



**T.C.
GAZI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**DOKTORA
TEZİ**

**BEDENSEL ENGELLİLERİN
SEYAHAT ENGELLERİNİN
PSİKOLOJİLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
TÜRKİYE VE KAZAKİSTAN'DA
KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA**

AİZADA KENZHEBAYEVA

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

ARALIK 2018



**BEDENSEL ENGELLİLERİN SEYAHAT ENGELLERİNİN
PSİKOLOJİLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE VE
KAZAKİSTAN'DA KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA**

Aizada KENZHEBAYEVA

**DOKTORA TEZİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

ARALIK 2018

Aizada KENZHEBAYEVA tarafından hazırlanan BEDENSEL ENGELLİLERİN SEYAHAT ENGELLERİNİN PSİKOLOJİLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE VE KAZAKİSTAN'DA KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof.Dr. Yasin BOYLU

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum

Başkan : Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum

Üye : Prof. Dr. Ali YAYLI

Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum

Üye : Doç.Dr. Gonca GÜZEL ŞAHİN

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Atılım Üniversitesi
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum

Üye : Dr. Öğr. Üyesi. Elif ACUNER

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Doktora Tezi olduğunu onaylıyorum

Tez Savunma Tarihi: 07/12/2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Doktora Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Figen ZAIİF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Aizada KENZHEBAYEVA

07/12/2018

BEDENSEL ENGELLİLERİN SEYAHAT ENGELLERİNİN PSİKOLOJİLERİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE VE KAZAKİSTAN'DA KARŞILAŞTIRMALI BİR
ARAŞTIRMA
(Doktora Tezi)

Aizada KENZHEBAYEVA

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Aralık 2018

ÖZET

Bu çalışma, Türkiye ve Kazakistan'da yaşayan bedensel engelli bireylerin geçmiş seyahat tecrübeleri kapsamında karşılaştıkları engellerin, turizm faaliyetlerine katılmalarında ne derece etkili olduğunu ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu amaçla yapılan hipotez testi sonuçları; seyahat engellerinin çaresizliği olumlu yönde etkilediğini, seyahat engelleri arttıkça çaresizliğin artış gösterdiğine işaret etmiştir. Çaresizliğin seyahat eğilimlerine olan etkisinde milliyet faktörünün farklılaştırıcı bir etkisi bulunmaktadır. Mevcut bulgulara bağlı olarak elde edilen ve neredeyse bütün literatürle paralel bir grafik oluşturan en önemli sonuçlardan birisi, engellilerin rahat ve sorunsuz bir şekilde turizm faaliyetlerine katılmaları kapsamında, uygun olmayan fiziksel koşullar ve temel donanımlardaki eksiklikler dikkat çekmektedir.

Bilim Kodu : 116905
Anahtar Kelimeler : Engel, engelli, engelsiz turizm, seyahat engelleri, Türkiye, Kazakistan.
Sayfa Adedi : 114
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Yasin BOYLU

THE IMPACT OF TRAVEL OBSTACLES ON THE PSYCHOLOGY OF PHYSICAL
DISABLED PEOPLE: A CORPORATIVE ANALYSIS IN KAZAKHSTAN AND
TURKEY

(Ph.D. Thesis)

Aizada KENZHEBAYEVA

GAZI UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

December 2018

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effects of the obstacles to the participation in tourism that the disabled people from Kazakhstan and Turkey face during their travel experience. Hypothesis test results pointed out; the travel obstacles positively affects the helplessness, if the travel obstacles increases the helplessness also increases. The impact of helplessness on travel trends exists differentiating effect of the nationality factor. One of the most important results based on the available findings and coincides with the current literature is that the unsuitable physical conditions and basic equipment deficiencies are the main obstacles for disabled people to perform their tourism activities comfortably and smoothly.

Science Code : 116905

Key Words : barrier, disabled people, accessible tourism, travel obstacles, Turkey, Kazakhstan

Page Number : 114

Supervisor : Prof. Dr. Yasin BOYLU

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın her aşamasında daima desteklerini hissettiğim, kıymetli zamanlarını sabırla bana ayıran değerli danışmanım Prof. Dr.Yasin BOYLU'ya, kıymetli hocalarım Prof.Dr. Yüksel ÖZTÜRK ve Prof.Dr. Ali YAYLI ile değerli arkadaşlarım Arş.Gör. Sinem KUNT ve Dr. Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN'e çok teşekkür ederim.

Çalışmanın uygulama bölümünün gerçekleştirilmesinde verdikleri destekten ötürü Türkiye Ortopedik Özürlüler Federasyonu başkanı Sayın Cemal MERDAN'a, Engelsiz Hayat Dayanışma Derneği başkanı Sayın Adem Kuyumcu'ya, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü müşaviri Sayın Ayhan METİN'e, değerli arkadaşım Doç.Dr. Jundibayeva Aray Kanapiyanovna'ya ve bu çalışmanın oluşmasına neden olan, görüşleriyle çalışmaya yön veren bütün engelli bireylere şükranlarımı sunarım.

Son olarak, hayatım boyunca olduğu gibi, bu çalışma sırasında da desteklerini esirgemeyen, varlıklarının beni her zaman güçlü kıldığı aileme, sabır ve hoş görüşleri ile hep yanımda olan, yardımını esirgemeyen eşim Abzal DOSBOLOV'a en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
KISALTMALAR.....	xi
GİRİŞ.....	1

1. BÖLÜM

ENGELLİLİĞE İLİŞKİN TANIMLAMALAR VE ENGELSİZ TURİZM

1.1 Engelliliğin Tanımı.....	9
1.2 Engelliliğin Sınıflandırılması.....	13
1.3 Engellilerin Sosyal Yaşamda Yeri ve Algılanması.....	14
1.4 Dünyada Engellilerin Ekonomik Durumu	18
1.4.1 Türkiye ve Kazakistan'da Engellilerin Sosyo-Ekonomik Durumu	20
1.5 Turizm Endüstrisi ve Engelli İlişkisi	26
1.6 Engelsiz Turizm.....	29
1.6.1 Turizm İşletmelerinin Engelsiz Turizm Pazarına Yönelmesi	31
1.6.2 Dünyada Engelsiz Turizm Pazarı.....	34
1.6.2.1 Türkiye'de turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin değerlendirilmesi	37
1.6.2.2. Kazakistan'da turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin değerlendirilmesi	40

2. BÖLÜM

ENGELLİLERİN TURİZM FAALİYETLERİNE KATILIMI VE SEYAHAT ENGELLERİ

2.1. Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılımını Engelleyen Unsurlar	49
2.1.1. İçsel Unsurlar	56

2.1.2. Dışsal Unsurlar.....	56
2.2. Engellilerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörler.....	58
2.2.1. Öğrenilmiş Çaresizlik	58

3. BÖLÜM YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme.....	64
3.2. Veri Toplama Tekniği.....	64
3.3. Verilerin Analizi	65

4. BÖLÜM BULGULAR

SONUÇ.....	81
KAYNAKÇA.....	89
EKLER.....	101
ÖZGEÇMİŞ.....	114

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. Anketin güvenilirlik test sonucu.....	65
Çizelge 4.1. Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı tanıtıcı bilgiler (n=613).....	68
Çizelge 4.2. Araştırmaya katılanların milliyetlerine göre dağılımı	70
Çizelge 4.3. Araştırmaya katılanların seyahat engellerinden etkilenme düzeyleri ve seyahat niyeti ile ilgili bilgiler	72
Çizelge 4.4. Ölçüm modeline ilişkin sonuçlar	74
Çizelge 4.5. Ayırt edici geçerlik ile ilgili sonuçlar	76
Çizelge 4.6. Yapısal model ve hipotez testleri.....	77
Çizelge 4.7. Ölçüm modelinde farksızlık	78
Çizelge 4.8. Yapısal modelde farksızlık ve kıyaslamalar	79

ŞEKİLLER LİSTESİ**Şekil****Sayfa**

Şekil 4.1. Yapısal model görseli80



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ABS	Avustralya İstatistik Bürosu
ADA	Amerikan Engelliler Yasası
AIHW	Avustralya Sağlık ve Refah Enstitüsü
AOV	Açıklanan Ortalama Varyans
BRP	Bireysel Rehabilitasyon Programları
DDA	Engelliler Ayrımcılık Yasası
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
ENAT	Engelsiz Turizm İçin Avrupa Ağı
EU	Avrupa Birliği
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
MÜSİAD	Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği
ÖİB	Özürlüler İdaresi Başkanlığı
SSCB	Soviyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	Türk Dil Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UN	Birleşmiş Milletler
UNECE	Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonu
UNESCAP	Birleşmiş Milletler Asya ve Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu
UNICEF	Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuklara Yardım Fonu
UNWTO	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
WCAG	Web Sayfası İçeriklerinin Erişilebilirlik Kılavuzu
WHO	Dünya Sağlık Örgütü
YEM	Yapısal Eşitlik Modellemesi

GİRİŞ

Engellilik probleminin son yıllarda üzerinde önemle durulan konulardan birisi olduğu ve çeşitli bilimsel çalışmalara konu olduğu görülmektedir. Bu durumun engelli bireylerin artan sayısı ve toplumun bu probleme bakış açısının değişmesiyle bağlantılı olabileceği söylenebilir.

Dünya genelinde engelli insanların kendi hakları için aktif olarak harekete geçmeleri, devlet kurumlarını bu konuda olumlu düzenlemeler yapmasına yöneltmekte ve bu sayede engellilerin sosyal sorunlarını gidermede yardımcı olmaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık olarak % 15'ini engelliler oluşturmakta ve bu oran yaklaşık 1 milyar kişiye tekabül etmektedir. Bu yönüyle engellilerin dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelendirilmesi mümkündür. Ortalama yaşam süresinin 70 yılı aştığı ülkelerde, insanların yaklaşık 8 yılını veya hayatlarının % 11,5'ini engelle geçirdiği tespit edilmiştir (Baş, 2016:124).

Avrupa Birliği'nde 80 milyon 903 bin kişi 65 yaş ve üzerinde olup erişilebilir uygulamalara ihtiyaç duyabilmektedir (Baş, 2016: 128). Amerikan Toplum Araştırması (ACS), Amerika Birleşik Devletleri'nde engelli insanların genel oranının 2016 yılında % 12,8 olduğunu tahmin etmektedir (Kraus, Lauer, Coleman ve Houtenville, 2018). Asya-Pasifik bölgesinde ise yaklaşık 650 milyon engelli birey yaşamaktadır. Bu sayı toplam engelli sayısı yaklaşık 1 milyar olan dünya nüfusu içinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Başka bir deyişle dünya engelli nüfusunun % 65'i Asya-Pasifik bölgesinde yaşamaktadır (Baş, 2016:128). Dolayısıyla, toplumla birlikte engelli bireylerin sosyal imkanları kullanmaları ve bu imkanların geliştirilmesi, toplumun genel refahı için de önem oluşturmaktadır. Engelliler de diğer bireyler gibi sosyal ihtiyaçları açısından desteklenmeli ve engelsiz yaşam için gerekli hizmetlerin sunulmasına yönelik tüm altyapı çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Zira engelli bireyler de turizm endüstrisinde en az sağlıklı bireyler kadar hak ve söz sahibidir. Engellilerin seyahat niyetleri olumlu olmasının turizm işletmelerinin bu potansiyelden yararlanma düzeyini artırabileceğini söylemek mümkündür.

Dünya genelinde engelli bireylerin turizme katılım arzularının artması engelsiz turizminin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bu gelişmeler akademik alanda da hissedilmektedir. Literatüre bakıldığında, engellilerin seyahat engelleri (Darcy, 2008; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Smith, 1987; Turco, Stumbo ve Garncarz, 1998), tatil deneyimleri

(Darcy, 2002; Daniels, Rodgers ve Wiggins, 2005; Guerra, 2003; Poria, Reichel ve Brandt, 2011; Yau, McKercher ve Packer, 2004), seyahat niyetini etkileyen faktörler (Allan, 2015; Alexandris, Funk ve Pritchard, 2011; Bakır ve Mesci, 2017; Eichhorn vd., 2007; Gassiot, Prats ve Coromina, 2018; İsraili, 2002; Lee, Agarwal ve Kim, 2011; McKercher ve Darcy, 2018), gibi farklı konularda çalışmalara rastlamak mümkündür. Nitel yöntemleri kullanarak engellilerin seyahat engellerinin belirlenmesine dair örnekler ortaya koyan bu çalışmalar, araştırmacıların üzerinde önemle durdukları konulardan birisinin, engellilerin turizme katılmalarında karşılaştıkları seyahat engelleri olduğuna işaret etmektedir.

Bahsi geçen bu çalışmaların temel amaç ve katkılarının ise, belirlenen engellerin ortadan kaldırılarak engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılma niyetlerini artırılmasına ilişkin motivasyonlara yönelik olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, seyahat engelleri ile seyahate katılma niyeti arasındaki ilişkinin varlığı hakkında çalışmalara görece az rastlanmaktadır (Alexandris, Tsorbatzoudis ve Grouios, 2002; Lee vd., 2011).

Smith (1987), engelli turistlerin karar verme sürecinde çeşitli engellerle karşılaşabileceklerini ancak seyahate katılmak için nihai kararlarında bu engellerin etkisinin çaresizlik algıları da dahil olmak üzere bir dizi kişisel özelliklere bağlı olabileceğini ifade etmektedir. Seyahat niyeti, kısmen, karar alma sürecinin çeşitli aşamalarında mevcut olabilen çeşitli engellerin üstesinden gelerek oluşturulur. İlgili literatür, engelli kişilerin turizme katılım kararı verirken doğrudan seyahat engellerinin etkili olduğu saptamasını yetersiz bulmakta ve seyahat kararını etkileyen diğer faktörlerin de incelenmesi gerektiğini belirtmektedir (Çizel ve Çizel, 2014; Lee vd., 2011). Böyle bir tartışma öğrenilmiş çaresizlik teorisi ile açıklanabilir.

Öğrenilmiş çaresizlik, kişinin herhangi bir durumda çok sayıda başarısızlığa uğrayarak, ne yaparsa yapsın hiçbir şeyin değişmeyeceğini, olayların kendi kontrolünde olmadığını, o konuda bir daha asla başarıya ulaşamayacağını düşünüp, yeniden deneme cesaretini kaybetmesi olarak tanımlanır (Çizel ve Çizel, 2014).

Bu çalışmanın amacı, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmalarında karşılaştıkları seyahat engellerinden etkilenmesinde psikolojik faktörlerin önemini inceleyerek, turizm faaliyetlerine katılma niyetinin artırılmasında nasıl bir yol izlenmesi gerektiğini ortaya koymaktır.

Problem Durumu

Geniş bir kitleyi oluşturan engelli bireyler, turizm sektöründe gereksinimleri tam olarak karşılanamayan küçük bir pazarı kapsamaktadır. Turizm endüstrisi için engelli nüfusu önemli bir pazar olmasına karşın, bu konuya yeterli ilgi gösterilmemiştir (Israeli, 2002). Yau, McKercher ve Packer'e (2004) göre, turizm konusunda engelli bireylerin istek ve ihtiyaçları sağlıklı bireyler ile aynı niteliktedir. Fakat, genel olarak turizm sektöründe sunulan hizmetlerin sağlıklı bireylere yönelik tasarlanmış olması engelli bireylerin bazı zorluklarla karşılaşmasına neden olmaktadır.

Dünya genelinde engellilere yaşam kolaylıkları sağlayabilmek için sağlık ve zindelik amaçlı çeşitli hizmetlerin gerçekleştirilmesi, bu insanların topluma kazandırılmasına katkıda bulunmaktadır (Koca, 2010). Dolayısıyla dünya nüfusunun önemli bir kısmının engelli olarak ve çoğunluğunun söz konusu sosyal faaliyetlere aile üyeleri ya da arkadaşları ile birlikte katılacağı dikkate alındığında, turizm endüstrisi için engellilerin önemli bir alternatif pazar potansiyelini oluşturduğu söylenebilir. Ancak, literatürde çevresel ortamın, ulaşım araçlarının, dinlenme tesislerinin engellilerin kişisel istek ve ihtiyaçlarına uygun olmaması (Darcy ve Daruwalla, 1999; Darcy, 2010; Burnett ve Bender, 2001; Vignuda, 2001) yanında, kalifiye olmayan personel sorunu da (Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008) engellilerin turizm hizmetlerinden yararlanmalarını olumsuz etkilemektedir.

Çağdaş bir toplum oluşturulabilmesindeki en önemli gereklerden birisi de insanlar arasında hiçbir ayırım yapmaksızın herkesin sunulan hizmetlerden yararlanmasında fırsat eşitliğinin sağlanmasıdır. Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) turizmin insan sağlığına hizmet eden bir gereksinim olduğunu belirtmekte, ayrıca insan mutluluğu için dinlenme hakkının gerekli bir etken olduğuna vurgu yapmaktadır. Bu yolda, eğitim, istihdam, rehabilitasyon hizmetleri, ulaşım, turizm, kültür, sanat ve spor faaliyetleri, çevre düzenlemeleri ve mimari yapılaşmanın engelli nüfus göz önünde bulundurularak tasarlanması gerekmektedir. Böylece, *“engellileri yaşam içerisinde daha engelli kılan koşulların”* incelenerek, çözüme uygun politikalar geliştirmek mümkün olabilecektir.

Bu çalışmanın, engelli bireylerin talep özelliklerini ve algılarını gösterebilmesi noktasından hareketle, ilişki analizlerine dayanan istatistiksel yöntemlerin, betimsel analizlerle elde edilecek bulguların değerlendirilmesine ve yorumlanmasına katkı sağlayacağı

düşünülmektedir. Bu bulgular sayesinde engelli bireylerin seyahatini etkileyen psikolojik faktörlerin etkileri, nitel araştırma yöntemlerinin de katkısıyla daha ayrıntılı incelenebilir. Bu amaçla Türkiye ve Kazakistan'da yaşamakta olan bedensel engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarında karşılaştıkları seyahat engellerinin tespit edilerek, bu engellerle baş etmeye yönelik umutsuz çabalarının psikolojileri üzerinde bıraktığı izlenimlerin ortaya konulması çalışmanın konusu olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Amacı

İnsanlardan bir kısmı doğuştan bazı fiziksel yeteneklerini yitirmiş olarak yaşamaktadır, bir kısmı da sonradan gelişen çeşitli olaylar neticesinde fiziksel yeteneklerinden yoksun kalırlar. Fiziksel yeteneklerinin engelli olarak adlandırılan bu insanların toplumdan ve hayattan kopmamasına yönelik çalışmak önem taşımaktadır. Zira bu bir eksiklik değil, yaşamın kendi seyrindeki gerçeklerden biridir. Dolayısıyla günlük yaşamı yalnızca fiziksel yetenekleri tam olan sağlıklı bireylere göre düzenlemek, bir toplumsal barış ve kapsayıcılık açısından eksiklere neden olacaktır.

İnsan öğrendiklerini davranışları ile gösteren bir varlıktır. Dolayısıyla öğrenilen olumlu ya da olumsuz davranışların sonradan düzeltilebilmesi mümkündür. Böylelikle toplumun engelli bireylere yönelik olumsuz önyargılarının yerine engelsiz bir toplum anlayışı oluşabilmesi de mümkün olabilecektir. Zira toplum anlayışında engelli bireyler hakkında hem zihinsel hem fiziksel önyargılar bulunmaktadır. Yaşamakta olan fiziksel ortam, görme, işitme, yürüme problemi olmayan insanlar için tasarlanmıştır. Kamusal mekanlardan ziyade, konutlar bile engelli bireylerin psikolojik sarsılma sonucu özgüvenlerinin yitirilmesine neden olmaktadır (Sarıkaya, 2011:36). Bu ve bazı durumlar engellilerin toplumsal hayata katılmalarının önündeki önemli problemlerin varlığını göstermektedir.

Engelli bireylere yardımcı olmaya çalışan araştırmaların gerek Türkiye'de ve gerekse Kazakistan'da yeterli düzeyde olmaması, bu konuda yeni girişimlere ihtiyaç olduğuna işaret etmektedir. Engellilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek nitelikte çözüm yolları geliştirilebilmesi için öncelikle güvenilir bir teorik temelin oluşturulması ve bu teoriler doğrultusunda uygulamalar geliştirilmesi gerekmektedir.

Turizm, toplumdan soyutlanmış engelli bireyler için iletişim beceriklerini geliştiren bir etken olarak görülmektedir. Fakat engellilerin toplumsal faaliyetlere katılmaları, erişilebilir nitelikte olmayan hizmetler ve eğitimsiz personel sorunları nedeniyle güçleşmektedir (Vignuda, 2001). Bu bağlamda, turizm endüstrisinde önemli bir yeri olan engelli pazarının Türkiye ve Kazakistan'ın turizm ve ekonomilerine kazandırılması, engelli insanların da sağlıklı diğer bireyler gibi turizme katılması yönünde politikalar önerilmesi, bedensel engellilerin ruhsal gelişiminde turizmin rolünün tespit edilmesi, engellilerin seyahat esnasında karşılaştıkları engellerin psikolojileri üzerinde yarattığı etkilerin incelenerek onların sorun ve isteklerine yönelik çözüm önerileri sunulması, bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

- ✓ Turizm faaliyetlerine katılmada bedensel engellilerin seyahat algıları çaresizlik düzeyini etkilemekte midir?
- ✓ Turizm faaliyetlerine katılmada çaresizlik düzeyi bedensel engellilerin seyahat kararını olumsuz yönde etkilemekte midir?
- ✓ Bedensel engellilerin seyahat algıları ve çaresizlik düzeyi Türkiye ve Kazakistan'da farklılık göstermekte midir?
- ✓ Bedensel engellilerin çaresizlik düzeyinin seyahate katılma kararına etkisi Türkiye ve Kazakistan'da farklılık göstermekte midir?

Israeli, 2002; McKercher, Packer, Yau ve Lam, 2003; Yau vd., 2004; Daniels vd., 2005 yapılan çalışmalar incelendiğinde, engellilerin turizm faaliyetlerine katılım niyetleri ve seyahat engelleri arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığı dikkat çekmektedir. Buradan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₁: İnsanların seyahat engellerine yönelik algısı, çaresizliklerini olumlu yönde etkilemektedir.

Tüm bireylerde öğrenilmiş çaresizlik kimi zaman motivasyonel, bilişsel ve duygusal etki bırakabilmektedir. Engelliler seyahat ederken istedikleri sonuçlara ulaşmada hareketlerinin başarısız olduğunu farkettilerinde üzüntü yaşayabilmekte, bu durum da strese girmelerine neden olabilmektedir. Böyle bir nedenin ise engellilerin seyahat niyetini etkileyen önemli

bir konu olduğu açıktır. Dolayısıyla öğrenilmiş çaresizlik teorisi de engelli bireylerin turizme katılım niyetlerinin incelenmesi açısından önemlidir (Lee vd., 2011). Bu noktadan hareketle çalışmanın diğere hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H₂: İnsanların çaresizlik algıları, seyahat niyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

H₃: Seyahat engelleri ve çaresizlik arasındaki ilişki, milliyetlere göre farklılık göstermektedir.

H₄: Çaresizlik ve seyahat niyetleri arasındaki ilişki, milliyetlere göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Önemi

Dünya Turizm Örgütü tarafından yayınlanan “*Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi*” (1999)’nde de belirtildiği gibi turizm insan sağlığı açısından temel bir gereksinim olup dinlenme hakkı her birey için temel bir haktır. Ayrıca bu yayın maddelerinde, yaşamın sahip olduğu değerlerin ayırım gözetmeksizin herkese erişilebilir olması ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasında kolaylaştırıcı teşviklerin sağlanması gerektiği söylenmektedir (Ünsal, Babacan ve Ateşoğlu, 2006). Yasal, ekonomik, sosyal ve çevresel düzenlemelerin “*engelleri kaldıracak şekilde*” düzenlenmesi, engellilerin bu haklardan tam olarak yararlanabilmesini sağlayabilmektedir. Böylelikle, engellilerin sosyal yaşam içerisinde çeşitli faaliyetlerde daha fazla yer alabilmeleri mümkün hale gelmektedir.

Engellilerin sosyal faaliyetlere katılımını zorlaştıran noktalarda, erişilebilir yapılara ve diğere insanlar gibi eşit haklara sahip olmalarının doğal bir sonucu olarak, seyahat alışkanlıklarının artması mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla engelli bireylerin aile üyeleri dikkate alındığında engelli turizm pazarının büyümesi kaçınılmazdır. Bu büyümenin sebebi, engelli bireye sunulan her turizm hizmetinin bu kişinin refakatçilerini de göz önünde bulundurulmasındandır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 10).

Mansuroğlu (2006)’na göre, dünyanın değişik bölgelerinde yaşayan insanların turizm konusundaki yaklaşımları ve etkileşimleri farklı olacağından, yerel halkın turizm konusundaki yaklaşımları üzerinde yapılan çalışmaların, turizm faaliyetlerinin bulunduğu

ya da planlandığı her alan için ayrı ayrı yapılması ve değerlendirilmesi gereklidir. Engelsiz turizmde de engelli bireylerin görüşleri alınmaksızın turizmin geliştirilmesi mümkün olmayacağından engellilerin seyahat engellerinden etkilenme düzeyinin tespitine yönelik yapılan bu araştırmanın önemini artırmaktadır.





