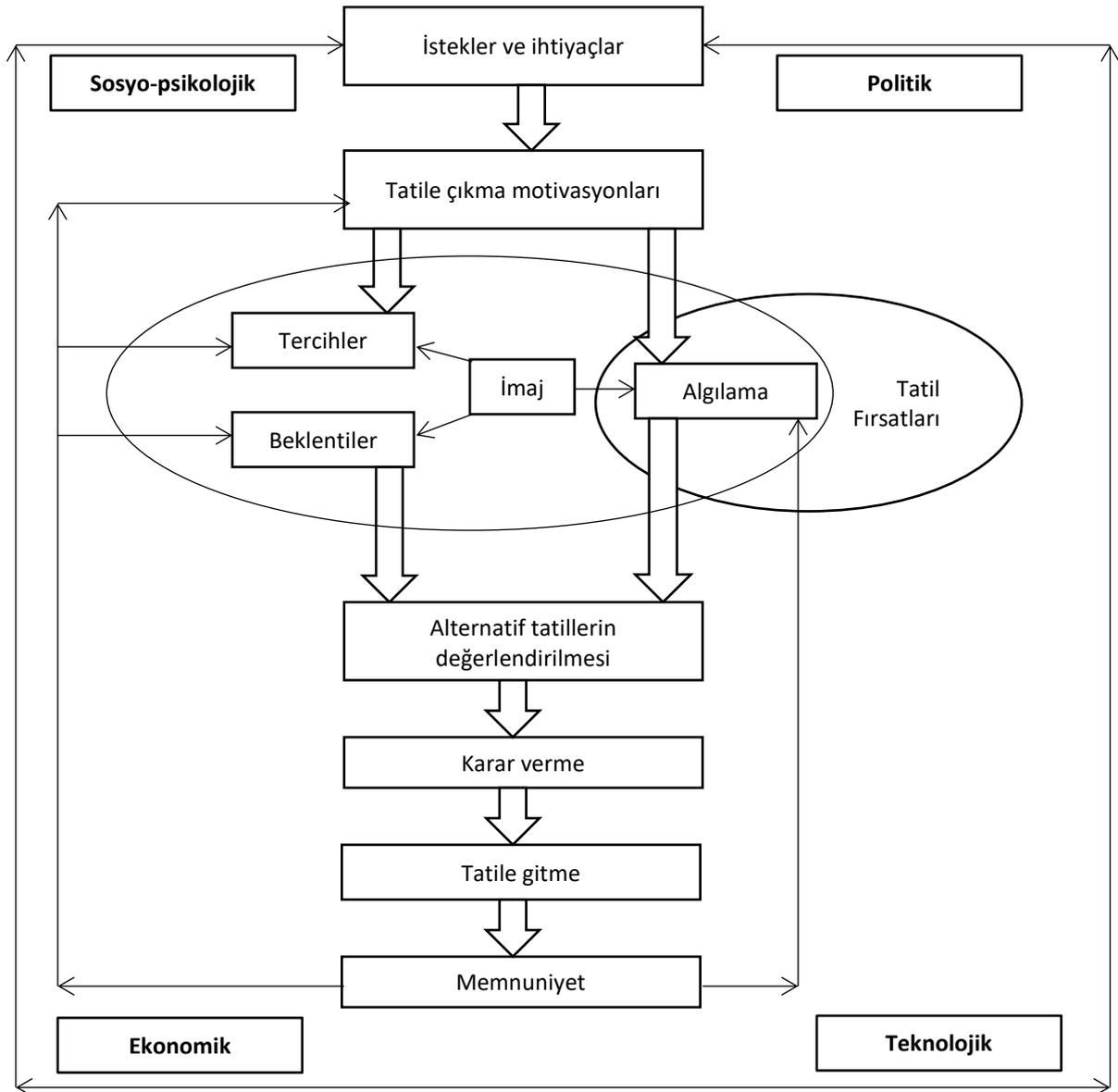
### TURİZMDE MOTİVASYON

Turizm literatüründe turistlerin seyahat motivasyonları denildiği zaman turistlerin seyahat etmelerinde etken olan faktörlerin ne olduğu, neden seyahat ettikleri motivasyon kavramını akla getirmektedir. Motivasyon kavramı da seyahat eden turistlerin karar verme sürecinde temel bir faktör olmaktadır.

#### 3.1. Motivasyon Tanımı

Literatürde motive ve motivasyonla ilgili olarak birçok tanım bulunmaktadır. Motive ve motivasyon benzer anlamda ve birbirine benzeyen kelimeler olduğu için çoğu araştırmacı tarafından aynı olduğu düşünülmektedir (Zhang, 2006: 19). Ancak Gnoth, ihtiyaç temelli bir yaklaşımdan gelişen sarmal bir düzenle devam eden turist tavırları olan motiveleler ile bilişsel bir yaklaşımla motivelelerin açıkladığı durumsal etkenleri vurgulayarak nesneye yönelik tercihlerin göstergesi olduğunu düşündüğü motivasyonlar arasında teorik bir farklılık olduğunu açıkça belirtmiştir (McCabe, 2000: 1050). Gnoth'a göre, iki kelime arasında ince bir farklılık vardır; Heckhausen'in motiveyi "kalıcı bir yatkınlık, eğilim" olarak tanımlamasına benzer bir şekilde Gnoth, her motivenin kendi içerisinde farklı içeriklerinin olduğunu savunmaktadır. Motiveleler, insanları harekete geçiren enerjinin bir sınıflandırması iken motivasyonlar, özel bir durumda bir kişinin beklenen sonuçlar için belirli bir davranış sergilemesi gibi etkiler ve süreçler için ortak bir ifadeyi simgelemektedir (Gnoth, 1997: 284-288). Motiveleler ve motivasyonlar içten gelen güçler, dışsal amaçlar ve kişisel karakterlere bağlı dürtülerden ileri gelmektedir ve insanların ihtiyaçları ve tutumları hakkındaki çıkarımlarıdır. Ayrıca, her zaman belirli davranışlardan kaynaklanan gelecekteki memnuniyete ve belirli davranışların anlamlarına bağlıdır (Zhang, 2006: 23). Motivasyon, insanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca arzu, ihtiyaç ve korkularıdır (Eren, 2013: 532).

Kotler (2000), tüketici davranışını etkileyen dört psikolojik faktör olduğunu vurgulamaktadır. Bu faktörler motivasyon, algılama, öğrenme ve inanç/tutumlardır. Goodall ve Ashworth (1988: 4) ise bir model kurarak turistlerin seyahat karar vermesinde yer alan istekler ve ihtiyaçları etkileyen dört faktörden söz etmektedir. Bunlar; sosyo-psikolojik, politik, teknolojik ve ekonomik alt yapı olarak sıralanmaktadır (Şekil 3.1).



**Şekil 3.1 Turistlerin Tatil Kararları**

**Kaynak:** Goodall ve Ashworth, 1988: 4

İçsel faktör olan motivasyonla, gelecekte bir durumda gizli kalan memnuniyetin farkında olunmasıyla benzerlik kurulabilir, bu da motivasyonların gelecekteki durumları bilişsel olarak temsil ettiği anlamına gelmektedir. Iso-Ahola'ya göre motiveler, uyarıcı girdiler ve etkileyici davranışlar tarafından etkilenen insan davranış modelinde (uyarma, farkında olma ve tepkide bulunma) temel bir rol oynamaktadır. Bu yüzden fiziksel veya sosyal çevre ve yapıdan gelen uyarıcı girdiler, motivasyon davranışının ardından gelen gizli kalan memnuniyetin farkına varmamızı sağlar. Bu sebeple insanların gelecekte yapmayı düşündüğü

ve yapması gereken faaliyetleri düşündüğünde motiveler ortaya çıkar (Crompton ve McKay, 1997: 428).

Motivasyon bir ihtiyaç, tutku veya bir duygu olabilmekle birlikte, sonuçta bireyi belli doğrultuda harekete geçirmeye yönelir. Hedefe ilişkin olarak gerçekleştirilen davranışlarda motivasyon unsurunun belirleyici bir rol üstlendiği söylenebilir. Bilindiği kadarıyla doğada hiçbir nesne, nedensiz olarak kendi statik durumundan (durgunluktan) hareketli duruma geçmez. Dolayısıyla, insan organizmasının da hareket edebilmesi için bazı nedenler gerekmektedir (Arık, 1996: 1). İşte insanı harekete geçiren bu neden, motivasyon ya da güdü olarak tanımlanmaktadır. Motivasyon sözcüğü güdü ve harekete geçirici olarak ifade edilebilir. Güdü, bireyi belli hedefe doğru harekete geçiren güç anlamında ele alınmaktadır.

Motivasyonun belli bir hedefe odaklanmış enerjik bir davranış, bireyi belirlenmiş bazı amaçlar doğrultusunda eyleme yöneltmek için gerçekleştirilen çabaların bütünü ya da kişileri bu amaçları gerçekleştirmek üzere talep ve beklentileri doğrultusunda davranış göstermekte olduğu ifade edilebilir (Karaman, 2010: 27). Motivasyon kavramının temelinde üç ana faktör yer almaktadır. Bu üç ana faktör (Keser, 2006: 2);

- i. Bireyin özünde saklı olan ve onun farklı biçimlerde davranmasını sağlayan güçler ve bunları eyleme geçiren çevresel etkenler aracılığı ile tutumların tetiklenmesi,
  - ii. Belirli bir amaca ulaşmak için davranışın değerlendirilmesi,
  - iii. Bireyin algıladığı amaç paralelinde davranışın sürdürülmesi
- olarak değerlendirilir. Bu faktörlerin bilinmesi motivasyon tanımlarının daha kolay anlaşılmasını sağlayacaktır.

Motivasyon; kişiyi harekete yönlendirmenin hangi modelle sağlanacağı sorularına yanıt bulmaktır. Aynı zamanda, insanları bazı hedeflere doğru yönlendirmek için gösterilen çabaların tümü ve kurumsal amaçlara ulaşmak için, gayreti devam ettirme hususunda bireyin istekli olma derecesi olarak tanımlanabilir (Koçel, 1998: 245). Zira motivasyon, birey davranışının yönünü ve öncelik sırasını tespit eden iç veya dış bir uyarıcıların bireyi eyleme geçirmesine ilişkindir.

Gnoth (1997), kavramsal ve duygusal açıdan motivasyonun karmaşık bir kavram olduğunu vurgulamıştır. Kavramlar bilgi ve inanç gibi zihinsel sembolleri işaret eder; duygular ise dürtüleri, hisleri ve içgüdüleri kapsar. Turizm açısından bakıldığında da duyguların çok önemli olduğu savunulmaktadır. Bu nedenle, seyahat motivasyonunun kendi temel gelişimi içerisinde duygusal etkilerinin de göz önünde bulundurulması gerektiği düşünülmektedir.

Koçel'e (2013) göre ise motivasyon, gözlenebilen bir olay veya mikroskop altında

incelenebilen bir şey değildir. Motivasyonu etkileyen faktörler ancak kişilerin davranışlarının yorumlanması ile anlaşılabilir dolayısıyla kişinin davranış şekli motivasyonunu gösterir. Bu sebeple çoğu araştırmacı motivasyonu, turistlerin karar verme davranışını anlamının anahtarlarından biri olarak görmektedir.

Yapılan tanımlardan hareketle, motivasyon olgusunun temelini oluşturan; insan davranışını yönlendirip, devam ettirme hareketlerini içerdiği söylenebilir. İnsan davranışını yönlendirmede ilk etken, bireyde onu farklı şekillerde davranmaya iten güç olan güdüler ve bunları eyleme sevk eden çevresel etkenlerle ilgilidir. İkincisi, belirli bir amaca yönelmeye ilişkindir. Bir diğer etken de, diğer etkenlere bağlı olarak, kişi davranışının devamıyla ilişkilidir (Doğan, 2006: 8). Bu etkenler çalışan bireyin analiz edilmesi ve onun anlaşılması için anahtar konumundadır. Bu etkenlerin bulunmadığı durumlarda bireylerin çalışma arzu ve istekleri yavaşlayabilir.

### **3.1.1. Seyahat Motivasyonu ve Önemi**

Turistlerin seyahat davranışlarını etkileyen çok sayıda faktörden söz edilebilir ancak turistlerin davranışlarının açıklanmasına yardımcı olabilecek en önemli faktör motivasyondur (Özgen, 2000: 22). Motivasyon kavramı literatürde çok boyutlu olarak kabul edilmektedir. Turistler tek bir ihtiyacı değil de pek çok ihtiyacı aynı anda karşılamayı isterler. Onlar destinasyonun sadece hizmetinden motive olmazlar; tek bir şeye bağlı olmaktan ziyade destinasyonla ilgili çok fazla şeyi tecrübe etmek isterler (Baloğlu ve Uysal, 1996: 33).

Fodness (1994: 555), davranışların gerisinde yer alan fizyolojik ve psikolojik güçlerin motivasyon ile ifade edildiğini savunmaktadır. Bu nedenle seyahat motivasyonu ile ilgili çok fazla fikir ve teori ortaya atılmıştır. Özgen (2000: 22-23) de seyahat motivasyonunu beklentiler, ihtiyaçlar ve istekler ile ilişkilendirerek, motivasyonun turistlerin kişiliklerini ve sosyo-ekonomik profillerini yansıttığını düşünmektedir. Özgen'e göre ihtiyaçlar bir şeyin olmamasından kaynaklanan bir iç durumdur ve ihtiyaçların mevcut olması bireyin refahını etkilemektedir. Bunun yanı sıra, duygusal, ruhsal ve fiziksel ihtiyaçları turistlerin motivasyonlarının belirleyicileri olarak görülmektedir.

Turizm araştırmacılarının çalışmalarında konu olarak ele aldığı kavramlardan bir tanesi de motivasyon kavramıdır. Turizm araştırmacıları yıllardır acaba insanlar neden seyahat eder sorusuna yanıt aramaya çalışmışlardır. (Dunne, 2009: 74). Crompton'a (1979) göre seyahatin kim tarafından, ne zaman, nerede ve nasıl yapıldığı turistlerin sosyo-ekonomik özellikleriyle



tanımlanabilir ancak neden seyahat edildiğini bilmek pek mümkün değildir. Bu nedenle Fodness'a (1994: 556) göre araştırmacıların bu sorunun pek çok nedeni olduğunu düşündüklerini ve bu nedenler arasında benzerlikler olduğu gibi hepsinin birbirinden güçlü ve zayıf yönlerinin de bulunduğunu savunmaktadır. Ancak bunların çoğu ne gözlemlenebilir ne de ölçülebilir düzeydedir. Örneğin; Goodall (1988: 4-5) turizm tüketici davranışı araştırmacılarının çoğu ihtiyaç ve motivasyonların birbiriyle ilişkili kavramlar olduğunu ve ihtiyaçların motivasyonları doğurduğunu savunmaktadır.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine dayanarak Pearce ve Caltabiano (1983) seyahat deneyimini analiz ederek turistlere daha çok uygun olabilecek farklı bir ihtiyaç sisteminin olduğunu iddia etmişler ve deneyimi az olan turistlere göre çok olan turistlerin daha fazla ihtiyaçlarının olduğu gerçeğiyle "seyahat motivasyon kariyeri" olmak üzere bir kavram ileri sürmüşlerdir. Böylece seyahat motivasyonu, seyahat ihtiyaçlarının ve turist davranışlarının anlaşılmasında önemli yaklaşımlardan birisi olmuştur.

Motiveler karar sürecini başlatan ilk aşamadır. Fodness (1994: 555) tüketici motivasyonu anlaşılmadan etkili bir turizm pazarından söz edilemeyeceğini savunmuştur. Motivasyon, bütün davranışların arkasında yatan son derece etkili ve zorlayıcı bir değişkendir (Uysal vd., 2008: 413). Crompton ve McKay (1997: 426) de seyahatlerdeki motiveleri anlamının önemini vurgulayarak bunu üç nedenle açıklamaktadır;

i. Birincisi motiveleri anlamak, turistlere daha iyi hizmet ve ürün sunmada bir yoldur. Çünkü insanlar ürün veya hizmet değil de ihtiyaçlarını giderecek, onlara fayda sağlayacak beklentileri satın alırlar.

ii. İkincisi motiveleri daha iyi anlayabilmenin onların memnuniyetlik ile yakından ilişkili olmasına bağlıdır. Önce motiveler sonra tecrübeler ve sonra da memnuniyet gelir. Turizmin ayakta kalabilmesi turistlerin tekrar ziyaret etme olasılıklarının yüksek bir seviyede tutulmasıyla gerçekleşir. Turistlerin destinasyonu tekrar ziyaret etmesi onların tecrübe edindiklerinden memnun olmalarına bağlıdır. Eğer ihtiyaçlar karşılanırsa ardından memnun olma gerçekleşecektir. Bu sebeple memnuniyeti sağlamak için turistlerin ihtiyaçlarının ne olduğunu bilmek gerekir.

iii. Sonuncusu ise turistlerin karar verme süreçlerinin anlaşılmasından önce onların motivelerinin bilinmesi gerektiğidir. Motivelerin yorumlanması turistlerin karar verme süreçlerini anlamada bir anahtar konumundadır.

Rızaoğlu (2003: 35) seyahat motivasyonunu aşağıdaki gibi sınıflandırmıştır;

- i. *Fiziksel motivasyonlar*: fiziksel olarak dinlenme, spor ve plaj aktiviteleri, rahatlatıcı egzersizler ve sağlık koşulları gibi.
- ii. *Kültürel motivasyonlar*: farklı ülkeleri tanıma isteği.
- iii. *Bireylerarası motivasyonlar*: yeni insanlarla tanışma isteği, arkadaş veya akraba ziyareti, günlük yaşamdan, aile veya komşudan uzaklaşma veya yeni arkadaşlıklar kurma gibi.
- iv. *Saygınlık/statü motivasyonları*: doğrulanma, dikkat çekme, takdir edilme ve iyi bir itibar kazanma isteğidir.

Harman'ın (2014: 112) aktardığına göre, Swarbrooke ve Horner da, turistlerin seyahat motivasyonlarının altı başlıkta sınıflandırılabilirliğini ifade etmektedir;

- i. *Bireysel gelişim*: Bireyin dünyaya ilişkin bilgisini arttırmak istemesi ya da yeni bilgi ve beceriler kazanma arzusu,
- ii. *Statü kazanma*: Modaya uyma ve saygınlık kazanma isteği, popüler trendler,
- iii. *Kültürel etkenler*: Gezme, görme, yeni kültürler tanıma isteği,
- iv. *Fiziksel etkenler*: Rahatlama, güneş, spor, sağlık,
- v. *Duygusal etkenler*: Eskiye özlem, romantizm, macera, kaçış, ruhsal yenilenme,
- vi. *Bireysel etkenler*: Dost veya akraba ziyaretleri, yeni arkadaşlıklar kurma, başkalarını mutlu etme isteğidir.