1. BÖLÜM

ENGELLİLİĞE İLİŞKİN TANIMLAMALAR VE ENGELSİZ TURİZM

Bu bölümde engellilerin sosyal yaşamdaki yeri ve algılanması, dünyada engellilerin sosyo-ekonomik durumu, Türkiye ve Kazakistan'daki turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetleri ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

1.1. Engelliliğin Tanımı

Engellilerin varlığı neredeyse insanlık tarihi kadar eskidir. Tarihin en eski dönemlerinden bu yana toplumların bu konudaki tutumları, engelliler için var olan sağlık ve eğitim hizmetlerini önemli ölçüde etkilemiştir (MÜSİAD, 2011: 16). Örneğin, Skolâstik Ortaçağ Avrupa'sında bir engelli "*lanetlenmiş*" olarak nitelendirilip en ağır cezalara maruz bırakılırken Hitler Almanya'sında ise ârî (saf) ırkın bozuk ve temizlenmesi gereken unsurları olarak görülmüşlerdir. Günümüzde dahi bazı ülkelerde engellilere yönelik olumsuz davranışlara rastlanmaktadır. Örneğin, Çin'de 1995'den beri yürürlükte olan "İrk Temizliği ve Koruyucu Sağlık Kanunu", engelli doğabilecek bebeklerin kürtaj yaptırılarak alınmasını zorunlu kılmakta ve özellikle zihinsel engelli bireylerin evlenmelerini de yasaklamaktadır (Seyyar, 2006:3-11).

Engellilikle ilgili yaklaşımlar ve engellilik konusundaki tanımlamaların dönemselsel olarak farklı şekillerde ele alındığı gözlenmektedir. Bu durum, toplumun engelliliği algılaması ve aynı zamanda engellilerin kendilerini nasıl tanımladığıyla ilişkilidir. 19. yüzyılın ortalarından itibaren engelliliğin; bireysel ve medikal bir durum olarak değerlendirildiği ve genellikle fiziksel, duyuşsal ya da bilişsel bozuklukların sonucunda ortaya çıkan bireysel bir sorun olarak açıklandığı söylenebilir (Alcock, May ve Rowlingson, 2011:522). 20. yüzyıla gelindiğinde konuyla ilgili olumlu anlamda önemli sayılabilecek gelişmeler olsa da; toplu taşıma araçları, alışveriş merkezleri, kaldırımlar, parklar, sinemalar, kamu binaları, okullar gibi alanlarda engelli bireylerin dünyayla ve toplumla iletişim kurmasının önünde engeller bulunabilmektedir. Bu durum engellilerin çalışma alanında istihdam edilmelerini de güçleştirmektedir (MÜSİAD, 2011: 16-17).

Doğuştan veya sonradan oluşan nedenler (doğal afetler, beslenmede sorunlar, sağlık durumu vb) sonucu kişilerin ruhsal, duyuşsal, bedensel ve sosyal yeteneklerini yitirmesi,

kişileri engelli durumuna düşürmekte, bu da günlük yaşamı doğrudan veya dolaylı olarak etkileyerek onların sosyal aktivitelere katılmalarını kısıtlamaktadır (Aytaç, 2005, Beşer, Atasoylu, Akgör, Ergin ve Çullu, 2006). Bu bağlamda dünya genelinde fiziksel eksiklikler ile yaşayan ve tedavi edilemeyen bireyler sayısında artışlar görülmektedir (Burcu, 1999).

Engellilik, özürlülük, sakatlık kavramları birbirleriyle karıştırılarak kullanılmakta ve ülkeler arasında yapılan araştırmalarda kalıcı bir ölçün bulunmaması sebebiyle konuyla ilgili yeterli bilgi elde edilememektedir (Uskun, Öztürk ve Kışioğlu, 2005).

Türkiye’de, 30 Mayıs 1998 tarihli ve 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’nin 13.maddesinde yer alan hükümlerle, 1475 sayılı İş Kanunu’nun 25. maddesinde değişiklik yapılarak “*sakat*” kelimesi “*özürlü*” olarak değiştirilmiştir. 22 Mayıs 2003 tarihinde yürürlüğe giren 4857 sayılı yeni İş Kanunu’nun 30. maddesinde de özürlü ibaresi yer almıştır. Yine 25 Nisan 2013 tarihinde kabul edilen 6462 sayılı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile birlikte doksan altı ayrı yasal düzenlemede yer alan “*özürlü, sakat, çürük*” gibi farklı kavramlar, bir ifade birliğinin sağlanması ve ortak bir dil oluşturulması amacıyla “*engelli*” olarak değiştirilmiştir. Fakat Anayasa’nın sosyal güvenlik hakları ile ilgili 61. maddesinde “*sakat*” ibaresi değişmemiştir. Yine sivil toplum örgütlerinin isimlerinde de ortak bir kavram bulunmamakla birlikte örgütler sakat, özürlü, engelli, kör, sağır, dilsiz gibi kavramları kullanarak faaliyet göstermektedirler (Dursun ve Aytaç, 2017: 213).

Öte yandan sakat yerine özürlü ve engelli kavramlarının kullanılması anlam farklılığını da beraberinde getirmektedir. Sakat kelimesi yerine kullanılan özürlü kelimesi, sakatlıkları nedeniyle yeteneklerini bütünüyle kaybetmiş bireylerden ziyade yeteneklerinde belirli bir oranda azalma meydana gelen bireyleri kapsamaktadır. Sakat kelimesi yerine kullanılan engelli kelimesi ise sadece sakatları değil, toplumun yapısı ile koşulları nedeniyle engelleri bulunan kesimlerin bütününe vurgu yapmaktadır (Altan, 2004:249).

Engelliliğin tanımında dikkate alınması gereken bazı sosyal faktörler de bulunmaktadır. Bakıma muhtaçlık, çalışabilirlik, sosyal hayata uyumun sağlanabilmesi, ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik bu faktörler arasındadır (MÜSİAD, 2011: 18). Bu çalışmada gerek 6462

sayılı Kanun ve gerekse yazım dilinde bir standart sağlanması amacıyla “engelli” kelimesinin kullanılması tercih edilmiştir.

Literatürde “engelli” kavramı hakkında farklı tanımlamalar bulunmaktadır. 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’a göre engelli, “*bedensel, zihinsel, ruhsal ve duysal yeti kaybından dolayı sosyal çevreye diğer sağlıklı insanlar ile birlikte eşit ve tam olarak katılımını sınırlayan davranış ve çevre şartlarından etkilenen bir kimse*” şeklinde açıklanmaktadır (Baş, 2016:1).

Birleşmiş Milletler (UN) Genel Kurulu’na kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’ne Ek 3447 No’lu ve 9 Aralık 1975 tarihli “Engelli Kişilerin Hakları Beyannamesi” nin birinci maddesi ise engelli bireyi; “*normal bir kişinin ya da sosyal yaşantısında kendi kendine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal kabiliyetlerindeki doğuştan ya da sonradan meydana gelen herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar*” olarak tanımlamaktadır (UN, 1975).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ise engelliği; “*fiziksel ve zihinsel yeteneklerin azalması sonucu, uygun bir iş elde etme veya koruma olanağında ileri derecede azalma olan kişi*” olarak tanımlamaktadır (ILO, 2008).

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TUİK) tanımına göre engelli; “*doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişilerdir*” olarak tanımlanmaktadır (T.C. Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı, 2002).

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde ise engelli kavramı; “*vücudunda eksik veya kusuru olan*” olarak tanımlanmıştır. 2005 yılı Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) genel kurul toplantısında yapılan tanımda ise engelli, “*ilişkisel yeteneğindeki problemlerden dolayı acı çeken, seyahatlerinde, konaklamalarında ve diğer turizm hizmetlerinde özel gereksinimler duyan özellikle fiziksel, zihinsel, duysal engele sahip olan yaşlı insanlar ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler*” olarak tanımlanmıştır (Baş, 2016:1-2).

Uluslararası İşlevsellik, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması (ICF) engelliliği; “*sağlık sorunları olan bireylerin (negatif tavırlar, erişilemeyen ulaşım ve kamu binaları, sınırlı*

sosyal destek gibi) kişisel ve çevresel faktörlerle etkileşimlerinde ortaya çıkan olumsuz durumlar” olarak ifade etmiştir (Yıldız, Yıldız ve Karaçayır, 2017).

Kavram ve tanımların tartışılmasına yönelik kapsamlı ilk uluslararası çalışma Ayrımcılığa Karşı Fiziksel Engelliler Birliği (UPIAS) adlı sivil toplum örgütü tarafından yapılmıştır. UPIAS 1974 yılında yayınladıkları bir bildiri de amacını; toplumdan yalıtılmış kurumlar yerine engelli olan bireylere topluma tamamen katılma, bağımsız olarak yaşama, üretken çalışma hayatına katılma ve kendi hayatları üzerinde tam denetime sahip olma noktasında fırsatlar sağlamak şeklinde belirtmişlerdir. Tıbbi modelin engellilik olgusunu tanımlamadaki yetersizliğine karşı bir tepkiyi ifade eden bu çalışma, sosyal modelin oluşmasına da zemin hazırlamış ve engelliliğin tıbbi bir kavramdan ziyade sosyal bir kavram olarak anlaşılması gerektiğine gönderme yaparak, bundan sonraki uluslararası çalışmalara da yön vermiştir. UPIAS, 1975 yılında yayınladıkları Engelliliğin Temel İlkeleri belgesinde engelliliği; fiziksel işlev ve yapı farklılığı olan bireyleri dikkate almayan ya da çok az dikkate alan ve dolayısıyla ana akım toplumsal faaliyetlerden dışlayan çağdaş bir toplumsal düzenin neden olduğu dezavantajlar veya faaliyet kısıtlaması olarak tanımlamaktadır (Dursun ve Aytacı, 2017: 215).

UPIAS'ın çalışmasından beş yıl sonra Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 1980 yılında engellilik konularına ilişkin terimlerin standart hale getirilebilmesi ve verilerin karşılaştırılabilmesi amacıyla Sakatlıklar, Yetersizlikler ve Engellilerin Uluslararası Sınıflandırılması kapsamında engellilik olgusunu üç boyutta tanımlamıştır. WHO'nun engellilik kavramını tanımlaması tamamen tıbbi anlamdadır (Uşan, 1997, WHO, 1980):

- ✓ *Yetersizlik (Impairment)*: Ruhsal, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir eksiklik veya dengesizliktir. Organ düzeyindeki bozuklukları ifade etmektedir.
- ✓ *Özürlülük (Disability)*: Bir eksiklik sonucu meydana gelen ve sağlıklı bir insana göre bir işi becerebilme yeteneğinin kaybedilmesi ve engellenmesi durumudur. Bireysel düzeydeki bozuklukları ifade etmektedir.
- ✓ *Engellilik (Handicap)*: Yetersizlik veya özürlülük sonucunda, belirli bireyde ortaya çıkan ve o insanın yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna ilişkin sağlıklı davranışlarda bulunma yeteneğini sınırlayan olumsuz bir durumu ifade etmektedir.

Bu sınıflandırma engellilik kavramını tıbbi yönden ele almakta ve söz konusu sosyal sorunlara bakmaksızın ağırlıklı olarak fiziksel sağlık sorunlarına vurgu yapmaktadır (Darcy ve Buhalis, 2011). Fakat sanayi devrimi sonrası engelli kavramının yoğun olarak kullanılmaya başlanması ile doğuştan gelen engelliliğin yanına iş kazaları sonucu ortaya çıkan engellilik de eklenmiştir. Önceden engellilik sağlık sorunlarına odaklanan bir kavram olarak bilindiği için sorunları da medikal perspektifle çözülmeye çalışılmıştır. Ancak bu dönemlerde engellilerin ruhsal ve toplumsal yaşam ile bütünleşme arzularının önüne geçilemediği için başka sorunların da ortaya çıkmasına neden olmuştur. Daha sonra engellilik sağlık sorunu olmanın yanı sıra psikolojik ve toplumsal bir sorun olarak algılanmaya başlanmış ve bunun sonucunda sosyal güvenlik politikaları oluşturulmuştur. Geliştirilen sosyal politikaların temel amacı ise, engelli bireylerin toplumla bütünleşmesini ve sosyal hayata katılmalarını sağlamaktır (Yıldız vd., 2017). Bu bağlamda toplumsal bakış açısıyla engellilik, *“engelli bireylerin sosyal yaşama katılımını kısıtlayan, dışlayan, depresyona sokan, olumsuz çevre faktörleri ve toplum tarafından ortaya çıkan önyargıların sonucu”* olarak tanımlanabilir (Darcy ve Buhalis, 2011).

1.2. Engelliliğin Sınıflandırılması

Engel türlerinin sınıflandırılmasına ilişkin çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Amerika’da 1975’te engelliler hakkında yapılan en önemli yasal düzenlemelerden biri olan Bütün Engelli Çocukların Eğitimi Yasası’nda (EHA) engelliliği; zeka geriliği, duygusal bozukluklar, öğrenme güçlükleri, görme bozuklukları, duyma bozuklukları, konuşma bozuklukları, sağırılık, körlük, diğer sağlık bozuklukları ve çoklu engellilik olarak on kategoride ele almıştır (Baş, 2016: 9).

T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından 2002 yılında yapılan Türkiye özürlüler araştırmasında engellilik altı ana başlık altında incelenmiştir (ÖZİDA, 2002). Bunlar sırasıyla:

✓ *Ortopedik Özürlü:* Ortopedik engelli, kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik veya fonksiyon kaybı olan bireydir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında kısıklık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, spastikler grubunu kapsamaktadır. Ortopedik engelli kişiler kendi içinde de *“yürüeyebilen engelliler”* ve *“tekerlekli sandalyeye bağlı engelliler”* şeklinde sınıflandırılmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:14). *“Yürüeyebilen engelliler”*

grubunda yardıma ihtiyaç duymadan yürüyebilenler, herhangi bir alet (baston, dayanak) kullanmaksızın ve koltuk değneğiyle yürüyebilenler yer almaktadır. “*Tekerlekli sandalyeye bağlı engelliler*” grubunda ise; tekerlekli sandalyeye bağımlı olan ancak, bazen yürüyebilme yeteneği olanlar, vücudun üst kısmını tümüyle kullanabilenler ve vücudunun hiçbir bölümünü kullanamayan engelliler yer almaktadır.

✓ *Görme Özürlü* : Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar ve renk körlüğü, gece körlüğü olanlar bu gruba girer.

✓ *İşitme Özürlü*: Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

✓ *Dil ve Konuşma Özürlü*: Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.

✓ *Zihinsel Özürlü*: Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar (mental retardasyon). Down Sendromu, Fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer.

✓ *Süreğen Hastalık*: Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve den hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV).

1.3. Engellilerin Sosyal Yaşamda Yeri ve Algılanması

Engellilik yaş, dil, ırk, kültür, ekonomik durumuna göre ayırım yapmaksızın tüm toplumu barındıran ve etkileyen bir olgudur (MÜSİAD, 2011: 9). Dünyanın en büyük azınlığı olarak bilinen engellilerin topluma uyabilmeleri ve insanların yardımına ihtiyaçlarını en aza indirebilmeleri için, içinde bulunulan fiziki dünyayı olduğu kadar sosyal dünyayı da bu

bilinç ile değerlendirmek gerekmektedir. Böylece engellilerin önüne başka bir engel koymanın yerine, kendilerini yeterince topluma ait hissetmeleri sağlanmış olabilecektir.

Bu duruma aykırı kabul gören sosyal dışlamayı önleyebilmek, hem insan olarak toplumun hem de yaptırım gücü olarak devletin görevleri arasında önemli yer tutmaktadır. Ayrıca engelli bireylerin toplumdaki yerlerinin sınırlanması sonucu yalnızlığa itilmeleri, hem insani hem de sosyal devlet anlayışı ile bağdaşmamaktadır (Arıkan, 2002).

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”*. Anayasanın 50. maddesinde de belirtildiği üzere *“bedeni ve ruhsal yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar”* ifadesi engellilerin herhangi bir ayrımcılıkla karşılaşmasını önlemesi yanında bu kişilerin devlet tarafından korunması ihtiyacına vurgu yapmaktadır. Bu kanunlar aynı zamanda engelli bireylerin sağlıklı bireyler ile eşit haklara sahip olduğunu belirtmektedir. Toplum açısından da bu durumun nasıl algılandığını düşünmek gerekmektedir. Bu noktada T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından *“Toplum Özürüllüğü Nasıl Anlıyor Projesi”* kapsamında yapılan araştırmanın önemli sonuçları aşağıda verilmektedir (ÖZİDA, 2008):

- ✓ Özürüllere yönelik olumlu tutumların olumsuzlara oranla daha yüksek olduğu gözlenmektedir,
- ✓ Gençler engellileri daha olumlu algılamaktadır,
- ✓ Bekarlar engellileri daha olumlu algılamaktadır,
- ✓ Eğitim düzeyi arttıkça engellilere yönelik olumlu tutumlar da artmaktadır,
- ✓ Yakınları arasında özürülü olanların tutumları çok daha olumludur.

Görüldüğü üzere engelli bireylerin toplum tarafından algılanmasında olumlu bir anlayış hakimdir. Engellilerin sosyal yaşama sağlıklı bireyler gibi tam katılabilmesi konusunda ise bu algının değişiklik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Zira araştırmanın devamında yer alan bulgulara bakıldığında (ÖZİDA, 2008);

- ✓ Engellilerin eğitim alması gerektiği olumlu karşılanmıştır ancak bu eğitimin özel olarak evde ve arkadaşlarından uzakta verilmesi gerektiği düşünülmektedir,

- ✓ Engelli bireyler iş arkadaşı, eş, komşu veya birlikte bir günü geçirme konusunda kabul görmemektedir,
- ✓ Toplu taşıma araçları, parklar ve kaldırımlar engelliler açısından kullanıma uygun değildir,
- ✓ Araştırmaya katılanların büyük bir kısmı engelliler ile devletin ilgilenmesi gerektiğini söylemiştir.

Bu yanıtlardan hareketle, engellilere karşı var olan ortak olgunun farklılıklar gösterebileceğini söylemek mümkündür. Engellilerin sağlıklı bireyler ile eşit haklara sahip olarak özgürlüklerinin korunması ve sağlanması gerektiği düşüncesinin olumlu olmasına karşın, toplumun sağlıklı birey gibi sosyal hayata kazandırılma algısı düşüktür. Bu noktada sosyal paylaşım açısından sağlıklı insanların engelli bireyler ile aralarına mesafe koydukları kanısına varılmaktadır. Böylelikle engelli bireyin sosyalleşme çabasını bir engel daha etkilemektedir (Etyemez, 2012).

Engelli insanlar akranlarına göre gelişim bakımından (duygusal, fiziksel, davranış) geri kalmaktadır. Bu nedenle engelli bireylerin sosyal paylaşımında yer alarak kendini geliştirmesi, ayrıca kendisi ile birlikte yakınlarının yaşamını kolaylaştırma isteği doğal bir süreçtir. Engellilerin bu ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için doğal haklarından biri olarak kabul edilen eğitim hakkı, ayrımcılığın üstesinden gelmede yardımcı olabilmektedir. Engelli bireyin sosyal anlamda ilk defa sağlıklı insanlarla iletişime geçebilecekleri ortam okul çağıdır. *“İlkokul ve benzeri eğitim seviyelerinde engelli çocukların rehabilite düzeylerini arttırmak amacıyla özel destek hizmeti de alarak eğitimlerini normal akranlarının gittiği okullarda alması durumuna ters kaynaştırma denilmektedir”* (Sucuoğlu ve Özokcu, 2005). Ters kaynaştırma hizmetleri ilk olarak 1970’ li yıllarda Kuzey Avrupa ülkelerinde başlamış ve sonrasında tüm Avrupa’ya, oradan da dünya geneline yayılarak bir yöntem olarak kullanılmıştır (Diler, 1998). Engelli öğrencilerin normal ortamlarda eğitim görmeye başlaması, sağlıklı öğrencilerle aralarındaki olumsuz önyargıların azalması ile birlikte, iletişim becerilerinin gelişimini beraberinde getirebilmektedir (Stainback ve Stainback, 1992).

Bu bağlamda engelli bireylerin sosyal hayat ve dış dünya ile ilk iletişimlerinin olumlu ya da olumsuz olması, sonraki sosyal ve psikolojik durumlarının belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır. İlk izlenimlerde ters kaynaştırma ve diğer eğitim projelerinin iki tarafın

birbirini anlaması konusunda yararlı katkılar sağladığı görülmektedir. Fakat bu yöntemin engelli boyutu ile birlikte engellilere bakış algısının da gerçek anlamında ortaya çıktığı ikincil bir boyutu da bilinmektedir. Bu da, kaynaştırma sınıflarında öğrenim gören sağlıklı çocukların yakınlarının durumu algılamalarıdır. Literatürde bu boyuta olumlu bakış açısı ile sonuçlanan çalışmalara az rastlanmaktadır (Baykoç - Dönmez, Aslan ve Avcı, 1998; Gottlieb ve Leyser, 1996; Kabasakal vd., 2008; Koçyiğit, 2015; Küçük ve Kanık-Richter, 1994; Nepi vd., 2015; Öncül ve Batu, 2005; Özbaba, 2000).

Özbaba (2000) yaptığı araştırmada ailelerin, kendi çocukları okuyan sınıfa engelli bireyleri kaynaştırma öğrencisi olarak kabul etmede engellilik derecesinin etkili olduğunu söylemektedir. Zira aileler, bazı engel türlerine sahip öğrencileri kabul edilebilir bulurken bazı engel türlerine sahip olanları kendi sağlıklı çocuğu ile birlikte kaynaştırma öğrencisi olarak kabul edememektedir. Bu sonuç engellilerin topluma kazandırılmasında engel derecelerinin ne kadar etkili olduğunu göstermektedir.

Eğitim hayatının sonrasında gelen iş hayatında da engellilere karşı olumlu ya da olumsuz bazı tutumlar bulunmaktadır. Çalışmak, her bir insan için ekonomik, psikolojik ve sosyal arzu olmakla birlikte, engelli bireyler için toplumla bütünleşmeleri açısından ayrıca önem taşımaktadır (Etyemez, 2012).

Türkiye’de engelliler istihdam edilmede karşılaştıkları engeller nedeniyle korunması gereken gruplar arasında yer almaktadır (DPT, 1982). Bu doğrultuda devlet yasal bazı düzenlemeleri uygulayarak engelli bireylerin istihdamı için gerekenleri yapma eğilimindedir. Ülkedeki 4857 Sayılı İş Kanunu kapsamındaki işyerlerinin engelli birey çalıştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Yasaya göre elli veya daha fazla işçinin çalıştığı ortamlarda % 3 oranında engelli birey çalıştırılması gerekmektedir. Bunun yanı sıra kamu işyerlerinde ise % 4 engelli işçiyi istihdam etme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus, İş Kanunu gereğince engelli bireylerin fiziksel ve zihinsel yeteneklerine uygun işlere yerleştirilmesidir. Yasanın yürürlüğe girmesindeki amaç, devletin her bireye eşit davranması gereğinden hareketle engellilere özel istihdam yaratma arzudur. Fakat bu durum bile engellilerin sağlıklı bireyler olarak algılanmadığını kanıtlar niteliktedir. Dolayısıyla bahsi geçen yasa olumlu ayrımcılığın bir göstergesi olarak kabul edilebilmektedir.

Eğitimde olduğu gibi devlet bakış açısı ile toplumun bakış açısı arasında bir farklılığın olduğu söylenebilmektedir. Baybora (2006) engellilerin iş yerinde yaşadıkları ayrımcılık üzerine yaptığı araştırmada engelli bireylerin derece yükselmelerinde ya da eğitim fırsatları açısından sağlıklı bireylere kıyasla ayrımcılığa uğradıklarını belirtmiştir. Bu durum, engelli bireylerin normal iletişim kurabilir kişiler olarak görülmemesinin yanı sıra, eğitim ve iş hayatında ayrımcılıklarla karşılaştıklarını da göstermektedir. Ayrıca bu ayrımcılık, sosyal dışlanmayı da beraberinde getirmektedir (Jacoby, Gorry ve Baker, 2005; Kleynhans ve Kotze, 2010; Kuzgun, 2009; Mamatoğlu, Dökmen ve Yıldırım, 2015; Mansour, 2009; Roessler vd., 2007).

1.4. Dünyada Engellilerin Ekonomik Durumu

Yapılan araştırmalar; dünya genelinde engellilerin büyük bir kısmının toplumun yoksul kesiminin içinde yer aldığını ve yoksullukla yaşadıklarını göstermektedir. Bu sonuç, gelişmiş ülkeler için de geçerlidir. Ülke nüfusunun dörtte biri, engelli nüfusun dörtte ikisi açlık sınırının altında yaşamaktadır (MÜSİAD, 2011: 24).

Yoksulluk, bireyin içinde bulunduğu toplumla bütünleşmesini zorlaştırmaktadır. Kişisel ihtiyaçlarını karşılayamayan engelli bireylerin sağlık durumundan kaynaklanan sorunları ile birlikte sosyal sorunlarının da üstesinden gelmesi zordur. Bu durum ekonomik kaynakların önemini göstermektedir.

Uluslararası çeşitli kuruluşların dünya genelindeki engelli bireylerin ekonomik durumlarına ilişkin yaptıkları araştırmalarda da, yoksulluk ve engellilik arasındaki ilişki açıkça ortaya çıkmaktadır. Buna göre:

- ✓ Dünya nüfusunun yaklaşık % 15'ini oluşturan, 1 milyar insan engellidir (Baş, 2016:125).
- ✓ ILO dünya genelinde 386 milyon çalışma çağında bulunan engellinin olduğunu tahmin etmekte ve bazı ülkelerde de engelliler arasındaki işsizlik oranının % 80 olduğunu belirtmektedir. Örneğin Hindistan'da 70 milyon çalışma çağındaki engelli bireyden sadece 100 bini çalışma hayatında yer almaktadır. AB'de 2010 yılı verilerine göre, engellilerin işsizlik oranı (% 18,3), engelli olmayan bireylerin işsizlik oranının (% 9,9) yaklaşık iki

katıdır. Yine aynı verilere göre işsizlik oranı, ağır engellilerde % 29, orta düzey engellilerde ise % 16'dır. Amerika Birleşik Devletleri'nde 2004 yılında yapılan bir ankette çalışma çağındaki engelli olmayan bireylerin % 78'inin, çalışma çağındaki engelli bireylerin ise % 35'inin istihdamda olduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan engelli işsizlerin üçte ikisi ise çalışmak istediklerini ancak iş bulamadıklarını ifade etmişlerdir (Dursun ve Aytaç, 2017: 20).

✓ Birleşmiş Milletler'in raporlarına göre dünya genelinde rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyaç duyan engellilerin yalnızca % 5'i herhangi bir rehabilitasyon hizmetinden yararlanabilmektedir (UNICEF, 1999)

✓ Dünya Sağlık Araştırması (WHS) 15 yaş ve üstü kişiler arasında engellilik ile yaşamak durumunda olan kişi sayısını 785 milyon (% 15,6) olarak belirtirken, Küresel Hastalık Yüğü (GBD) çalışması ise bu sayıyı yaklaşık 975 milyon (% 19,2) olarak tahmin etmektedir. Diğer yandan Dünya Sağlık Araştırması, bu kişiler arasından 110 milyon kişinin de (% 2,2) işlevlerini yerine getirme konusunda çok ciddi zorluklar yaşadığını tahmin etmektedir. Yine Küresel Hastalık Yüğü'ne göre felç, şiddetli depresyon veya körlük gibi durumları ifade eden şiddetli engellilik yaşayan kişi sayısının 190 milyon (% 3,8) ve 13 milyonu (% 0,7) şiddetli engelli olmak üzere 95 milyon engelli çocuğun (0-14 yaş) olduğu tahmin edilmektedir (Dursun ve Aytaç, 2017: 218).

✓ Küresel veriler, engelli kadınlar için istihdam oranının, engelsiz kadınlardan önemli ölçüde daha düşük olduğunu göstermektedir (% 30'a karşılık % 30) ve erkekler için de benzer bir boşluk vardır (% 53'e karşılık % 65) (International Disability Alliance, 2018).

✓ Avrupa Birliği (AB)'nde her altı kişiden bir tanesi diğer bir ifadeyle yaklaşık 80 milyon kişi hafiften ağır dereceye kadar çeşitlilik gösteren engellerle yaşamaktadır. Ayrıca çevresel ve davranışsal sınırlar ve kısıtlamalar nedeniyle engelliler çoğunlukla toplum ve ekonomi içerisinde kendilerine yeterince yer bulamamaktadır. İstihdam olanaklarının kısıtlı olmasına ve sınırlı erişimlerine bağlı olmak üzere engelliler arasında yoksulluk oranı ortalamanın % 70 üzerinde olduğu belirtilmektedir. 75 yaş ve üzerindekiilerin üçte birinden fazlası belirli bir ölçüde kendilerini sınırlayan engellerle yaşamakta iken % 20'sinden fazlasının ise ciddi derecede engelli olduğu ifade edilmektedir. Diğer taraftan AB nüfusunun giderek yaşlanması bu sayıların daha da çok artmasına neden olmaktadır (Dursun ve Aytaç, 2017: 218).

Engellilik, hem yoksulluğun gerekçesi hem de sonucudur. Engelli bireylerin büyük çoğunluğu yoksuldur ve bu sadece gelişmekte olan ülkelerde değil gelişmiş ülkelerde de aynı niteliktedir. Yoksul toplumlarda engelli bireylerin sorumluluğu genellikle aileye düşmektedir ve aile tarafından desteklenemeyen engellilerin hayata tutunabilmeleri son derece zayıftır. Yoksulluk sonucu da engellilik durumu ortaya çıkabilmektedir. Kötü beslenme, ağır işlerde çalışma, yaşam şartlarının kısıtlılığı, sağlık hizmetlerine erişmede yaşanan zorluklar, doğum öncesi ve doğum sonrası yetersiz bakım, sağlığa zararlı ortamlar, engellilik hakkında yeterli olmayan açıklayıcı bilgiler, savaşlar, terör ve doğal felaketler engelliliğe neden olabilecek faktörlerdir (Özgökçeler ve Bıçkıcı, 2010).

1.4.1. Türkiye ve Kazakistan'da Engellilerin Sosyo-Ekonomik Durumu

Literatürde Türkiye ve Kazakistan'da yaşayan engelli nüfusun sosyo-ekonomik durumu ile ilgili yapılmış bir çalışmaya ya da etraflı bir veriye rastlanmamaktadır. Bu noktada, iki ülkede engellilik konusunda yapılmış araştırma ve çalışmalardan bahsedilmesi, konuyla ilgili bazı ipuçlarının elde edilmesi hususunda fikir verebilecektir.

2002 Türkiye Özürlüler Araştırması sonuçlarına göre, engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranı % 12,29'dur. Ortopedik, işitme, görme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı % 2,58 iken, süreğen hastalığa sahip olanların oranı % 9,7'dir (ÖZİDA, 2002).

Sağlıklı nüfusa kıyasla engellilerin eğitim durumlarının daha düşük olduğu görülmektedir (Genç, 2015). Turizmin gelişimini etkileyen unsurlardan birinin eğitim olduğu göz önünde bulundurulduğunda gelir elde etmede karşılaşılan engellerin üstesinden gelmede önemli olan eğitim düzeyinin aynı şekilde engellilerin turizm faaliyetlerine katılma oranını etkileyeceği düşünülmektedir.

Türkiye'deki genel nüfus içerisinde okuma yazma bilmeyenlerin oranı % 12,9 iken, okuma yazma bilmeyen ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin toplam engelli nüfus içindeki payının yaklaşık % 36,3, okuma yazma bilmeyen süreğen hastalığı olanların ise toplam engelli nüfus içindeki payının % 24,8 olduğu belirtilmektedir. Tamamlanmış eğitim durumuna göre engelli nüfus oranı verilerine bakıldığında ise ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin yaklaşık % 41'i, süreğen

hastalığı olanların yaklaşık % 47,1'i ilkokul mezunudur. İlkokul sonrası eğitim düzeyi ise oldukça düşük düzeydedir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin % 5,6'sı ortaokul, % 6,9'u lise ve % 2,4'ü yüksekokul mezunudur. Süreğen hastalığa sahip olanların tamamlanmış eğitim durumlarına bakıldığında ise % 6,3'ü ortaokul, % 7,6'sı lise ve % 4,2'si yüksekokul mezunu olarak belirtilmektedir (ÖZİDA 2002).

Eğitim düşüklüğü, yoksulluk açısından iki şekilde değerlendirilebilmektedir: İnsanlar yoksul oldukları için yeterli eğitim alamamaktadır ya da iyi bir eğitim görememek de insanı yoksulluğa düşürebilmektedir. İyi bir eğitim almış olmak, kişinin geleceğine yön veren, çalışma hayatında yeterli gelir elde edebilmesini sağlayan önemli bir etkidir. Verilerden de anlaşıldığı gibi, engelliler açısından eğitim düzeyinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Özellikle okuma-yazma bilmeyen ve ilkokul mezunu olanların oranlarının diğer düzeylere kıyasla daha fazla olması dikkat çekicidir. Böylece eğitim düzeyinin düşüklüğü, çalışma hayatında yer almaları zor olan engellilerin yaşadıkları bu olumsuz durumu daha da güçleştirmektedir. Bu durum, eğitim düzeyi düşüklüğünden dolayı "niteliksizlik" konusunu da ortaya çıkardığından, yaşam koşulları ve gelir elde etme yolları olumsuz etkilenmektedir.

Engellilerin ekonomik durumunun incelenmesinde belki de en çok üzerinde durulması gereken nokta, istihdam edilme durumudur. 15 ve üzeri yaştaki engelli bireyler için yapılan işgücü durum analizine göre; ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfus içinde işgücüne dahil olan engelli nüfus oranı % 21,7'dir. İşgücüne katılım oranı kentte % 25,6 iken kırsalda % 17,7 olarak farklılık göstermektedir. Ayrıca işgücüne katılım oranı cinsiyete göre de önemli farklılıklar göstermektedir. Kadınlarda bu oran % 6,7 iken, erkeklerde % 32,2 olarak görülmektedir. Dolayısıyla ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli nüfus içinde işsizlik oranı % 15,4 olarak hesaplanmıştır. Süreğen hastalığı olanlarda işgücüne dahil olanların oranı % 22,8'dir. İşsizlik oranı ise % 10,7'dir (ÖZİDA, 2002).

Araştırma sonuçlarının da ortaya koyduğu gibi, iş hayatında yer almak için başvuru yapmış, fakat herhangi bir işe alınmamış olan engellilerin sayısı ve işsizlik oranı yüksektir. Ancak bundan daha dikkat çeken sonuç, işgücüne dahil olmayan engellilerin oranının oldukça fazla çıkmasıdır. İşgücüne katılım oranının düşüklüğünü etkileyen nedenler,

engellilerin çalışamayacak durumda olması ile birlikte istihdam edilmek için herhangi bir çaba göstermemesi, başvuruda bulunmaması ya da iş bulamama sebebiyle yaşanan çaresizlikten dolayı artık iş arama arzusundan vazgeçmiş olmasıdır. 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması İkincil Analizi'nde de (2006) belirtildiği üzere, engellilerde ev kadını olma, çalışamaz durumda olma ve iş bulamama iş aramama nedenlerinin ilk başında gelmektedir (TÜBİTAK, 2006).

Türkiye'deki engelli nüfusun sosyal güvenlik durumlarını açıklayan veriler de engellilerin yoksulluğu açısından önemli bir göstergedir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde sosyal güvenliğe sahip olanların oranı % 47,5'tir. Süreğen hastalığı olanların ise, % 63,6'sının sosyal güvenliği bulunmaktadır. Sosyal güvenliği olan ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin % 45,2'sinin sosyal güvenliği kendi adına kayıtlı bulunmaktadır. Süreğen hastalığı olanlarda sosyal güvenliğin kendi adına kayıtlı olma oranı ise % 44,3'tür (ÖZİDA, 2002).

2002 Türkiye Özürlüler Araştırması İkincil Analizi'nde (2006), engellilik türlerine göre sosyal güvenlik sistemlerine kayıtlı olma oranı değerlendirilmiştir. Sonuç olarak, yeşil karta sahip olanlar ve 2022 sayılı Kanun kapsamında olan engelliler de, sosyal güvenliği olanlar arasına dahil edilmiştir. Engellilerin sosyal güvenliğe sahip olma oranlarının engellilik türlerine göre yapılan ayırım neticesinde % 58,3 ile % 68,2 arasında değiştiği görülmektedir (TÜBİTAK, 2006). Fakat dahil edilen sosyal güvenlik uygulamaları ile birlikte, yine sosyal güvenceden yoksun önemli bir engelli nüfusun olduğu da dikkat çekicidir.

Bu verilerden yola çıkarak, Türkiye'deki engelli nüfusun neredeyse yarısının herhangi bir sosyal güvencesinin olmadığı söylenebilir. Bu durum, engellilerin hem emek piyasalarda kayıtlı biçimde çalışma oranlarının düşük olduğunu hem de engelliler için hayati önem taşıyan sağlık hizmetlerinden yararlanmadan mahrum kaldıklarını göstermektedir. Ayrıca, hiç sosyal güvencesi olmayan bireyler, aynı zamanda devletin yoksullara yönelik karşılıksız işlemlerinden yararlanmak için başvuran ve yoksulluğa en fazla uğrayan kesimi ifade etmektedir. Zira sosyal güvenceden mahrum kalmak, hem gelir elde edememek hem de zararlara açık olmak anlamına gelmektedir.

2002 Türkiye Özürlüler Araştırması İkincil Analizi (2006), eğitim düzeyi zayıf, sosyal güvenlik olanakları, gelir durumu düşük olan bir engelli toplumunun mevcut olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, engellilik ve eğitimsizlik, engellilik ve yoksulluk, engellilik ve soyutlanma durumlarının birbiriyle ilişkili oldukları, engellilik çalışmalarında, öncelikle bu sorunların üzerinde durulması gerekliliğini göstermektedir (TÜBİTAK, 2006).

2005 yılında Kazakistan İstatistik Komitesi'nce İsveç İstatistik Ofisinin de desteğiyle TACİS-5 programı kullanılarak "Almatı bölgesi engellilerinin yaşam koşulları"nı inceleyen bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın asıl amacı, engelli nüfusun yaşam standardı, ekonomik refah ve istihdamı, eğitim ve sağlık hizmetlerine erişimi dahil yaşam koşullarını değerlendirmektir. Dolayısıyla Almatı bölgesinde yürütülen çalışma sonrası, Kazakistan İstatistik Komitesi UNECE ve UNESCAP ile ortak proje çerçevesinde engelli istatistiklerinin teorik temelleri, araştırma yöntemleri, veri toplama ve analizi konuları ile ilgili bir dizi bölgesel eğitim seminerlerine katılmış bulunmaktadır. Bu projenin amacı, Budapeşte girişimi ve Washington engelli istatistikler grubu desteğiyle hazırlanan daha genişletilmiş anket sorularını kullanarak bilişsel ve pratik deneme yapmaktır. Projeye Kazakistan ile birlikte altı ülke (Maldivler, Sri Lanka, Filipinler, Moğolistan, Kamboçya) katılmıştır. Bahsi geçen denemeler Kanada, Amerika Birleşik Devletleri ve Güney Afrika ülkelerinde de düzenlenmiştir (Kazakistan Cumhuriyeti Ulusal Ekonomi Bakanlığı İstatistik Komitesi, 2015).

Kazakistan İstatistik Komitesi'nin uluslararası yükümlülükleri yerine getirmeyi hedeflemesi ve BM Engelli Hakları Sözleşmesinin 31.maddesinin "*istatistikler ve veri toplama*" yükümlülükle: 2014-2015 Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı ve İstatistik Çalışmalar Planı 2014'e engellilerin yaşam kalitesini değerlendirmek amacıyla anket çalışmalarının yürütülmesi dahil edilmiştir.

2014 yılı Mayıs ayında "Toplumsal Cinsiyet Bakış Açısıyla Engellilerin Yaşam Kalitesi"ni ölçmeyi amaçlayan anket sonuçlarına göre, ülkede yaşamakta olan engelli nüfusun büyük bir kısmının 60 yaş ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Engellilerin medeni durumlarına bakıldığında evlilerin % 56,8'lik bir oranı teşkil etmesi dikkat çekici bir sonuç olarak düşünülebilir. Araştırmaya göre, katılımcıların büyük bir oranının kendi evinde (% 61,3) ve kiralık dairede (% 34,8) yaşadığı, kalan kısmının ise mediko-sosyal kurumlarda (% 2), yurtlarda (% 0,9), yazlık evlerde (% 0,3) ve başka tip konutlarda (% 0,6) yaşadıkları

gözlenmiştir. Genel olarak engelli bireylerin memnuniyetsizliklerinin tamamen ve kısmi başlıca nedeni, yaşamakta oldukları tesislerin bakım ve onarımı (su, elektrik, gaz, asansör vs.) ile ilgili eksikliklerdir. Ekonomik durumlar açısından ise başlıca gelir kaynaklarının devlet desteği (% 67) ve emekli maaşı (% 58,9) olduğu görülmektedir. Engelli nüfus içinde çalışanların oranı % 55'tir. Araştırmaya katılanların temel engellilik nedenlerine bakıldığında % 13 göz hastalıkları ve adneksleri, % 9 zihinsel ve davranış bozuklukları, % 8 sinir sistemi hastalıkları, % 5 kulak ve mastoid çıkıntısı hastalıkları, % 6 kan dolaşım sistemi hastalıkları, % 7 kas-iskelet sistemi ve bağ dokusu hastalıkları, % 8 konjenital anomaliler (malformasyonlar), deformiteler ve kromozom anomalileri, % 6 yaralanma, zehirlenme ve diğer bazı dış neden etkileri ve % 38 diğer nedenlerdir (Kazakistan Cumhuriyeti Ulusal Ekonomi Bakanlığı İstatistik Komitesi, 2015).

Araştırmaya katılan engellilere önemli şifa kaynaklarından birisi olan termal sağlık tesislerini kullanıp kullanmadıkları sorulduğunda, katılımcıların % 16,2'si son beş yılda kaplıca hizmetlerinden yararlandığını, % 15,4'ü tıbbi endikasyonlarının olmadığını belirtmiştir. Araştırmaya katılanların kalan kısmı termal tesis hizmetlerinden yararlanmadıklarını ve bunun sebepleri olarak, seyahat izin belgesinin yokluğu (% 34,3), yol masraflarının karşılanmaması (% 28,2), refakatçi yardımının eksikliği (% 7,5) ve diğer sebepler (% 30) olarak yanıtlamışlardır. Dolayısıyla engellilerin % 24,3'lük kısmının bireysel rehabilitasyon programlarını aldığı ve % 17,4'lük kısmının da bireysel rehabilitasyon programlarının gereksiz olduğunu belirttiği gözlenmiştir. Katılımcıların % 45,9'lük kısmı program hakkında bilgi sahibi olmadığını ifade etmiştir. Bu bağlamda sağlık hizmetleri ile ilgili evrak işlerinin engelliler tarafından değil, refakatçileri ya da sosyal kurumlar tarafından yürütüldüğü de dikkat çekmektedir (Kazakistan Cumhuriyeti Ulusal Ekonomi Bakanlığı İstatistik Komitesi, 2015).

Neredeyse tüm katılımcıların belirli bir eğitim seviyesine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bunlardan % 19,2'si temel ortaöğretim, % 28,5'i genel ortaöğretim, % 24,7'si teknik ve meslek yüksek okulu, % 11,4'ü yüksek öğretim ve % 0,2'si lisansüstü eğitimini almış bulunmaktadır. Resmi eğitimi olmayan ama okuma ve yazma sahibi olanlar % 1,6 ayrıca % 6,8'lik bir kısmının okuma ve yazma becerisinin olmadığı bilinmektedir. Katılımcıların eğitim durumları kent ve kırsal kesimlere göre değişiklik göstermektedir. Kentlerde yaşayan engellilerin eğitim seviyesi kırsal alanda yaşayanlara göre yüksektir. Araştırmanın yapıldığı dönemde, engellilerin % 22,6'luk bir kısmının iş sahibi olduğu görülmektedir.

İşgücüne katılan kısmın içinde çalışanlar (% 70,7), özel çiftlik ile meşgul olanlar (% 13,7), serbest meslek sahibi (% 11,8), işveren (% 2,3) ve kalan kısmı ücretsiz aile işçileri ve kooperatif üyelerinden oluşmaktadır (Kazakistan Cumhuriyeti Ulusal Ekonomi Bakanlığı İstatistik Komitesi, 2015).

Yaşam kalitesi, tipik olarak hayatın her iki olumlu ve olumsuz yönlerini içeren geniş ve çok boyutlu bir kavramdır. Yaşam kalitesini ölçme karmaşıklığı, her insanın, her grubun ve her akademik disiplinin kendi yöntemleriyle bunu ele almasından kaynaklanmaktadır. Genel yaşam kalitesinde her şeye rağmen sağlık en önemli alanlardan biridir. Tabii ki istihdam, barınma, eğitim koşulları ve çevre gibi önemli diğer alanlar da mevcuttur. Kültür boyutları, değerler ve maneviyat, özgürlük kavramı, insan hakları ve mutluluk yaşam kalitesini ölçmeyi daha da zorlaştırmaktadır. Yaşam kalitesi, yaşam olayları ve değişikliklerine yanıt veren dinamik bir durumdur.

Kazakistan Cumhuriyeti engellilerin yaşam kalitesini ölçmeyi hedefleyen araştırma sonuçlarından elde edilen verilere göre, engelli nüfusun büyük bir kısmı kendi yaşam alanına sahiptir, ancak bazı durumlarda konut koşulları kısıtlı ve onarıma ihtiyaç vardır. Asansör, rampalar, parmaklıklar ve genişletilmiş kapılar gibi tesis donatımına sahip engellilerin sayısı az görünmektedir. Katılımcıların yarısından daha azının sosyal hizmetlerden yararlandığı bireysel rehabilitasyon programları (BRP) bulunmaktadır. Dolayısıyla BRP ve özel sosyal hizmetler hakkında bilgilendirme kırsal kesimlerde kentlere göre daha düşüktür. Bu sonuçlardan hareketle Kazakistan'daki engelli nüfusun belirttikleri temel sorunların özeti şu şekildedir (Kazakistan Cumhuriyeti Ulusal Ekonomi Bakanlığı İstatistik Komitesi, 2015):

- ✓ Devlet desteği ve emeklilik maaşının düşüklüğü (% 80,5),
- ✓ Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve erişilebilirliği (% 35,8),
- ✓ İstihdam (% 32,1),
- ✓ Konut eksikliği (% 22,4),
- ✓ Özel çalışma koşulları ile iş yerinin olmaması (% 19,4),

- ✓ Eğitim alamama (% 13,6),
- ✓ Toplu taşıma araçlarına erişimin olmaması (% 12,5).

Kazakistan'da engelsiz turizm ile ilgili kurum faaliyetlerini düzenleyen özel yasa ve sistematik bir yaklaşım yoktur. Bu durum devlet kurumları ve özel sosyal yardım kuruluşları arasında koordinasyon sağlanmasını ve ülke engelli vatandaşlarının memnun edici sosyal hizmet almalarını zorlaştırmaktadır. Engelsiz turizm konusunda Kazakistan'da yapılan çalışmalar ülkenin gelişmekte olan bir konumda olduğunu ortaya koymaktadır. Bütünü ile ele alındığında, ülkenin engelli bireylere erişilebilir uygulamalar ile memnun edici düzeyde hizmet verebilecek durumda olmadığı ve konuyla ilgili alternatif çabalara ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

1.5. Turizm Endüstrisi ve Engelli İlişkisi

Turizmin ekonomik önemi, ülkelerin bu endüstriye daha fazla ilgi duymalarını sağlamaktadır (Bozgeyik ve Yoloğlu, 2015). Ancak turizm sadece ekonomik yönlü bir olay olmayıp, toplum ve sosyal yapı üzerinde önemli rol oynayan, çevresel, siyasi, sosyal ve kültürel yönleri de olan uluslararası bir harekettir.

Turizm olgusunun benimsediği toplumun belirli bir yaşı, cinsiyeti ya da gelir seviyesi yoktur. Bu ayrımcılıktan uzak olmak turizmin her yaş, her ırk ve her ekonomik düzeydeki birey tarafından benimsenmesine ve kullanılmasına yol açmıştır. Dolayısıyla bu durum turizm olgusunun işletmelerce olduğu kadar akademik olarak da incelenmesine neden olmuştur (Çalışkan ve Tütüncü, 2009). Bu nedenle turizmin etkileri irdelenirken, gelir getirici, döviz kazandırıcı ve istihdam artırıcı ekonomik özelliklerinden ziyade, turizmin toplumsal etkileşim üzerindeki rolünün de ele alınması önemlidir.

Bastrykina (1999) turizmi bir rehabilitasyon aracı olarak görmektedir, çünkü ilk olarak turizm, fiziksel bir faaliyettir. Kronik hastalıklar, engellilik, yaşla ilgili değişiklikler, genelde, bedenin zihinsel ve fiziksel direncini düşürücü fiziksel aktivitede bir azalmaya neden olur. Turizmin engellilerin rehabilitasyonu üzerinde büyük bir etkisi vardır. Fiziksel sınırlamalar yaşam olanaklarını önemli ölçüde azaltır ve depresyona, umutsuzluğa, strese,

kendine olan inancın kaybolmasına sebep olabilir. Turizm yoluyla, psikosomatik hastalıkların tedavisi ve önlenmesi, ayrıca sağlığın korunması gerçekleşebilmektedir.

İkinci olarak turizm, sorunları olan bireyin farklı insanlarla etkileşime girdiği, sosyal ilişki kurduğu ve çeşitli sosyal rolleri yerine getirebilme yeteneğine sahip olduğu tam bir iletişim ortamı yaratır. Turizm onur kaybı, aşağılık duygusunu ortadan kaldırarak, yaşlı ve engellileri toplumla bütünleştirebilir. Seyahat sırasında, grubun üyeleri tüm katılımcıların ilgisini çeken tarihi ve kültürel anıtları görmek, doğayı ziyaret etmek için ortak faaliyetler ve işbirliği amacıyla birbirleriyle iletişim kurmaktadır. Böylece, seyahate aktif olarak katılım için bir motivasyon oluşturulur. Grup iletişimi becerisizliği, içsel engelleri giderir, sıkıntı, yalnızlık ve depresyonu ortadan kaldırır, dostane ilişkiler kurmayı mümkün kılar. Bu nedenle turizmin engelli insanların psikolojik rehabilitasyonuna ve toplumla bütünleşmelerine olan katkısı vazgeçilmezdir.

Üçüncü olarak, turizmin yeniden üretme işlevi, rutin işlerin yerine getirilmesinde harcanan gücün yeniden kazanılmasına yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla turizm, insani zihinsel kaynakların geri kazanılmasına da katkıda bulunur. Aynı zamanda dinlenmek, yaşamın ve işin monotonluğundan uzaklaşmaya yardımcı olacak çeşitli eğlenceler de dahil olmak üzere, dünyayı daha geniş çapta tanımak, farklı gelenek, görenek ve yeni insanlarla tanışmak, daha önce bilinmeyen doğal fenomenleri tanımlamakla aktif bir özellik taşımaktadır.