Turistlerin seyahat motivasyonlarını incelemenin oldukça zor bir süreç olduğunu savunan Dann (1981), bu zorluğun iki nedeni olduğunu ifade etmektedir. Birincisi turistlerin demografik özellikleri ve kültürler arası değer yargıları arasında farklılıkların olması diğeri ise turistlerin açıkça görülen seyahat motivasyonlarından ziyade aslında onların farkında olmadıkları ve bilinçaltılarında olan ihtiyaçlarının olabileceği olasılığıdır (Harman, 2014: 110-111).

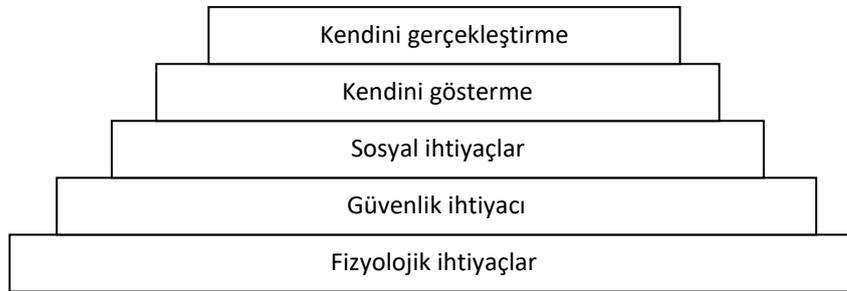
### 3.2. Motivasyon Teorileri

Motivasyon teorilerinin en büyük zorluklarından bir tanesi teorilerin çok genel olması ve motivasyon faktörlerinin sınıflandırılmalarında geniş bir kitle tarafından kabul edilen bir formatının olmamasıdır. İnsanların neden seyahat ettiklerine dair net bir cevap bulmak oldukça zordur. Çünkü her insan farklıdır ve bu da onların nasıl bir seyahati tercih ettiklerini etkilemektedir (Dunne, 2009: 80).

### 3.2.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Günümüzde motivasyon kuramları içerisinde en önemlisi, Maslow tarafından geliştirilen ihtiyaç hiyerarşisi kuramıdır. Bu kuram motivasyonu hareketli bir yapı içinde kabul etmektedir. Bu ifade, kişilik yapısındaki değişimlerin yanında toplumsal farklılıkları da kapsar. Maslow klinik çalışmaları sonucunda ihtiyaçlar hiyerarşisini ortaya çıkarmıştır (Ertürk, 2006: 147). Bu hiyerarşide insan ihtiyaçları ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Maslow insan davranışlarının yönlenmesinde en önemli etkenin ihtiyaçlar olduğunu savunmuştur (Adair, 2006: 30). Kuramın temelinde biyolojik ihtiyaçlar, üst basamaklarında ise psikolojik ihtiyaçlar yer almaktadır. Temeldeki ihtiyaçlar karşılanmadan, birey üst düzeydeki ihtiyaçlardan etkilenmez. Dolayısıyla alt düzeydeki güdüler doyuma ulaştınca, birey üst düzeydeki güdülere hazır hale gelir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, insanların büyümek ve gelişmek için ihtiyaç duyduğu öncü şeyler üzerine kurulmuştur. Bu varsayım bazı çalışanlar için uygun olabilir ama bazıları için uygun olmayabilir. Oluşturulan bu teori tüm çalışanlar için geçerli olmayabilir. Herkes için ihtiyaçlar ve öncelikler değişebilir; ama genel anlamda insanlar bazı ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra farklı şeylere ihtiyaç duyar ve bu doğrultuda davranışlar sergilerler. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidi Şekil 3.2'de gösterilmiştir.



Şekil 3.2 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Maslow insanların doğuştan gelen, bazı davranışlarını yönlendiren birtakım gereksinimlere sahip olduğunu ve bunların tatmine edilinceye kadar insan davranışlarına etki ettiğini savunmuştur. Hiyerarşik bir düzen içinde aşağıdan yukarı doğru sıralanan bu ihtiyaçları kişi giderdikçe, en üste doğru ilerlemekte ve karşılanan ihtiyaçlar davranışı etkilememektedir. Maslow bu gereksinimleri fizyolojik, güvenlik, sosyal, kendini gösterme ve kendini gerçekleştirme olarak incelemiştir. İlk aşamalardaki ihtiyaçlar temel, sondakiler ise sosyo-psikolojik ihtiyaçlar olarak ele alınmıştır (Eren, 2000: 43-44).

i. *Fiziksel ihtiyaçlar:* Maslow'un hiyerarşi sıralamasında en alt basamakta yer alan açlık, susuzluk cinsellik gibi fizyolojik ihtiyaçlar sağlanmaz ise kişi, bu gereksinimlerce baskı

altına alınır. Maslow'a (2000: 31) göre, diğer gereksinimler önemini kaybederek, kişi yeniden bu ihtiyaçları tatmin etmek için çaba gösterir. Uzun bir süre aç ya da susuz kalan bir insan başka hiç bir şey düşünemez, sadece açlığını ve susuzluğunu gidermeye odaklanır. Gereksinimleri karşıladığı zaman kişi için bu ihtiyacın motive edici bir özelliği kalmaz ve bir üstteki basamağa geçer.

ii. *Güvenlik ihtiyacı:* Fizyolojik ihtiyaçların tatmin edilmesinden sonra; korunma, güven, istikrar, korku/kaygı ve kaostan kaçınma, planlama, düzen, kural, sınır ihtiyacı ve koruyuculuğun sürekliliği gibi güvenlik ihtiyaçları ele alınmıştır. Bu ihtiyaç giderilmediğinde bireye egemen olarak, davranışını yönlendirir ve güvence bekleyen bir mekanizma haline getirir. Maslow, toplum dokusundaki düzenlemeler ve kişinin sahip olduğu güvencelerden dolayı kişinin bu gereksinimlere ihtiyaç duymadığını, ancak bu faktörlerin yokluğunda aktif hale geleceğini belirtmiştir (Garih, 2010: 53). Organizmanın kendini güvende hissetmesi için bu tür ihtiyaçlarının mutlak suretle karşılanması gerekir. Organizma kendini güvende hissetmezse rahat çalışamaz.

iii. *Sosyal İhtiyaçlar:* Fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri karşılanan bireyde doğuştan kaynaklanan sevgi, şefkat ve aitlik duygusu gibi sosyal ihtiyaçlar yerini alır. Kişi, aile ve arkadaşlarının yokluğunu yoğun bir şekilde hisseder. Çevresindeki insanlarla sevecen ilişkiler kurmaya ve grup içinde kendine yer edinmeye çalışır (Adair, 2006: 36).

iv. *Kendini Gösterme İhtiyacı:* İnsanlar kalıcılığı olan ve sağlam temellere dayanan yüksek değer verme, öz değer ve diğer bireylerin takdiri gibi gereksinimlere sahiptir. Ayrıca kişi, güç, başarı, yeterlilik ve yetenekleri sergileme, güven, bağımsızlık ve özgürlük, ün, konum, şan, şeref, üstünlük, tanınma, özen, önem, saygınlık gibi ihtiyaçlarını karşılamak için çaba gösterir (Maslow, 2000: 32). Kişi hem kendi kendini takdir eder hem de başkaları tarafından takdir edilmek ister. Bu ihtiyacın giderilmesi kişinin moral ve motivasyonunu sürekli yükseltir.

v. *Kendini Gerçekleştirme:* Kişi kendisiyle barışık olduğu durumda sahip olduğu potansiyele uygun olanı yapamaz ise mutsuz ve rahatsız olur. Tüm yeteneklerini, becerisini, bilgisini, uğraşı alanında tam olarak kullanamadığı zaman, içinde bir boşluk ve eksiklik hissedecektir. Buna göre Maslow bireyin öncelikli ihtiyaçlarını zaten sağlamış olduğunu, kişinin ancak kendini gerçekleştirmek suretiyle motive olabileceğini ifade etmiştir (Maslow, 2000: 33).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramının bu ölçüde yaygınlaşmasının nedeninin kuramın basit ve mantıklı oluşu olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte araştırmacılar

gereksinimlerin iki ya da üç aşamada yer aldığını ve ihtiyaçların önem sıralamasında bireylerarası farklılıklar olduğunu vurgulamaktadırlar. Diğer taraftan, ihtiyaçların sıralanması ülkeler arasında da farklılık taşıyabileceğinden, Maslow'un kuramı evrensel bir kuram olarak değerlendirilmemektedir (Yüksel, 2000: 138).

### 3.2.2. İtme ve Çekme Faktörleri Teorisi

Turizm literatüründe turist davranışlarını açıklayan çok sayıda motivasyon teorileri ve yaklaşımları yer almaktadır. En çok kabul gören teorilerden biri itme ve çekme faktörleri teorisi (Çetinsöz ve Artuğer, 2014: 574). Bu teoriye göre insanları seyahate yönlendiren belirli içsel ve dışsal güçler vardır. Yani motivasyon faktörleri, kişilerin tatil kararını verirken bazı etkenlerden dolayı nasıl itildiği ve destinasyon tarafından nasıl çekildiğini açıklamaktadır (Kozak, 2002: 222). Bu nedenle kişileri seyahate çıkarmaya motive eden faktörler, iten ve çeken özelliklerine göre iki kategoride sınıflandırılmaktadır.

Dann'in (1977) ilk defa iten faktörleri ortaya atmasıyla Crompton (1979) da iten faktörlerin olduğu gibi çeken faktörlerin de olması gerektiğini savunmuştur. Crompton'a göre iten faktörler, insanları seyahate yönlendiren sosyo-psikolojik motivasyonları ifade ederken; çeken faktörler, insanların tatil için belirli bir destinasyonu seçmesini sağlayan cezpl edici unsurlardır (Zhang, 2006: 26). İten faktörler, bulunulan ortamdan kaçış, dinlenme, macera, saygınlık, sağlık ve sosyal etkileşim gibi soyut unsurlarla ilgilidir. Çeken faktörler ise doğal çekicilikler, kültürel ve tarihi kaynaklar, rekreasyonel faktörler, özel olaylar ve festivaller, diğer eğlence fırsatları ve konaklama olanakları gibi somut kaynaklardır (Khuong ve Ha, 2014: 490-491). Destinasyona özgü çekicilikler itici motivasyonları desteklerken, potansiyel turistlerin destinasyon kararını değiştirebilir ve aynı zamanda dışsal etki yaratarak kişisel tercihleri belirleyebilir (Yoon ve Uysal, 2005: 45). Kısacası iten faktörler kişiyi seyahate yönlendirirken çeken faktörler de kişinin seyahat edeceği yeri belirlemesini sağlar.

Crompton (1979) iten ve çeken faktörler ile ilgili çalışmasında dokuz motive olduğunu ortaya koymuştur. Bu dokuz motivenin yedi tanesi (günlük yaşamdan uzaklaşma, keşif ve kendini geliştirme, rahatlama, saygınlık, geçmişe özlem, akrabalık ilişkilerini pekiştirme ve sosyal etkileşim) sosyo-psikolojik, yani iten faktörler olarak sınıflandırılırken diğer iki tanesi de (yenilik ve eğitim) çeken faktörler olarak kategorize edilmiştir (Mohammad, 2010: 41). Crompton'un (1979) çalışması temel alınarak iten ve çeken faktörlerin motivasyonel olduğu kadar duygusal olduğu da savunulmaktadır. Bu bakış açısıyla iten faktörlerin duygusal

ihtiyaçlar, içgüdüler; çeken faktörlerin ise destinasyon, reklam ve hizmetlerden elde edilen duygusal faydalar olduğu ifade edilmektedir. Mill ve Morrison (1998)'a göre iten faktörler gidip gitmemek konusuna, çeken faktörler de nereye gidileceği konusuna odaklanmaktadır. Bu nedenle seyahat etmede öncelikli olarak iten faktörlerin daha sonra da çeken faktörlerin yer aldığı düşünülmektedir (Dunne, 2009: 76).

İtme ve çekme faktörlerinin turizm çalışmalarında önemli olmasının nedeni turistlerin spesifik ihtiyaçları doğrultusunda turistleri üst düzey memnuniyete ulaştıracak ürün veya hizmeti belirleme olanağı yaratmasıdır. Somut çeken faktörler ile soyut iten faktörler aracılığıyla turistin tamamen memnun olmasını sağlayan ihtiyaçlar giderilirse ve ihtiyaçlar bireysel olarak ele alınırsa potansiyel turistler yaratılabilir (Francis, 2003: 5).

### **3.2.3. Allosentrizm ve Psikosentrizm Modeli**

Plog, Amerikalıların önemli bir oranının uçak ile seyahat etmediğini belirlemiş ve bunların nedenlerini araştırmıştır. Sonraki çalışmalarında kişilik ve motivasyon arasındaki ilişkiyi inceleyen Plog (1974: 55) seyahat etmeyen insanların muhtemelen psikosentrik bir yapıya sahip olabileceğini ifade etmiştir. Plog, psikosentrik insanlardan için cesur olmayan, gergin, çekingen olan başka bir ifadeyle, yaşamındaki küçük ve önemsiz sorunları odak noktası yapan, onları çok büyüten ve bunu yaşamının merkezine koyan, benmerkezci olduklarını vurgulamıştır. Farklı kişilik özelliklerinin, farklı yerlerin seçilmesine ve farklı seyahat türlerinin yapılmasına yol açtığından, turistleri turistlerin ilgi alanları, ihtiyaçları ve davranışları doğrultusunda psikosentrik ve allosentrik olarak iki gruba ayırmıştır. Psikosentrik olanlar, depresif, bastırılmış, sinirli, içine kapanık, kaygılı, huzursuz ve edilgen kişilerden oluşmaktadır. Allosentrik olanlar ise psikosentrik olanların tam zıttı olarak kendine güvenen, meraklı, dışa dönük ve etken kişilerden oluşmaktadır (Musai vd., 2013: 316).

Plog'a göre allosentrikler, bağımsız olarak gezmeyi severlerken; psikosentrikler, iyi bilinen yerlere gitmeyi ve grupla seyahat etmeyi tercih ederler. Plog'un modeli insanların özelliklerini ve hangi bölgeleri tercih ettiklerini anlamaya yardımcı olur. Allosentrikler, yeni ve farklı destinasyonlar görmek isterken; psikosentrikler, kendilerini güvende ve huzurlu hissedecekleri tanıdık destinasyonlar görmek isterler (Uysal vd., 2008: 417). Dolayısıyla allosentrik turistler, yeni şeyler deneyen, planlanmış veya organize edilmiş durumlardan hoşnut olmayan, farklı destinasyonlar görmek isteyen ve maceracı olan kişilerken; psikosentrik turistler, risk almaktan korkan, plansızlığı sevmeyen, yeni tecrübeler kapalı olan ve tanıdıkları yerleri ziyaret eden kişilerdir.

Plog (2001), bir destinasyona giden turist sayısının ilk başta az olacağını ancak zamanla o sayının kontrol edilemeyecek bir gelişme göstereceğini düşünmektedir. Örneğin; turizm sektöründe yeni gelişen bir destinasyonu ziyaret eden turist sayısı az olacaktır. Ancak allosentrik yani cesaretli olan turistler bu bölgeleri ziyaret etmeyi düşünüp geri döndüklerinde de tanıdıklarına destinasyon hakkında bilgi verirken, cesaretliye yakın olan turistler sadece duydukları destinasyonu ziyaret etme eğilimi gösterecektir. Destinasyondan memnun olarak ayrılıp geri dönen cesaretliye yakınlar orta merkezde olan arkadaşlarına seyahatlerinden bahsedecek ve böylece o destinasyonu ziyaret eden turist sayısı beklenmedik bir şekilde artmaya başlayacaktır. Tanınmış hale gelen destinasyona daha sonra psikosentrik yani bağımlı olanlar seyahat etmeye başlayacaktır (Nilsson, 2012: 7-8).

Dışa dönük turist tipleri için girişken, içe dönük turist tipleri için güven isteyen kısaltması yapan Plog, girişken turistlerin tatilden eve dönüşlerinde aile ve arkadaşlarına yapmış oldukları seyahatten bahsetmeleri sonucu aile üyelerinde ve arkadaşlarda bir merak unsuru yaratacaklardır. Bu durum girişkenliğe yakın sınıfta bulunan aile ve arkadaşları anlatılan tüm bu yerleri görmek için harekete geçirecektir. Dolayısıyla harekete geçen aile üyeleri ve arkadaşlar girişkenliğe yakın sınıftan çıkarak girişken sınıfta yer alacaklardır. Bu döngü bu şekilde devam edecektir. Girişkenliğe yakın sınıftan turistler evlerine memnun bir şekilde döndüklerinde orta derecede girişken olan arkadaşlarına tatillerinin nasıl geçtiğini anlatacaklar ve orta derecede girişken arkadaşları turizme katılma konusunda daha optimist bir yaklaşım sergileyeceklerdir (Hsu ve Huang, 2008: 22-23).

#### **3.2.4. Kaçış ve Arayış İkilemi**

Motivasyon teorileri, insanların bazı ihtiyaçlarını gidermek istemesiyle ortaya çıkmıştır. Iso-Ahola (1982: 258-259), seyahat motivasyonunun arkasında yatan temel nedenin insanların ihtiyaçlarını gidermek olduğunu ve insan ihtiyaçlarının motivasyon olmadan sağlanamayacağını savunarak, insanları etkileyen ve onların turizm davranışlarının kritik noktaları olan; günlük, rutin yaşamdan kaçma, ayrıca yeni ve eski çevreyi karşılaştırarak seyahat boyunca psikolojik anlamda bir arayış içinde olma şeklinde iki motivasyonel güçten bahsetmektedir. Mannell ve Iso-Ahola (Huang, 2006: 39) bu iki motivasyonel gücün kendini ve çevresini ayrı ayrı değerlendirerek iki boyutlu seyahat motivasyon teorisini ortaya atmışlardır.

Bu teoriye göre kendini keşfetmek; dinlenme, rahatlama ve farklı kültürler tanıma iken çevreyi keşfetmek ise değişik ve farklı bir sosyal etkileşim içerisinde olmak, seyahate katılan yeni insanlarla tanışmak ve farklı uluslardan olan insanlarla kaynaşmaktır. Kişinin kendisinden

kaçması da psikolojik problemlerden ve başarısızlıklarından uzaklaşması anlamına gelirken çevresinden kaçması ise aile, arkadaş ve komşularından uzaklaşması anlamına gelmektedir (Crompton ve McKay, 1997: 428). Buna göre Dann'ın teorisiyle benzerlik göstererek insanları seyahate yönlendiren faktörlerin uzaklaşma ve kendini gerçekleştirme faktörü olduğu ortaya çıkmaktadır (Dunne, 2009: 79). Bu faktörlerin hepsi Crompton (1979) tarafından iten faktörler olarak da değerlendirilmektedir.

Mannell ve Iso-Ahola (1987), kendini gerçekleştirme faktörüne göre uzaklaşma, kaçıp kurtulma faktörünün turizm faaliyetinde bulunanlarda daha sık görüldüğünü ifade etmişlerdir. Onlara göre kaçma motivasyonlu seyahat edenlerin daha az faaliyetlere katıldığı ve kendilerini geliştirmeye daha az önem verdikleri ifade edilmiştir (Huang, 2006: 40).

### 3.2.5. Uzaklaşma ve Kendini Gerçekleştirme

Dann (1977) ziyaretçilerin tutumlarıyla ilgili yaptığı çalışmada iki temel motivasyon belirlemiştir. Bu iki motivasyonun turisti seyahat etmeye iten faktörlerden olduğunu belirterek ilk motivasyon olan “uzaklaşma”yı rutin yaşamdan, her zaman olan yalnızlık duygusundan ve ümitsizlikten kaçıp kurtulma isteği olarak tanımlarken; “kendini gerçekleştirme” kavramını ise kişinin kendini geliştirmek, egosunu arttırmak ve kişinin seyahat esnasında onaylanma ihtiyacını gidermek olarak adlandırmıştır (Guha, 2009: 20). Aynı zamanda turistleri de iki karaktere ayırmıştır. “Uzaklaşan turistler”, genellikle kırsal ve küçük kasabalardan gelen, ortalamanın üstünde bir gelire sahip olan genç ve evli erkeklerden oluşmaktadır. “Kendini gerçekleştiren turistler” ise uzaklaşanların tam tersi daha yaşlı, ortalama gelirin altında bir gelire sahip olan ve ilk seyahatleri olan bayanlardan oluşmaktadır.

Uzaklaşmanın temelinde olan şeyin insanların sevgi ve etkileşime ihtiyaç duymaları ve insanların çevresindekilerle iletişim kurmayı istemeleri olarak düşünülmektedir. Bu yüzden günlük yaşamdan uzaklaşma isteği duyulmaktadır ve bu sosyal ihtiyaç sadece insanların seyahata katılımıyla ve her şeyden kaçıp kurtulmasıyla giderilebilir. Aynı zamanda “uzaklaşma”yı anlamsızlığın ve kanunsuzluğun hüküm sürdüğü bir toplum olarak da adlandırmaktadır. “Kendini gerçekleştirme”nin ise seyahat boyunca farkına varma ihtiyacından geldiği inanılmaktadır (Dunne, 2009: 79). Bu yüzden turistlerden ortaya çıkan “uzaklaşma ve kendini gerçekleştirme teorisi”, itici faktör adı verilen sosyo-psikolojik faktörler olarak düşünülmektedir. Böylece iten ve çeken faktörler teorisinin temelleri atılmaya başlamıştır.



### 3.2.6. Seyahat Kariyer Basamakları

Pearce'ın 1988 yılında geliştirdiği Seyahat Kariyeri Merdiveni Modeli, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşi'sinden uyarlanarak geliştirilmiştir. Teoriye göre turist motivasyonu beş farklı seyahat ihtiyacı düzeyinden oluşmaktadır (Musai vd., 2013: 317). İhtiyaçlar merdiven ya da hiyerarşi olarak organize edilmiştir. Teoriye göre en alt düzeyde bulunan seyahat ihtiyacı dinlenme ihtiyacıdır. İkinci düzeyde uyarılma ihtiyacı, üçüncü düzeyde insan ilişkisi ihtiyacı, dördüncü düzeyde özsaygı ve gelişim ihtiyacı ve beşinci düzeyde tüm ihtiyaçların giderilmesi ihtiyacından oluşmaktadır. Merdivenin ilk basamağında bulunan dinlenme faktörü, vücudu canlandırmak, dinlenmek, rahatlamak, kişisel bakım ve onarımdan oluşmaktadır. Uyarılma ihtiyacı faktörü, kişinin ve diğerlerinin güvenliği, pozitif uyarılmaların artırılması ve tehlikeden sakınmaktan oluşmaktadır. İnsan ilişkisi ihtiyacı duygusal yakınlık, sevgi, bir grubun üyesi olmak gibi kişilerarası bir faktördür. Özsaygı ve gelişim ihtiyacı yetenek, derin bilgi, yeteneklerin geliştirilmesi, özel ilgi alanları, prestij, çekicilik ve diğerlerinin itibar etmesinden oluşmaktadır. En üst düzey ihtiyaç olan tamamlama ihtiyacı ise kendini anlama, hayalini gerçekleştirme, kendiyi barışık ve uyum içinde olma ve özümsemekten oluşmaktadır (Hsu ve Huang, 2008: 15-16).

Pearce ve Calabiano (1983), ihtiyaç düzeyleri sıralamasının, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki sıralamayla benzerlik sergilediği söylenebilir. Sözgelimi rahatlama gereksinimi, ihtiyaçlar sıralamasında fiziksel ihtiyaçlar; insan ilişkisi gereksinimi, sosyal ihtiyaçlar; özsaygı ve saygınlık gereksinimi de aynı tabandaki ihtiyaçlara hizmet etmektedir. İhtiyaçlar hiyerarşisinden farklı olarak turistlerin birden çok gereksinimi olabilmekte ve aynı zamanda zaman ve duruma göre turist motivasyonu değişiklik gösterebilmektedir (Ryan, 1998: 940). Turistlerin merdiven düzeyinde tek bir ihtiyaç olduğu düşünülmemelidir. Ancak tüm düzeyler içinde bir ihtiyaç diğerlerinden daha fazla ağır basabilmektedir. Turistler ihtiyaçları değiştikçe bir üst kademeye geçebilir ya da buldukları kademedeki kalabilirler. Turist motivasyonlarının değişimi ile seyahat deneyimlerine (bir önceki seyahate) ya da turistlerin yaşam evrelerine bağlı olarak değişmektedir. Farklı ihtiyaçlar turist motivasyonunda etkili ve geçerli olmaktadır. Örneğin deniz aşırı seyahat yapan kişi dinlenme ihtiyacını güvenli bir çevrede yapmak istiyor olabilir ya da merak ettiği yerel destinasyonları ve kültürleri tanımak istiyor olabilmektedir (Heitmann, 2011: 41). Ayrıca turistlerin seyahat deneyimleri arttıkça daha üst düzey ihtiyaçlarla tatmin olmaktadır.

### 3.2.7. Neden Sonuç Yaklaşımı

Klenosky (2002) çekici motivasyon faktörlerini inceleyerek neden sonuç yaklaşımını geliştirmiştir. Bir destinasyona ait olan çeken faktörler arasındaki ilişkiyi yani seyahat etme nedenini ve turistleri seyahate yönlendiren en yüksek seviyedeki motivasyonun ne olduğunu yani sonucunu araştırmıştır. Seyahat etmede kişinin kararını etkileyen en yüksek seviyedeki güçler olan iten faktörlere göre bu yaklaşım motivasyondaki iten ve çeken faktörler arasındaki ilişkiyi ve seyahat davranışını anlamada önemli bir yaklaşım olmuştur. Klenosky (2002) yaptığı çalışma sonucunda turistlerin değer yargılarıyla ilgili olan çeken faktörlerin önemini vurgulamıştır.

### 3.3. Motivasyon Konusunda Yapılan Çalışmalar

Turizm motivasyonu konusunda uluslararası ve ulusal birçok çalışma yapılmıştır. Kasim vd., (2013) Malezya'daki bir adaya yönelik yerel turistlerin seyahat motivasyonlarını belirlemek için yapmış oldukları çalışmada 1780 kişiye anket uygulanmıştır. Yapılan çalışma sonucunda en önemli motivasyon faktörü beden ve zihin canlanması iken en az önemli motivasyon faktörü kültürel yerleri ziyaret etmek olarak belirlenmiştir. Ayrıca ulusal turizmde aile ve arkadaşların seyahat motivasyonu üzerinde önemli bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Çetinsöz ve Artuğer'in (2014) çalışmasında yabancı turistlerin Antalya'yı tercih etmesini etkileyen iki önemli çeken faktörün "hijyen ve güvenlik" ile "doğal güzellikler" olduğu anlaşılmıştır.

Harman vd., (2013) İstanbul'a gelen sırtçantalı turistlerin seyahat motivasyonlarını belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada seyahat motivasyonları belirlemeye yönelik 26 maddeden oluşan ölçek kullanmışlardır. Yapılan faktör analizi sonucunda 26 maddelik ölçek; deneyim arayışı, dünyayı tanıma, sosyalleşme, yaşamın geçiş dönemleri, sakinlik arayışı, sırtçantalılık kimliği, yetenekleri gösterme olarak 7 faktörde ele alınmıştır. Yapılan araştırma sonucunda sırtçantalı turistlerin seyahat motivasyonlarının yaş, cinsiyet, milliyet ve kendini tanımlamaya göre değişiklik gösterdiği tespit edilmiştir.

Harman vd., (2013), İstanbul'u ziyaret eden yabancı turistlerin seyahat motivasyonlarını araştırırken, benzer bir çalışmayla Harman (2014) da Türkiye'deki bağımsız yerli gezginlerin motivasyonlarını araştırmıştır. Araştırmanın sonucunda bağımsız seyahat eden yerli turistlerin seyahat motivasyonlarının diğer kültürleri tanıma, sosyalleşme, deneyim yaşama, yetenekleri sergileme, kişisel gelişim ve rahatlama boyutlarında incelenebileceği ve turistlerin motivasyonlarının, demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Cirik'in (2013) Batı ve İç Anadolu turlarına katılan turistlerin edindikleri bilgi kaynakları, seyahate yönelik motivasyonu ve gidilen yer imajının seyahat kalitesi üzerindeki etkisini tespitine ilişkin gerçekleştirdiği çalışmada, seyahat motivasyonları sekiz madde üzerinden belirlenmeye çalışılmıştır ve 372 kişiye anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, yeni ve farklı yerler görme faktörü, en yüksek ortalamaya sahip iken, zihinsel ve fiziksel rahatlama faktörü en düşük ortalamaya sahiptir.

Terblanche'ın (2012) macera turistlerinin seyahat motivasyonlarını tespit etmek için gerçekleştirdiği çalışmada 400 kullanılabilir ankete ulaşılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda motivasyon unsurları yedi etken olarak değerlendirilmiştir. Bunlar; saygınlık, grup beraberliği, bilgi arayışı, kaçış ve rahatlama, çekicilik, ilişki kurma ve yeniliktir. Elde edilen bulgulara göre, turist motivasyonuna etki eden en önemli unsurlar ise; kaçış ve rahatlama, grup beraberliği ve bilgi arayışı olarak belirlenmiştir.

Godfrey (2011), sırtçantalı turistlerin evden ayrılma nedenleriyle Yeni Zelanda'yı neden tercih ettiklerinin değerlendirildiği çalışmada derinlemesine görüşme yöntemini benimsemiştir. 14 kişi ile yapılan görüşme sonucunda ortaya çıkan evden ayrılma motivasyonları; dünyayı keşfetme, kişisel gelişim, kültürel sermayeyi artırma, mola ya da kaçış, epeydir arzu edilen bir hayali gerçekleştirmedir. Yeni Zelanda'yı seçme nedenleri ise manzara, aile veya arkadaşların önerisi, sırtçantalı turist rotası olması ve Maori kültürüdür.

Teye ve Paris'in (2011) Karayipler gemi turlarına katılan turistlerin seyahat motivasyonları, aktiviteleri ve destinasyon tercihleri üzerine yaptıkları çalışmada 173 kullanılabilir anket formuna ulaşılmıştır. Seyahat motivasyonlarını belirlemek üzere 35 motivasyon unsuru belirlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda motivasyon unsurları beş faktörde değerlendirilmiştir. Varyansı açıklama gücü en yüksekten en düşüğe sırasıyla şöyledir: gemi bazında uygunluk, destinasyon bazında keşif, kaçış ve rahatlama, sosyal ve iklimdir.

Shi'nin (2010) hareket engelli turistlerin seyahat motivasyonlarını belirlemeye yönelik yapmış olduğu çalışmada odak grup görüşmesi yöntemini kullanmıştır. 12 katılımcıdan oluşan görüşmede seyahat motivasyonları Crompton'ın 9 adet sosyo-psikolojik ve 2 adet kültürel seyahat motivasyonu unsurlarından uyarlanarak hazırlanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda hareket engelli turistlerin seyahat motivasyonları arasında zihinsel iyileşme, kendine güven, başarıya ihtiyacı, rutin hayattan kaçma gibi unsurların ön plana çıktığı görülmektedir.

Demir'in (2010) Dalyan bölgesinde çekici etmenlerin gidilen yer tercihinin etkisini belirlemek üzere yapmış olduğu çalışmada yirmi çekici unsurdan meydana gelen bir ölçek kullanmıştır. Analiz neticesinde bu unsurlar tarihi ve doğal ve rekreasyonel çekicilikler, konaklama ve ulaşım imkanları ve sosyo-kültürel değerler olarak dörk faktörde ele alınmıştır.

Elde edilen bulgulara göre, turistlerin yöreyi tercih etmelerinde etkin olan çekici unsurların konaklama ve ulaşım imkanları ile tarihi ve doğal çekicilikler olduğu belirlenmiştir.

Yüksel ve Yüksel'in (2008) Türkiye'ye gelen Britanyalı ve Alman turistlerin seyahat motivasyonlarının milliyet bazında belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada 442'si Britanyalı 402'si Alman olan toplam 850 kişiye Dalaman havaalanında anket çalışması uygulanmıştır. Seyahat motivasyonuna etki eden 11 itme unsuru belirlenmiş ve yapılan faktör analizi sonucu bu unsurlar yenilik ve kültür, kaçış ve rahatlama, sosyallik olarak 3 faktörde ele alınmıştır. Seyahat motivasyonuna etki eden 21 çekme unsuru belirlenmiş ve bu unsurlar hizmet kalitesi, konukseverlik, çeşitlilik ve fiyat, eğlence ve güzel çevre olarak 5 faktörde ele alınmıştır. Yapılan araştırma sonucunda seyahat motivasyonlarının milliyetlere göre değişiklik gösterdiği tespit edilmiştir.

Yoon ve Uysal'ın (2005) motivasyon ve memnuniyetin destinasyon sadakati üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada 24 itme ve 28 çekme motivasyon unsuru belirlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda itme faktörleri heyecan, bilgi ve eğitim, dinlenme, başarı, aile birlikteliği, kaçış, güvenlik ve evden uzaklaşma olarak 8 faktörde ele alınmıştır. Çekme faktörleri modern atmosfer ve aktiviteler, yaban hayat, güvenilir hava, doğal manzara, aktiviteler, farklı kültürler, temizlik ve alışveriş, gece hayatı ve yerel mutfaklar, ilginç kasaba ve köyler ve su aktiviteleri olmak üzere 10 faktörde ele alınmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda çekme faktörlerinin itme faktörlerinden ayrı olarak destinasyon sadakati üzerinde belirleyici olduğu saptanmıştır.

Kozak (2002), aynı destinasyonu ziyaret eden iki farklı ülkeden gelen turistlerle bunun zıttı iki farklı ülkeyi ziyaret eden aynı ülkeden gelen turistler arasında motivasyon açısından farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla Mallorca ve Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz ve Alman turisti araştırma kapsamına almıştır. Seyahat motivasyonlarını kültür, arayış, rahatlama ve fiziksel olmak üzere dört faktör altında toplayarak bu motivasyonlardan bazılarının bölgeye ve ulusa göre farklılık gösterdiğini ifade etmiştir.

Ryan ve Glendon (1998), Britanyalı turistlerin motivasyonlarını belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada Beard ve Ragheb'in on dört maddeden oluşan seyahat motivasyonu ölçeğini kullanmışlardır. Çalışmada temel motivasyonlar; fiziksel ve zihinsel olarak rahatlama, yeni yerleri keşfetme, günlük yaşamın karmaşasından kurtulma, huzurlu bir ortamda bulunma, bilgi düzeyini artırma ve fiziksel yetenekleri kullanma şeklinde sıralanmıştır. Bu faktörler sosyal içerikli motivasyonlar, günlük yaşamdan kaçma gibi rahatlama içerikli motivasyonlar, bilgi, hayal, keşif gibi entelektüel içerikli motivasyonlar ve uzmanlığa dayalı motivasyonlar olarak adlandırılmıştır.

Sirakaya ve McLelland (1997), yaptıkları çalışmada, yüksekokul öğrencilerinin tatil yeri seçimini etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Amerika’da yüksekokul öğrencilerine yaptıkları araştırmada, çeken faktörleri dokuz faktör altında toplamışlardır. Araştırmada öğrencilerin destinasyon seçimini etkileyen en önemli faktörler; misafirperverlik, seyahat maliyetleri ve kolaylığı ve güvenlik olarak ortaya çıkmıştır.

Crompton ve McKay (1997), turistleri canlandırıp onların eğlencelere katılmalarını sağlayan motiveleri belirlemekte kaçış ve arayış ikilemiyle iten ve çeken faktörleri kullanmıştır. Bu iki kavram motiveleri ölçmede kullanılmıştır. Sonuç olarak altı tane motive; kültürel keşif, yenilik, kendine gelme, sosyalleşme, sosyal etkileşim ve toplu halde yaşama ortaya çıkmıştır.

Baloğlu ve Uysal (1996) destinasyon çekiciliklerinin ve motivelerin arasında gözle görülür bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Onlara göre itici ve çekici faktörler başarılı bir şekilde eşleştirilirse destinasyon bölgelerinde stratejik bir pazarlama söz konusu olabilir.

### **3.4. Engellilerin Turizm Motivasyonu**

Tüm insanlar yaşadıkları toplumda haklara sahip olma ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılma beklentisi içindedir. Doğal olarak bu durum, engelli tatilcileri de kapsamaktadır (Murray ve Sproats, 1990: 9). Engelli bireylerin çok yönlü sorunları ve karmaşık dünyaları ele alınacak olursa, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmanın önemi daha iyi anlaşılabilir. Bir diğer konu ise engelli insanların özel durumlarından ötürü bakıma ve ilgiye ihtiyaç duymaları ve çoğunlukla tek başına seyahat edememeleridir. Freeman ve Selmi’nin (2010: 479) Fransa’da yaptığı bir araştırma, engelli kişilerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu ve çok nadir olarak aileleri olmadan boş zaman ve turizm aktivitelerine katıldıklarını göstermektedir.