Dördüncü olarak, turizmin çevre dostu bir etkinlik olmasıdır. Elverişli iklim, güzel doğa, su alanlarının yakınlığı (nehir, göl, deniz), doğal anıtların varlığı, eserler – tüm bunlar, olumlu bir psiko-duygusal tutuma katkıda bulunur ve bu da rehabilite edici bir faktör olarak karşıya çıkmaktadır.

Beşinci olarak, turizm kişisel gelişim için fırsatlar sunmaktadır. Diğer milletlerin tarihi, kültürü ve yaşamı hakkında bilgi edinmek büyük bir insani potansiyel taşımaktadır. Bu da insanı zenginleştirir, zihni genişletir. Turizmin insani önemi, sadece bilişinde değil, aynı zamanda bireyin, özellikle genç nesillerin üzerindeki entelektüel-eğitimsel etkisindedir. Turizm, diğer bölge ve ülkelerin sakinleriyle dostane ilişkiler kurmaya yardımcı olur. İnsanın kültürel değerleri öğrenme ihtiyacı, memnuniyet hissi, yaşamsal aktiviteyi artırmadaki başarısı, fiziksel ve duygusal durumunu kontrol etme yeteneği ile teşvik edilir.

Böylece turizm, sağlık sorunları olan insanlar için rekreasyon ve rehabilitasyonun eşsiz bir aracıdır (Bastrykina, 1999:4-5).

Tarihin ilk döneminden beri insanoğlu, bir kültürden başka bir kültüre geçtiğinde, bu farklı ortamlar arasında ister istemez bir takım sosyolojik ilişkilerin oluşmasına sebebiyet vermiştir (Avcıkurt vd., 2007).

Turizmin sosyolojik bir fenomen olması, kuşkusuz turizmin öznesinin insan olmasından kaynaklanmaktadır. İnsanın 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 ve politik ilişkiler kuran yine insandır.”*

Turizm faaliyetlerine katılan her bir insan kendi kültürünü gittiği bölgedeki yerel halk ile kıyaslamaya başlamaktadır. Bu durum da bireyin zihninde oluşan kıyaslama mekanizmasını çalıştırmakta ve hoşuna giden, kullanabileceği verileri kaydettirmektedir. Bu da turizmin insanoğlunu etkileyen en düşük boyutlarını bile bireyler üzerinde görmenin mümkün olduğunu göstermektedir. Örneğin gelişmekte olan bir ülkeye gelişmiş bir toplumdaki gelen turistlere, yerel halk tarafından imrenilerek gelen turistin yaşayış şekli taklit edilmeye çalışılmaktadır. Bu durum, kültürel aşınma olarak kabul edilebileceği gibi kültüre olumlu katkı anlamında da göz önünde tutulabilmektedir (Korkmaz, 1996).

Konunun ana unsurunu oluşturan engelli bireyler açısından bu duruma bakıldığında, çok da farklılık olmadığı söylenebilir. Turizm faaliyetine katılan bir engelli gittiği bölgedeki engellilere sağlanan imkanları kendi ülkesinde sağlanan imkanlar ile kıyaslayabilmektedir. Gidilen ülkedeki şartlar, yaşanılan ülkenin şartlarından daha iyi ise imrenilecek bir durum olarak ortaya çıkabilmektedir.

Engelli hakları uzun zamandır Birleşmiş Milletler ve diğer uluslararası örgütlerin yakın ilgi alanları arasındadır. Uluslararası Engelliler Yılı (1981)'nin en önemli sonucu, 3 Aralık 1982 tarihinde Genel Kurul tarafından 37/52 sayılı kararla kabul edilen Dünya Engelliler Eylem Planı'dır (Kvartalnov ve Fedorenko, 1989). Uluslararası Engelliler Yılı ve Dünya Engelliler Eylem Planı bu alanda ilerlemeye güçlü bir ivme kazandırmıştır. Planın uygulanması sırasında, engelli bireylerin diğer vatandaşlarla eşit fırsatlara sahip olma

hakkı, ekonomik ve sosyal kalkınma sonucunda yaşam koşullarının eşit şekilde iyileştirilmesi gibi konular üzerinde durulmuştur. Ayrıca, engellilik, ilk defa engelli bireyler ve çevresi arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu olarak tanımlanmıştır. Önemli bir diğer gelişme de, engellilerin kamu kuruluşları olarak örgütlenmeye başlamasıyla meydana gelmiştir. İlk kez engelli insanların buluşabildiği ve sosyalleşebileceği spor etkinlikleri ya da kulüplerini finanse eden kuruluşlar oluşturulmuştur. 1948 yılı Olimpiyat Oyunlarında ilk kez, savaşta engelli olan sporcular için yarışmalar düzenlenmiştir. 1960 yılında ilk resmi Paralimpik Oyunları, dünyanın 23 ülkesinden 400 engelli sporcunun katılımıyla Roma (İtalya)'da gerçekleşmiştir. 1976'da ilk Paralimpik Kış Oyunları Ornskoldsvik (İsveç)'te yapılmıştır. Son Paralimpik Oyunları ise 2008 yılında Pekin (Çin)'de yapılmış ve 148 ülkeden 4000 sporcu katılmıştır (Uvarova ve Jumagazina, 2015). Böylece oluşturulan spor sistemi, diğer kamu kuruluşlarının kurduğu iletişim yoluyla, engelli insanlar etkileşmeye ve onları birbirine bağlayan ortak zemini keşfetmeye başlamışlardır. Deneyimler engelli insanların tüm sağlıklı insanlar gibi yaşamak, çalışmak ve seyahat etmek için aynı güdülerini olduğunu göstermektedir.

Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından önem taşımaktadır (Etyemez, 2012). Bu nedenle engelli bireylerin turizm faaliyetleri ile iç içe olmaları yararlı olabilecektir. Engelli bireyin hem sosyal ihtiyaçlarının karşılanması hem de farklı özelliklere sahip insanların birbiriyle zaman geçirerek sosyalleşme duygularının artması açısından bu katılım oldukça önem arz etmektedir. Kolayca sosyal bir dışlanmaya maruz bırakılmış engelli bireylerin topluma girerek kendilerini ifade edebilmeleri, tanıtılabilmeleri açısından toplumları ve kültürleri birleştiren turizm endüstrisi, iyi bir fırsat olarak düşünülmelidir.

1.6. Engelsiz Turizm

Tüm insanlar sosyal yaşama tam anlamıyla katılma ve içinde yaşadıkları toplumda sahip oldukları hakları kullanma arzusundadır. Bu durum, engelli bireyleri de barındırmaktadır (Murray ve Sproats, 1990). Engelli bireylerin karmaşık dünyalarına bakıldığında, seyahat ve turizm faaliyetlerine katılmalarının önemi daha da artmaktadır. Dolayısıyla engelli bireylerin özel bakıma ihtiyaç duymaları ve çoğunlukla tek başına seyahat edememeleri düşünülmeli gereken konulardandır. Fransa'da yapılan bir araştırmada, engelli bireylerin güçlü aile ilişkilerine sahip olduğunu, boş zaman ve turizm aktivitelerine aileleri olmadan

katıldıklarına az rastlandığı belirtilmiştir (Freeman ve Selmi, 2010). Bu sonuç, seyahat ve konaklama işletmelerine pazarın boyutlarının büyümesi açısından bir imkan sağlamaktadır. Ayrıca seyahatçilerin giderek artan ihtiyaçlarını karşılayarak, engelli pazarından pay almak isteyen işletmeler ve turistik bölgelerde engellilerin seyahatlerini erişilebilir kılma eğilimindedirler (Card, Cole ve Humphrey, 2006).

Sosyo-ekonomik yapının gelişimine bağlı olarak engelli bireylerin seyahat ve turizm hareketlerine katılımlarının arttığı görülmektedir. İncelenen araştırmalara göre gelişmiş ülkelerdeki engelliler, turizm yatırımcılarının hedefleri arasında öncelikli sıradadır (Kilimci, 2008).

Amerika ve Avrupa'da 100 milyonu aşan ve sayıları artmakta olan engelli nüfusu, turizm sektörü için ilginin arttığı bir pazar haline gelmekte (Burnett ve Baker, 2001), engelli sayısının da 2030 yılına kadar ikiye katlanacağı beklenmektedir (Lach, 1999). The Australian Bureau of Statistics (ABS) 2004 araştırmaları, Avustralya'da engelli nüfusunun 1988'den 2003'e kadar % 15'den % 20'lere çıktığını göstermektedir (Darcy vd., 2008). Öte yandan Çin'de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon) ve gelişmiş Japonya'da 5 milyon (18 yaş ve üzerinde 3 milyon) engelli bulunduğu söylenmektedir (Tengilimoğlu, 2017:152). Özetle engelli insanlara eşlik edecek kişiler de dikkate alındığında pazarın boyutları oldukça büyümektedir. Bunlara ek olarak engelsiz turizm sezon yoğunluğunun azaldığı aylarda turizm işletmelerine hareket kazandırabilme konusunda önem arz etmektedir (Toker ve Kaçmaz, 2015). Bununla birlikte engelli nüfusun büyük bir kısmının (% 80) düşük gelirli ülkelerde yaşıyor olması engellilerin turizm faaliyetlerine katılmasının önündeki en önemli ekonomik etken olarak görülmektedir (Uygun, 2010).

Sağlıklı insanlar engellilerle iletişim kurma ve kişisel temasta bulunma konusunda önyargılı tutumlar sergilemektedir. Bu durum engelli bireylerin normal sosyal yaşam dışında kalmalarına neden olan önemli sosyal ve psikolojik sorunları beraberinde getirmektedir (Arıkan, 2002). Engelli bireylerin diğer sağlıklı insanlar gibi sosyal faaliyetlere katılması çok doğaldır. Fakat yaşanan erişilebilirlik, ulaşım ve konaklama imkanlarındaki yetersizlikler engelli bireylerin turistik faaliyetlerde yer almalarında zorluklar yaşatmaktadır (Mülayim ve Özşahin, 2010).

Diğer taraftan her ülke, küresel boyutta rekabetin yoğun olduğu turizm sektöründe deniz, kum, güneşe dayalı kitle turizminde en uygun fiyatla en iyi hizmeti vererek turizm pastasından istenilen payı almak için çabalamakta, bir yandan da farklı alternatif turizm türlerine yönelerek payını artırmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, Birleşmiş Milletler tarafından dünyanın en büyük azınlığı olarak adlandırılan engellilerin oluşturduğu turizm pazarının önemi bir kez daha vurgulanmaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015).

Potansiyel bir talep konumunda olan engelsiz turizm pazarının gerçek talebe dönüşmesi için pazarın ihtiyaçlarına bütüncül bir yaklaşımla bakılması önem taşımaktadır. Bu bağlamda engellilerin yalnızca konaklama işletmelerini kullandığını düşünmek yetersiz olur. Zira engelliler de diğer turistler gibi buldukları bölgenin kültürel değerlerini öğrenerek, tatil destinasyonunu gezmek, alışveriş yapmak, vb. faaliyetlere katılmak arzusundadır (Tengilimoğlu, 2017: 154).

Engelli bireylerin önündeki zorluklar, tüm toplumu ilgilendirmektedir. Bu zorlukların önüne geçebilmek için engellilerin dışsal etkinliklere erişebilmesi ve sosyal ortamlarda yer alabilmelerinin sağlanması gereklidir. Bu anlamda engelli nüfusun sosyo-kültürel etkinliklerde önemli yer alan turizm faaliyetlerinin dışında kalmaları eksiklik olur. Ayrıca turizm engelli bireylerin yaşamlarını zenginleştirmenin yanı sıra ülkelerin de turizm potansiyelinin gelişmesi için yararlı olabilmektedir (Kozak ve Turan, 2014).

1.6.1. Turizm İşletmelerinin Engelsiz Turizm Pazarına Yönelmesi

Rekabetin yoğun olduğu bir ortamda küçük bir pazarın bile önemi oldukça yüksektir. Bu bağlamda sayıları azımsanmayacak kadar çok olan engelliler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük ve özel pazarı anlamına gelmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 1).

Turizm endüstrisi uzun yıllar, büyük bir alternatif olan engelli pazarına gereken ilgiyi göstermemiş olsalar da, engelli nüfusu ve alım gücü ile ilgili yasal düzenlemeler geliştirildikten sonra turistik hizmet sunan işletmeler bu pazara hızla ilgi göstermeye başlamışlardır (Takeda ve Card 2002). 1990 yılında yürürlüğe giren ve Americans with Disabilities Act (ADA) yasası, engelli turistlerin, haklarını koruyarak, kamu hizmeti sunulan her alana eşit erişme hakkı kazanmalarını amaçlamaktadır (Upchur ve Seo, 1996). ADA kesin bir şekilde engelli bireylere yönelik negatif ayrımcılığı yasaklar. Genel olarak

engelli bireylerin istihdamını, kamu kuruluşlarını ve çeşitli önlemleri içermektedir (Baş, 2016: 13-14):

Engelli Bireylerin Çalıştırılması (Employment): ADA'ya göre kalifiye engelli personele karşı negatif ayrımcılık yapılması yasa dışıdır. Ayrıca ADA, işverenler, eyalet ve yerel yönetimler, iş bulma büroları, işçi kuruluşları ve işçi yönetim komitelerinin engelli kişilere iş açısından ayrımcılık yapılmasını da yasa dışı saymaktadır. Engelli olarak nitelendirilen çalışanlar, negatif ayrımcılıktan ADA'ya göre korunabilmek için bir işin gerektirdiği yükümlülükleri ve işlevleri yerine getirebilecek düzeyde performans gösterebilmelidirler. Bu durumun iki anlamı vardır: Birincisi, işverenin iş için gerekli gördüğü, eğitim, iş deneyimi, beceriler ve yasal izinler gibi, talepleri yerine getirmek; ikincisi, uygun ortam olsun veya olmasın, işin vazgeçilmez temel görevlerini yerine getirmektir.

ADA engelli personele grev, işe alım süreci, yıllık izinler, görev süresi, eğitim, sosyal haklar vb. konularda hiçbir şekilde negatif ayrımcılığın uygulanmamasını öngörmektedir. İşverenler engelli personelin ihtiyaç duyacağı şahsi gözlük, duyma düzeyini artıracak olan kişisel gereçler sağlanması konusunda zorunlu tutulmamışlardır, ancak rampa, çalışma alanı genişliği ve engelli personelin çalıştığı alana girişini zorlaştıracak bu gibi teknik problemlerin yasal açıdan bir sorun yaratmaması koşulu ile gereken erişilebilir düzenlemelerin yapılmasından sorumlu tutulmuşlardır.

Kamu Kuruluşu (Public Entity): Kamu hizmetleri kapsamında farklı konularda hükümet desteği alınmıştır. Bu destek finansal açıdan da uygulanmıştır. Kamu hizmetleri kapsamında 1973 yılında federal hükümetten yerel ulaşımın geliştirilmesi için finansal destek alınması talebinde bulunulmuş ve bu talep kabul edilmiştir. Kamu hizmetleri kapsamında “erişilebilirlik programı” oluşturulmuş ve yerel kurum ve kuruluşların erişilebilirlik konusunda düzenlemeler yapmaları gerekliliği belirtilmiştir. Kuruluşlar var olan ancak erişilebilir olmayan koşulları üzerinde, erişilebilir olmaları için, değişiklikler ve eklemeler yapabilirler. Kanun kapsamında 50 veya üzeri personele sahip olan kurum ve kuruluşlara 3 yıl süre verilmiş- 26 Ocak 1996 tarihine kadar “kendi değerlendirmelerini” sağlamaları istenmiştir.

Kamu hizmetleri kapsamında tiyatrolar, müzeler, eczaneler, esnaf için de erişilebilirlik kapsamında bazı düzenlemeler gerekli görülmüştür. Bu düzenlemeler çok fazla harcama

veya zorluk içermeden erişilebilirliğe ilişkin düzenlemelerin yapılabileceği alanları ifade eden “*readily achievable*” kavramına uygun olanların saptanmasını ve uygulamaların yapılmasını içermektedir. Ayrıca erişilebilir düzenlemeleri fazlasıyla veya en düşük düzeyde gerçekleştiren eyaletler yüksek adli birimlerden sertifika alabilmektedirler.

Çeşitli Önlemler (Miscellaneous): ADA kapsamında doktor ofisleri vb. kamuya hizmet eden birimlerin bulunduğu binalar veya alanların erişilebilir özellikle olmaları önemlidir. Hava taşımacılığı alanında erişilebilirlik konusuyla ise: “*Air Carrier Access Act-Erişilebilir Hava Taşımacılığı Kanunu*” ilgilidir. Kanunda ayrıca telekomünikasyon hizmetleri alanında, çağrı merkezlerinde de duyma ve konuşma engelli bireyler için text phone gibi uygulamaların bulunması gerekliliği belirtilmiştir.

Bedensel bir engel ile yaşamak birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Kabul edilen görüşe göre, turizm faaliyetlerine katılmak bedensel engeli olan ve sağlıklı tüm insanlar için önem taşımaktadır. Ancak, bedensel engellilerin turizm faaliyetlerine katılma ve mutlu olmaları için sosyal ve pratik anlamda karşılaştıkları sorunların önüne geçmeleri gerekmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006).

Tüm faaliyetler engellilerin, engelsiz bir yaşam sürmesi için yapılmaktadır. Engelliler de gezme, görme, eğlenme, yeni deneyimler edinme, turizm faaliyetlerine katılma hakkına sahiptir. Ancak engellilere turizm endüstrisinin sunduğu hizmetler engellilerin seyahatlerinin sadece bir bölümündeki sorunları karşılamaktadır. Engelli bireylerin hayatlarının hemen hemen her alanında yaşadıkları sorunlar onların sosyalleşmesini de olumsuz yönde etkilemektedir. Dünya Sağlık Örgütü’nün yaptığı tanıtımda engellilerin fonksiyonel kayıplarının haricinde sosyal hayatta yaşadıkları kısıtlamaların ilave sorunlar oluşturduğu söylenmektedir (Bulgan ve Çarıkçı, 2015). Dolayısıyla turistik bölgelerin bir bütün olarak engellilere açılması ancak ulusal politikalar ve uygulamalarla mümkün olabilmektedir. Engellilerin oluşturduğu turizm pazarına girmek isteyen bölgelerin yapması gerekenler arasında öncelikle; engelliler için ulaşım imkanlarının sağlanabilmesi, bölgenin çekicilik unsurlarının, müzelerinin engellilere uygun bir şekilde tasarlanmış olması, engellilere yönelik serbest park etmede kolaylıklar, uygun işaretlendirmeler yer almaktadır. Bazı seyahat acentaları sadece engellilere yönelik tur programları düzenleyerek bu alanda uzmanlaşmaktadırlar. Örneğin İtalya’da bir tur operatörü olan Accessible Italy internet üzerindeki tanıtım sayfalarında engellilerin katılabilecekleri özel tur programları

anlatılmakta ve çeşitli kentlerde engellilere yönelik düzenlemeler gösterilmektedir. Bu düzenlemeler arasında toplu ulaşım araçlarında engellilere yönelik imkanlar, havaalanından transfer imkanları, bölgenin kültürel ve doğal manzaraları veya ören yerleri gibi önemli turizm alanlarının engellilere yönelik tasarlanması gibi hususlar bulunmaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015; Artar ve Karabacakoğlu, 2003:12; Bulgan, 2015; Diker ve Çetinkaya, 2016; Tellioğlu ve Şimşek, 2016; Yaylı ve Öztürk, 2006).

Bedensel engellilerin turizm faaliyetlerine katılabilmelerinin önündeki engellerden birinin ekonomik problemler olduğu görülmektedir. Ayrıca, engelli birey, kişisel temel ihtiyaçlarını karşılayacak ekonomik durumda olsa dahi normal bir yaşam sürdürme konusunda, ekonomik durumu düşük sağlıklı birey gibi olamayacaktır (Sen, 2004).

1.6.2. Dünyada Engelsiz Turizm Pazarı

Dünya Turizm Örgütü genel kurulu 1980 yılında her ülkede farklı turizm faaliyetlerine negatif ayrımcılık olmadan erişilebilirliğin sağlanması gerektiği bildiriminde bulunmuştur. 10-11 Nisan 1991 tarihinde Madrid’de Turizm Güvenlik Komitesinin 3. toplantısında engelli bireyler için eşit turizm fırsatları oluşturulmasına odaklanılmıştır. 1991 yılında alınan bu kararlar, 2005 yılında, “*herkes için erişilebilir turizm*” (accessible tourism for all) adı altında yapılan genel kurul toplantısında, yenilenmiştir. Sonraki yıllarda Dünya Turizm Örgütü ve ilgili diğer örgütlerin (Fundacion ONCE ve ENAT) işbirliği ile 2013 yılında “*erişilebilir turizm*” konulu genel kurul toplantısında engelli turizm pazarı hedef pazar olarak değerlendirilmiştir. Engelli turistlere yönelik yapılan düzenlemelerin, yaşlı, hamile ve geçici sakatlığı bulunan bireyler tarafından da kullanılabilir olması için uygun ölçülerde ve yeterli düzeyde yapılması ayrıca önem arz etmektedir (Baş, 2016: 38-39).

Engelli bireyler için oluşturulan yasal düzenlemelerin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi onların sosyal ve ekonomik açıdan yaşam koşullarını yükseltilmesini sağlamaktadır. Hayatını erişilebilir koşullar içinde, ekonomik özgürlüğünü kazanmış bir nitelikte devam ettirebilen engelli bireyler sosyal yaşama katılım konusunda da başarılı olabilmektedir. Benzer bir durum engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı için de geçerlidir.

Erişilebilirlik, turizm zinciri kapsamında değerlendirilmiş olup zincirin her bir halkasının diğeri ile bağlantılı olduğu belirtilmektedir (Başarangil, 2014). Birbiri ile bağlantılı olan her bir aşamanın, bütünde başarıyı sağlayabilmek için iyi planlanmış ve test edilmiş olması önemlidir. 1991 yılında alınan bazı kararlar genişletirerek 2013 UNWTO genel kurul toplantısında “*turizm zinciri*” aşamalarına dahil edilmiştir (Baş, 2016: 40-41):

Turizm Destinasyon Yönetimi: Destinasyon yönetiminde bölgelerdeki yetkili organların ve yöneticilerin erişilebilir turizm ile ilgili strateji belirlemeleri, erişilebilirliği sağlamak için gerekli olan ulaşım ve altyapı gibi alanlarda gereken düzenlemeleri yapmaları gerektiği üzerinde durulmuştur.

Turist Bilgilendirmesi ve Tanıtım: Bu aşamada 1991 yılında, “*turizm enformasyonu ve tanıtım*” başlığı altında alınan kararlara ek olarak rezervasyon sisteminde erişilebilirliği sağlamak amacıyla erişilebilir web tasarımı için “*Web Content Accessibility Guidelines*” (WCAG)’dan faydalanılması önerilmektedir.

Şehir ve Mimari Çevre: Bu aşama UNWTO 1991 yılı genel kurul toplantısında “*genel gereklilikler*” başlığı altında alınan kararlara ek olarak engelli bireylerin hareket imkanı, yatay (horizontal) ve dikey (vertical) olarak iki farklı açıdan incelenmiştir. Engelli bireylerin koridorlar gibi genel alanları sorunsuz kullanımları için yatay hareketlilik, çok katlı yapılarda asansör kullanımları için dikey hareketlilik kavramı kullanılmıştır.

2013 UNWTO genel kurul toplantısında personel eğitimi konusuna da yer verilmiştir. 1991 yılındaki genel kurul toplantısında belirtilen “*personel hazırlanması*” başlığı altındaki ayrıntılar incelenerek, 2006 yılı Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Konferansında da belirtildiği üzere personelin, daha bilinçli olması ve daha iyi bir eğitim sunması için engelli hakları konusunda eğitim alması gerektiği söylenmiştir. İşaret dili bilen rehberler ve personel yardımına ek olarak görme engelli bireyler için rehber köpek hizmetinin bulunması ve personel acil durumlarda engelli bireylerin nasıl yönlendirileceği konusunda eğitim alması hususları üzerinde durulmuştur.

Bu gelişmelerden önce, çoğu yerde engelli insanlar; saklanan, unutulmuş veya alt sınıf olarak görülen bir kesim olarak bilinmiştir. Son yıllarda bu durumun radikal bir şekilde değişikliğe uğramaya başladığı gözlenmektedir. Engelli insanlar da yaşamın tüm

aşamalarında yer almakta, seyahat etmekte ve turizm etkinliklerine katılmaktadırlar. Bu değişimle birlikte ticaret dünyası; engelli insanları ve doğal olarak onların eşlerini, çocuklarını, ailelerini, akrabalarını, iş ortamında ve sosyal hayattaki arkadaşlarını da cezbedecek yollar aramaya başlamıştır.

Dünyada engelsiz turizm sektörü, 20 yıldan uzun bir süredir dinamik olarak gelişmektedir. Bugüne kadar, birçok ülkede, turizmin bu türü, ekonominin ve sosyal hayatın önemli bir parçası haline gelmiştir. Dolayısıyla engelsiz turizmin geliştirilmesinde, örneğin, ABD, İngiltere, Almanya, Fransa gibi ülkelerde sosyal sorunların çözümüne öncelik verildiği için büyük başarılar elde edilmiştir. Bazı ülkelerde, tüm şehirler engelli insanlar için uyarlanmıştır. En erişilebilir Avrupa şehirleri arasında Barselona (İspanya), Stockholm (İsveç), Nantes (Fransa) gibi şehirler bulunmaktadır.