Genel olarak incelendiğinde, dünyadaki yaşlı ve engelli turistlerin turizm etkinliklerine katılma nedenlerinin sağlık, dinlenme, rahatlama, özgürlük ve heyecan hissi, yeni yerleri ziyaret etme, sosyalleşme ve günlük yaşamın stresinden kurtulma amaçlı olduğu görülmektedir (Buhalis vd., 2005: 55). Ayrıca, Kanada’da yapılan bir araştırmaya göre engellilerin yüzde 45’inin aile ve arkadaş ziyareti, yüzde 21’inin dinlenme, yüzde 7’sinin tedavi, yüzde 6’sının iş ve yüzde 6’sının spor ve kültür amaçlı seyahat ettiği belirlenmiştir (Stafford vd., 2001: 7). Bununla birlikte engelli turistlerin kolay erişim sağladıkları yerlere sıklıkla dönen, sadık müşteriler olduğu vurgulanmaktadır (Westcott, 2004: 5).

Stafford ve diğerlerinin, (2001: 15) yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre tatil planı yaparken engellilerin yüzde 28’i seyahat acentelerinden, yüzde 14’ü arkadaş ya da akrabalarından, yüzde 11’i turizm broşürlerinden ve yüzde 4’ü engelli derneklerinden yararlanmaktadır. Engellilerin tatil planlarına ilişkin kullandığı araçların araştırıldığı bir diğer

araştırmanın sonucuna göre engellilerin yüzde 41,5'i seyahat acentesi, yüzde 39,9'u broşür ve rehber kitaplar kullanmaktayken, yüzde 38,1'i ise arkadaş veya aile tavsiyesi ile seyahat etmeye karar vermektedir (Ray ve Ryder, 2002: 63). Engelliler üzerinde yapılan araştırmaya göre erişilebilir internet sitelerinden yararlanan ve ayrıntılı bilgiye ulaşanların seyahate katılma isteklerinin arttığı saptanmıştır (Buhalis vd., 2005: 64).

Literatürde turizmdeki kısıtlarla engellilerin turizm etkinliklerine katılma isteği arasında doğrudan olumsuz bir ilişki olduğundan söz edilmektedir (Smith 1987; Jackson 1993) ve dolayısıyla engelli bireylerin turizme katılımlarını artırmak için, bu tür dezavantajların giderilmesinin gerekliliği ifade edilmektedir (Öztürk vd., 2008). Bununla birlikte, sözü edilen bu olumsuz ilişkinin varlığı ampirik araştırmalar ile ispat edilememiştir. Engelli bireylerin karşı karşıya kaldıkları turizm engelleri giderildiğinde, turist olma düşüncesinin artacağı ve dolayısıyla turizm etkinliklerine daha çok katılacaklarına ilişkin genel bir kabul söz konusudur. Bununla birlikte algılanan turizm engelleri ile davranışsal sonuçları arasında doğrudan bir ilişkinin varlığına yönelik bulgular ise zayıf kalmaktadır. Bu iki değişken arasındaki ilişkiyi arttıracak birçok aracı değişkenden söz edilmektedir. Bunlar; bireyin durumsal değerlendirmeleri, motivasyon gücü, ve öğrenilmiş çaresizlik olarak değerlendirilebilir (Çizel ve Çizel, 2014: 179).

Yapılan çalışmalar, algılanan turizmde kısıt olarak ortaya çıkan unsurların motivasyon gücünü azaltabileceğini; buna karşın motivasyon gücü arttığı takdirde turist olma düşüncesinin de güçleneceği, dolayısıyla algılanan engellerin bu istek üzerindeki olumsuz etkisinin motivasyon gücü ile azaltılabileceğini vurgulanmaktadır. Ayrıca engelliler, turist olmak için davranışlarının sonuca ulaşmada boşuna olduğunu ve niyetlerini gerçekleştirebilme çabalarının başarısız olduğunu gördüklerinde endişe ve korku yaşayabilir ve bu nedenle de depresyona girebilirler. Bu durum engelli bireylerin seyahat motivasyonunu ve düşüncesini etkileyen önemli bir etken olabilmektedir. Dolayısıyla, öğrenilmiş çaresizlik kuramı, engelli bireylerin turizme katılım motivasyonu ve seyahat düşüncesini incelemede uygun bir değişken olarak kabul edilebilir. Engelliler, bağımsız olarak turizm etkinliklerine katılmada daha az imkanlara sahiptir ve daha önce turizm etkinliklerine katılmış olmaları gerçeğine karşın, karşı karşıya kalınan kaçınılmaz kısıtlar, turizm deneyimlerinde alınan zevkin azalmasına yol açabilmektedir. Bazı engelli bireylerin seyahat motivasyonunun düşmesi ve bu isteği bütünüyle elimine etmeleri, öğrenilmiş çaresizliğin olumsuz sonuçlarından biri olarak kabul edilebilmesine karşın, engelliler turizme katılımlarında belki daha dikkatli davranabilir ancak seyahat niyetinden vazgeçmeyebilir. Bununla birlikte, olumsuz turizm deneyimlerinin sürmesi

durumunda, en esnek engelli turist bile güven yitimi, kontrol eksikliği ve seyahate ilişkin çaresizlik duygusu yaşayarak acı çekebilir (Çizel ve Çizel, 2014: 179-180).

Sonuç olarak, engelli bireyler çaresizliğe boyun eğmeye alıştıklarında, turizm ve buna ilişkin etkinlikler için uygun koşullar sağlansa da, turizm etkinlikleri kapsamında yer alma konusunda tereddüt edebilirler. Birey kontrol edememeyi kendinde olmayan ancak başkalarında olan özelliklere bağlı olarak görürse bilişsel, duygusal ve motivasyonel eksiklik yaşar.

### **3.5. Demografik Özelliklerin Algular Üzerine Etkisi**

Demografik özelliklerin çeşitli davranışlar üzerine etkisini konu alan farklı alanlarda birçok çalışma bulunmaktadır. Öğrencilerin öğrenme motivasyonlarına yönelik yapılan bir araştırmanın sonuç verilerine göre kız öğrencilerin erkek öğrencilere oranla iletişime, işbirlikli çalışmaya ve katılıma daha yatkın oldukları görülmüştür (Uzun ve Keleş, 2010). Kaya'ya göre (2008) kurumsal sosyal sorumluluk algılamalarının bireylerin kadın veya erkek olmasına, kamu veya özel sektör çalışanı olmasına bağlı olarak pek farklılık göstermemektedir. Buna karşın kurumsal sosyal sorumluluk algılamalarının bireylerin yaşlarına ve eğitim düzeylerine bağlı olarak orta ve yüksek düzeyde farklılık göstermektedir.

Üniversite öğrencilerinin çeşitli davranışları ve bu davranışlarının tutumları ile ilişkisini incelemeye yönelik yapılan bir araştırmaya göre öğrencilerin başarıya ilişkin tutumları değerlendirilmiştir ve sonuca göre öğrenciler daha çok şeye sahip olduklarında daha mutlu olacaklarına inanmaktadırlar, istedikleri şeyi satın alamadıklarında ise rahatsız olmaktadır. Bu durum cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Maddi varlıklarını yaşamlarındaki en büyük başarıları olarak görmeleri üzerinde cinsiyetin önemli bir farklılık yarattığı tespit edilmiştir (Purutçuoğlu, 2008).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### UYGULAMA

#### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Engelli insanların daha iyi bir yaşam düzeyine kavuşturulması toplumsal bir sorumluluktur. Engellilerin yaşam kalitesinin yükseltilmesi yaşam standartlarının yükseltilmesiyle mümkün olacaktır. Turizmin de insanların yaşam kalitesi üzerine etkisi olduğu varsayılmaktadır. Yapısal özelliği gereği dinamik bir sektör olan turizm hızla gelişirken, sayıları azımsanmayacak kadar çok olan engelliler için aynı durum geçerli değildir. Bununla birlikte son yıllarda engellilerin seyahatlerde karşılaştıkları bütün olumsuzluklara rağmen, artık günümüzde engelliler için oluşturulan turizm faaliyetlerinde bazı olumlu değişimler göze çarpmaktadır.

Turizm sektörü, yapısı gereği birbirinden çok farklı değerlere ve görünümlere sahip insanlara ev sahipliği yapmaktadır. Dezavantajlı gruplardan biri olan engelli bireyler turizm endüstrisinin misafirlerinden sadece biridir. Yaşayan her canlının olduğu gibi insanların da ve dolayısıyla engelli bireylerin de gezmeye, eğlenmeye, dinlenmeye, farklı yerleri gezerek farklı kültürleri öğrenmeye hem hakkı hem de ihtiyacı vardır. Dolayısıyla, engelli bireylerin bu tür niyetlerini karşılayabilmeleri amacıyla bir takım düzenlemelere ve yardımlara ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Bu düzenlemeleri ve yardımları engelli bireylere sağlayabilecek olan kimseler kuşkusuz sağlıklı, herhangi bir engele sahip olmayan bireylerdir. Turizm sektörü insanların fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına doğrudan ya da dolaylı olarak etki eden önemli sektörlerden birisidir. İnsanlar için tatilin bir ihtiyaç olduğu göz önünde bulundurulursa, engelli bireyler için de tatilin dolayısıyla turizmin bir ihtiyaç olarak ortaya çıktığı söylenebilir.

Turizm endüstrisi her ırktan her cinsiyetten her yaştan ve her gelir seviyesinde insanın katılım gösterdiği bir endüstrisidir. Bu durum turizm endüstrisinin sosyal yapısının da oldukça çeşitli ve farklı insanlar tarafından oluşturulmasına yol açmıştır. Bu bağlamda söylenebilir ki turizm faaliyetlerine katılım, farklı insanlar ile sosyalleşme açısından önemli bir araçtır. Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından oldukça önemlidir. Engelli bireylerin çok yönlü sorunları ve karmaşık dünyaları ele alınacak olunursa, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmanın önemi daha iyi anlaşılabilir.



Engelli kişiler diğer insanlardan farklı olarak, özel ihtiyaçlarına uyum sağlayacak elverişli ulaşım araçlarına, konaklama işletmelerine, çeşitli restoran hizmetlerine ve eğlence aktivitelerine gereksinim duymaktadır. Engellilerin diğer insanlardan ayrı nitelikte olan özellikleri dikkate alındığında, bu grubu oluşturan müşterilerin konfora, güvenliğe ve erişime gereksinim duyması kaçınılmazdır. Engelli insanların birçoğu, engellerin yarattığı olumsuz durumu düşünerek seyahate çıkmayı veya turizm faaliyetine katılmayı düşünmemektedir. Bütün bu engeller ortadan kaldırıldığı ya da en aza indirildiği takdirde, engelli insanların turizm endüstrisine olan bakış açılarının değişebileceği ve bu faaliyetlere katılmak için daha istekli olabileceği beklenebilir. Genel olarak incelendiğinde, dünyadaki yaşlı ve engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılma nedenlerinin sağlık, dinlenme, rahatlama, özgürlük ve heyecan hissi, yeni yerleri ziyaret etme, sosyalleşme ve günlük yaşamın stresinden kurtulma amaçlı olduğu görülmektedir. Engelli bireylerin motivasyon gücünün artmasıyla birlikte turist olma niyetinin de güçlenebileceği söylenebilir. Bu bağlamda, engelli bireylerin turizme katılım kısıtlarıyla motivasyonlarının araştırılmasının bu konu üzerinde yapılacak diğer çalışmalara da katkıda bulunacağından ve bu yönde gerçekleştirilecek her türlü çabanın engelli bireylerin yaşam kalitesine faydalı olacağından yapılan araştırmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu bağlamda bu çalışmanın amacı engelli bireylerin turizm hareketine katılma kısıtlarının neler olduğunu ve motivasyonları ile ilişkisini belirlemektir.

#### **4.2. Araştırmanın Yöntemi**

Engelli bireylerin tatil yapma kısıtları ve turizme katılma motivasyonlarını belirlemeye yönelik veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada tatil yapma kısıtları verilerinin elde edildiği ölçekler Lee vd., (2012) çalışmasından, motivasyon verilerinin elde edildiği ölçekler ise Snepenger vd., (2006) çalışmasından derlenmiştir. Anket üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde engelli bireylerin özelliklerini sorgulayan sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise engelli bireylerin tatil yapma engellerini belirlemeye yönelik beş alt boyuttan oluşan kısıtlar ölçeği yer almaktadır. Son bölümde yer alan ölçekte ise engelli bireylerin turizm hareketine katılma isteklerini belirten motivasyon soruları yer almaktadır. Ankette yer alan ölçekler, Likert ölçeği tarzında hazırlanmış olup; 1 ilgili ifadeye kesinlikle katılmamayı, 5 ise tamamen katılmayı ifade eden beş noktadan oluşmaktadır. Ölçeklere verilen yanıtların yüksek olması gerek algılanan engelin, gerekse motivasyonun yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeklere verilen yanıtlar 1 ile 5 arasında yer aldığından bireylerin çeşitli özelliklerine göre ölçeğe verdiği yanıtlar arasında farklılıklar araştırılırken verilen yanıtlar skor olarak düşünülmüştür.

Bireylerin tatil yapma kısıtlarının ve turizm hareketine katılma motivasyonlarının faktör yapılarını belirlemek için faktör analizine başvurulmuştur. Faktör analizi ile elde edilen ortak faktör yapılarında yer alan maddelerin ve ölçek bir bütün olarak ele alındığında ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach's Alpha istatistiği ile araştırılmıştır.

#### **4.2.1. Evren ve Örneklem**

Türkiye Engelliler konfederasyonuna üye federasyonlara bağlı derneklere kayıtlı 12300 engelli birey ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kurum ve kuruluşlarda tedavi gören engelli vatandaşlar çalışmanın ana kütesini oluşturmaktadır. Türkiye Engelli Dernekleri Federasyonuna internet tabanlı gönderilen anket formuna yapılan dönüşler ile Aydın'da bulunan bakanlığa bağlı engelli bakım merkezinde tedavi gören 500 engelliden araştırmaya katılan toplam 239 engelli birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

#### **4.3. Bulgular**

Araştırmaya örneklemin özelliklerini belirlemeye yönelik analizlerden başlanmıştır. Engelli bireylerin %53,1'i erkek bireylerden oluşurken, %46,9'u kadın bireylerden oluşmaktadır. Yaşı 50 ve üstü olan engellilerin oranı %47 olarak hesaplanırken, 50'den küçük yaşa sahip bireylerin oranı ise %53 olarak belirlenmiştir.

Engelli bireylerin %34,3'ü ilk-orta eğitime sahip olup, %23,4'ü hiç okula gitmemiş olduğunu beyan etmiştir. En az ön lisans eğitimine sahip olan engelli bireylerin oranı ise %30,1 olarak belirlenmiştir.

Engelleri bireylerin gelirleri birbirine benzer olup; %29,3'ünün geliri 1001-2000 arasında olduğu belirlenmiştir. Geliri 1000 liradan az olanların oranı ise %25,1 olarak belirlenmiştir. Geliri olmayan engellilerin oranı ise %19,2 olarak hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 4.1.'de verilmiştir.

**Tablo 4.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
Kadın	112	46,9
Erkek	127	53,1
<b>Yaş</b>		
50 den küçük	125	53,0
50 ve üstü	111	47,0
<b>Eğitim Durumu</b>		
Hiç okula gitmemiş	56	23,4
İlköğretim-ortaöğretim	82	34,3
Lise ve dengi	29	12,1
Önlisans	18	7,5
Lisans	54	22,6
<b>Aylık Gelir</b>		
1000 den az	60	25,1
1001-2000	70	29,3
2001-3000	38	15,9
3000 den fazla	25	10,5
Hiç geliri yok	46	19,2
<b>Toplam</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

Engelli bireylerden oluşan katılımcı grubun en çok ortopedik engele sahip olduğu görülmektedir ve bu bireyler toplumun %36,4'ünü oluşturmaktadır. Görme engelli bireylerin oranı %20,1, duyma engelli bireylerin oranı ise 11,7 olarak hesaplanmıştır. Konuşma engeli bulunan bireylerin oranı ise %2,9 olarak belirlenmiştir. Belirlenen bu engel türlerinin dışında engele sahip olan bireylerin oranı ise %28,9 olarak belirlenmiştir.

Engelli bireylerin %36,4'ü engellerinin doğuştan-Genetik olduğunu ifade ederken, %30,1'i ise engel nedenini yaşlılık olarak belirtmiştir. Engelli bireylerin %35,1'i yıl içerisinde hiç tatile çıkmaz iken %41,4'ünün yıl içerisinde bir defa tatile çıkmakta olduğu belirlenmiştir. Engel türü, engel nedeni ve tatile çıkma nedenlerine ilişkin sonuçlar Tablo 4.2.'de verilmiştir.

**Tablo 4.2 Katılımcıların Engel Türleri, Engel Nedenleri ve Tatile Çıkma Sayıları**

<b>Engel Türü</b>	<b>Frekans</b>	<b>(%)</b>
Görme	48	20,1
Konuşma	7	2,9
İşitme-Duyma	28	11,7
Ortopedik	87	36,4
Diğer	69	28,9
<b>Engel Nedeni</b>		
Çocuk Hastalığı	15	6,3
Yanlış Tedavi	12	5,0
Doğuştan-Genetik	87	36,4
Yaşlılık	72	30,1
Kaza	34	14,2
Diğer	19	7,9
<b>Tatile Çıkma Sayısı</b>		
1 kez	99	41,4
2 kez	41	17,2
3 kez ve daha fazla	15	6,3
Hiç	84	35,1
<b>Toplam</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

Araştırmada tatil yapma motivasyon verilerinin kaç boyutta toplandığını belirlemek için keşfedici faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi sonucunda öz değeri 1 den büyük iki faktör belirlenmiştir. Belirlenen bu faktörler toplamı toplam varyansın %52,660'ını açıklamaktadır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda “Beni rahatsız eden insanlardan kurtulmak için” ifadesi ölçekten çıkartılmıştır. Ortak faktör yapısının bulumunda yöntem olarak temel bileşenler yöntemi rasyon olarak Varimax yöntemi tercih edilmiştir. Sonuç olarak tatil yapma motivasyon ölçeğinin iki boyutta toplandığı belirlenmiştir. Faktör analizi sonuçları Tablo 4.3.'te verilmiştir.

**Tablo 4.3 Motivasyona Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

İFADELER	ARAYIŞ	KAÇIŞ
Yeni insanlarla tanışmak için	,871	
Deneyimlerimi başkalarıyla paylaşmak için	,758	
Aile / arkadaşlar ile yakınlaşmak için	,763	
Başkalarıyla etkileşim kurmak için	,775	
Aynı ilgi alanlarına sahip insanlarla birlikte olmak için	,643	
Kendim için yeni deneyimler kazanmak için	,483	
Günlük hayatımı bir süreliğine değiştirmek için		,898
Rutin çevreden uzaklaşmak için		,743
Kötü ruh halimden kurtulmak için		,537
Sosyal yaşantıdaki stresten kurtulmak için		,424
Kendimi iyi hissetmek için		,508
	Açıklanan varyans %	38,279 (38,279)
	Cronbach's Alpha	,845
	KMO	875,341(55)
	Barlett's	,808
	$\chi^2$ (sd)	
	p	0,0000

Bireylerin tatil yapma kısıtlarının ve turizm hareketine katılma motivasyonlarının boyutlarını belirlemek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi sonucunda öz değeri 1 den büyük beş faktör belirlenmiştir. Belirlenen bu faktörler toplamı toplam varyansın %60,967'sini açıklamaktadır. Ortak faktör yapısının bulumunda yöntem olarak temel bileşenler yöntemi, rasyon olarak Varimax yöntemi tercih edilmiştir. Böylelikle bireylerin tatil yapma kısıtları beş alt boyutta toplanmıştır. Kısıtlarda yer alan kendime zarar verme endişesinden ifadesi birden fazla faktöre yüklenme yaptığı için ifade çıkarılmıştır. Faktör analizi sonuçları Tablo 4.4.'de verilmiştir.

**Tablo 4.4 Kısıtlara Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

İFADELER	ETKK	KKK	CK	BK	TMK
Gözcülerden endişe duyma (sürekli izleniyor olma durumu)	,857				
Başkalarının ilgi odağı olacak olma endişesinden	,783				
İnsanların aşırı nezaketinden	,724				
Kırlılacak (duygusal üzüntü) olma endişesinden	,690				
Başkalarının rahatsız edici bakışları sebebiyle	,743				
İnsanların bana karşı duydukları ön yargılardan	,656				
Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesinden	,612				
Arkadaş edinmekte tecrübesiz olmamdan	,491				
Başkalarına rahatsızlık verebilecek olma endişesinden		,981			
Başkalarıyla iyi geçinebileceğim koşulların olmaması endişesinden		,802			
Seyahatin benim yeteneklerimin ötesinde gereksinimlere ihtiyaç duyabilecek olmasından		,674			
Bir şeyler yapabilmek için başkalarına gereksinim duymak zorunda olacağım endişesinden		,664			
Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden		,462			
Seyahat esnasında çeşitli düzenlemelere ihtiyaç duyabilecek olma endişesinden		,319			
Uygun olmayan taşıma araçlarının kullanılması			,757		
Çevre koşulları (örn. soğuk veya sıcak)			,621		
Fiziksel yetersizliklerim özgürce hareket etmemi engellemekte			,654		
Benim durumum yardımcı cihazlar kullanmamı gerektirmekte bu durumun endişesinden			,605		
Sağlığımı korumaya yönelik doktorların önerileri sebebiyle			,537		
Seyahat hakkında bilgi eksikliği sebebiyle rahatsızlık ve sıkıntı duyacağımdan				,695	
Belirsizlik endişesinden				,626	
Turistik alanın uygunsuz fiziksel koşulları sebebiyle					,737
Uygunsuz tesisler sebebiyle					,596
Açıklanan varyans %	12,117 (47,647)	35,349 (35,349)	5,783 (53,250)	3,560 (60,967)	4,157 (57,407)
Cronbach's Alpha	0,803	0,795	0,807	0,813	0,792
KMO			0,88		
Barlett's $\chi^2$ (sd)			3319,895 (253)		
p			0,0001		

ETKK: Etkileşimli Kısıt, KKK: Kendinden Kaynaklanan Kaygı Kısıtı, CK,Çevresel Kısıtlar, BK.Belirsizlik Kısıtı, TMK.Tatil Mekanları Kısıtı

Araştırmada Motivasyon ölçeğinin güvenilirlikleri de incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.5'te verilmiştir. Ölçeklerde ölçeği bozan herhangi bir ifade olup olmadığı soru bütün korelasyonlara ve ifade silindiğinde güvenilirliği artırıp artırmamasına bakılmıştır. Soru ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığı Hotelling T kare ile incelenmiştir. Güvenirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach's Alpha istatistiği tercih edilmiştir. Ölçekte ifade "Beni rahatsız eden insanlardan kurtulmak için" analiz dışında tutulmuş, ölçekten çıkarılmıştır. "Arayış motivasyonu" boyutu Cronbach's Alpha istatistiği 0,845 olarak belirlenmiştir. "kaçış motivasyonu" için Cronbach's

Alpha istatistiği ise 0,680 olarak belirlenmiştir. Ölçekler kısıtlar ölçeğinde olduğu gibi güvenilir bulunmuştur. Özdamar (2011)'a göre ölçekler için en az, “toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabilir. Ölçek yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir”. Arayış motivasyonu ölçeğinin ortalaması 3,76 belirlenirken, kaçış motivasyonu ölçeğinin ise 4,23 olduğu belirlenmiştir. Buna göre kaçış motivasyonu en önemli motivasyondur. Soru ortalamalarının eşitliği Hotelling's T Kare ile araştırılmış ve Hotelling's T Kareler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla ölçeklerde yer alan ifadeler gerekli ve birimlerin farklı özelliklerini ölçmektedir. Motivasyonlara yönelik Güvenirlilik ölçüleri ve ifadelerin bazı temel istatistikleri Tablo 4.5.'te verilmiştir.

**Tablo 4.5 Katılımcıların Turizm Motivasyonları Ortalamaları ve Güvenirlilik Ölçüleri**

İFADELER		Ort.	S.S.	Soru Bütün Korelasyon	Silindiğinde Cronbach's Alpha
<b>KAÇIŞ</b>	Rutin çevreden uzaklaşmak için	4,16	,972	,463	,826
	Günlük hayatımı bir süreliğine değiştirmek için	4,34	,824	,328	,836
	Kötü ruh halimden kurtulmak için	4,18	,915	,450	,827
	Kendimi iyi hissetmek için	4,40	,679	,319	,836
	Sosyal yaşantımdaki stresten kurtulmak için	4,08	,949	,426	,829
<b>ARAYIŞ</b>	Başkalarıyla etkileşim kurmak için	3,75	1,093	,566	,817
	Deneyimlerimi başkalarıyla paylaşmak için	3,45	1,242	,657	,808
	Kendim için yeni deneyimler kazanmak için	4,09	,893	,592	,817
	Aynı ilgi alanlarına sahip insanlarla birlikte olmak için	3,59	1,195	,634	,811
	Aile / arkadaşlar ile yakınlaşmak için	3,80	1,205	,510	,823
	Yeni insanlarla tanışmak için	3,91	1,095	,640	,810

Araştırmada kısıtlar ölçeğinin güvenilirlikleri de incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.6'da verilmiştir. Ölçeklerde ölçeği bozan herhangi bir ifade olup olmadığı soru bütün korelasyonlara ve ifade silindiğinde ölçeğin güvenilirliğinin artırıp artırmadığına bakılmıştır. Soru ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığı Hotelling T kare ile incelenmiştir. Güvenirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach's Alpha istatistiği tercih edilmiştir. En küçük Cronbach's Alpha istatistiği 0,770 ile tatil mekanları kısıtı boyutunda, en yüksek Cronbach's Alpha istatistiği ise 0,904 ile etkileşimli kısıt boyutunda elde edilmiştir. Dolayısıyla Özdamar (2011)'a göre ölçekler için en az, "toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabilir. Ölçek yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir". Ölçek ortalamalarına bakıldığında en yüksek ölçek ortalama 3,83 ile tatil mekanları kısıtında en küçük ortalama ise etkileşim kısıtında 2,74 olarak elde edilmiştir. Engelli bireylerin kendinden kaynaklanan kaygılar kısıtı ölçeğinin ortalaması 3,20 hesaplanırken, çevresel kısıtlar ölçeğinde ise ortalama 3,33 olarak belirlenmiştir. Belirsizlik kısıtı ölçeğinin ortalaması ise 3,16 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre en önemli kısıt tatil mekanları kısıtıdır. Tüm kısıtlar ölçeğinde negatif korelasyona sahip bir ifade bulunmamış ve ölçekten çıkarıldığında güvenirliliği anlamlı şekilde yükselten bir maddeye rastlanmamıştır. Soru ortalamalarının eşitliği Hotelling's T Kare ile araştırılmış ve Hotelling's T Kareler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla ölçeklerde yer alan ifadeler gerekli ve birimlerin farklı özelliklerini ölçmektedir. Kısıtlara yönelik Güvenirlik ölçüleri ve ifadelerin bazı temel istatistikleri Tablo 4.6.'da verilmiştir.



Tablo 4.6 Katılımcıların Turizm Kısıtları Ortalamaları ve Güvenilirlik Ölçüleri

		Ort.	S.S.	Soru Bütün Korelasyon	Silindiğinde Cronbach's Alpha
<b>ETKK</b>	Başkalarının rahatsız edici bakışları sebebiyle	2,77	1,393	,618	,922
	Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesinden	2,88	1,395	,644	,922
	Kırılacak (duygusal üzüntü) olma endişesinden	2,84	1,358	,629	,922
	Başkalarının ilgi odağı olacak olma endişesinden	2,71	1,397	,560	,923
	Gözcülerden endişe duyma (sürekli izleniyor olma durumu)	2,83	1,390	,630	,922
	İnsanların aşırı nezaketinden	2,66	1,304	,494	,924
	İnsanların bana karşı duydukları ön yargılardan	2,81	1,313	,519	,924
	Arkadaş edinmekte tecrübesiz olmamdan	2,42	1,389	,518	,924
<b>KKK</b>	Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden	2,88	1,418	,478	,925
	Seyahatin benim yeteneklerimin ötesinde gereksinimlere ihtiyaç duyabilecek olmasından	3,20	1,405	,670	,921
	Başkalarına rahatsızlık verebilecek olma endişesinden	3,05	1,390	,652	,921
	Başkalarıyla iyi geçinebileceğim koşulların olmaması endişesinden	3,13	1,363	,655	,921
	Bir şeyler yapabilmek için başkalarına gereksinim duymak zorunda olacağım endişesinden	3,54	1,303	,651	,922
	Seyahat esnasında çeşitli düzenlemelere ihtiyaç duyabilecek olma endişesinden	3,43	1,250	,565	,923
	<b>CK</b>	Sağlığım için doktorların önerileri sebebiyle	3,14	1,352	,591
Benim durumum yardımcı cihazlar kullanmamı gerektirmekte bu durumun endişesinden		3,45	1,394	,609	,922
Fiziksel yetersizliklerim özgürce hareket etmemi engellemekte		3,63	1,362	,625	,922
Uygun olmayan taşıma araçlarının kullanılması		3,34	1,423	,530	,924
Çevre koşulları (örn. soğuk veya sıcak)		3,10	1,389	,477	,925
<b>BK</b>		Seyahat hakkında bilgi eksikliği sebebiyle rahatsızlık ve sıkıntı duyacağımdan	3,21	1,220	,539
	Belirsizlik endişesinden	3,11	1,187	,589	,923
<b>TMK</b>	Turistik alanın uygunsuz fiziksel koşulları sebebiyle	3,84	1,223	,415	,925
	Uygunsuz tesisler sebebiyle	3,82	1,249	,459	,925

\*ETKK: Hotelling's T Kare=41,05 K=5,711 p=0,000. KKK: Hotelling's T Kare=67,723 F=13,317 p=0,000. CK: Hotelling's T Kare=46,059 F=11,369 p=0,000. BK: Hotelling's T Kare=1,418 F=1,418 p=0,000. TMK: Hotelling's T Kare=0,93 F=0,93 p=0,000 \*ETKK Etkileşimli Kısıt, \*KKK Kendinden Kaynaklanan Kaygı Kısıtı, \*CK Çevresel Kısıtlar, \*BK Belirsizlik Kısıtı, \*TMK Tatil Mekanları Kısıtı

#### 4.3.1. Motivasyon Farklılıklarına Yönelik Analizler

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarına verdikleri yanıtların cinsiyete göre farklılıklar gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile araştırılmış ve sadece arayış motivasyon boyutunda fark bulunmuştur. Bu farka göre erkek engelli bireylerin arayış motivasyonu kadın engelli bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük belirlenmiştir ( $t=-2,243$   $p=0,026$ ). Arayış motivasyonu boyutunda ise cinsiyete göre farklılık belirlenmemiştir ( $t=-1,564$   $p=0,119$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.7.'de verilmiştir.

**Tablo 4.7 Cinsiyete Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları**

Boyutlar	Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Arayış Motivasyonu	Kadın	112	3,89	,803	-2,243	,026*
	Erkek	127	3,65	,869		
Kaçış Motivasyonu	Kadın	112	4,25	,662	-1,564	,119
	Erkek	127	4,21	,693		

\*p<0,01; \*\*p<0,05

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarına verdikleri yanıtların gelir durumuna göre farklılıklar gösterip göstermediği TYVA ile araştırılmış ve her iki boyutta da istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.8.'de verilmiştir.

**Tablo 4.8 Gelir Durumuna Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları**

Boyutlar	Gelir Durumu Ortalama ve Standart Sapmaları					F	P
	1000 TL'den az (60)	1001-2000 (70)	2001-3000 (38)	3001-4000 (25)	Geliri yok (46)		
Arayış motivasyonu	4,01(0,79)	3,61(0,91)	3,75(0,92)	3,54(0,82)	3,81(0,68)	2,394	,051
Kaçış Motivasyonu	4,31(0,72)	4,01(0,76)	4,21(0,59)	4,28(0,61)	4,32(0,57)	1,240	,295

\*p<0,01; \*\*p<0,05 \*\*Gelir Durumları altında parantez içerisinde belirtilen rakamlar engelli kişi sayısıdır. \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarından arayış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında eğitim durumuna göre fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,299$   $p=0,271$ ). Benzer şekilde engelli bireylerin kaçış motivasyonu boyutunda da eğitim durumuna göre farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,109$   $p=0,353$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.9'da verilmiştir.

**Tablo 4.9 Eğitim Durumuna Göre Katılımcıların Motivasyon Farklılıkları**

Boyutlar	Eğitim Durumu Ortalama ve Standart Sapmaları					F	P
	Hiç okula gitmemiş (56)	İlköğretim (82)	Lise ve dengi (29)	Ön lisans (18)	Lisans (54)		
Arayış Motivasyonu	3,89(0,82)	3,85(0,80)	3,58(0,92)	3,59(0,94)	3,66(0,83)	1,299	,271
Kaçış Motivasyonu	4,25(0,62)	4,14(0,76)	3,96(0,73)	4,29(0,59)	4,20(0,58)	1,109	,353

\*p<0,01; \*\*p<0,05 \*\*Eğitim Durumları altında parantez içerisinde belirtilen rakamlar engelli kişi sayısıdır. \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarından arayış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında engel türüne göre fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=2,876$   $p=0,024$ ). Farklı grupları belirlemek için

Least Significant Difference (LSD) çoklu karşılaştırma testine başvurulmuş ve LSD testine göre;

Engel türü Görme olan engelli bireyler ile engel türü konuşma olan engelli bireylerin arayış motivasyonları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre engel türü konuşma olan engelli bireylerin arayış motivasyonu engel türü görme engelli bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük bulunmuştur ( $p=0,045$ ).

Engel türü konuşma olan engelli bireyler ile engel türü bedensel olan engelli bireylerin arayış motivasyonları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre engel türü konuşma olan engelli bireylerin arayış motivasyonu engel türü bedensel engelli olan bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük bulunmuştur ( $p=0,040$ ).

Engel türü konuşma olan engelli bireyler ile engel türü diğer olan engelli bireylerin arayış motivasyonları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre engel türü konuşma olan engelli bireylerin arayış motivasyonu engel türü diğer engelli olan bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük bulunmuştur ( $p=0,010$ ).

Engel türü işitme/duyma olan engelli bireyler ile engel türü diğer olan engelli bireylerin arayış motivasyonları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre engel türü işitme/duyma olan engelli bireylerin arayış motivasyonu engel türü diğer engelli olan bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük bulunmuştur ( $p=0,011$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.16.'da verilmiştir.

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarından kaçış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında engel türüne göre fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,557$   $p=0,694$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.10.'da verilmiştir.

**Tablo 4.10 Engelli Bireylerin Engel Türüne Göre Arayış Motivasyonu ve Kaçış Motivasyonu Farklılık Testi**

Engel Türü	N	ARAYIŞ	KAÇIŞ
		Ortalama (SS)	Ortalama (SS)
Görme	48	3,77(,850)	3,97(,579)
Konuşma	7	3,09(,901)	3,99(,529)
İşitme/Duyma	28	3,47(,891)	3,97(,875)
Bedensel	87	3,77(,879)	4,11(,679)
Diğer	69	3,95(,722)	4,11(,681)
<b>Toplam</b>	239	3,61(,846)	4,03(,681)
<b>F</b>		2,876	,557
<b>P</b>		,024	,694

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarından arayış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında engel nedenine göre fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=4,429$   $p=0,001$ ). Farklı grupları belirlemek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testine başvurulmuştur. Bonferroni testine göre;

Engel nedeni yaşlılık olan engelli bireyler ile engel nedeni kaza olan engelli bireylerin arayış motivasyonları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre engel nedeni kaza olan engelli bireylerin arayış motivasyonu engel nedeni yaşlılık olan bireylerin arayış motivasyonundan daha düşük bulunmuştur ( $p=0,002$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.17.'de verilmiştir.

Engelli bireylerin motivasyon unsurlarından kaçış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında engel nedenine göre fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,19$   $p=0,092$ ). TYVA sonuçları Tablo 4.11.'de verilmiştir.

**Tablo 4.11 Engelli Bireylerin Engel Nedenine Göre Arayış ve Kaçış Motivasyonları Farklılık Testi**

Engel Nedeni	N	ARAYIŞ	KAÇIŞ
		Ortalama(SS)	Ortalama(SS)
Çocukluk hastalığı	15	3,41(,946)	3,81 (,902)
Yanlış tedavi	12	3,44(1,025)	3,98 (,764)
Doğuştan/Genetik	87	3,73(,817)	4,13 (,556)
Yaşlılık	72	4,07(,729)	4,17 (,641)
Kaza	34	3,40(,868)	3,82 (,718)
Diğer	19	3,95(,788)	4,02 (,925)
<b>Toplam</b>	239	3,66(,846)	3,99 (,681)
<b>F</b>		4,429	1,19
<b>P</b>		,001	0,092

Tatile çıkma sıklığına göre; engelli bireylerin motivasyon unsurlarından arayış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,253$   $p=0,86$ ).