Barselona, engelsiz turizmin geliştirilmesinde lider ülkelerden biridir. 1992 yılındaki Olimpiyatlar ve Paralimpik Oyunları'ndan bu yana, Katalan başkentinde merkezi sokakları, şehir ulaşımını, turistik altyapıyı ve kültür kurumlarını sağlık sorunları olan insanların ihtiyaçlarına uyarlamak için çok emek verilmiştir. Barselona'da engelsiz turizmin gelişiminde başarılar elde etmek, kamu-özel ortaklık sistemi sayesinde mümkün olmuştur. Devlet, uluslararası düzeyde engelsiz turizmin teşvik edilmesinin yanı sıra, personelin engelli insanlarla çalışması için eğitim programlarının geliştirilmesine de katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, devlet, turizm şirketlerini bu alanda çalışmaya teşvik eden engelsiz turizmin geliştirilmesi amacıyla tasarlanan projeler için faizsiz krediler tahsis etmektedir (Artioushevskaa, 2012).

Bahsedilen ülke deneyimlerinin gösterdiği gibi, engelsiz turizmin gelişimi, çeşitli ve birbirleriyle ilişkili bir dizi önlemin alınmasını gerektirir: ilgili yasaların kabul edilmesi; gerekli altyapının oluşturulması; kamu-özel ortaklık sistemi; engelli turistler için tasarlanan programlar için mali destek; personel eğitimi; bilgi kaynakları ve rezervasyon sistemlerinin engelliler için erişilebilirliğinin sağlanması; ortak tanımların, standartların, kalite işaretlerinin ve daha fazlasının mevcudiyeti (Artioushevskaa, 2012).

Tüm dünyadaki engellilerin sayısının dikkat çekici biçimde yükselmeye başlaması ve engellilerin genellikle tek başlarına değil, refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde, engelliler, turizm işletmeleri bakımından önemli bir pazar anlamına gelmektedir (Ünsal,

Babacan ve Ateşoğlu, 2006). Dolayısıyla dünya nüfusunun % 15'ini teşkil eden bu büyük azınlığın yarattığı turizm potansiyelinden pay alabilmek amacıyla gelişmiş ülkelerin rekabet içinde olduğu söylenebilir (Bulgan, 2015). Bu açıdan bakıldığında, pazarın potansiyel gelirinin turizm endüstrisi için oldukça kazançlı olduğu görülmektedir.

1.6.2.1. Türkiye’de turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin değerlendirilmesi

Engelli bireyler, konutlarından başlayarak tüm mekanlarda ve bunlara ulaşım sürecinde sayısız engellerle karşılaşmaktadır (Müftüoğlu, 2006: 2). Bu engeller, engelli insanlarda işlevsel performans yetersizlikleri ve değişik problemler doğurmakta, onların yaşam kalitelerini düşürmekte, çeşitli psikolojik ve sosyal sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Ünügür, 2003).

Yaşamın pek çok alanına yayılan bu sorunlar engelli bireylerin içinde yaşadıkları toplumla işlevsel bir bütünlük içinde yaşamalarını güçleştirmektedir (Subaşoğlu, 2008). Bu sosyal sorunun çözülebilmesi için engelli bireylerin dış mekanlardaki etkinliklere erişebilmesi ve oradaki sosyal ortamlara katılabilmesi gerekmektedir (Müftüoğlu, 2006: 2). Bu kapsamda engelli bireylerin sosyal ve kültürel etkinliklerden birisi olan turizm hareketinin dışında kalması beklenememektedir. Engelli bireylerin bu önemli etkinliğin içinde yer almaları onların yaşamlarını zenginleştirmenin yanı sıra, ülkelerin turizm gelirlerinin artması ve turizm potansiyelinin gelişmesi açısından da büyük önem taşımaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7).

Türkiye’deki tarihsel sürece bakıldığında dezavantajlı gruplara yönelik olarak her zaman olumlu bir tutum ve davranış sergilendiği söylenebilir. Bu bağlamda gelenek ve halkın dayanışma duygusunun engellilere verilen hizmetlere dayanak oluşturduğu gözlenmektedir (izel, Sönmez ve Akıncı, 2012: 30).

Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de turizm faaliyetlerinin herkes için erişilebilir olmasını sağlamak üzere yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Türkiye’de 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37’nci maddesinin (A) bendine göre hazırlanan, Bakanlar Kurulu’nca 10/5/2005 tarihinde kabul edilen ‘‘Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in 18. madde (c) bendinde,

“Bedensel özürlüler için düzenlemeler: 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 özürlülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işletmelerle belirtilir”

denmektedir. Türkiye’ de ayrıca 01.07.2005 tarihinde kabul edilerek, 25868 sayı ile 07.07.2005 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’un 7. maddesinde; *“yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır”* hükmüyle engellilerin temel hak ve özgürlüklerine yönelik önemli bir düzenleme geliştirilmiştir. Maddenin devamında yer alan düzenleme ile engellilerin kullanacağı *“...özel ve kamu toplu taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişilebilirliğine uygun olması...”* zorunlu hale getirilmiştir. İlgili maddenin son aşamasında engellilere yönelik *“...bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisi...”* hizmetlerinin erişilebilir olmasının sağlanması adına çalışmalar yürütülmesi gerektiği ifade edilmektedir. Fıkra hükmüne göre bilgilendirme hizmetleri ile iletişim teknolojilerine yönelik hizmet sunan kurum ya da kuruluşlar, engellilere yönelik çalışmalar yürütmekle görevlendirilmiştir.

Türkiye’de 13.05.2010 tarih ve 27588 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 07.05.2010 tarih ve 5982 sayılı kanunun 1. maddesiyle T.C. Anayasası’nın 10. maddesine üçüncü fıkra olarak eklenen hükümlerle, engelliler için alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılmayacağı hükmü eklenmiştir. 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan referandumla kabul edilen bu düzenlemeyle, engellilere tanınan eşitlik hakkı anayasal dayanağa kavuşturulmuştur. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur. Komite’nin amacı; Türkiye’yi ziyaret edecek engelli misafirlerin engelsiz seyahat edebilmelerini sağlamak ve Türkiye’nin engelli turizm pazarına sunduğu hizmetlerle ilgili sorunları tespit ederek çözümler bulmaktır. Bu komite ayrıca Avrupa Engelsiz Turizm Ağı (ENAT)’nın da üyesidir (Acuner ve Tayfun, 2016).

Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) 3 Aralık 2008 tarihinde “Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi”ni onaylamıştır. Bundan sonra gerekli yasal

düzenlemelerin yapılarak engelli bireylerin haklarına erişimin sağlanması önemli hale gelmiştir (Azarkan ve Benzer, 2018; Çağlar, 2012; Gül, 2008; Tellioglu ve Şimşek, 2016). Ayrıca sözleşmenin 30. maddesi, engelli bireylerin “Kültürel Yaşama, Dinlenme, Boş Zaman Aktiviteleri ve Spor Faaliyetlerine Katılımı”nı düzenleyerek, sözleşmeye taraf ülkeleri; engellilerin spor, eğlence yerleri ile turistik alanlara erişimini ve diğer bireylerle eşit koşullar altında katılımını sağlamayı amaçlayan tedbirler almaya yöneltmektedir (Aslan ve Güneş, 2014).

Engelli haklarına ilişkin Türkiye’de yapılan önemli yasal düzenlemelerin biri de 2014 yılında kabul edilen 6518 Sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Kanunu ile Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanundur. Bahsi geçen kanun ile 5378 Sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun ismi “Engelliler Hakkında Kanun” olarak değiştirilmiştir. Bu kanun ile engelli bireylere sağlanan sosyal yardım, bakım, özellikle şehirlerarası ulaşım konularında kolaylaştırıcı tedbirler alınmıştır (Azarkan ve Benzer, 2018).

Türkiye’de 1980’li yıllardan bu yana alınan tedbirler, sağlanan teşvikler ve uygulanan politikalar ile çok sayıda turizm tesisi inşa edilmiş ve alternatif turizm taleplerine cevap verebilecek nitelikte altyapı oluşturulmuştur. Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgesi engelli oda sayısı 1176’dır. Bu odaların 605 tanesinin; en çok engelli oda kapasitesine sahip olan Antalya’da, 159 tanesinin Muğla’da ve 147 tanesinin İstanbul’da olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte engellilerle ilgili istatistiklerin henüz tutulmamış olmasından dolayı Türkiye’deki toplam engelli yatak sayılarına ulaşmak halihazırda mümkün olamamaktadır (TÜRSAB, 2008).

Türkiye’de engelsiz turizme yönelik yapılan bir çalışmada, 4 ve 5 yıldızlı otellerin engellilere yönelik düzenlemeleri incelenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre Türkiye’de engellilere yönelik düzenlemesi olduğunu bildiren otellerin oranı % 61 iken düzenleme olmadığını bildirenlerin oranı % 31 olarak tespit edilmiştir. Bu düzenlemeler arasında asansörde sesli uyarı sistemi olan otel oranı % 18; ışıklı ve yazılı uyarıcıları olanların oranı % 35; işitme engelliler için görsel levhaları olanların oranı % 21; havuza giriş için lift vb. özel sistemi olanların oranı % 9 olarak bulunmuştur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 28).

Türkiye’de en fazla engelli yatak kapasitesinin bulunduğu il olan Antalya ilinde yapılan araştırmada katılımcılara yöneltilen altı araştırma sorusu ile engellilerin tatil olanakları, tatil tercihleri, ihtiyaçları, ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi, sorunlar, yetkililere düşen görevler ve önerilere ilişkin görüşleri incelenmiştir. Araştırmada görüşlerine başvuru Turizm İl Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve engelli sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin büyük kısmının ya kendinde ya da yaşantısında engelli bireyler olan kişiler oldukları dolayısıyla bir şekilde en az bir kez engelli bireyle karşılaştıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların, engellilerin tatil olanaklarının olmadığına dair görüşleri bulunmakta ve büyük kısmının ekonomik açıdan güçlük çektiği ve tatili düşünecek durumda olmadıkları görülmektedir. Tatil olanağı olan engelli birey ve ailelerinin birçoğu ise tatil tercihlerinin herkes gibi değişebileceği, fiziki koşulların sağlanması durumunda her türlü tatilin onları mutlu edebileceği yönünde görüş bildirdikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca engellilerin yapacakları tatil organizasyonundan tatilin gerçekleştirilmesi aşamasına kadar engelli turistlerin taleplerinin ne olabileceğine dair görüşler arasında en fazla fiziki koşullar konusunda talepler alınmış ve aynı zamanda en çok mimari yapının sorun yarattığı görüşü iletilmiş, bunun yanı sıra refakatçi ihtiyaçlarının olacağına dair görüşler de bulunmaktadır (Çizel vd., 2012).

Tüm bu araştırmalar engelli turistlerin rahatlıkla seyahat ve konaklama yapabilmeleri noktasında Türkiye’de özellikle erişilebilirlik konusunda düzenlemelerin yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır.

1.6.2.2. Kazakistan’da turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin değerlendirilmesi

Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği’nde (SSCB) engelliler için sosyal turizm 1970’lerin başında sağlıklar ve körlerin birlik toplulukları çerçevesinde şekil almaya başlamıştır. Bu kuruluşlarda 1. sınıf yarışmaları ve hafta sonu yürüyüşler faaliyetlerin ana formu olarak bilinmiştir.

Tüm insanların eşit düzeyde yaşamlarını sağlamak için engelli haklarına ilişkin uluslararası belgeler hazırlanmıştır. 11 Aralık 2008 yılında Kazakistan’ın da imzalamış olduğu, engelli nüfusun sosyal korunması, hizmetlerde daha iyi entegrasyon ve fırsat eşitliği sağlamak amacıyla, dolayısıyla 20 Şubat 2015 tarihi itibarıyla Kazakistan

Cumhuriyeti Yasası ile onaylanan BM Engelli Hakları Sözleşmesi en önemli ve yeni belgedir. Bu sadece engelliler için değil, aynı zamanda tüm devlet için başarılı bir geleceğe adım atmaktır. Buna ek olarak Kazakistan'da 20. yüzyılın ikinci yarısında Uluslararası Engellilere yönelik Hareket'in hazırlamış olduğu engellilerle iletişimde görgü kuralları uygulanmaktadır. Turizm alanında insanlarla iyi iletişim kurabilmek önemlidir ve engelliler için bu kural iki kat daha önem taşımaktadır (Uvarova ve Jumagazina, 2015).

1 Ocak 2016 tarihinde yayınlanan verilere göre, Kazakistan'da 637 200 engelli birey yaşamaktadır. Dünya istatistikleri engelli sayısının artma eğiliminde olduğunu belirtmekte ve Kazakistan Cumhuriyeti Sağlık ve Sosyal Gelişim Bakanlığı da ülkenin aynı durumda olduğuna işaret etmektedir (Omarova, Spatar ve Koyanbayeva, 2017).

Kazakistan Cumhuriyetinin engellilerle ilgili devlet politikası hukuki belgelerle düzenlenmektedir. Kazakistan'daki engelli bireylerin sosyal durumu ve hakları yıllara göre çeşitli yasal belgelerde yer almaktadır. Bunlar, "Kazakistan Cumhuriyeti engelli haklarını sosyal koruma üzerine" 21 Haziran 1991 tarihinde yürürlüğe giren Kazakistan Sovyet Sosyalist Cumhuriyeti Kanunu, "Kazakistan Cumhuriyeti'nde refakatçi bakımından maruz kalan ve yaşına göre engelliler için devlet tarafından sağlanan sosyal destekler üzerine" 16 Haziran 1997 yılında yayınlanan Kazakistan Cumhuriyeti Kanunu, "Kazakistan Cumhuriyeti'nde devletin özel yardımları üzerine" 5 Nisan 1999 tarihli Kazakistan Cumhuriyeti Kanunu ve diğer hukuksal belgelerdir (Uvarova ve Jumagazina, 2015).

Bunun yanı sıra şu anda engelliler için ulusal politikada yeni yaklaşımlar yansıtan diğer belgeler de bulunmaktadır. Bunlar, 27 Haziran 2001 yılında Kazakistan Cumhuriyeti hükümeti tarafından onaylanan "Nüfusun Sosyal Korunmasına ilişkin 886 sayılı Konsept" ve 29 Aralık 2001 yılında Kazakistan Cumhuriyeti hükümeti tarafından onaylanan 1758 sayılı 2002-2005 yıllarını kapsayan Engelliler Rehabilitasyon Programıdır. Kazakistan'da uygulanan konseptler, yürürlükte olan sosyal güvenlik sisteminin iyileştirilmesini, ayrıca engellilerin boş zamanlarının değerlendirilmesini dikkate alarak, devlet politikasında sosyal koruma alanında yeni yönler setini oluşturmaktadır. Dolayısıyla 3 Aralık 2006 yılında ülke, engellilerin refahını artırmak amacıyla 3 Mayıs 2008'de yürürlüğe giren BM Genel Kurulunun Engelli Hakları Sözleşmesini imzalamış bulunmaktadır. Ayrıca 2009 yılının Mart ayında "Engellilikten-Eşitliliğe" Ulusal Beşeri Kalkınma Raporu yayınlanmıştır (Uvarova ve Jumagazina, 2015).

Uygar ülkelere bakıldığında, sosyal turizmin turistik şirketler birliği ve dernekler tarafından “*ilişkisel turizm*” şeklinde geliştiği görülmektedir. Engelliler için sosyal turizmin temel amacı, düşük gelirli nüfusa uygun fiyatla geziler organize edebilmektir. Engelli turizmin gelişiminde sadece ekonomik önlemlerin değil altyapı koşullarının oluşturulmasını öncelikle engellileri hedef alarak yapmakta, belediye yetkilileri önemli konumdadır. Kazakistan’da ise sosyal turizmin gelişimi ancak hükümet düzenlemeleri ile gerçekleşebilmekte ve ülkedeki engelsiz turizmin zamanla iyi hal alması önem taşımaktadır. Kazakistan’da sosyal turlar fakir aile çocukları, engelli ve gaziler için ayrılan bütçe fonları ile düzenlenmekte ve böylelikle bütün olarak sorunlar çözülememektedir (Bukenov vd., 2016).

2010 yılında Almatı ilinde engelli bireyler için sosyal projeler geliştirerek, toplumla bütünleşmelerini sağlamak amacıyla “Arzhan” kamu vakfı kurulmuştur. Temmuz-Ağustos 2010 yılında, engelliler için haftasonu gezi turları sunan “*Zholashar*” isimli bir pilot proje başlatmıştır. Projenin temel amacı, iki aylık süreçte Almatı ve diğer illerde engellilerin taşımacılık ile ilgili karşılaştığı zorluklara kamuoyunun dikkatini çekmek ve engellilere Almatı ilinin manzaralarını keşfetme fırsatı sağlamaktır. Proje hedefleri engelliler için uygulanmış tur güzergahlarının geliştirilmesi ile birlikte, Almatı ilinin mevcut altyapı koşullarını incelemek, turizm açısından yatırımcılar ve ziyaretçiler için bölge çekiciliğini artırmak, engelli bireylere yönelik toplumun fikirlerinde hoşgörü kültürünü benimsetmek, paydaşları engelli nüfusun sorunları hakkında bilgilendirerek mümkün olan çözüm yollarını bulmaktır (Asipova, 2014:71).

Proje sonucunda Kazakistan’da ilk kez engelli bireyler için ülkenin turist çeken en önemli cazibe bölgesi Almatı ve çevresinde gönüllüler, engelliler ve rehberlerden oluşan 15 kişilik bir grup için turistik geziler organize edilmiştir. Aynı zamanda tüm illerin cazibe noktaları ve bu noktalara engellilerin erişebilirliği hakkında bilgi içeren seyahat kılavuzu yayınlanmıştır. Bunlara ek olarak Kazakistan ilk olarak, halka açık yerlere erişim konusunda engellilere bilgi veren web sitesi ve özel teknoloji ile yapılan Almatı ilinin manzaraları hakkında görme engelli bireyler için kabartma yazı ve resimler ile kitap geliştirmiştir (Asipova, 2014: 71).

10 Mart 2011 yılında “Arzhan” kamu vakfı “*Herkes için sinema haftası*” isimli bir başka proje yapmıştır. Projenin ana ortakları KIMEP ve Kazakistan Turizm Derneği’dir. KTD ile

birlikte, genel olarak engelliler için turizmin geliştirilmesine yönelik olanaklar planlanmış ve tartışılmıştır. Projenin amacı, toplumda olumlu bir rezonans yaratmak ve engelli bireyler için sinemaların erişilebilirliğine dikkat çekmektir. Bu proje, engelli bireylerin günlük yaşamda daha aktif olmaları, belli alanlarda kendi ilgi alanlarını göstermeleri, gelişmeleri ve profesyonelce büyümelerini sağlamak için bir fırsat sağlamıştır. Proje çerçevesinde Almatı ilindeki 15 sinemada Mart 2011'in bir haftası boyunca engelliler için ücretsiz giriş imkanı verilmiştir (Asipova, 2014: 72).

Yürütülen projeler sırasında, Kasım 2010 yılında "Arzhan" kamu vakfı gönüllü üyesi tarafından, Almatı ili görme engelli bireylerin ihtiyaçlarını incelemek amacıyla geliştirilen bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonuçlarına göre, engellilerin çoğu yerel olarak yaşadıkları bölge içinde spor yapmayı, doğa yürüyüşlerini ve seyahate çıkmayı seven aktif insanlardır. Ancak bu insanlar çoğu zaman farklı engeller (içsel korku, kötü altyapı koşulları vs.) ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Engelli insanlar da bütün sağlıklı insanlar gibi turizme katılmada aynı güdü ile yaşamaktadır (Uvarova ve Jumagazina, 2015).

Kazakistan'da, engellilerin yaşam kalitesinin yükselmesi, özellikle sağlık ve dinlenme tesislerindeki altyapı koşullarının iyileştirilmesi ile bütün sorunların çözümü için ülkenin engelli turizmine ilişkin mevzuatlarında düzeltmeler yapılması gerekmektedir. Kazakistan, engelsiz turizm konusunda gelişmiş ülke örneklerinden yararlanarak, engelli bireylere uygun bir politika geliştirirse, bu sadece ülkenin uygarlık derecesini tanımlamakla kalmayacak, aynı zamanda ülkenin iç ve dış turizminin gelişmesine de katkıda bulunabilecektir.



2. BÖLÜM

ENGELLİLERİN TURİZM FAALİYETLERİNE KATILIMI VE SEYAHAT ENGELLERİ

Engelliler, her ne kadar yaşamsal aktivitelerini kısıtlayan bir engele sahiplerse de, engelli bireyin turizm faaliyetine katılma ihtiyacı, engelli olmayan bireyin turizme katılma ihtiyacı ile aynıdır (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011).

Engelsiz turizm ulusal ve uluslararası literatürde farklı şekillerde adlandırılmıştır. Zira her araştırmacının bu turizm türüne ve engelli sorunlarına ilişkin farklı algılamaları bulunmaktadır. Örneğin; Baş (2016); Bulgan ve Çarıkçı (2015); Daniels vd., (2005); Darcy (2002); Tengilimoğlu (2017) “*engelli turizm*”, Tütüncü ve Aydın (2013) “*ulaşılabilir turizm*”, Allan (2015); Darcy ve Dickson (2009); Gillovic vd., (2018); Zengin ve Eryılmaz (2013) “*erişilebilir turizm*”, Buhalis vd., (2005) “*kapsayıcı turizm*”, Cameron (2000) “*kolay erişim turizmi*” terimlerini kullanmıştır. Gazi Üniversitesi ev sahipliğinde yapılan 15. Ulusal Turizm Kongresi’nde bu kavram “*engelsiz turizm*” olarak adlandırıldığından çalışmada da bu kavramın kullanılmasına karar verilmiştir.

Engelsiz turizm, “*özel ihtiyacı olan bireylerin tatillerini ve dinlenme zamanlarını herhangi bir engel veya problem ile karşılaşmadan, iyi geçirmelerini sağlamak için oluşturulmuş hizmet ve olanaklar*” şeklinde tanımlanabilmektedir (Tütüncü ve Aydın, 2013: 262). Darcy ve Dickson (2009) engelsiz turizmi, engelli insanların çevreye bağımlı olmaksızın, eşit ve insan onuruna yakışır bir biçimde evrensel turizm ürünlerine ulaşmalarını sağlayan süreç olarak ifade etmiştir. Farklı bir tanımlama ile engelsiz turizm, engelli bireylerin mevcut engellerinin yanı sıra dışsal unsurların da yeni birer engel unsuru olmamasını, aksine teşvik edici olabilmesini, böylece engelli bireylerin kısıtlı yetenekleri ile beklentilerinin arasındaki mesafenin asgariye indirilerek, engelli bireylerin turizme katılımının sağlanabilmesini ifade etmektedir. Bu bakımdan, engelli olsun ya da olmasın, seyahat etme tutkusunun her bireyde var olduğu ve seyahat etme özgürlüğünün her bireyin hakkı olduğunu unutmamak gerekmektedir (Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014).

Konuyla ilgili çalışmalara bakıldığında, dikkat çeken bazı sonuçlar şu şekildedir:

Turco ve Stumbo (1998) tarafından Amerika'da engelli bireylerin seyahat engellerini incelemek amacıyla yapılan bir çalışmada; engelli bireylerin seyahat ettikleri destinasyonlarda konaklama, yeme-içme bölümlerinin ulaşılabilir durumda olmadığı ifade edilmiş, eğlence merkezlerinin ise ADA standartlarına uygun olmadığı ortaya konulmuştur.

Israeli (2002) tarafından İsrail'de turistik yerlerin ulaşılabilirlik önemini değerlendirmek niyetiyle yapılan çalışmada, gelişigüzel seçilen 50 engelli birey araştırmaya dahil edilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre, engelli turistlerin ulaşılabilirliği için en önemli etkenin asansörler olduğu, bunu park etme, tuvaletler, giriş rampaları ve merdivenlerin izlediği söylenmiştir.

Kim, Stonesifer ve Han (2012) engelli bireylerin deneyimlerine ilişkin algılarını belilemeyi amaçlayan çalışmasında, bedensel engelli bireyler için tesis olanaklarının erişilebilirliğini artırmaya yardımcı olan uygulanabilir bazı önerilerde bulunmuştur. Çalışmada engelli bireyler, insanların engellilerle ilgilenmeye çekindikleri için iletişimin önemli bir engel olduğuna vurgu yapmıştır. Ayrıca odalarda karşılaştıkları manevra, erişme, kullanma, vb. engellere dikkat çekmişlerdir.

Darcy ve Pegg'in (2011) Avustralya'daki konaklama işletmeleri yöneticilerinin engelsiz turizm pazarına hazır olup olmadığını ortaya koymayı amaçlayan çalışmasında yöneticilerin engelsiz turizme bir niş pazar olarak önem vermedikleri, ancak çalışanlarına engelsiz turizm konusunda eğitim verildiğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla araştırmada tüm otel işletmelerinde engellilere özgün odalar bulunmasına rağmen çevre erişilebilir durumda olmadığı sonuçları yer almaktadır. Çalışmada yer alan önemli sonuçların bir diğeri de otel yöneticilerinin engelli oda sayısını arttırmaları sonucunda bazı sorunlarla karşılaştıklarıdır. Örneğin, engelli bireylerin seyahat etmedikleri dönemlerde engelli odalarını sağlıklı müşterilere vermek zorunda kaldıklarında söz konusu müşteriler tarafından olumsuz davranışlar sergilendiğini ifade etmişlerdir.