Tatile çıkma sıklığına göre; engelli bireylerin motivasyon unsurlarından kaçış motivasyonu boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,294$   $p=0,277$ ). TYVA sonuçları Tablo 4.12’de verilmiştir.

**Tablo 4.12 Engelli Bireylerin Tatile çıkma sıklığına Göre Arayış ve Kaçış Motivasyonları Farklılık Testi**

Tatil sıklığı	N	ARAYIŞ Ortalama(SS)	KAÇIŞ Ortalama (SS)
Tatile çıkmam	99	3,75(,876)	4,03(,698)
Yılda bir	41	3,72(,792)	3,95(,709)
Yılda 2	15	3,65(,839)	4,33(,493)
Yılda 3+	84	3,82(,847)	4,01(,671)
<b>Toplam</b>	239	3,73(,846)	4,01(,681)
<b>F</b>		,253	1,294
<b>P</b>		,860	0,277

### 4.3.2. Kısıt Farklılıklarına Yönelik Analizler

Engelli bireylerin çeşitli özelliklerine göre ölçekte boyutlara verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı iki bağımsız gruplarda bağımsız örneklem t testi, grup sayısı ikiden fazla olması durumunda tek yönlü varyans analizi tercih edilmiştir.

Engelli bireylerin cinsiyete göre boyutlara verdikleri puanlar arasında istatistiksel açıdan fark olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile araştırılmış, etkileşim boyutu ve çevresel kısıtlar boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu farklılıklara göre;

Cinsiyeti erkek olan engellilerin etkileşim kısıdı algılaması kadın engellilerin etkileşim kısıdı algılamasından daha düşük belirlenmiştir ( $t=-2,582$   $p=0,010$ ).

Cinsiyeti erkek olan engellilerin çevresel kısıtlar algılaması kadın engellilerin çevresel kısıtlar algılamasından daha düşük belirlenmiştir ( $t=-3,32$   $p=0,001$ ). Elde edilen bulgular Tablo 4.13.'te verilmiştir.

**Tablo 4.13 Cinsiyete Göre Farklılık Testi**

Kısıt	Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Etkileşim	Kadın	112	2,96	1,388	-2,582	,010*
	Erkek	127	2,61	1,325		
Kendinden kaynaklı kaygılar	Kadın	112	3,27	1,073	-1,176	,241
	Erkek	127	3,10	1,183		
Çevresel kısıtlar	Kadın	112	3,58	1,019	-3,320	,001*
	Erkek	127	3,12	1,110		
Belirsizlik kısıdı	Kadın	112	3,27	,977	-1,878	,062
	Erkek	127	2,99	,893		
Mekansal kısıtlar	Kadın	112	3,82	1,052	,061	,951
	Erkek	127	3,83	1,151		

\* $p<0,01$ ; \*\* $p<0,05$

Engelli bireylerin eğitim durumlarına göre etkileşim boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,093$   $p=0,760$ ).

Engelli bireylerin eğitim durumlarına göre kendinden kaynaklı kaygılar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=7,58$   $p=0,0001$ ). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; hiç okula gitmemiş engelli bireylerle lisans eğitimi almış engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lisans mezunu olan engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygı algılamaları, hiç okula gitmemiş engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,000$ ).

Hiç okula gitmemiş engelli bireylerle lise ve dengi okula gitmiş engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lise ve dengi okul mezunu olan engelli bireylerin kendinden

kaynaklı kaygı algılamaları, hiç okula gitmemiş engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,006$ ).

İlköğretime gitmiş engelli bireylerle lisans mezunu bireylerin kendinden kaynaklı kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lisans mezunu olan engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygı algılamaları, ilköğretime gitmiş engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,021$ ).

Engelli bireylerin eğitim durumlarına göre çevresel kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=6,745$   $p=0,0001$ ). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; hiç okula gitmemiş engelli bireylerle lisans eğitime sahip bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lisans mezunu olan engelli bireylerin çevresel kısıt algılamaları, hiç okula gitmemiş engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,0001$ ).

İlköğretim mezunu engelli bireylerle lisans eğitime sahip bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lisans mezunu olan engelli bireylerin çevresel kısıt algılamaları, ilköğretim mezunu engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,03$ ).

Engelli bireylerin eğitim durumlarına göre belirsizlik kısıdı boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=3,407$   $p=0,010$ ). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; İlköğretim mezunu engelli bireylerle lisans eğitime sahip bireylerin belirsizlik kısıt algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre lisans mezunu olan engelli bireylerin belirsizlik kısıt algılamaları, ilköğretim mezunu engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,037$ ).

Engelli bireylerin eğitim durumlarına göre mekânsal kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,93$   $p=0,760$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.14.'de verilmiştir.

**Tablo 4.14 Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Kısıt Algılarındaki Farklar (ANOVA)**

Boyutlar	Eğitim Durumları Ortalamaları					F	P
	Hiç Okula Gitmemiş	İlköğretim	Lise ve dengi	Önlisans	Lisans		
Etkileşim	2,90	2,76	2,68	2,58	2,70	,475	,754
Kendinden Kaynaklı Kaygılar	3,56	3,41	2,67	2,75	2,71	7,580	,000*
Çevresel Kısıtlar	3,78	3,50	3,22	3,08	2,82	6,745	,000*
Belirsizlik	3,19	3,15	2,91	2,70	2,68	3,407	,010**
Mekansal Kısıtlar	4,05	3,90	4,02	3,45	3,54	2,366	,054

\*p<0,01; \*\*p<0,05

Engelli bireylerin gelir durumuna göre boyutlara verdikleri puanlar arasında istatistiksel açıdan fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (TYVA) ile araştırılmıştır. Farklılıkların bulunduğu gurupları belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Bonferroni testine başvurulmuştur.

Engelli bireylerin gelir durumuna göre etkileşim boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir (F=1,373 p=0,244).

Engelli bireylerin gelir durumuna göre kendinden kaynaklı kaygılar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir (F=4,865 p=0,001). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre;

Gelir durumu olmayan engelli bireylerle geliri 3000 TL'den fazla olan engelli bireyler arasında kendinden kaynaklı kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre geliri 3000 TL'den fazla olan engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygı algılamaları, gelir durumu olmayan engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur (p=0,004).

Engelli bireylerin gelir durumuna göre çevresel kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir (F=3,412 p=0,010). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre;

Gelir durumu 1000 TL'den az olan engelli bireylerle geliri 2001-3000 TL arasında olan bireylerin çevresel kısıtlar algılamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre geliri 2001-3000 TL arası olan engelli bireylerin çevresel kısıtlar algılamaları, geliri 1000TL'den az olan engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur (p=0,044).

Engelli bireylerin Gelir durumuna göre belirsizlik kısıtları boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir (F=3,888 p=0,004). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; gelir durumu 1000 TL'den az olan engelli bireylerle geliri 3000 TL'den fazla olan bireylerin çevresel kısıt



kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre geliri 3000 TL'den fazla olan engelli bireylerin çevresel kısıt kaygı algılamaları, geliri 1000TL'den az olan engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,004$ ).

Gelir durumu olmayan engelli bireylerle geliri 3000 TL'den fazla olan bireylerin çevresel kısıt kaygıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre geliri 3000 TL'den fazla olan engelli bireylerin çevresel kısıt kaygı algılamaları, gelir durumu olmayan engelli bireylerin kaygılarından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,022$ ).

Engelli bireylerin Gelir durumuna göre mekânsal kısıtları boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,648$   $p=0,629$ ). Elde edilen veriler tablo 4.15.'te verilmiştir.

**Tablo 4.15 Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Kısıt Algılarındaki Farklar (ANOVA)**

Boyutlar	Gelir Durumları Ortalama ve Standart Sapmaları				Geliri yok	F	P
	1000 TL'den az	1001-2000	2001-3000	3000'den fazla			
Etkileşim	2,89(1,19)	2,69(1,06)	2,67(0,90)	2,48(0,93)	2,94(1,00)	1,373	,244
Kendinden Kaynaklı Kaygılar	3,48(1,10)	3,12(1,11)	2,91(1,12)	2,54(1,21)	3,46(0,97)	4,865	,001*
Çevresel Kısıtlar	3,65(1,06)	3,25(1,07)	3,01(1,09)	2,96(1,14)	3,54(1,00)	3,412	,010**
Belirsizlik	3,32(0,85)	3,13(1,03)	3,05(0,91)	2,54(0,88)	3,21(0,81)	3,888	,004**
Mekansal Kısıtlar	3,91(0,99)	3,87(1,11)	3,64(1,23)	3,66(1,16)	3,93(1,09)	,648	,629

\* $p<0,01$ ; \*\* $p<0,05$  \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

Engelli bireylerin engel türüne göre boyutlara verdikleri puanlar arasında istatistiksel açıdan fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (TYVA) ile araştırılmıştır. Farklılıkların bulunduğu gurupları belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Bonferroni testine başvurulmuştur.

Engelli bireylerin engel türüne göre etkileşim boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,448$   $p=0,219$ ).

Engelli bireylerin engel türüne göre kendinden kaynaklı kaygılar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=1,425$   $p=0,034$ ).

Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; görme engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar kısıtı algılaması ile diğer engelli bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu farklılığa göre görme engelli bireylerin kendinden kaynaklı kaygıları kısıt algılaması diğer engelli bireylerin çevresel kısıt algılamasından daha düşük olduğu belirlenmiştir

Engelli bireylerin engel türüne göre çevresel kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=5,023$   $p=0,001$ ). Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre; görme engelli bireylerin çevresel kısıt algılaması ile bedensel engelli bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu farklılığa göre görme engelli bireylerin çevresel kısıt algılaması bedensel engelli bireylerin çevresel kısıt algılamasından daha düşük olduğu belirlenmiştir ( $p=0,023$ ).

Görme engelli bireylerin çevresel kısıt algılaması ile diğer engelli bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu farklılığa göre görme engelli bireylerin çevresel kısıt algılaması diğer engelli bireylerin çevresel kısıt algılamasından daha düşük olduğu belirlenmiştir ( $p=0,0001$ ). Engelli bireylerin engel türüne göre belirsizlik kısıdı boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=0,820$   $p=0,513$ ).

Engelli bireylerin engel türüne göre mekânsal kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,97$   $p=0,10$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.16.'da verilmiştir.

**Tablo 4.16 Engel Türüne Göre Beş Farklı Boyutta Algılamaları Farklılık Testi**

Boyutlar	Engel Türü Ortalama ve Standart Sapmaları				F	P
	Görme (48)	İşitme /Duyuma (28)	Bedensel (87)	Diğer (69)		
Etkileşim	2,47(0,96)	2,82(0,97)	2,73(1,11)	2,95(1,07)	1,448	,219
Kendinden Kaynaklı Kaygılar	2,91(1,16)	3,10(1,13)	3,18(1,19)	3,41(1,01)	1,425	,034*
Çevresel Kısıtlar	2,85(1,02)	3,08(0,89)	3,44(1,08)	3,69(0,97)	5,023	,001*
Belirsizlik	3,17(0,95)	3,07(0,83)	3,09(1,04)	3,22(0,82)	,820	,513
Mekansal Kısıtlar	3,85(1,15)	3,37(1,03)	3,93(1,09)	3,93(1,07)	1,970	,100

\* $p<0,01$ ; \*\* $p<0,05$  \*\*Engel türlerinin altında parantez içerisinde belirtilen rakamlar engelli kişi sayısıdır. \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

Engelli bireylerin engel nedenine göre boyutlara verdikleri puanlar arasında istatistiksel açıdan fark olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (TYVA) ile araştırılmıştır. Farklılıkların bulunduğu grupları belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Bonferroni testine başvurulmuştur.

Engelli bireylerin engel nedenine göre etkileşim puanları arasında fark olup olmadığı araştırılmış TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,737$   $p=0,127$ ).

Engelli bireylerin engel nedenine göre kendinden kaynaklı kaygılar arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=3,78$   $p=0,003$ ). Farklı olan gruplar Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre araştırılmıştır.

Bonferroni testine göre; doğuştan/genetik engeli olan bireylerle yaşlılık engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre doğuştan engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılaması yaşlılık engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılamasından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,002$ ).

Kaza sonucu engeli olan bireylerle yaşlılık engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre kaza sonucu engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılaması yaşlılık engeli olan bireylerin kendinden kaynaklı kaygılar algılamasından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,030$ ).

Engelli bireylerin engel nedenine göre çevresel kısıt algılamaları arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=4,505$   $p=0,001$ ). Farklı olan gruplar Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre araştırılmıştır. Bonferroni testine göre; doğuştan/genetik engeli olan bireylerle yaşlılık engeli olan bireylerin çevresel kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre doğuştan engeli olan bireylerin çevresel kısıt algılaması yaşlılık engeli olan bireylerin çevresel kısıt algılamasından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,0001$ ).

Engelli bireylerin engel nedenine göre belirsizlik kısıt algılamaları arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $F=2,531$   $p=0,030$ ). Farklı olan gruplar Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre araştırılmıştır. Bonferroni testine göre; kaza sonucu engeli olan bireylerle yaşlılık engeli olan bireylerin belirsizlik kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre kaza sonucu engeli olan bireylerin belirsizlik kısıt algılaması, yaşlılık engeli olan bireylerin belirsizlik kısıt algılamasından daha düşük bulunmuştur ( $p=0,030$ ).

Engelli bireylerin engel nedenine göre mekânsal kısıt algılamaları arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $F=1,673$   $p=0,142$ ). Elde edilen sonuçlar Tablo 4.17.'de verilmiştir.

**Tablo 4.17 Engel Nedenine Göre Beş Farklı Boyutta Algılamaları Farklılık Testi**

Engel Nedeni Ortalama ve Standart Sapmaları								
Boyutlar	Çocukluk Hastahğı (15)	Yanlış Tedavi (12)	Doğuştan /Genetik (87)	Yaşlılık (72)	Kaza (34)	Diğer (19)	F	P
Etkileşim	2,72(0,89)	3,05(1,13)	2,73(0,95)	2,96(1,20)	2,36(0,88)	2,67(1,10)	1,737	,127
Kendinden Kaynaklı Kaygılar	3,18(1,20)	2,97(1,29)	2,93(1,10)	3,63(0,94)	2,90(1,21)	3,02(1,21)	3,780	,227
Çevresel Kısıtlar	3,14(0,76)	3,28(0,99)	3,05(1,20)	3,82(0,90)	3,21(0,98)	3,43(1,17)	4,505	,001*
Belirsizlik	2,76(0,77)	2,79(1,04)	3,19(0,98)	3,38(0,84)	2,73(0,94)	3,00(0,90)	2,531	,030*
Mekansal Kısıtlar	3,86(0,93)	3,46(1,21)	3,65(1,23)	4,11(0,95)	3,80(1,07)	3,81(1,10)	1,673	,142

\*p<0,01; \*\*p<0,05 \*\*Engel Nedeninin altında parantez içerisinde belirtilen rakamlar engelli kişi sayısıdır. \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

Engelli bireylerin tatil sayısına göre kısıtlar boyutuna verdikleri puanlar arasında istatistiksel açıdan bir fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan etkileşim boyutu ve mekânsal kısıtlar boyutlarında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir (P>0,05).

Engelli bireylerin tatile çıkma sayılarına göre kendinden kaynaklı kısıt algılamaları arasında fark olup olmadığı TYVA ile araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir (F=2,153 p=0,021). Farklı olan gruplar Bonferroni çoklu karşılaştırma testine göre araştırılmıştır. Bonferroni testine göre; hiç tatile çıkmamış engelli bireylerle üç kere ve üzerinde tatile çıkmış engelli bireylerin kendinden kaynaklı kısıt algılamaları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre hiç tatile çıkmamış engelli bireylerin kendinden kaynaklı kısıt algılamaları üç kere ve üzerinde tatile çıkmış engelli bireylerin kendinden kaynaklı kısıt algılamasından daha yüksek bulunmuştur (p=0,021) Elde edilen sonuçlar Tablo 4.18.'de verilmiştir.

**Tablo 4.18 Engelli Bireylerin Tatile Çıkma Sayısına Göre Kısıtlar Boyutlarına Verdikleri Puanlar Arası Farklılık Testi**

Tatile Çıkma Sayıları Ortalama ve Standart Sapmaları						
Boyutlar	1 Kez (99)	2 Kez (41)	3+ (15)	Hiç (84)	F	P
Etkileşim	2,72(1,06)	2,60(0,84)	2,91(0,91)	2,81(1,16)	,501	,682
Kendinden Kaynaklı Kaygılar	3,13(1,16)	3,26(1,09)	2,56(0,91)	3,32(1,11)	2,153	,021*
Çevresel Kısıtlar	3,31(1,05)	3,21(0,98)	3,17(1,21)	3,47(1,15)	,738	,038*
Belirsizlik	3,18(0,97)	2,76(0,88)	2,83(0,92)	3,29(0,88)	2,601	,022*
Mekansal Kısıtlar	3,78(1,08)	3,95(1,04)	3,63(1,17)	3,86(1,15)	,406	,749

\*p<0,01; \*\*p<0,05 \*\*Tatile Çıkma Sayıları altında parantez içerisinde belirtilen rakamlar engelli kişi sayısıdır. \*\*\*Ortalamaların yanında parantez içerisinde verilen değerler standart sapma değerleridir.

## SONUÇ

Engelli bireyler toplum içerisinde dezavantajlı grupta yer almaktadırlar. Dezavantaj, sosyal alanlarda normal bireylerin alan kullanım özgürlüğü ile eş değer bir özgürlük alanına sahip olamamalarından kaynaklanmaktadır. Bu durum, turistik alanlarda bulunma ve turizm faaliyetlerinden diğer bireyler gibi faydalanabilmek açısından da aynıdır. Turizm pazarının önemli bir ögesi olan engelli bireylerin pazar içerisinde aktif yer almalarını sağlamak turizm endüstrisinin görevleri arasındadır. Bu bağlamda engelli bireylerin pazara dahil olmasını sağlayacak motivasyon öğelerinin belirlenip, pazardan çekilmelerine belki de pazara hiç dahil olmamalarına sebep olan kısıt öğelerinin de belirlenip aralarındaki ilişki incelenmelidir.

Araştırma, engelli bireylerin turizm motivasyonları ve kısıtlarını belirlemeye yönelik olarak yapılmıştır. Araştırmada ölçeğin kaç boyutta toplandığını görmek için keşfedici faktör analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda motivasyon ölçeğinin iki boyutta toplandığı ve kısıtlar ölçeğinin ise beş boyutta, belirlenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda etkileşim kısıdı ve çevresel kısıtlar boyutunda anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Erkek engellilerin kadın engellilere oranla etkileşim ve çevresel kısıt algılarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte tatil mekanlarındaki fiziksel uygunsuzluklar en önemli kısıt olarak görülmüştür. Motivasyon boyutları ile ilgili de kısıt algılarını destekler veriler elde edilmiştir. Erkek engelli bireylerin arayış motivasyon algısı kadın engelli bireylerden daha düşük bulunmuştur. Konuşma ve görme engellilerin arayış motivasyonları arasında anlamlı farklılık belirlenmiştir bu farklılığa göre konuşma engelli bireylerin arayış motivasyonları görme engellilere oranla daha düşüktür. Eğitim durumu ve motivasyon arasındaki ilişkiye göre; hiç okula gitmemiş engelli bireylerin arayış motivasyonu lisans eğitimi almış engelli bireylerin arayış motivasyonundan daha yüksektir. Kaçış motivasyonu için de aynı ilişki söz konusudur. Erkek engelli bireylerin engel durumları nedeniyle sosyalleşme kaygıları kadın engelli bireylere oranla daha yüksek ve sosyal ilişki gerektiren motivasyonları da daha düşüktür.

Engellilerin toplumsal hayata uymalarında yaşanan sorunlar, engelli kişi ile onun çevresi arasındaki ilişki sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kişi yaşadığı toplumdaki diğer bireylerle, içinde bulunduğu sistemlere sahip olmasını engelleyen kültürel, fiziksel ve sosyal engellerle yüzleştiği anda toplumsal engellilik ortaya çıkar. Bu durum engelli bireyin diğer bireylerle eşit seviyede olmasını engelleyen kısıtlamalar ve kayıplardır. Engellilerin toplumsal hayata katılımları, sosyal imkân ve hizmetlere ulaşabilirlikleri sınırlıdır. Ulaşılabilirliğin her birey kadar engellilerin de hakkı olarak görülmesi gerektiği açıktır. Ancak ulaşım sektöründe

engelli bireylere yönelik çeşitli politikalar ve fiziki düzenlemelere yönelik standartlar bulunmasına rağmen, engelli bireylerin bu konularda bilgi sahibi olmamalarının ve uygulamada yetersiz kalınmasının, engelli bireylerin ulaşım türlerini rahatça kullanmalarını engellemekte olduğu söylenebilir.

Yaşayan her canlının olduğu gibi insanların ve dolayısıyla engelli bireylerinde gezmeye, eğlenmeye, dinlenmeye, farklı yerleri gezerek farklı kültürleri öğrenmeye hem hakkı hem de ihtiyacı vardır. Bu sebeple engelli bireylerin bu tip isteklerini karşılayabilmeleri amacıyla bir takım düzenlemelere ve yardımlara ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Bu düzenlemeleri ve yardımları engelli bireylere sağlayabilecek olan kimseler kuşkusuz sağlıklı, herhangi bir engele sahip olmayan bireylerdir. Turizm sektörü insanların fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına doğrudan veya dolaylı olarak etki eden önemli sektörlerden birisidir ve engelli bireyler için de tatilin dolayısıyla turizmin bir ihtiyaç olduğu görülebilir. Engelli kişiler diğer insanlardan farklı olarak, özel ihtiyaçlarına uyum sağlayacak elverişli ulaşım araçlarına, konaklama işletmelerine, çeşitli restoran hizmetlerine ve eğlence aktivitelerine gereksinim duymaktadır. Bu doğrultuda turizm destinasyonlarında erişilebilir altyapı ve üstyapının olması ve turizm hizmet personelinin eğitimi konuları engelli turizmi için son derece önem arz etmektedir. Zira engelli insanların birçoğu, engellerin yarattığı olumsuz durumu düşünerek seyahate çıkmayı veya turizm faaliyetine katılmayı ancak hayal edebilmektedir.

Sonuç olarak; engellilerin turizm hareketine katılım niyetlerinin var olduğu görülmüştür. Bu niyetin eylemsel alana geçebilmesi için engelsiz bireylerin desteğine ihtiyaç duyulmaktadır. Engelliler turizm hareketine katılım kararı verirken geçmiş deneyimlerinden etkilenmektedirler bu da onların psikolojilerini etkilemekte ve alacakları yeni kararlarda etkin rol oynamaktadır. Çevresel kısıt algısının yüksek olması belediyeçilik alanında engellilere yönelik çalışmaların artırılması gerektiğini de göstermektedir bir anlamda. Aynı zamanda, bu çalışmada önerilen ve önemli olduğu vurgulanan motivasyon gücü ile psikolojik değişkenler ile birlikte ilişkilendirilerek değerlendirilmelidir. Öğrencilerin öğrenme motivasyonunu araştırmaya yönelik yapılan bir çalışmanın verilerine göre kız öğrencilerin iletişim ve iş birlikli çalışmaya erkek öğrencilere oranla daha yatkın olduğu görülmüştür (Uzun ve Keleş, 2010). Bu da erkek bireylerde sosyal kaygı düzeyinin yüksek olması durumunu anlamlandırabilir. Farklı bir ifadeyle; bir önceki bulgu ve önerilerin yanında engelli turist davranışlarının daha iyi analiz edilebilmesi için psikolojik etmenlerin dikkate alınması önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- 5378 Sayılı Engelliler Hakkında Kanun, R.G. Tarihi: 7.7.2005, R.G. Sayısı: 25868  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Adair, J. (2006). Etkili Motivasyon, (Çev. S. Uyan), Babıali Kültür Yayıncılığı, İstanbul.
- Aktan, E. (2016, Mart 11). Köşe Yazısı. Turizm Haberleri Web Sitesi:  
<http://www.turizmhaberleri.com/KoseYazisi.asp?ID=3097> (erişim tarihi: 15.03.2017).
- Aktaş, C. (2005). “Türkiye’nin Turizm Gelirini Etkileyen Değişkenler İçin En Uygun Regresyon Denklemine Belirlenmesi” *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2): 163-174.
- Arıcı, S. (2010). “Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arık, İ. A. (1996). Motivasyon ve Heyecana Giriş, Çantay Yayınevi, İstanbul.
- Arıkan, Ç. (2001). Türkiye’de Görme Özürlü Kadınlar: Sorunlar, Beklentiler, Çözüm Önerileri., Görme Engelliler Federasyonu Yayınları, Ankara.
- Aronson, E., Wilson, T. D., ve Akert, R. M. (2012). Sosyal Psikoloji. Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Aronson, E., Wilson, T. D., ve Akert, R. M. (2012). Ön Yargı: Nedenleri ve Tedavi Yöntemleri. E. Aronson, T. D. Wilson, ve R. M. Akert içinde, *Sosyal Psikoloji* (s. 743-814). Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). “Ortez ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli” Engellilerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Aslan, M. (2011). “Engellilere Yönelik Toplumsal Algı ve Dışlanmışlık: Siirt Örneği” Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu, <http://www.sosyalhaklar.net/2011/bildiri/aslan-seker.pdf> (erişim tarihi: 02.11.2015).
- Ataman, A. (1997). “Özel Sektörde Çalışan Görme Engellilerin Karşılaştığı Sorunlar” Görme Engellilerin Sosyal Güvenlik Sorunları ve İstihdamı Sempozyumu 1-2 Aralık. Altı Nokta Görme Engellilere Hizmet Vakfı Yayınları, Ankara.
- Atıncı, O., Giritlioğlu, İ., ve Parlak, Ö. (2014). ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye’nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 127-144.

- Avcıkurt, C. (2003). *Turizm Sosyolojisi*. Detay Yayınları, Balıkesir.
- Avcıkurt, C., Karaman, S. ve Köroğlu, A. (2007). *Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri*, Uruk Yayınları, İstanbul.
- Aydın, A. (2003). “Zihinsel Engellilerde Davranış Değişirme” (Der. A. Kulaksızoğlu). *Farklı Gelişen Çocuklar*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Bağlı, M. (1993). “Görme Özürlülere Götürülen Eğitsel Hizmetler ve Bu Hizmetlerin Geliştirilmesi” *Özel Eğitim Dergisi*, 1(3): 62-63.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2005). *Küreselleşme Sürecinde Uluslararası Turizm ve Rekabet Edebilirlik*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Baloğlu, Ş. ve Uysal, M. (1996). “Market Segments of Push and Pull Motivations: A Canonical Correlation Approach” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(3): 32-38.
- Benli, A. (1997). “Engellilerin İstihdamında Karşılaşılan Güçlükler ve Kurumsal Yaklaşımlar ile Uygulamalara Eleştirel Bir Yaklaşım” *Görme Engellilerin Sosyal Güvenlik Sorunları ve İstihdamı Sempozyumu 1-2 Aralık*. Altı Nokta Görme Engellilere Hizmet Vakfı Yayınları, Ankara.
- Bilgin, K. U. (1997). “Engellilerin İstihdamında Yöntem Arayışı” *Görme Engellilerin Sosyal Güvenlik Sorunları ve İstihdamı Sempozyumu 1-2 Aralık*. Altı Nokta Görme Engellilere Hizmet Vakfı Yayınları, Ankara:
- Birdir, K. ve Karacaoğlu, S. (2014) “Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma” *Engelsiz Turizm, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, ss.1566-1576, Ankara.
- Brunt, P. ve Courtney, P. (1999). “Host Perceptions Of Sociocultural Impacts” *Annals of Tourism Research*, 26(3): 493-515.
- Buhalis, D. ve Michopoulou, E. (2011). “Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing the Accessibility Market” *Current Issues in Tourism*, 14(2): 145-168.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. ve Miller, G. (2005). *OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, [http://www.accessibletourism.org/resources/ossate\\_market\\_analysis\\_public\\_final.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf) (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Burcu, E. (2007). *Türkiye’de Özürlü Birey Olma Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.



- Cavinato, J. L., ve Cuckovich, M. L. (1992). *Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment*. *Transportation Journal*, 46-53.
- Cirik, K. (2013). "Bilgi Kaynakları Seyahat Motivasyonu ve Destinasyon İmajının Seyahat Kalitesi Algısına Etkisi" Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Crompton, J. L. (1979). "Motivation for Pleasure Vacation" *Annals of Tourism Research*, 6(4): 408-424.
- Crompton, J. L. ve McKay, S. L. (1997). "Motives of Visitors Attending Festival Events" *Annals of Tourism Research*, 24(2): 425-439.
- Çağlar, S. (2009). *Uluslararası Hukuk ve Türk Hukuk Sisteminde Engellilerin Eğitim Hakkı ve Devlet Yükümlülükleri*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Çağlar, S. (2012). "Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri" *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2): 541-598.
- Çağlayan, D. (2006). *Özürlü Haklarının Gelişimi: Merhametten Hakka*. TODAİE Yayınları, Ankara.
- Çakıcı, A. C. ve Aksu, M. (2007). "Çekim Yeri Seçiminde Grup Etkisi: Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma" *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(2): 183-194.
- Çakır, Ö. (2002). "Sosyal Dışlanma" *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2): 83-104.
- Çakmak, N. M. (2008). "Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme" *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 57(2): 51-62.
- Çalışkan, U. ve Tütüncü, Ö. (2008). "Turizmin Yerel Halk Üzerindeki Etkileri ve Kuşadası İlçesi Uygulaması" IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi. 23-27 Nisan, Belek, Antalya.
- Çeliker, Z. P. ve Ege, P. (2005). "İşitme Engelli Çocukların Konuşmalarının Anlaşılabilirliğini Etkileyen Faktörler" *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 6 (1): 19-32.
- Çetinsöz, B. C. ve Artuğer, S. (2014). "Yabancı Turistlerin Antalya’yı Tercih Etmesinde Etkili Olan Çekici Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (32): 573-582.
- Çizel, B. ve Çizel, R. B. (2014). "Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkisinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik" *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2): 176-189.

- Çizel, R. (2012). “Engellilerin Çalışma Yaşamı” APGEM, Engelsiz Turizm Sempozyumu 27 Temmuz 2012, Bildiri Kitabı ss.19-30.
- Dann, G. M. S. (1977). “Anomie, Ego-Enhancement and Tourism” *Annals of Tourism Research*, 4(4): 184-194.
- Dann, G. M. (1981). “Tourist Motivation An Appraisal”. *Annals of Tourism Research* , 187-219
- Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). “Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study” *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515-537.
- Demir, Ş. Ş. (2010). “Çekici Faktörlerin Destinasyon Seçimine Etkisi: Dalyan Örneği” *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 10(3): 1041-1054.
- Demirci, M. E. (2000). “Görme Engellilerin Toplumla Sağlıksız İlişkileri” *Ufkun Ötesi Aylık Dergisi* <http://www.gormeengelliogrenciler.com/node/264> (erişim tarihi: 03.12.2015).
- Doğan, S. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Dunne, G. (2009). *Motivation and Decision Making in City Break Travel*, Dublin Institute of Technology,  
<http://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1029&context=tfschhmart> (erişim tarihi: 04.02.2016).
- Dünya Engelliler Vakfı, Engelsiz Turizm Raporu,  
<http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Tatil-Koyu/Engelsiz-Turizm-Raporu/>  
(erişim tarihi: 14.01.2016).
- Düşler Altını Kazandı. (2009, Temmuz 1). Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı:  
<http://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/presscenter/news-from-new-horizons/2009/07/dreams-wins-gold.html> (erişim tarihi: 23.09.2016)
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. ve Buhalis, D. (2007). *Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes*, UK: University of Surrey.
- Ekin, Y. ve Ören, V. E. (2012). Turizm Paydaşlarının Turizm Deneyiminden Tatmin Düzeyleri Ve Turizme Yönelik Genel Tutumları Üzerine Betimleyici Bir Araştırma: Antalya Örneği” *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*,5 (1):133-148.
- ENAT, European Standardisation of Accessible Tourism Services,  
[http://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010\\_final.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/soret-ambrose-valladolid-2010_final.pdf)  
(erişim tarihi: 14.01.2016).
- Engelliler Hakkında Kanun. Kanun No.5378, Resmi Gazete 01.07.2005 Tarih ve Sayı 25868  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf> (erişim tarihi: 03.12.2015).

- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme. RG. Tarihi: 14.07.2009, RG Sayısı: 27288  
[http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&view=article&id=686:engeller-haklarına-k-slee&Itemid=36](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=686:engeller-haklarına-k-slee&Itemid=36) (erişim tarihi: 03.12.2015).
- Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Eren, E. (2013). Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Eripek, S. (2005). Zekâ Geriliği. Kök Yayıncılık, Ankara.
- Ertürk, M. (2006). İşletme Biliminin Temel İlkeleri, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Eryılmaz, B. (2010). “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Etyemez, H. “İş Hayatında Dezavantajlı Gruplar” Kamuda Sosyal Politika Dergisi, 20: 11-19.
- Fırat, S. M., Hızıroğlu, R. C., Çitçi, U. S., Orhan, S., Boynukara, A. (2009). Engelliler ve İstihdam. Sakarya Üniversitesi Yayınları, Sakarya.
- Fodness, D. (1994). “Measuring Tourist Motivation” Annals of Tourism Research, 21(3): 555-581.
- Francis C. (2003). “Tourism Overview” (Ed. B. Lubbe), Tourism Management in Southern Africa, (pp. 29-69). Cape Town: Maskew Miller Longman.
- Freeman, I. ve Selmi, N. (2010). “French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled” Journal of Travel Research, 49(4): 471-485.
- Garih, Ü. (2010). İş Hayatında Motivasyon, Hayat Yayınları, İstanbul.
- Germ, P. A. ve Schleien, S. J. (1997). “Inclusive Community Leisure Services: Responsibilities of Key Players” Therapeutic Recreation Journal, 31(1): 22-37.
- Girgin, M.C. (2006). “İşitme Engelli Çocukların Konuşma Edinimi Eğitiminde Dinleme Becerilerinin Önemi” Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, 7(1): 15-28.
- Gnoth, J. (1997). “Tourism Motivation and Expectation Formation” Annals of Tourism Research, 24(2): 283-304.
- Godfrey, J. E. L. (2011). “The Grass is Greener on the Other Side: What Motivates Backpackers to Leave Home and Why They Choose New Zealand as a Destination” Thesis, New Zealand: University of Otago.  
<https://ourarchive.otago.ac.nz/bitstream/handle/10523/1736/JANE%20GODFREY%20MTOUR%20THESIS%202011.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (erişim tarihi: 04.02.2016).
- Goodall, B. ve Ashworth, G. (1988). Marketing in the Tourism Industry, London: Routledge.

- Guerra, L. S. (2002). *Tourism for all: Organising Trips for Physically Disabled Customers*, MA European Tourism Management.
- Guha, S. (2009). "Motivational Push Factors for Visiting Reenactment Sites" Master's Theses, San Jose State University.
- Gürbüz, A. (2002). "Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi Üzerine Bir Araştırma" *Teknoloji*, 1-2: 49-59.
- Hammer, M. ve James, C. (1993). *Değişim Mühendisliği: İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto*, (Çev. G. Sinem), Sabah Yayınları, İstanbul.
- Harman, S. (2014). "Bağımsız Seyahat Eden Yerli Gezginlerin Seyahat Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma" *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(21): 107-128.
- Harman, S., Çakıcı, A. C. ve Akatay, A. (2013). "İstanbul'a Gelen Sırtçantalı Turistlerin Seyahat Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma" *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25: 267-300.
- Heitmann, S. (2011). "Tourist Behaviour and Tourism Motivation" (Ed. P. Robinson, S. Heitmann and P. Dieke), *Research Themes for Tourism*, pp. 31-45, Oxford: Cab International.
- Hsu, C. H. C. ve Huang, S. S. (2008). "Travel Motivation: A Critical Review of the Concept's Development" (Eds. A. Woodside and D. Martin), *Tourism Management Analysis, Behaviour and Strategy*, pp. 14-27, Oxford: Cab International. <http://www.archwoodside.com/wp-content/uploads/2015/09/Woodside-Martin-tourism-management.pdf#page=26> (erişim tarihi: 04.02.2016).
- Huang, S. S. (2006). "The Effect of Motivation, Past Experience, Perceived Constraint and Attitude on Tourist Revisit Intention" Doctoral Thesis, Hong Kong: Polytechnic University.
- Iso-Ahola, S. E. (1982). "Toward A Social Psychological Theory of Tourism Motivation: A Rejoinder" *Annals of Tourism Research*, 9:256-262
- Jackson, E. L. (1993). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: Results From Alternative Analyses" *Journal of Leisure Research*, 25: 129-149.
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2006). *Turizm ve Çevre*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Karaman, F. (2010). *İşletmelerde Motivasyon ve Verimlilik*, Etap Yayınevi, İstanbul.
- Karataş, K. (2002). "Engellilerin Toplumla Bütünleşme Sorunları, Bir Sosyal Politika Yaklaşımı". *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, Türkiye Körler Federasyonu Yayını. <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/engellitoplum.htm> (erişim tarihi: 03.12.2015).