Zengin ve Eryılmaz (2013)'ın Bodrum'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel ve tatil köylerindeki yöneticilerin engelli turizm pazarına karşı tutumlarını araştırdıkları

çalışmanın sonuçlarına göre, otel işletmelerinin engellilere ilişkin yasal mevzuatlara uydukları, fakat engelli pazarının önemi hakkında fazla bir bilgiye sahip olmadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca bu çalışmada, Türkiye'deki yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere nazaran eksiklikler taşıdığına vurgu yapılmıştır.

Çizel ve Çizel (2014)'in turizm kısıtları ile engelli bireylerin davranışsal niyeti arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarında, engelli bireylerin turizm kısıtlarının doğrudan turist olma niyetini düşüren önemli etkisinin olmadığı ancak engellilerin turizm faaliyetlerine katılma yönündeki öğrenilmiş çaresizliklerini arttırarak ve turist olma motivasyon gücünü düşürerek turizme katılım niyetini dolaylı olarak etkilediği ifade edilmiştir.

Guerra (2003) tarafından İspanya'da bedensel engelli bireylerin turistik faaliyetlerini incelemek amacıyla yapılan bir araştırmaya katılanların % 52'sinin seyahatlerinden memnun kalmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca engellilerin konaklama tesisinde yaşadıkları sorunların başında tesisin ulaşılabilir olmaması gelmekte, bunu tesiste engelli bireyler için gerekli açıklığı getiren bilgilerin bulunmaması izlenmektedir.

Türkiye'nin farklı destinasyonlarında oturmakta olan bedensel engellilerin turizm faaliyetlerinden beklentilerini tespit etmek amacıyla Arıcı (2010) tarafından bir çalışma yapılmıştır. Araştırmaya katılan bedensel engellilerin yorumlarına göre tesis odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun değildir. Engellilerin yarısından fazlası (% 59) son beş yıl içinde herhangi bir turizm faaliyetine katılmadığını ifade etmiştir. Araştırmaya katılanların verdikleri yanıtlardaki dikkat çeken hususlardan birisi de % 56,2 oranında merdivenlerin engelliler için uygun dizayn edilmemiş olmasıdır.

Romanya'da engelli turizmin gelişmesini kısıtlayan sorunların belirlenmesine yönelik yapılan bir çalışmada Timisoara ve Arad şehirlerindeki 60 otel yöneticilerinden anket yöntemi ile görüşleri alınmıştır. Araştırma sonuçları, engelli turizm konusunda önemli sorunun ulaşım olduğunu göstermiştir (Mihaela, 2012).

ABD'de engelli bireyler için konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliğini ve ADA standartlarına uygunluğunu değerlendirmek amacıyla yapılan bir çalışmada, bedensel engelli bireylerin kaldıkları otelden şikayet ettikleri konularına yönelik % 97 ile asansör,

% 88 ile kapı kolları ve % 82 ile duş içerisindeki oturma yerlerinin uygun olmadığına vurgu yapmıştır (Sielschott, 2004).

Mısır'da bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin engelliler için ulaşılabilirlik durumunu araştıran bir çalışma sonucunda, otellerin girişinin ve yemekhanelerinin tekerlekli sandalyenin rahat hareket edebilmesine imkan sağlaması, otel asansörlerinin yeterli büyüklükte olması kriterlerini % 89 oranında karşıladığını göstermiştir. Ancak bunları resepsiyon masasının yüksek olduğu (% 67), otel lobilerinde engelliler için tuvalet bulunmadığı (% 56) şeklinde olumsuz sonuçlar da gözlenmiştir (Tantawy vd., 2005).

Eichhorn vd., (2007) engelli bireylerin seyahate katılmasını kısıtlayan en önemli faktörün bilgi eksikliği olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca, seyahat acentaları, konaklama işletmeleri ve ulaşım faaliyetleri hakkındaki engelli grubuna sunulan bilgilerin yeterli olmasının yanı sıra güvenilir olması da önem teşkil etmektedir.

Çanakkale turizm bölgesinin erişilebilir turizm için uygunluğunu ölçmeye yönelik yapılan bir araştırma, bölgede bulunan çekim merkezlerinin, engellilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek durumda olmadığını göstermiştir. Araştırmada ziyaret merkezlerinde engellilere yönelik işaretlemelerin, engelli park alanlarının ve işitme engelliler için audio sisteminin, ayrıca engelli tuvaletlerinin de hiç bulunmadığı belirtilmiştir (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012).

Turizm endüstrisinin engelli bireylere hizmet vermede yeterliliklerini belirlemek amacıyla yapılan bir araştırmada, Türkiye'de bulunan iki, üç, dört ve beş yıldızlı 252 otel işletmesinin % 88,9'unun engelli bireylere hizmet verdiği ve hizmet verilen engelli gruplarının başında bedensel engellilerin geldiği (% 96,4) ifade edilmiştir. Çalışmada, konaklama işletmelerindeki fiziksel koşullar ve personel yetersizliklerinin önemli problemler arasında yer aldığı söylenmiştir (Öztürk vd., 2008).

Avustralya'da bulunan konaklama işletmelerinin ulaşılabilirliğini incelemek amacıyla yapılan bir araştırmaya katılanların % 61'inin engellilerden oluştuğu, otelde kaldıkları süre içinde engelli bireylerin % 93'ünün engelli odalarını kullandıkları ve % 63'ünün seyahatleri sırasında karşılaştıkları en büyük engelin ihtiyaçlarına uygun bir oda olmaması olduğunu belirtmişlerdir (Darcy, 2008).

Lee ve arkadaşlarının (2011) engelli bireylerin seyahat etme niyeti ve seyahat kısıtları arasındaki ilişkilerini inceleyen çalışmasının sonuçlarına göre, engellilerden bazılarının seyahat etme motivasyonunun azalmasını ve seyahat arzusunu tamamen terk etmelerini, öğrenilmiş çaresizliğin olumsuz sonuçlarından biri olarak ifade edilmiştir. Buna rağmen, engellilerin turizme katılımlarında belki de daha dikkatli davranabileceklerini ancak seyahat arzusundan vazgeçmeyebileceklerini kanıtlamışlardır. Olumsuz turizm deneyimleri oluşmaya devam ederse, en esnek engelli turist bile güven kaybı, denetim eksikliği ve seyahat ile ilgili çaresizlik duygusu sergileyerek acı çekme ihtimali olduğunu belirtmiştir.

Yunanistan’da yapılan bir araştırma kapsamındaki (Naniopoulos vd., 2015), “PROPELASSIS” projesi engelli insanların karşılaştıkları erişilebilirlik ve algılanabilirlik sorunlarını çözecek bir metodoloji geliştirmeye ve bu metodolojiyi Selanik’teki Bizans anıtlarına uygulamaya odaklanmıştır. Neticede, projenin, Selanik’teki altı Bizans anıtına başarılı bir şekilde uygulanması sayesinde, geçerliliği kanıtlanmış ve diğer anıtlara da uygulanabilecek bir araç olma hedefine ulaşmıştır. Belirlenen müdahaleler ile, anıtların erişilebilirliğinin ciddi oranlarda artması ve engelli ziyaretçi sayısının gözle görülür sayıda arttırılması beklenmiştir. Bu müdahalelerin uygulanması ve “PROPELASSIS” projesi boyunca gerçekleştirilen eğitim seminerleri, müdahil olan bütün aktörlere değer biçilemez bir deneyim sağlamıştır (antika otoriteleri, sakat insanların örgütleri vb.). Proje katılımcıları, bu deneyimin ülke çapındaki diğer anıt ve ören yerlerinin erişilebilirliğini arttıracak tedbirlerin alınmasına vesile olmasını ummaktadırlar.

Yapılan araştırma sonuçları tüm ülkelerde engelsiz turizme ilişkin tespit edilen sorunların, erişilebilirlik ve engelli bireylerle iletişim konularında eğitim eksiklikleri, yasal düzenlemelerin ve denetimlerin yetersiz olması, toplumun engelli bireylere karşı önyargıları olduğunu ortaya koymaktadır. Engelsiz turizm her geçen gün gelişmekte olan bir alternatif turizm türü olmasına rağmen turizm işletmelerinin bu pazarı yeterince tanıyamamaları nedeniyle, yatırım yapmak ve erişilebilirlik konusundaki eksiklikleri tamamlamakta kararsız olmaları da dikkat çekmektedir.

2.1. Engellilerin Turizm Faaliyetlerine Katılımını Engelleyen Unsurlar

Turizm insanları belirli risklerle her zaman karşı karşıya getirebilmektedir. Turizmin yarattığı fiziksel ya da psikolojik riskler mevcut ve potansiyel turistlerin destinasyon

seçimlerini etkilemekte ve bu riskler sonucunda belirli yerlerin tercih edilmesi engellenmektedir (Uğurlu ve Ar, 2014).

Öte yandan dünyada engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımları konusunda bazı yasal düzenlemeler de bulunmaktadır. Avrupa Birliği'nin temel hak ve eşitlikler gibi konuları içeren Temel Haklar Yasası'nın 21. maddesi engelli bireylere karşı negatif ayrımcılığın yasak olduğunu belirtmektedir; 26. maddesine göre ise Birlik'in, engelli bireylerin sosyal ve toplumsal yaşama katılımını ve uyumunu önemsemesi ve saygı duyması ile ilgilidir (Baş, 2016: 21).

Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler Engelli Anlaşmasını imzaladıktan sonra Avrupa ülkelerinin erişilebilir yapılanmasını sağlamak için 15 Kasım 2010 yılında Avrupa Engellilik Stratejisini geliştirmiştir. Engelli Stratejisi kapsamında erişilebilirliği sağlamak için sekiz temel ana alan belirlenmiştir (Baş, 2016: 22-23): *Erişilebilirlik* (Teknik düzenlemeler konusunda standardizasyonu sağlamak, diğer üye ülkeler ile fikir alışverişi yapmak, yardımcı teknolojilerin erişilebilirliğini, pazarda daha fazla yer bulmasını sağlamak konuları değerlendirilmiştir); *katılım* (Toplumsal yaşamda Avrupa sınırları içinde hala katılımı kısıtlayan birtakım engellerin varlığı üzerinde durulmuştur. Söz konusu engellerin kaldırılması için bütün Avrupa ülkelerinde erişilebilirliğin sağlanması hedeflenmiştir. Bu amaçla engelli bireylerin günlük hayatlarında katılacakları aktivitelerde işaret dili, kabartma yazıları gibi uygulamaların bulunması gerekliliği üzerinde durulmuştur); *eşitlik* (Engelli bireylerin toplumsal hayata katılımı ve bu yönde oluşturulan yasal haklarının yeterli seviyeye ulaşmasını sağlamak hedeflenmiş, bu konuda özellikle ulusal politika ve programların desteklenmesi amaçlanmıştır); *istihdam* (Engelli bireylerin işsizlik kaynaklı olarak yoksulluk çekmelerinin önüne geçmektir); *eğitim ve öğretim* (Engelli bireylerin Hayat Boyu Öğrenme Programına (Lifelong Learning Programme) dahil edilmeleri gerekliliği üzerinde durulmuştur); *sosyal koruma* (Emeklilik, maddi yardım, yoksulluk azaltıcı birtakım programları engelli bireyler için oluşturularak onların sosyal izolasyon içinde bulunmalarını sağlamak amaçlanmıştır); *sağlık* (Engelli bireylerin rehabilitasyon ve cinsiyet temelli farklılıklarını da göz önünde tutan ayrıntılı sağlık programlarından faydalanmalarını sağlamak amaçlanmıştır); *dış aksiyonlar* (Avrupa Birliği ülkelerinin tümünde engelli bireylere yönelik alınan kararların uygulanmasının gerçekleştirilmesi ve erişilebilirliğin bütün Avrupa Birliği ülkelerinde sağlanması amaçlanmıştır).

Birleşmiş Milletler 1993 yılında 85. Genel Kurul toplantısında, engelli bireylerin fırsat eşitliği konusunda yirmi iki standart kural belirlenmiştir. Söz konusu kurallar dört farklı başlık altında toplanmıştır (Baş, 2016: 15):

- ✓ Eşit Katılım İçin Önkoşullar: Bu aşamada engelli bireylerin rahat yaşamı için gerekli olan toplumsal bilincin oluşturulması, tıbbi bakım, rehabilitasyon imkanlarının sağlanması ve destek hizmetler gibi konuların üzerinde durulmuştur.
- ✓ Eşit Katılım İçin Hedef Alanlar: Bu aşamada eşit katılımı sağlamak konusunda çeşitli önemli noktalara değinilmiş ve altı farklı konu (erişilebilirlik; eğitim; istihdam, gelir sürekliliği ve sosyal güvenlik; aile yaşantısı ve kişisel bütünlük; kültür, rekreasyon ve spor; inanç) üzerinde durulmuştur.
- ✓ Uygulama Tedbirleri: Bu başlık altında erişilebilir yaşam şartlarının sağlanabilmesi için temel olarak, belirgin bir şekilde hangi uygulamaların yapılması gerekliliği üzerinde durulmuştur. Bu uygulama alanları 10 farklı konu (bilgi ve araştırma; politika oluşturma ve planlama; yasama; ekonomik politikalar; iş koordinasyonu; engelli organizasyonları; personel eğitimi; kuralların uygulanmasına ilişkin engelli programlarının ulusal denetimi ve değerlendirilmesi; teknik ve ekonomik iş birliği; uluslararası iş birliği) üzerinde toplanmıştır.
- ✓ Denetim Mekanizması: Yapılan denetimler eyaletlerin oluşturdukları gelişim programları ile ilgilidir. Denetimi gerçekleştirme esnasında eyaletlerin sahip oldukları ekonomik, sosyo-kültürel özellikler dikkate alınmalıdır.

2003 yılı Avrupa Ekonomi ve Sosyal Komitesi "*herkes için erişilebilir ve sosyal açıdan sürdürülebilir turizm*" konusunu içeren kararlarını yayımlamıştır; kararlar oluşturulurken sivil toplum kuruluşları, AB üye ülke hükümetleri, yerel ve bölgesel yönetimler ile özel sektör birimleri iş birliği yapmıştır. Alınan kararlar ile aşağıdaki konular aydınlatılmaya çalışılmıştır (Baş, 2016: 42):

- ✓ Engelli turistlerin ürünlere ve hizmete etkin ulaşımının sağlanması; erişilebilirlik ve hareket sorunları nedeniyle erişimin engellenmemesi,

- ✓ Farklı seviyelerdeki kamu otoritelerinin bir araya gelerek engelli bireylerin, turistik hizmete ve turistik ürüne ulaşımını sağlayacak kanuni ve teknik şartların oluşturulmasını sağlaması,
- ✓ Engelli bireylerin turistik hizmete güvenli ve sorunsuz ulaşımını engelleyebilecek olan engelleri kaldırmaya yönelik olan aktiviteler ve programların, otoriteler tarafından desteklenmesi,
- ✓ Erişilebilir turizme ilişkin uygulamaların yapılmasının sadece kamu kesiminin sorumlu olduğu bir alan değil, aynı zamanda sosyo-ekonomik alanlarda düzenleme yapan özel sektörün de sorumluluğunun bulunduğu bir alan olması,
- ✓ Turistik destinasyonların planlanmasından sorumlu olan kamu otoritelerinin, erişilebilirlik konusunda sıkıntı yaşayabilecek olan engelli bireylerin durumunu göz önünde bulundurarak düzenlemeler yapması,
- ✓ Erişilebilir düzenlemelerin yapılması, kredi ve teşviklerin verilmesi kapsamında belirleyici rol oynaması.

3-4 Aralık 2013 tarihinde Brüksel’de Avrupa Engelliler Günü ve Avrupa Turizm Günü nedeni ile yapılan Konferansta erişilebilir turizm ile ilgili olarak kararlaştırılan hususlar aşağıdaki gibidir (Baş, 2016: 44-45):

- ✓ Erişilebilir turizm bir haktır.
- ✓ Engelli bireyler; bebekli ve çocuklu aileler, üçüncü yaş grubundaki bireyler ve diğer özel gereksinimleri olan bireyler gibi en iyi koşullarda seyahat etme ve rahatlama hakkına sahiplerdir.
- ✓ Erişilebilirlik için karar verirken engelli bireylerin sürece dahil edilmeleri gereklidir; uygulamalara ilişkin her aşamada engellilere danışılmalıdır.
- ✓ Erişilebilir turizmde personel eğitimi zorunludur.

- ✓ Engelli bireylere seyahat ve konaklamaları için rezervasyon yapmadan önce erişilebilirlik hakkında, tam ve doğru bilgi verilmelidir.
- ✓ Herkesin özel ihtiyaçları vardır ve turizm sektörü bu ihtiyaçlara cevap vermek için gereken düzenlemeleri yapmalıdır.

UNDP, ILO, WHO, UNESCO, UNICEF ve AB gibi birçok uluslararası kuruluş ve organizasyonlar da engellilerin haklarını her alanda korumak amacıyla çalışmalar yürütmektedir. ILO, uluslararası çalışma standartları oluşturarak ve teknik işbirliği projeleri yürüterek tüm dünyada engellilerin çalışma yaşamına katılmasını ve ekonomik entegrasyonun geliştirilmesini, WHO engellilere teknik yardım sağlayarak sağlık alanında eşit haklara sahip olmalarını, UNICEF ise engelli çocuklara yönelik programları destekleyerek ve Uluslararası Rehabilitasyon Kuruluşu ile işbirliği yaparak teknik yardım sağlamayı amaçlayan örgütlerin başında gelmektedir (Dursun ve Aytaç, 2017: 225).

Almanya’da konaklama tesisinin ulaşılabilir olması, engelli bireyin her koşul altında bu tesise gelebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Almanya’daki konaklama tesisleri bir turizm organizasyonu olan “Fremdenverkehr - Marketing GmbH Bonn” tarafından dikkatlice incelenerek A, B ve C şeklinde sınıflandırılmıştır. Ayrıca çeşitli eyaletlerde görme engellilerin refakatçileriyle birlikte tatil yapabilecekleri, bölgesel örgütler tarafından yönetilen tatil köyleri bulunmaktadır. Bu olanaklara ilaveten bölgesel örgütler, yıl boyunca ilginç programlar ve seminerler düzenlemektedir. Bazı ulusal seyahat acentaları da engelliler için özel turlar organize etmektedirler (Tellioğlu ve Şimşek, 2016).

Avrupa Birliği üyesi ülke olan İngiltere’deki yasal düzenlemelere bakıldığında; 1995 yılında kabul edilen “Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası’nın (Disability Discrimination Act)” özellikle hizmet sağlayıcılar ve turizm sektörü tarafından engelli insanların durumuna politik ve ekonomik açıdan verilen önemin artırdığı görülmektedir. Bu yasa ile engelli insanlara çekim yerleri ve konaklama işletmelerini de içererek ayrımcılık yapmak kanuna aykırı hal almıştır “Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası (Disability Discrimination Act)” 8 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, engelli tanımları ve kavramsal çerçeveden oluşturulmuştur. İkinci bölüm, engellilere yönelik işyerlerinde yapılan ayrımcılık ve buna karşı yapılması gerekenler, sigorta, emeklilik gibi konuları kapsamaktadır. Üçüncü bölümde, mal ve hizmet sunumunda ayrımcılık konusuna

değnilmiştir. Dördüncü bölümde; engellilerin eğitimi, beşinci bölümde ise toplu taşıma araçlarında engellilerin de yararlanabilmesi için yapılması gereken düzenlemeler yer almaktadır. Altıncı bölümde; Ulusal Engelli Konseyi'nin görev ve sorumlulukları belirlenmiş, yedinci bölümde; işveren sorumlukları, ayrımcılık mağdurlarına yapılacak yardımlar konusu irdelenmiş, sekizinci ve dokuzuncu bölüm ise kanunun parlamento ve kraliyetin onayına sunulması konularını içermekte olduğu saptanmıştır (Bulgan ve Kaygısız, 2015).

Belçika'nın Flemish bölgesindeki turist otoriteleri "Mobility Flanders" adlı örgüt ile işbirliği yapmaktadır. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir (Şahin ve Erkal, 2012).

İsveç'te konaklama tesisleri ulaşılabilirlik imkanlarına ve derecelerine göre sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmada şu kodlamalar kullanılmıştır;

(RWC) - tekerlekli sandalye kullanıcıları için düzenlenmiş tuvalet

(H) - işitme özürllüer için ses yükseltici telefonu olan oda

(T) - işitme güçlüğü olanlar için yardımcı işaretler vb. bulunmaktadır (Yörük, 2003: 33).

İspanya Anayasası 31 Ekim 1978 tarihinde yapılan Kongre ve Senato Genel Kurul toplantılarında Parlamento tarafından kabul edilmiştir. İspanya Anayasası'nın 49. maddesinde "*kamu makamları, kendilerine gerekli olan uzman bakımı verilecek olan ve bu bölümde tüm vatandaşlara tanınan hakları kullanabilmeleri için özel koruma sağlanacak olan bedensel, duyuumsal ve zihinsel engellilerin önleyici bakımı, tedavisi, rehabilitasyonu ve toplumla bütünleşebilmesi yönünde bir politika yürütür*" ifadesi yer almaktadır (Bulgan ve Kaygısız, 2015).

2011 yılında Dünya Sağlık Örgütü ve Dünya Bankası ortaklaşa "Dünya Engellilik Raporu" yayınlamıştır. Bu raporun amacı, engellilik konusu hakkındaki bilgi eksikliğinin giderilmesini sağlamak, 2008 yılında yürürlüğe giren Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesinin uygulanmasını kolaylaştırmaktır. Diğer yandan engelli insanların ve bütün toplumun faydalanması adına; engelleri ortadan kaldıracak koşullar yaratmak, rehabilitasyon ve destek hizmetlerini geliştirmek, yeterli sosyal koruma

sağlamak, kapsayıcı politikalar ve programlar oluşturmak, var olan ve yeni standartlar ile yasaları yürürlüğe koymak için bütün ilgili paydaşlara atılacak adımlar önermek ve belirlemek de Rapor'un amaçları arasında yer almaktadır (Dursun ve Aytaç, 2017: 227). Engellilerin toplum yaşantısına engelli olmayanlarla eşit fırsatlarla katılabilmelerinin sağlanmasında bu yasal düzenlemeler önemli yer tutmaktadır.

Uluslararası yazında, araştırmacıların önemle üzerinde durdukları konulardan biri, engellilerin turizm kısıtlarının belirlenmesidir (Çizel ve Çizel, 2014). Literatür incelendiğinde, engellilerin turizm faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurların genel olarak birbirine benzer olduğu bilinmektedir. Smith (1987) engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen güçlükleri üç ana başlıkta toplamıştır. Buna göre "*çevresel engeller*", davranışsal, mimari ve ekolojik unsurları içermektedir, "*etkileşimsel engeller*", konuşma yeteneğinin az olmasından kaynaklanan iletişim güçlükleri ile ilgili olmaktadır, "*içsel engeller*" ise bireyin fiziksel, psikolojik veya algısal durumuyla bağlantılıdır. Engelli bireyin, engelli olmayan insanlarla iletişim kuramayacağını (etkileşimsel) veya sosyal etkinlikleri yerine getirmede onlar kadar başarılı olamayacağını (içsel) düşünerek turizm faaliyetinden vazgeçmek istemesi bu duruma örnek gösterilebilmektedir (Birdir ve Karabacakoğlu, 2014).

Bakır ve Mesci (2017) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılamamasındaki önemli nedenlerden biri, yaşanan ekonomik sorunlar olduğu ortaya çıkmıştır. Engelli bireyler ile sağlıklı insanlar arasındaki gelir eşitsizliği, engelli bireylerin genellikle bir refakatçi eşliğinde turizm faaliyetlerine katılma zorunluluğu ve bu refakatçinin masraflarını karşılamak zorunda kalması ekonomik sorunların yaşanmasına neden olmaktadır. Sahip oldukları engellerden dolayı eğitim konusunda istedikleri başarıyı gösteremeyen, bazı durumlarda eğitimi yarıda bırakmak zorunda kalan engellilerin turizm faaliyetlerinden yararlanamamasının bir diğer nedeni de kişisel eğitimdeki eksikliklerdir. Dolayısıyla eğitim yetersizliği nedeni ile turizm faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye ulaşamayan engelli bireyler, bu faaliyetlerin yararları konusunda da bilgi sahibi değildirlir.

Murray ve Sproat'a (1990) göre engelli insanlar, genel olarak seyahatleri sırasında "*ekonomik*", "*fiziksel*" ve "*davranışsal*" olmak üzere üç çeşit engelle karşı karşıya kalmaktadır. 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 katılamayabilmektedir.

Crawford ve Godbey'in (1987: 119) üç başlıkta sınıflandırdığı ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarının önünde engel oluşturabilecek faktörleri şu şekilde açıklamıştır; (a) kişinin kendi zihninde oluşan engeller (bireyin özgüven ve cesaret eksikliği, turistik tatil konusunda engellilere yönelik fırsatlara ilişkin bilgi eksiklikleri), (b) kişiler arası veya toplumsal engeller (engelli bireyin birlikte tatile çıkacağı birini bulamaması ve düşük sosyal etkileşim becerileri), (c) yapısal engeller (yetersiz bilgi, esnek olmayan kurallar, (d) engelliler için uygun olmayan tesisler ve teknoloji, (e) değişime karşı düşük tolerans düzeyi, (f) güvenlik kurallarının uygulanmasında gönülsüzlük, (g) kişiselleştirilmiş hizmetlerin zayıf olması) (Yıldız vd., 2017).

McKercher vd., (2003)'e göre, turizme katılan engellilerin karşılaştığı seyahat engellerini "*içsel engeller*" (temel ve ekonomik engeller) ve "*dışsal engeller*" (çevresel ve etkileşimsel engeller) olarak iki başlık altında toplamak mümkündür.

2.1.1. İçsel Unsurlar

İçsel unsurlar kendi içinde iki grupta ele alınmaktadır. Birincil nedenler, "*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 sıralanabilmektedir. İkincil nedenler ise daha çok ekonomik nedenlere dayanmaktadır. "*Seyahati karşılayabilme gücü, gelir farklılıkları ve engellilerin seyahatlerinde birilerine ihtiyaç duymaları*" bu duruma örnek olarak verilmektedir.

2.1.2. Dışsal Unsurlar

Engellilerin seyahatlerini etkileyen dışsal unsurlar ise; özellikle "*tarihi mekanlara, konaklama işletmelerine ulaşmada karşılaştıkları problemler, seyahat acentalarının*

engellilere yönelik faaliyetlerinin yetersizliği, konaklama işletmelerinde çalışan personelin davranışları, çarpık mimari yapılaşma, olumsuz doğal koşullar, ekolojik çevreden kaynaklanan problemlerdir”.

Mihaela vd. (2011) dışsal engelleri şu şekilde özetlemektedir;

“Dışsal faktörler engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlardan alacakları hazzı azaltan ya da kısıtlayan ve/veya engelleyen destinasyona ait özelliklerdir. Bunlar; konaklama tesislerindeki, müze ve ören yerlerindeki fazla basamaklar, engellilere uygun olmayan tuvaletler gibi yapısal engeller; düzensiz yollar, ağaç kökleri, kaldırımlar gibi çevresel engeller; engellilerin kullanımına göre dizayn edilmemiş arabalar, otobüsler gibi imkânlar ile yapılan seyahat engelleri; engelli insanların beraberlerinde engellerini ortadan kaldırmaya yönelik kullandıkları ekipmanların kimi ortamlarda kullanımını engelleyen yasal engeller; ikili ilişkilerde müze, ören yeri ya da konaklama tesisi çalışanlarının gösterdikleri tepki ya da ilgisizliğin doğurduğu olumsuz yaklaşımlar; işaret dili vb. yönden eksik tesis ve müzelerin eksikliği nedeniyle ortaya çıkan iletişim engelleri ve bu engeller çerçevesinde ortaya çıkan yanlış bilgilendirmelerin oluşturduğu engellerdir” (Diker ve Çetinkaya, 2016).

Engelsiz turizm, her insanın gündelik yaşama katılması sırasında, bina iç mekanlarından kentsel dış mekanlara kadar uzanan yapılaşmış çevreye zorluk çekmeden eşit şekilde ulaşılabilmesini ifade etmektedir (Tutal, 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).

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 eğitimi*’ engelli turizm endüstrisinde mutlaka olması gereken ana standartlar olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda, seyahat ve turizm işletmelerinin, bu standartları tam ya da eksik sunmasının engelli bireylerin tatil kararlarını belirlemede önemli bir yer tutması beklenmektedir. Bu duruma örnek olarak 2003 yılında Avrupa’da engelliler üzerinde yapılan bir araştırmayı vermek mümkün olabilmektedir. Araştırmanın sonucuna göre bir tesiste engellilere yönelik düzenleme yapıldığının duyulması bile engellilerin % 50’sini o ülkeye gitmeye yöneltecek bir unsur olarak belirtilmektedir (Kilimci, 2008). Dolayısıyla engelli bireylerin turizm

faaliyetlerine katılımının temelinde, fiziksel çevre düzenlemeleri ve tutumlar kadar, bilgiye erişebilmek ve bilgiyi kullanabilmek de yer almaktadır (Eichhorn vd., 2008).

Seyahat planlamasına edinilen bilgiler yön vermektedir. Bu bağlamda, turistik faaliyetler ve olanaklar hakkındaki bilginin kısıtlı oluşu veya diğer bir ifadeyle doğru ve güvenilir bilgiye erişememe durumu, seyahat tercihini etkileyebilmekte ya da seyahat yapma isteğini azaltabilmektedir (Darcy, 2003). Bu durum, seyahat acentalarının güvenilir ve kaliteli bilgi sunmasının önemini bir kez daha vurgulamaktadır.

2.2. Engellilerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörler

Turizm engelleri ve psikolojik faktörlerin önemini inceleyen Lee ve arkadaşları (2011) konuyu öğrenilmiş çaresizlik (Seligman, 1975) teorisi ile değerlendirmişlerdir. Yazarlar bu teorinin turizm engelleri azalmasına rağmen engellilerin turizm faaliyetlerine neden katılmadıklarını açıklamada önemli olduğunu vurgulamaktadır.

Genel olarak dünyada konu ile ilgili yapılan çalışmalarda; engelli bireylerin seyahatlerine engel teşkil eden faktörleri, engelli bireylerin seyahat konusundaki algılarını, engellilerin tatil ihtiyaçlarını, engelli bireylerin ulaşım problemlerini, turizm yapılarının tasarımında engelli etmeninin irdelenmesini, engelliler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki altyapı olanaklarını görmek mümkün olmakla birlikte, engelli bireylerin ruh sağlığının iyileşmesinde önemli bir yer tutan turizm faaliyetlerine katılma sırasında karşılaşılan seyahat engellerinin psikolojileri üzerinde bıraktığı etkileri ayrıntılı olarak inceleyen araştırmalara görece az rastlanmaktadır.

2.2.1. Öğrenilmiş Çaresizlik

Öğrenilmiş çaresizlik kavramı ilk olarak Pensilvanya Üniversitesinde hayvanlar üzerinde gerçekleştirilen öğrenme araştırmalarıyla tanımlanmıştır. Seligman ve Maier (1967) üçlü deney deseni içinde köpeklerle yaptıkları çalışmada üç farklı köpek grubunu, birinci grup kaçma, ikinci grup bağlı (çaresiz) ve üçüncü grup kontrol grubu olmak üzere deneysel işleme tabi tutmuşlardır. Bu deney iki aşamadan oluşmaktadır.

İlk aşamada birinci gruptaki köpeklere bir kutu içinde kaçabilecekleri elektrik şoku verilmiş, kutu içindeki bir pedala bastıklarında elektrik şoku kesilmiştir. Bu gruptaki köpeklere şokun geleceğini önceden belirten herhangi bir ayırt edici uyarıcı verilmeksizin 64 şok verilmiş ve köpekler bir kaç tekrardan sonra şoku durdurmayı öğrenmişlerdir. Deneye katılan ikinci gruptaki köpeklere ise birinci gruptaki köpeklerle aynı özellik ve sayıda şok verilmiş, ancak, deney ortamı bu gruptaki köpeklerin elektrik şokunu kesemeyeceği biçimde düzenlenmiştir. Deneye katılan üçüncü grup köpeklere deneyin birinci aşamasında hiç bir işlem uygulanmamıştır.

Deneyin ikinci aşamasında, üç gruptaki köpekler kaçma-kaçınma eğitimine tabi tutulmuşlardır. İki bölmeli bir kutuya konulan köpeklere elektrik şokundan bir dakika önce ayırt edici uyarıcı olarak ışık verilmekte ve kutunun elektrik şoku olan bölümünden güvenli bölümüne geçen köpekler şoktan kurtulmaktadır. Kaçma ve kontrol gruplarının aksine, çaresizlik grubundaki köpeklerin çaresizlik davranışı geliştirdiği gözlenmiştir. Bu gruptaki köpekler elektrik şokundan kaçmak için çok az çaba göstermişler, bu durum güdülenmedeki eksiklik olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bu gruptaki köpekler şoku kesmek için herhangi bir başarılı davranış gösterememişler ve kutu içinde yatarak şokun gelmesini beklemişlerdir. Bunlar da bilişsel eksiklik ve duygusal eksiklik olarak tanımlanmıştır.

Öğrenilmiş çaresizlik modeli, çaresiz gruptaki köpeklerin kutunun içinde hiç bir kaçma-kaçınma davranışı göstermeden elektrik şoku verilmesini beklemelerinin nedeni olarak köpeklerin kendi davranışlarıyla elektrik şokunun verilmesi arasında hiç bir ilişkinin bulunmadığını öğrenmelerine işaret etmektedir. Yani, davranış ve davranışın sonucu arasında bir ilişki olmadığı konusu yaşamın çeşitli yönlerine genellenerek çaresizlik davranışını ortaya çıkarmaktadır (Baikoğlu, 2013: 4-5).

Öğrenilmiş çaresizlik kavramının değişik şekillerde ele alındığı farklı çalışmalar bulunmaktadır:

Öğrenilmiş çaresizlik, *“kısaca bir davranış ile bu davranışın sonucu arasında bir bağlantı olmadığını öğrenmesi sonucunda bireyin benzer durumlarda gereken davranışı yapmaması”* olarak tanımlanmaktadır (Isaacowitz ve Seligman, 2007).

Sekman'a (2006) göre, öğrenilmiş çaresizlik, *"kişinin herhangi bir durumda çok sayıda başarısızlığa uğrayarak, bir şey yapsa da hiçbir şeyin değişmeyeceğini, olayların kendi kontrolünde olmadığını, o konuda bir daha asla başarıya ulaşamayacağını düşünüp, bir daha deneme cesaretini kaybetmesidir"*.

İnsanlarda öğrenilmiş çaresizliğin ortaya çıkışını açıklamak üzere Seligman ve Maier tarafından (1967) geliştirilen modelde, bireyin davranışlarıyla bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenmesinin doğuracağı sonuçlar üzerinde durulmaktadır. Bu modele göre, davranışları ile belirli bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenen bir bireyde üç tür güdüsel, bilişsel ve duygusal yetersizlik ortaya çıkabilmektedir.

Atkinson, Atkinson, Smith, Bam ve Hoeksema (1996) öğrenilmiş çaresizlik yaşantısı sırasında insanda ortaya çıkan durumu stres durumu olarak ele almaktadırlar. Bu çaresizlik yaşantısına bağlı olarak yaşanan stres durumu sırasında insanda ortaya çıkabilecek sonuçlar üç durum psikolojik bozukluklar, bilişsel bozukluklar ve fiziksel bozukluklar olarak yer almaktadır. Geçirdiği yaşantılarında istenilen sonucun ortaya çıkmasını sağlayamayan ve davranışları ile bir sonucun ortaya çıkışını kontrol edemeyeceğine yani başarısız olacağına inanan birey, gelecekte davranışlarıyla sonucu kontrol edebilecek bile olsa, sonucu kontrol etmesini mümkün kılacak davranışları göstermeyebilmektedir.

Abramson, Seligman ve Teasdale (1978) tarafından geliştirilen modele göre, iki tür çaresizlik vardır. Bunlardan birisi evrensel diğeri de bireysel çaresizliktir. Evrensel çaresizlik, sonucu kontrol etme yönünden tüm bireylerin başarısız olduğu durumları belirtmektedir. Bireysel çaresizlik ise sonucu kontrol etme yönünden bir bireyin başarısız diğeri bireylerin ise başarılı olduğunu gösteren durumları ifade etmektedir. Örneğin, ölümü engelleme yönünden tüm bireyler başarısız olduğu için bu durum evrensel bir çaresizliktir. Ancak matematik problemlerini çözme yönünden bir birey başarısız olurken diğeri başarılı oluyorsa bu durum bireysel çaresizlik olmaktadır (Dönmez, 1987).

Yapılan tüm çalışmalar, davranışlarıyla sonucu kontrol edemeyen bireyin başlangıçta hareketsiz kaldığını, denemeler ilerledikçe, pasifleştiğini ve ilerleyen safhalarda durumun *"davranış-sonuç"* ilişkisi bakımından tam bir *"çaresizlik"* halini aldığını ortaya koymaktadır.

Engelliler turist olma kararı verirken geçmiş turizm tecrübelerini göz önüne almakta ve bu durum onların sağlığına olumlu ya da olumsuz etkide bulunmaktadır. Bu nedenle, seyahat engellerinin onların psikolojileri üzerinde bıraktığı olumsuz etkilere gereken önemin verilmesi önem arz etmektedir. Bazen seyahat engellerine çözüm bulunsa bile, engellilerin turizme katılma isteği olmayabilir. Bu nedenle, engelli psikolojisinin daha anlaşılır hale gelebilmesi için, seyahat engellerinden etkilenme süreci ve psikolojik etmenlerin dikkate alınması konuyla ilgili alınacak karar ve uygulanacak stratejiler bakımından önem taşımaktadır.





3. BÖLÜM YÖNTEM

Turizm endüstrisinin temelinde farklı din, dil, ırk, cins ve kültüre mensup insanların yer değiştirme isteği bulunmaktadır. Bu bağlamda turizm endüstrisi, tamamen tarafsız şekilde her bireye eşit hakları sağlamakla yükümlüdür. Tüm insanların ve dolayısıyla engelli bireylerin de 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. Bedensel engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını engelleyen nedenleri belirlemeyi ve seyahat engellerinden etkilenme sürecinde psikolojik faktörlerin önemini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle tespit etmeyi amaçlamaktadır (Karasar, 2018: 109). Elde edilen bilgiler doğrultusunda anket formu geliştirilmiş ve uygulama çalışması yürütülmüştür. Uygulama çalışmasının modeli, evren ve örnekleme, veri toplama ve analizi, ayrıca verilerin toplanması amacıyla kullanılan araçlara yönelik bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

Araştırma, aşağıda yer alan sınırlılıklar kapsamında şekillendirilmiştir:

- ✓ Araştırma kapsamında engelli turizm kavramının ilgili unsurlar göz önünde bulundurularak karşılaştırmalı analizi temeline dayanan bu çalışma, Türkiye ve Kazakistan'ı kapsamaktadır.
- ✓ Bu araştırma, Türkiye ve Kazakistan'da yaşayan bütün engelli grubuna yönelik yapılmasının önündeki maliyet ve uygulama yönündeki kısıtlamalar nedeniyle, sadece bu ülkelerde yaşayan bedensel engelli grubuna yönelik yapılmıştır.
- ✓ Ayrıca, araştırmanın yapılmasına ilgi ve istek göstermeyen katılımcıların tutumlarının çalışmayı olumsuz etkileyeceği göz önünde bulundurularak, araştırma istekli katılımcıların görüşleri ile sınırlanmıştır.
- ✓ Turizm hizmetlerinden yararlanan engelli bireylerle ilgili tam kayıtlara ulaşamadığından, bu kişilere bağlı buldukları dernek, federasyon ve sağlık işletmeleri aracılığıyla ulaşılmaya çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini; Türkiye’de yaşayan, Türkiye Engelliler Araştırması İleri Analiz Raporu, 2006’ya göre sayıları 637 035 olan ve Kazakistan’da Sosyal Koruma ve İşçilik Bakanlığı Raporu, 2014’e göre sayıları 280 001 olan bedensel engelliler oluşturmaktadır. Dolayısıyla araştırma için seçilen bedensel engelliler, Türkiye Engelliler Araştırması İleri Analiz Raporu, 2006 ve Kazakistan Cumhuriyeti İşçi Komitesi, Sosyal Koruma ve Göç Dairesi Başkanının Raporu 2015’e göre; iki ülkede en çok engellinin yaşadığı ilk dört bölge ve bu bölgelerde nüfusu en çok olan illerden seçilmiştir.

Türkiye’de en çok engellinin yaşadığı bölge % 22,7’yle Marmara Bölgesi, ikinci olarak % 17,3’le İç Anadolu Bölgesi, % 14,9’la Karadeniz Bölgesi ve % 13,1’le Ege Bölgesidir. Kazakistan’da ise, Kuzey Kazakistan Bölgesi (% 5), Merkezi Kazakistan Bölgesi (% 4,5), Batı Kazakistan Bölgesi (% 4) ve Doğu Kazakistan (% 3,9) Bölgesidir. Bu bölgeler, en fazla nüfusa sahip iller bazında değerlendirildiğinde, Türkiye’de İstanbul, Ankara, Trabzon ve İzmir; Kazakistan’da ise Astana, Karagandy, Aktöbe ve Öskemen şehirleri olarak gözlenmektedir. Araştırma örneklemini bu sekiz ilde yaşayan bedensel engelliler oluşturmaktadır. Fakat, Türkiye’de bilgi almak ve anket formunu uygulamak için irtibata geçilen kurumlardan yeterli bilgi alınamadığından dolayı soru formunun online anket sistemi yoluyla yanıtlanmasına karar verilmiştir. Dolayısıyla engellilerin internet erişimlerinin sağlıklı bireylere göre düşük olduğundan dolayı Türkiye’deki anket uygulamasına Kazakistan’la kıyasla az engelli katılabilmektedir.

Örneklem sayısındaki farklılıklar verilerin analizi için sorun teşkil etmemektedir. Zira Yapısal eşitlik modellemesinde gözlenen değişken sayısı esas alınmak suretiyle, bu sayının on katı kadar kişiye ulaşmak yeterlidir (Kline, 2011: 12). Bu tez kapsamında, 32 adet ifade kullanıldığı için, ayrıca Türkiye’de 229 ve Kazakistan’da 384 olmak üzere toplamda 613 adet kişiye ulaşılabildiği için bu sayının yeterli olduğu düşünülmektedir.

3.2. Veri Toplama Tekniği

Verilerin toplanmasında daha önce konu ile ilgili olarak yapılan alan araştırmalarının ışığında ve uzman görüşleri alınarak oluşturulan bir anket formu kullanılmıştır (Ek 1). Soru formlarını uygulamadan önce pilot çalışma yapıp, anlaşılmayan sorular üzerinde gerekli

düzeltilme ve değişiklikler yapılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanmış ankette, cevaplayıcıların demografik özellikleri, seyahat deneyimleri ve engelleri, araştırma değişkeni ile ilgili ölçekler ve turist olma niyeti ile ilgili sorular yer almaktadır. Anket formu, Türkçe, Kazakça ve Rusça hazırlanmıştır. Konuyla ilgili olarak çeşitli araştırmacılar tarafından, değişik zaman ve evrenler üzerinde gerçekleştirilen, değişik çalışmalar bulunmaktadır. Literatür taraması sonucunda, Lee ve arkadaşlarının (2011) geliştirmiş olduğu ölçeğin çalışma amacına ulaşmada uygun olduğu düşünülerek, yararlanmaya karar verilmiştir. Ölçüm aracında 5 maddeli Likert tipi ölçeği (1: hiç katılmıyorum, 2: az katılıyorum, 3: orta derecede katılıyorum, 4: çok katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Araştırmanın saha çalışması öncesi anket formunun uygunluğu ve içeriği ile ilgili bir pilot araştırması yapılmıştır. Anketler karşılıklı görüşme yoluyla uygulanmıştır. 2017 Ekim ayında 30 bedensel engelli bireyden toplanan verilerin güvenilirliği SPSS 22.0 (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) istatistik programıyla test edilmiştir. Güvenilirlik analizi sürecinde ölçeklerin iç tutarlılığını düşüren ve faktör yükleri düşük olan ifadeler elenmiştir. Bunun nedeni, düşük faktör yüküne sahip ifadelerin, ilgili kavramı ölçme olasılığının oldukça düşük olmasıdır (Çizel ve Çizel, 2014). Buna göre, etkileşimsel kısıtlamalardan 1 madde çıkarılmıştır. Analiz sonucu, belirlenen boyutlar için 0,803 olarak bulunan Cronbach's Alpha katsayısı verilerin rassal dağıldığı ve güvenilir olduğunu göstermiştir.

Çizelge 3.1. Anketin güvenilirlik test sonucu

Güvenilirlik katsayısı (α)	Soru sayısı
,803	31

3.3.Verilerin Analizi

Verilerin analiz edilmesinde Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kullanılmıştır. YEM kapsamında temel amaç, önceden belirlenen ilişki örüntülerinin veriler tarafından desteklenip desteklenmediğini başka bir ifadeyle, doğrulanıp doğrulanmadığını ortaya koymaktır (Şimşek, 2007:1). Geleneksel regresyon analizlerinin aksine, YEM'de ölçüm

hataları hesaba katılmaktadır (Bayram, 2010:1). Kısaca YEM üç adet özelliği ile ayrışım göstermektedir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2009):

- ✓ Çoklu ve birbiri ile ilintili ve bağımlı ilişkileri tahminler.
- ✓ Bu ilişkilerdeki gözlenemeyen konseptleri açıklayabilir ve tahmin süreçlerinde ölçümsel hataları hesaplar.
- ✓ Tüm ilişki setlerini açıklayacak bir model tanımlar.

Araştırmada kovaryans temelli YEM kullanılmıştır. İlk olarak örneklem sayısının yeterli büyüklükte olması buna bir sebeptir. Bu tezde, bir teorik yapının doğrulanması üzerine kurgulama gerçekleştirilmiştir. Ayrıca modelin genel bir değerlendirmesi sunan model uyum indekslerinin uzun süredir kullanılıyor olması da yine kovaryans temelli YEM'in tercihinde öne çıkan bir sebep olmuştur (Astrachan, Patel ve Wanzenried, 2014; Ali, Kim, Li ve Cobanoglu, 2018; Hair, Ringle ve Sarstedt, 2011; Nunkoo, Ramkinssoon ve Gursoy, 2013).

YEM için teori oldukça önem arz eder. Altında güçlü bir teorik arka plan olmadan bir model gelişemez. Teori, akademik bir araştırmanın birincil amacına karşılık geldiği için ve bu durum bu tez çalışmasında da geçerli olduğu için YEM oldukça kullanışlı bir araç olarak düşünülmüştür (Schreiber, Nora, Stage, Barlow ve King, 2006; Hair vd., 2009).

YEM, iki aşamada ele alınmıştır. İlk olarak ölçüm modeli ve ikinci olarak yapısal model için analiz yapılmıştır. Bu sayede model karmaşası sorunu ortaya çıkmayacaktır (Şimşek, 2007). Verilerin analizi için iki adet program kullanılmıştır. Betimsel değerlerin sunulmasında SPSS ve YEM için ise AMOS tercih edilmiştir. Kestirim yöntemi olarak en yüksek olasılık kestirim yöntemi (maximum likelihood) kullanılmıştır. Ancak bu yöntemin kullanılması normal dağılımın varlığına ihtiyaç duymaktadır. Basıklık ve çarpıklık değerleri incelendiğinde ± 5 sınırları dahilinde değerlerin bulunmasına istinaden, normal dağılıma ilişkin ciddi bir ihlalin olmadığı anlaşılmaktadır (Kline, 2011: 154-155).

4. BÖLÜM

BULGULAR

Çizelge 4.1’de araştırmaya katılanlarla ilgili bazı tanıtıcı bilgilere yer verilmiştir. Katılımcıların 384 tanesi Kazak (% 62.6) ve 229 tanesi (% 37.4) Türk’tür. Cinsiyetleri bir birine yakın sayıdadır. Erkekler az bir farkla çoğunluğu oluşturmaktadır (% 53.7). Katılımcıların % 28.5’i 30-39 yaş aralığındayken, % 27.2’lik bir grup 40-49 yaş bandındadır. Engelli olma süresi incelendiğinde, en kalabalık grubu doğuştan engelli olan kişiler oluşturmuştur (% 34.6). Sonra 10 yaş ve öncesinde engelli olanlar (% 19.1) ve 20-29 yaş arasında engelli olanlar (% 14.2) gelmektedir. Katılımcıların çoğunluğu evlidir (% 51.4) ve ailesi ile yaşamaktadır (% 78.6). Engelli bireylerin eğitim düzeyleri lise (% 48.6) ve önlisans düzeyinde (% 24.3) yoğunluk göstermektedir. Engellilik durumları incelendiğinde sırası ile; tekerlekli sandalye, yürüme problemi, baston kullanımı, protez kullanımı ve koltuk değneği gelmektedir. % 20.2 oranında bir kısım ise diğer seçeneğini seçmiştir. Katılımcıların önemli kısmı (% 51.9) 1000 TL’den az gelire sahiptir. Ancak % 66.9’u kendi evinde oturmaktadır. Engellilik derecesinde % 48.3 ile 1. derece öne çıkmaktadır onu 2. ve 3. derece takip etmektedir. Engelli bireylerin % 65.5’i geceleme seyahat deneyimi yaşamıştır. Bu seyahat deneyiminde aile üyeleri ile seyahat etme (% 53.3) öne çıkmaktadır. Yalnız seyahat eden engelli oranı ise % 14.7 olarak belirlenmiştir. Geceleme sayısı ise 1-5 gün (% 32.8) ve 6-10 (% 19.4) günde yoğunlaşmaktadır.