- Kasim, A., Dzakiria, H., Park, C., Nor, N. A. M., Mokhtar, M. F., Razzi, J. R. ve Radha, R. R. (2013). "Predictors of Travel Motivations: The Case of Domestic Tourists to Island Destinations in Northwest of Malaysia" *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24 (2): 188-205.
- Kay, T. ve Jackson, G. (1991). "Leisure Despite Constraint: The Impact of Leisure Constraints on Leisure Participation" *Journal of Leisure Research*, 23: 301-313.
- Kaya, H. (2008). Demografik Özelliklerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılaması Üzerindeki Rolü: Bandırma Yerelinde Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 96-110.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.
- Khuong, M. N. ve Ha, H. T. T. (2014). "The Influences of Push and Pull Factors on the International Leisure Tourists' Return Intention to Ho Chi Minh City, Vietnam: A Mediation Analysis of Destination Satisfaction" *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 5(6): 490-496.
- Kilimci, S. (2008). "Turizm Engel Tanımaz" *Gastronomi Dergisi*, 5: 257-261.
- Klenosky, D. B. (2002). "The Pull of Tourism Destinations: A Mean-End Investigation" *Journal of Travel Research*, 40(396): 385-395.
- Koçel, T. (1998). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Koçel, T. (2013). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Korkmaz, S. (1996). "Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri" *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 46: 391-417.
- Kotler, P. (2000). "Marketing Management" *The Millennium Edition*, Prentice-Hall Inc., New Jersey, 93-96.
- Kozak, M. (2002). "Comparative Analysis of Tourist Motivations by Nationality and Destinations" *Tourism Management*, 23: 221-232.
- Kula, M. N. (2005). *Bedensel Engellilik ve Dini Başa Çıkma*. Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları, İstanbul.
- Küçükkaraca, N. (2005). "Feminizm ve Engelli Kadın" *Engelli Kadınların Sorunları ve Çözümleri Sempozyumu Kocaeli 29-30 Nisan*. Grafik Matbaacılık, İstanbul.
- Lee, B. K., Agarwal, S. ve Kim, H. J. (2011). "Influences of Travel Constraints on The People With Disabilities' Intention to Travel: An Application of Seligman's Helpness Theory" *Tourism Management*, 33: 569-579.
- Lynch, E. ve Simms, B. H. (1988). *Zekâ Özürlü Çocuklar* (Çev. H. Karatepe). Karatepe Yayınları, Ankara.

- Makas, R. (2011). “Korumalı İşyeri” Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, <http://www.ceis.org.tr/dergi/2011kasim/makale1.pdf> (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Maslow, A. H. (2000). İnsan Olmanın Psikolojisi, (Çev. O Gündüz), Kuraldışı Yayınları, İstanbul.
- McCabe, A. S. (2000). “Tourism Motivation Process” *Annals of Tourism Research*, 27(4): 1049-1052.
- Mill, R. C., ve Morrison, A. M. (1998). *The tourism system: An introductory text* (3rd ed.). Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company, 143-150.
- Mohammad B. A. M. (2010). “An Analysis of Push and Pull Travel Motivations of Foreign Tourists to Jordan” *International Journal of Business and Management*, 5(12): 41-50.
- Motivasyon-isguven: Öz Yazılım. (2017, Nisan 07). [www.ozyazilim.com: http://www.ozyazilim.com/ozgur/marmara/organizasyon/motivasyon\\_isguven.htm](http://www.ozyazilim.com/ozgur/marmara/organizasyon/motivasyon_isguven.htm) (erişim tarihi: 07.04.2017)
- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). “The Disabled Traveller: Tourism and Disability in Australia” *The Journal of Tourism Studies*, 1(1): 9-14.
- Musai, M., Mehrara, M. ve Ardakani, H. M. (2013). “Motivational Factors of Travel to War Places in Iran” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(1): 314-323.
- Myers, D. G. (2015). Önyargı: Diğerlerinden Hoşlanmamak. D. G. Myers içinde, *Sosyal Psikoloji* (s. 306-350). Nobel Yayınevi, Ankara.
- Nilsson, P. A. (2012). “Tourist Background and Local Acceptance: A Case Study of Tourists in Northern Iceland” *Icelandic Tourism Research Centre*.
- Öngören, B., Atalay, A. ve Tan, Ö. (2007). Muğla Özürlü Programı. Muğla İl Sağlık Müdürlüğü Yayını, Muğla.
- Ören, K. (2004). “Zihinsel Engellilerin İstihdam Sorunu ve Dengeleyici Tedbirler” *Mali Çözüm Dergisi*, 65:126-139.
- Özgen, Ö. (2000). “Kapadokya’yı Ziyaret Eden Turistlerin Genel Seyahat Motivasyonları ve Tatmin Olma Durumları” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2): 22-34.
- Özgökçeler, S. (2013). “Özürlülere Yönelik Sosyal Politikaları” (Ed. A. Tokol ve Y. Alper). Sosyal Politika. Dora Yayın, Bursa.
- Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). “Özürlüler Kanunu’nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi” *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1):33-54.
- Özgür, İ. (2008). *Engelli Çocuklar ve Eğitimi Özel Eğitim*. Karahan Yayınları, Adana.

- Özmen, M. (2007). Turizmin Sosyo-kültürel Etkileri: Akçakoca Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akçakoca.
- Özmen, R. G. (2003). “İfade Edici Dil Becerileri Sınırlı Olan Zihinsel Engelli Çocukların Dil Gelişimlerini Desteklemek İçin Öğretmenin Sınıf Ortamında Yapacakları” Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 1(2): 205-218.
- Öztürk, Y. (2011). “Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Gereksinimlerinin ve Aile Yükünün Belirlenmesi” Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma” Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17(1): 87-97.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). “Is the Turkish Industry Ready for Disabled Customers Market? The Views of Hotel and Travel Agency Manager” Tourism Management, 29(2): 382-389.
- Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2005). II. Özürlüler Şurası Yerel Yönetimler ve Özürlüler. Nurol Yayıncılık, Ankara.
- Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2008). Herkes İçin Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi: Örnek Uygulama Rehberi. T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Ankara.
- Özyürek, M. (2000). Tutumlar ve Engellilere Yönelik Tutumların Değiştirilmesi. Karatepe Yayınları, Ankara.
- Pearce, P. L. ve Calabiano, M. L. (1983). “Inferring Travel Motivation from Travelers' Experiences” Journal of Travel Research, 22(2): 16-20.
- Plog, S.C. (1974). “Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity?” Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 14(4): 55-58.
- Purutçuoğlu, E. (2008). Üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ve materyalist eğilimleri ile çevreye yönelik tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Ray, N. M. ve Ryder, M. E. (2003). “Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled” Tourism Management, 24(1): 57-72.
- Rızaoğlu, B. (2003). Turizm Davranışı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ryan, C. (1998). “The Travel Career Ladder: An Appraisal” Annals of Tourism Research, 25(4): 936-957.

- Ryan, C. ve Glendon, I. (1998). "Application of Leisure Motivation Scale to Tourism" *Annals of Tourism Research*, 25(1): 169-184.
- Sapançalı, F. (2005). *Sosyal Dışlanma*. Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Seyyar, A. (2006). *Özürllere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*. Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Yayınları, Adapazarı.
- Shaw, G. ve Coles, T. (2004). "Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey" *Tourism Management*, 25(3): 397-403.
- SHGM, "Engelsiz Havaalanı Projesi" <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-projeler/4192-> (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Shi, L. (2010). "Understanding Leisure Travel Motivations of Frequent Travelers with Mobility Impairments" Thesis, Indiana University, USA.
- Sırakaya, E. ve McLellan, R. W. (1997). "Factors Affecting Vacation Destination Choices of College Students" *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 8(3): 31-44.
- Smith, R. W. (1987). "Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Travel" *Annals of Tourism Research*, 14(3): 376-389.
- Snepenger, D., King, J., Marshall, E., ve Uysal, M. (2006). *Modeling Iso-Ahola's Motivation Theory in the Tourism Context*. *Journal of Travel Research*.
- Sosyal Kaygıyı Açıklamak. (2016). J. M. Burger içinde, *Kişilik Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri* (s. 315). Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Stafford, J., Samson, M. ve Roy, C. (2001). "A Growth Market: Behaviours of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canada" *Canada: Kéroul (Association)*, [http://www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/9\\_en~v~a-growth-market-behaviours-of-tourists-with-restricted-physical-abilities-in-canada-2001-abridged-version-20-pages-.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/9_en~v~a-growth-market-behaviours-of-tourists-with-restricted-physical-abilities-in-canada-2001-abridged-version-20-pages-.pdf) (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Şen, S. D. (2010). "Turizmin Çevresel Etkileri ve Bir Çözüm Olarak Ekoturizm" Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü ve T.C. Başbakanlık Özürllüler İdaresi Başkanlığı (2007). *Aile Eğitim Rehberi Ortopedik Özürllüler*. Başbakanlık Basımevi, Ankara.
- T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ve T.C. Başbakanlık Özürllüler İdaresi Başkanlığı, (2009). *Türkiye Özürllüler Araştırması 2002*. DİE Matbaası, Ankara.



- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. (2008). Görme Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı. [http://mebk12.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/11/02/963567/dosyalar/2013\\_01/18015827\\_281\\_gorme\\_prog.pdf](http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/11/02/963567/dosyalar/2013_01/18015827_281_gorme_prog.pdf) (erişim tarihi: 03.12.2015).
- Terblanche, H. (2012). "Travel Motives of Adventure Tourists: A Case Study of Magoebaskloof Adventures" Thesis, South Africa: North-West University.
- Tekin, M. ve Şahin, Ş. (2014). Kısıtlar Teorisine Göre Sanayi İşletmelerinde Çalışanların Motivasyonu ve İşletme Başarısına Etkisi: PVC Üretim İşletmesi Üzerine Bir Uygulama . Selçuk Üniversitesi Selçuk Üniversitesi, 209-223.
- Teye, V. ve Paris, C. M. (2011). "Cruise Line Industry and Caribbean Tourism: Guests' Motivations, Activities and Destination Preference" *Tourism Review International*, 14(1): 17-28.
- Toplu, A. (2009). "Sosyal Dışlanma Perspektifinde Türkiye'de Özürlü İstihdamı" Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Toskay, T. (1978). *Turizm: Turizm Olayına Genel Yaklaşım*, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O. ve Atay, L. (2012). "Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma" *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1): 1-16.
- Tufan, B., Sayar, Ö. Ö. ve Koçyıldırım, G. (2009). "Sosyal Bir Hak Olarak Sosyal Hizmet" Antalya: Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu Bildiri Kitabı. ss.76-86. <http://www.sosyalhaklar.net/2009/bildiri/tufan.pdf> (erişim tarihi: 03.12.2015).
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm> (erişim tarihi: 03.12.2015).
- TÜRSAB, (2008). "Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı" [http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari\\_487.html](http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html) (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Ulutaşdemir, N. (2007). "Engelli Çocukların Eğitimi" *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5): 119-130.
- UN, (2003). *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, New York: United Nations, [http://www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region\\_1062.pdf](http://www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf) (erişim tarihi: 14.01.2016).
- Usta, Ö. (2001). *Genel Turizm*. Anadolu Matbaacılık, İzmir.

- Uysal, M., Li, X. ve Sirakaya-Turk, E. (2008). "Push Pull Dinamics of Travel Decisions" (Eds. H. Oh and A. Pizam), Handbook of Hospitality Marketing Management (pp. 412-439). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Uzun, N., ve Keleş, Ö. (2010). Fen Öğrenmeye Yönelik Motivasyonun Bazı Demografik Özelliklere Göre Değerlendirilmesi. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1-16
- Westcott, J. (2004). Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People, Italy: European Commission.
- Yenişehirlioğlu, E. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar: Karşılaştırmalı nitel bir araştırma. Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 46-56.
- Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2012). "Sakarya'da Faaliyet Gösteren Seyahat Acentelerinin Pazar Odaklılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" Sakarya Üniversitesi 11.Turizm Paneli Bildiri Kitapçığı, ss.51-68, Sakarya.
- Yoon, Y. ve Uysal, M. (2005). "An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model" Tourism Management, 26: 45-56.
- Yörük, Ü. K. (2003). "Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi" Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yüksel, A. ve Yüksel, F. (2008). "Different Nationalities, Different Holiday, Motivations and Attribute-Seeking Patterns" (Ed. A. Yüksel), Tourist Satisfaction and Complaining Behaviour: Measurement and Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry, pp. 167-187, New York: Nova Science Publishers.
- Yüksel, Ö. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Zengin, B. (2009). "Seyahat İşletmeleri" (Ed. B. Zengin ve Ş. Demirkol), Turizm İşletmeleri, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi" Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi" 11: 51-74.
- Zhang, L. (2006). "The UK as a Destination Choice for Chinese Tourists: An Analysis of Tourist Motivation Factors" Doctoral Dissertation, Tourism and Travel Research Institute Nottingham University.

**EK 1- ANKET FORMU ÖRNEĞİ****ANKET SORULARI**

**Sayın Katılımcı,**

Bu anket formu engelli bireylerin tatil motivasyonlarını tespit etmek ve algıladıkları kısıtların motivasyonları üzerinde etkisi olup olmadığını araştırmak amacıyla oluşturulmuştur. Anket, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı YL programı kapsamında hazırlanan araştırmada kullanılacaktır. Verilen tüm cevaplar gizli tutulacaktır. Araştırmanın amacına ulaşması için tüm soruların tam ve doğru şekilde yanıtlanmasını rica eder, ankete katılımınızdan dolayı teşekkür ederim.

**Ebru BAĞÇI**

**1. Cinsiyetiniz**

- Kadın  
 Erkek

**2. Yaşınız**

- 15-24  
 25-34  
 35-44  
 45-54  
 55+

**3. Medeni Durumunuz**

- Evli  
 Bekar

**4. Eğitim Durumunuz**

- Hiç Okula Gitmemiş  
 İlköğretim  
 Lise ve Dengi  
 Ön Lisans  
 Lisans

**5. Aylık Geliriniz**

- Gelirim Yok
- 0 - 1.000 TL
- 1.001 - 2.000 TL
- 2.001 - 3.000 TL
- 3.000 TL ve üzeri

**6. Yerleşim Yeriniz ( Şehir Adı)****7. Engel Türünüz**

- Görme
- Konuşma
- İşitme / Duyma
- Ortopedik
- Diğer

**8. Engel Nedeniniz**

- Çocukluk Hastalığı
- Yanlış Tedavi
- Doğuştan - Genetik
- Yaşlılık
- Kaza ( iş, trafik vb.)
- Diğer

**9. Yılda kaç kez tatile çıkarsınız?**

- Tatile Çıkılmam
- 1
- 2
- 3 ve üzeri

10. Aşağıda turizm faaliyetine katılmama sebeplerinize yönelik ifadeler bulunmaktadır. Her ifade için size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz.

	Ne				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Kendime zarar verme endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seyahatin benim yeteneklerimin ötesinde gereksinimler dayatmasından	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkalarına rahatsızlık verebilecek olma endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkalarıyla iyi geçinebileceğim koşulların olmaması endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir şeyler yapabilmek için başkalarına gereksinim duymak zorunda olacağımdan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seyahat hakkında bilgi eksikliği sebebiyle rahatsızlık ve sıkıntı duyacağımdan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Belirsizlik endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seyahat esnasında çeşitli düzenlemelere ihtiyaç duyulabilecek olmasından	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sağlığım için doktorların önerileri sebebiyle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkalarının rahatsız edici bakışları sebebiyle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kırılacak ( duygusal üzüntü) olma endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkalarının ilgi odağı olacak olma endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gözcülerden endişe duyma (sürekli izleniyor olma durumu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnsanların aşırı nezaketinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnsanların bana karşı duydukları ön yargılardan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkadaş edinmekte tecrübesiz olmamdan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turistik alanın uygunsuz fiziksel koşulları sebebiyle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benim durumum yardımcı cihazlar kullanmamı gerektirmekte bu durumun endişesinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uygunsuz Tesisler sebebiyle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiziksel yetersizliklerim özgürce hareket etmemi engellemekte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uygun olmayan taşıma araçlarının kullanılması	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çevre koşulları ( Örn. Soğuk veya sıcak )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Aşağıda turizm faaliyetine neden katılmak istediğinizle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her ifade için size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz

	Kesinlikle		Ne		Kesinlikle
	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	
Rutin çevremden uzaklaşmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Günlük hayatımı bir süreliğine değiştirmek için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kötü ruh halimden kurtulmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beni rahatsız eden insanlardan kurtulmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosyal yaşamımdaki stresten kurtulmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Başkalarıyla etkileşimi önlemek için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deneyimlerimi başkalarıyla paylaşmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendimi iyi hissetmek için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendim için yeni deneyimler kazanmak isterim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aynı ilgi alanlarına sahip insanlarla birlikte olmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aile / Arkadaşlar ile yakınlaşmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yeni insanlarla tanışmak için	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Ö Z G E Ç M İ Ş

**Adı ve SOYADI** : Ebru BAĞÇI  
**Doğum Yeri – Tarihi** : Batman-08.10.1986

### Eğitim Durumu

**Mezun Olduğu Lise** : Batman Anadolu Lisesi, 2004  
**Lisans Diploması** : Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 2012

### **Yüksek**

**Lisans Diploması** : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Antalya, 2017

**Tez Konusu** : Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları  
**Yabancı Diller** : İngilizce, Almanca

### İş Deneyimi

**Stajlar** : Kale Resort Hotel, 2008 (Çanakkale)  
**Çalıştığı Kurumlar** : T.C. Beykent Üniversitesi, 2016/... (İstanbul)  
 Adnan Menderes Üniversitesi, 2015-2016 (Aydın)  
 Çelebi Hava Servisi, 2014-2015 (Antalya)  
 Adnan Menderes Üniversitesi, 2013-2014 (Aydın)  
 Cratos Premium Hotel, 2012-2013 (KKTC)  
 Club Flipper, 2009-2012 (Bodrum)  
**E-Posta** : bagciebru@hotmail.com