Çizelge 4.1. Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı tanıtıcı bilgiler (n=613)

Değişkenler		n	%	Değişkenler		n	%	
Cinsiyet	Erkek	329	53.7	Eğitim	Eğitim yok	24	3.9	
	Kadın	284	46.3		İlköğretim	49	8	
	Toplam	613	100		Lise	298	48.6	
Yaş	20 yaş ve altı	16	2.6		Önlisans	149	24.3	
	20-29 yaş	118	19.2		Lisans	68	11.1	
	30-39 yaş	175	28.5		Lisansüstü	25	4.1	
	40-49 yaş	167	27.2		Toplam	613	100	
	50-59 yaş	98	16		Engellilik Durumu	Yürüme problemi	146	23.8
	60 yaş ve üstü	39	6.4			Baston kullanımı	58	9.5
	Toplam	613	100			Tekerlekli Sandalye	210	34.3
Engelli Olma Süresi	Doğuştan	212	34.6	Koltuk Değneği		24	3.9	
	10 yaş öncesi	117	19.1	Protez Kullanımı		51	8.3	
	10-19 yaş	60	9.8	Diğer		124	20.2	
	20-29 yaş	87	14.2	Toplam		613	100	
	30-39 yaş	70	11.4	Gelir	1000 TL'den az	318	51.9	
	40-49 yaş	43	7		1000-1999 TL	132	21.5	
	50-59 yaş	17	2.8		2000-2999 TL	67	10.9	
	60 yaş sonrası	7	1.1		3000-3999 TL	43	7	
Toplam	613	100	4000-4999 TL		27	4.4		
Medeni Hal	Evli	315	51.4		5000 TL ve üstü	26	4.2	
	Bekar	232	37.8		Toplam	613	100	
	Dul	30	4.9		Konut Tipi	Kendi Evim	410	66.9
	Boşanmış	36	5.9	Kiralık Daire		172	28.1	
	Toplam	613	100	Engelliler Kurumu		4	0.8	
Yaşadığı kişi/kişiler	Yalnız	68	11.1	Konuk Evleri		20	3.3	
	Ailemle	482	78.6	Diğer		22	3.6	
	Arkadaşlarımla	9	1.5	Toplam	613	100		
	Akrabalarımla	38	6.2	Engellilik Derecesi	1. Derece	296	48.3	
	Diğer	16	2.6		2. Derece	190	31	
	Toplam	613	100		3. Derece	122	19.9	
Toplam	613	100	Toplam		613	100		
Gecelemeli Seyahat Deneyimi	Evet	401	65.5	Geceleme Sayısı	1-5 gün	201	32.8	
	Hayır	212	34.6		6-10 gün	119	19.4	
	Toplam	613	100		11-20 gün	46	7.5	
Refakatçi	Yalnızdım	90	14.7		21 günden fazla	49	8	
	Aile Üyeleri	327	53.3		Toplam	415	67.7	
	Akaraba/Arkadaş	118	19.2	Milliyet	Kazak	384	62.6	
	Engelliler Grubu	45	7.3		Türk	229	37.4	
	Dini Grup	6	1		Toplam	613	100	
	Gönüllüler	9	1.5					
	Diğer	18	2.9					
	Toplam	613	100					

Çizelge 4.2'de araştırmaya katılanlarla ilgili bazı bilgiler, milliyetler açısından değerlendirilmiştir ve bu dağılımların milliyetlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. İlk olarak cinsiyetler bazında inceleme yapıldığında dağılımda anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($\chi^2(1)=16.276, p<.05$). Kazak katılımcılar için cinsiyet birbirine

yakın dağılmışken, Türk katılımcılarda erkekler daha fazladır (% 64.2). Yaş açısından inceleme yapıldığında, milliyetlere göre anlamlı bir farklılık görülmektedir ($\chi^2(5)=33.628, p<.05$). Türk katılımcılarda yoğunlaşma 40-49 (%35.4) yaş arasında iken, Kazak katılımcılarda dağılım görece daha dengeli biçimde olsa da ağırlık daha çok 30-39 yaş grubundadır (%27.6). Eğitim durumu ve milliyet dağılımına bakıldığında da anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($\chi^2(5)=158.934, p<.05$). Lise mezunları için Kazak katılımcılar öne çıkmaktayken (%57.3) lisans ve lisansüstü düzeyde Türkler öne çıkmış bulunmaktadır (%37.5). Kazak katılımcılarda lisans veya lisansüstü düzeyde eğitim almış kişi sayısı oldukça azdır.

Engellilik durumları incelendiğinde, milliyet bazında dağılımda anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($\chi^2(5)=5.486, p>.05$). Bu durumda, engellilik durumu için milliyetlerin dağılımı birbirine oldukça yakın gözlenmiştir. Engelli olma süresine bakıldığında Kazaklar ve Türkler için anlamlı bir farklılık görülmüştür ($\chi^2(7)=32.290, p<.05$). Her iki grupta da doğuştan engelliler en geniş gruba temsil etse de ikinci olarak; 10 yaşından önce engelli olanlar Türklerde daha fazla iken (% 27.5), 20-29 yaş aralığında engelli olanlar Kazaklarda daha fazla (% 16.7) bulunmaktadır. Gelir düzeyi incelendiğinde de milliyetlere göre anlamlı bir farklılık görülmüştür ($\chi^2(5)=398.754, p<.05$). Kazaklarda 1000 TL ve daha az düzeyde gelir sahibi olanlar % 78.9 oranındayken Türklerde bu oran % 6.6 olarak tespit edilmiştir. 1000 TL-1999 TL düzeyinde gelir için iki milliyetin değerleri yakındır. Fakat daha üst düzey gelir gruplarında Kazaklarda ciddi bir düşüş vardır. Sadece 4 kişi 2000 TL-2999 TL düzeyinde gelir sahibidir ve diğer yüksek gelirlere hiç Kazak mevcut değildir. Türkler için dengeli bir dağılım mevcuttur. Kısacası, Türklerin gelir düzeylerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

Medeni durum incelendiğinde, anlamlı bir farklılık görülmüştür ($\chi^2(3)=12.190, p<.05$). Diğer gruplarda göreceli olarak dengeli bir dağılım mevcutken bekar oranı Türklerde daha fazla olarak tespit edilmiştir. Engelli bireylerin birlikte yaşadıkları kişiler incelendiğinde milliyetlere göre anlamlı bir farklılık mevcuttur ($\chi^2(4)=19.534, p<.05$). Aile ile yaşama oranı Türklerde daha fazla iken (% 74.2- % 86), Kazaklarda arkadaş ve akrabalarla yaşama oranı Türklere göre daha fazladır. Konut tipi incelendiğinde de milliyetler için anlamlı bir farklılık görülmüştür ($\chi^2(4)=39.784, p<.05$). Kazaklarda kendi evinde yaşayanların (% 74) Türklere göre (% 55) daha fazla olduğu görülmüştür. Türklerde ise (% 37.6) kirada oturma

Kazaklara (% 22.4) göre daha fazla gözlenmiştir. Engellilik derecesi incelendiğinde milliyetlere göre anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır ($\chi^2(3)=33.895, p<.05$). 1. derecede engelli olan Kazakların oranı % 55.7 iken, Türklerde 3. derecede engelli olanların oranı % 30.6 iken bu oran Kazaklar için % 13.5 düzeyindedir.

Çizelge 4.2. Araştırmaya katılanların milliyetlerine göre dağılımı

Değişkenler		Kazaklar		Türkler		TOPLAM		χ^2 Testi sonucu
		n	%	N	%	N	%	
Cinsiyet	Erkek	182	47.4	147	64.2	329	53.7	$\chi^2(1)=16.276, p<. 05$
	Kadın	202	52.6	82	35.8	229	46.3	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Yaş	20 yaş ve altı	13	3.4	3	1.3	16	2.6	$\chi^2(5)=33.628, p<. 05$
	20-29 yaş	81	21.1	37	16.2	118	19.2	
	30-39 yaş	106	27.6	69	30.1	175	28.5	
	40-49 yaş	86	22.4	81	35.4	167	27.2	
	50-59 yaş	60	15.6	38	16.6	98	16	
	60 yaş ve üstü	38	9.9	1	0.4	39	6.4	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Eğitim	Eğitim yok	18	4.7	6	2.6	24	3.9	$\chi^2(5)=158.934, p<. 05$
	İlköğretim	23	6	26	11.4	49	8	
	Lise	220	57.3	78	34.1	298	48.6	
	Önlisans	116	30.2	33	14.4	149	24.3	
	Lisans	7	1.8	61	26.6	68	11.1	
	Lisansüstü	0	0	25	10.9	25	4.1	
TOPLAM	384	100	229	100	613	100		
Engellilik Durumu	Yürüme problemi	93	24.2	53	23.1	146	23.8	$\chi^2(5)=5.486, p>. 05$
	Baston kullanımı	40	10.4	18	7.9	58	9.5	
	Tekerlekli Sandalye	132	34.4	78	34.1	210	34.3	
	Koltuk Değneği	14	3.6	10	4.4	24	3.9	
	Protez Kullanımı	25	6.5	26	11.4	51	8.3	
	Diğer	80	20.8	44	19.2	124	20.2	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Engelli Süresi Olma	Doğuştan	129	33.6	83	34.6	212	34.6	$\chi^2(7)=32.290, p<. 05$
	10 yaş öncesi	54	14.1	63	19.1	117	19.1	
	10-19 yaş	36	9.4	24	9.8	60	9.8	
	20-29 yaş	64	16.7	23	14.2	87	14.2	
	30-39 yaş	50	13	20	11.4	70	11.4	
	40-49 yaş	28	7.3	15	7	43	7	
	50-59 yaş	16	4.2	1	2.8	17	2.8	
	60 yaş sonrası	7	7	0	1.1	7	1.1	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Gelir	1000 TL'den az	303	78.9	15	6.6	318	51.9	$\chi^2(5)=398.754, p<. 05$
	1000-1999 TL	77	20.1	55	24	132	21.5	
	2000-2999 TL	4	1	63	27.5	67	10.9	
	3000-3999 TL	0	0	43	18.8	43	7	
	4000-4999 TL	0	0	27	11.8	27	4.4	
	5000 TL ve üstü	0	0	26	11.4	26	4.2	
TOPLAM	384	100	229	100	613	100		
Medeni Hal	Evli	202	52.6	113	49.3	315	51.4	$\chi^2(3)=12.190, p<. 05$
	Bekar	131	34.1	101	44.1	232	37.8	
	Dul	26	6.8	4	1.7	30	4.9	
	Boşanmış	25	6.5	11	4.8	36	5.9	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Yaşadığı kişi/kişiler	Yalnız	48	12.5	20	8.7	68	11.1	$\chi^2(4)=19.534, p<. 05$
	Ailemle	285	74.2	197	86	482	78.6	
	Arkadaşlarımla	9	2.3	0	0	9	1.5	
	Akrabalarımla	33	8.6	5	5	38	6.2	
	Diğer	8	2.3	7	7	16	2.6	

	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Konut Tipi	Kendi Evim	284	74	126	55	410	66.9	$\chi^2(4)=39.784, p<.05$
	Kiralık Daire	86	22.4	86	37.6	172	28.1	
	Engelliler Kurumu	5	1.3	0	0	5	0.8	
	Konuk Evleri	4	1	0	0	4	0.7	
	Diğer	5	1.3	17	7.4	22	22	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Engellilik Derecesi	1. Derece	214	55.7	82	35.8	296	48.3	$\chi^2(3)=33.895, p<.05$
	2. Derece	114	29.7	76	33.2	190	31	
	3. Derece	52	13.5	70	30.6	122	19.9	
	Engelli Çocuklar	4	1.0	1	0.4	5	0.8	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	
Gecelemeli Seyahat Deneyimi	Evet	202	52.6	199	86.9	401	65.4	$\chi^2(1)=74.579, p<.05$
	Hayır	182	47.4	30	13.1	212	34.6	
	TOPLAM	384	100	13.1	100	613	100	
Geceleme Sayısı	1-5 gün	98	48.5	103	48.4	201	48.4	$\chi^2(3)=12.615, p<.05$
	6-10 gün	67	33.2	52	24.4	119	28.7	
	11-20 gün	24	11.9	22	10.3	46	11.1	
	21 günden fazla	13	6.4	36	16.9	49	11.8	
	TOPLAM	202	100	213	100	415	100	
Refakatçi	Yalnızdım	30	7.8	60	26.2	90	14.7	$\chi^2(6)=44.432, p<.05$
	Aile Üyeleri	223	58.1	104	45.4	327	53.3	
	Akaraba/Arkadaş	75	19.5	43	18.8	118	19.2	
	Engelliler Grubu	33	8.6	12	5.2	45	7.3	
	Dini Grup	6	1.6	0	0	6	1	
	Gönüllüler	7	1.8	2	0.9	9	1.5	
	Diğer	10	2.6	8	3.5	18	2.9	
	TOPLAM	384	100	229	100	613	100	

Not: * Ki-Kare Testi sonucu için; $p>.05$; $p<.05$

Geceleme deneyimleri incelendiğinde Kazaklar ve Türklerde anlamlı bir farklılık görülmüştür ($\chi^2(1)=74.579, p<.05$). Türkler (% 86.9), Kazaklara göre (% 52.6) anlamlı bir biçimde daha fazla gecelemeli seyahat deneyimi yaşamıştır. Geceleme sayılarına göre de anlamlı bir fark gözlenmiştir ($\chi^2(3)=12.615, p<.05$). 1-5 gün konaklama sürelerinde konaklayan katılımcıların dağılımları her iki grup için birbirine yakındır. Fakat 6-10 gün geceleme yapanlar Kazaklarda % 33.2 oranındayken, Türklerde bu oran % 24.4 olarak tespit edilmiştir. Ayrıca 21 günden fazla gecelemede Türklerde oran % 16.9, Kazaklarda ise % 6.4 olarak ortaya çıkmıştır. Son olarak refakatçilerin kim olduğuna ilişkin durum incelendiğinde milliyetlere göre farklılık görülmüştür ($\chi^2(6)=44.432, p<.05$). Türklerde yalnız olarak seyahate çıkma oranı Kazaklardan daha fazladır (% 26.8- % 7.8). Aile üyeleri ile seyahate çıkmada ise Kazaklar daha yüksek orandadır (%58.1- % 45.4).

Seyahat Engelleri, Çaresizlik ve Seyahat Niyeti ile İlgili İfadelerin Dağılımı

Araştırma modelindeki hipotezlerin test edilmesinde kullanılan ifadeler bu bölümde yer verilmiştir. 5 seçenekli olarak sunulan ifadeler sırası ile hiç katılmıyorum, az katılıyorum,

orta düzeyde katılıyorum, çok katılıyorum ve tamamen katılıyorum seçenekleri ile işaretlenmiştir. Bunların dağılımı, aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir.

Çizelge 4.3. Araştırmaya katılanların seyahat engellerinden etkilenme düzeyleri ve seyahat niyeti ile ilgili bilgiler

İfadeler	1		2		3		4		5		\bar{x}	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
İç Kısıtlamalar												
Kendi başıma bir şeyler yapmaktan korkarım	360	58,7	100	16,3	64	10,4	54	8,8	35	5,7	1,86	1,24
Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden katılamıyorum	353	57,6	122	19,9	61	10,0	53	8,6	24	3,9	1,81	1,16
Seyahat talepleri benim sınırlarımın ötesindedir	304	49,6	123	20,1	81	13,2	70	11,4	35	5,7	2,04	1,26
Diğer insanlara rahatsızlık ve sıkıntı yaratacağım endişesinden seyahate katılamıyorum	341	55,6	101	16,5	73	11,9	62	10,1	36	5,9	1,94	1,27
Diğer insanlarla iletişim kurmada yetersizimdir	376	61,3	101	16,5	79	12,9	43	7,0	14	2,3	1,72	1,07
Seyahatimde diğer insanlara yardım etme endişesinden katılamıyorum	377	61,5	103	16,8	75	12,2	37	6,0	21	3,4	1,73	1,10
Engelsiz seyahatler hakkında bilgilerim eksiktir	287	46,8	113	18,4	110	17,9	67	10,9	36	5,9	2,11	1,27
Belirsiz korkular sebebinden seyahate katılamıyorum	360	58,7	109	17,8	83	13,5	43	7,0	18	2,9	1,78	1,10
Seyahat esnasında çeşitli kurallarla karşılaşacağım endişesinden katılamıyorum	332	54,2	104	17,0	102	16,6	51	8,3	24	3,9	1,91	1,18
Sağlığımı korumaya yönelik doktor tavsiyeleri nedeniyle seyahate katılamıyorum	397	64,8	98	16,0	54	8,8	38	6,2	26	4,2	1,69	1,13
Etkileşimsel Kısıtlamalar												
Diğer insanların ağır bakışları rahatsız ediyor	294	48,0	126	20,6	104	17,0	63	10,3	26	4,2	2,02	1,20
Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesi nedeniyle seyahate katılamıyorum	349	56,9	113	18,4	70	11,4	63	10,3	18	2,9	1,84	1,16
İncinme endişesi sebebiyle seyahate katılamıyorum	311	50,7	110	17,9	96	15,7	68	11,1	28	4,6	2,01	1,23
Başkalarının ilgi odağı olma endişesi sebebiyle seyahate katılamıyorum	324	52,9	100	16,3	103	16,8	57	9,3	29	4,7	1,97	1,22
Refakatçiler tarafından	370	60,4	113	18,4	78	12,7	29	4,7	23	3,8	1,73	1,09

aşırı korunma rahatsızlığı nedeniyle seyahate katılamıyorum												
İnsanların aşırı nezaketi nedeniyle seyahate katılamıyorum	374	61,0	109	17,8	76	12,4	36	5,9	18	2,9	1,72	1,08
İnsanların bana karşı duydukları ön yargılar nedeniyle seyahate katılamıyorum	360	58,7	104	17,0	78	12,7	47	7,7	24	3,9	1,81	1,16
Arkadaş edinme konusunda deneyimim eksiktir	366	59,7	85	13,9	103	16,8	35	5,7	24	3,9	1,80	1,14
Çevre ile İlgili Kısıtlamalar												
Turistik mekanların fiziksel koşulları uygunsuzdur	129	21,0	97	15,8	117	19,1	144	23,5	126	20,6	3,07	1,43
Benim sağlık durumum yardımcı cihaz giymemi gerektirmektedir	276	45,0	89	14,5	69	11,3	76	12,4	103	16,8	2,41	1,55
Tesisler uygunsuzdur	101	16,5	98	16,0	119	19,4	156	25,4	139	22,7	3,22	1,39
Fiziksel yeteneğimin eksikliğinden dolayı serbestçe hareket edemiyorum	131	21,4	106	17,3	143	23,3	120	19,6	113	18,4	2,96	1,40
Ulaşım imkanları uygunsuzdur	110	17,9	87	14,2	127	20,7	151	24,6	138	22,5	3,20	1,40
Belirli hava şartlarından kaçıyorum (ör. soğuk veya sıcak hava)	245	40,0	99	16,2	141	23,0	66	10,8	62	10,1	2,35	1,36
Çaresizlik												
Seyahat benim için zevk almak değildir	344	56,1	130	21,2	77	12,6	38	6,2	24	3,9	1,81	1,12
Seyahat bana sadece acı veriyor	421	68,7	107	17,5	51	8,3	23	3,8	11	1,8	1,53	,93
Seyahat ederken ümitsiz bir ruh halinde oluyorum	374	61,0	124	20,2	77	12,6	28	4,6	10	1,6	1,66	,97
Seyahat benim için uygun değildir	363	59,2	113	18,4	84	13,7	35	5,7	18	2,9	1,75	1,08
Benim için rahat seyahat yoktur	297	48,5	118	19,2	120	19,6	48	7,8	30	4,9	2,01	1,20
Seyahat Niyeti												
Seyahat etme şansım olunca seyahate katılırım	66	10,8	69	11,3	120	19,6	126	20,6	232	37,8	3,63	1,36
Seyahat etme kabiliyetimi geliştirmek için elimden geleni yaparım	57	9,3	70	11,4	123	20,1	141	23,0	222	36,2	3,65	1,32
Gelecekte seyahat ile ilgili bilgi toplamayı devam ederim	54	8,8	75	12,2	124	20,2	144	23,5	216	35,2	3,64	1,31

Çizelge 4.3. incelendiğinde seyahat engelleri ile ilgili ifadelerin genelde olumsuz yönde işaretlendiği görülmüştür. Kısıtlamalar kısmında en düşük ortalamaya sahip olan ifade

“seyahat bana sadece acı veriyor” olmuştur. Seyahat engelleri genel olarak yüksek düzeyde algılanmamıştır. Fakat çevre ile ilgili kısıtlamalar genelde daha yüksek düzeyde ortalamalara sahiptir. Engelli turistler genel itibari ile tesislerin fiziksel şartları konusunda engellerin varlığına dair bir görüş ortaya koymuştur. Katılımcıların çaresizlik düzeylerinin düşük ortalama değerlere sahip olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalama değerleri 1.53 ile 2.01 arasında değişmektedir. Seyahat niyetinde ise olumluya yakın bir durum görülmektedir. Ortalamalar birbirine oldukça yakındır. Genelde engelli bireylerin seyahate katılma konusunda istekli oldukları anlaşılmaktadır.

Ölçüm Modeli (Doğrulayıcı Faktör Analizi)

Çalışmada, literatürde yaygın kullanımı olduğu görülen yapısal eşitlik modellemesinde iki aşamalı yaklaşım tercih edilmiş (Anderson ve Gerbing, 1988), ve bu nedenle öncelikle ölçüm modelinin test edilebilmesi için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. DFA gizil değişkenler hakkında bilgi edinebilme ve belirli faktör yapılarını test edebilme amacı ile kullanılmaktadır (Albright ve Park, 2009; Byrne, 2010; Hair vd., 2009). İlk olarak modelin tahminlenmesinin ardından, faktör yükü .5’in altında olan (Hair vd., 2009) ve ortalama açıklanan varyans ve yapı güvenirliğini olumsuz etkileyen ifadeler silinmiştir. Çevre ile ilgili engellerden iki ve iç engellerinden iki olmak üzere toplamda dört adet ifade analizden çıkarılmış ve analiz tekrar edilmiştir.

Çizelge 4.4. Ölçüm modeline ilişkin sonuçlar

BOYUT	İFADELER	Std. Faktör Yükleri	t	Yapı Güvenirliği	AOV
İç Kısıtlamalar	Kendi başıma bir şeyler yapmaktan korkarım	.67	Sabitlendi*	.903	.538
	Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden katılamıyorum	.78	17.287		
	Seyahat talepleri benim sınırlarımın ötesindedir	.68	15.325		
	Diğer insanlara rahatsızlık ve sıkıntı yaratacağım endişesinden seyahate katılamıyorum	.79	17.323		
	Diğer insanlarla iletişim kurmada yetersizimdir	.75	16.580		
	Seyahatimde diğer insanlara yardım etme endişesinden katılamıyorum	.73	16.304		
	Belirsiz korkular sebebinden seyahate katılamıyorum	.76	16.748		

	Sağlığını korumaya yönelik doktor tavsiyeleri nedeniyle seyahate katılamıyorum	.69	15.548		
Etkileşimsel Kısıtlamalar	Diğer insanların ağır bakışları rahatsız ediyor	.72	Sabitlendi*	.912	.566
	Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesi nedeniyle seyahate katılamıyorum	.80	19.211		
	İncinme endişesi sebebiyle seyahate katılamıyorum	.71	17.113		
	Başkalarının ilgi odağı olma endişesi sebebiyle seyahate katılamıyorum	.81	19.541		
	Refakatçiler tarafından aşırı korunma rahatsızlığı nedeniyle seyahate katılamıyorum	.77	18.636		
	İnsanların aşırı nezaketi nedeniyle seyahate katılamıyorum	.89	19.054		
	İnsanların bana karşı duydukları ön yargılar nedeniyle seyahate katılamıyorum	.81	19.437		
	Arkadaş edinme konusunda deneyimim eksiktir	.59	14.158		
Çevresel Kısıtlamalar	Turistik mekanların fiziksel koşulları uygunsuzdur	.73	Sabitlendi*	.837	.565
	Tesisler uygunsuzdur	.82	18.128		
	Fiziksel yeteneğimin eksikliğinden dolayı serbestçe hareket edemiyorum	.63	14.333		
	Ulaşım imkanları uygunsuzdur	.81	18.015		
Çaresizlik	Seyahat benim için zevk almak değildir.	.643	Sabitlendi*	.873	.583
	Seyahat bana sadece acı veriyor.	.763	15.887		
	Seyahat ederken ümitsiz bir ruh halinde oluyorum.	.876	17.515		
	Seyahat benim için uygun değildir.	.847	17.153		
	Benim için rahat seyahat yoktur.	.657	14.096		
Seyahat Niyeti	Seyahat etme şansım olunca seyahate katılırım	.864	32.051	.934	.826
	Seyahat etme kabiliyetimi geliştirmek için elimden geleni yaparım	.946	38.497		
	Gelecekte seyahat ile ilgili bilgi toplamayı devam ederim	.914	Sabitlendi*		
$\chi^2=1092.03$ df=340; $\chi^2/sd= 3.212$; RMSEA= .060; CFI=.93					

Not: * Analiz esnasında 1'e sabitleme yapılmıştır.

Çizelge 4.4'de DFA sonuçları yer almaktadır. İlk olarak model uyum indekslerinin ($\chi^2=1092.03$ df=340; $\chi^2/sd=3.212$; RMSEA=.060; CFI=.93) kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir (Marsh ve Hocevar, 1985; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003). Her bir yapı için yapı güvenirliliği değeri .60 sınırını aşmıştır (Bagozzi ve Yi, 1988). Aynı şekilde açıklanan ortalama varyans değerleri .50 sınırını geçmiştir (Fornell ve

Larcker, 1981). Bu kanıtlar ölçüm modelinin uygunluğuna ilişkin önemli kanıtlardır. Ancak ayrıca ayırt edici geçerlik de incelenmelidir. Çünkü ayırt edici geçerlik, bir yapının diğer yapıdan farklı olması anlamına gelmektedir. Ayırt edici geçerliğin sağlanması, yapının benzersiz olduğunu ve diğer unsurların ölçmediği bir hususu ölçtüğünü göstermektedir (Hair vd., 2009).

Çizelge 4.5. Ayırt edici geçerlik ile ilgili sonuçlar

DEĞİŞKENLER	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) İç Kısıtlamalar	.733				
(2) Etk.Kısıtlamalar	.718	.752			
(3) Çevr.Kısıtlamalar	.190	.222	.752		
(4) Çaresizlik	.496	.548	.033	.763	
(5) Seyahat Niyeti	-.215	-.172	.222	-.312	.909

Not: Kalın olarak yazılan değerler AOV değerlerinin kareköküdür.

Çizelge 4.5’de ayırt edici geçerlik için gerekli incelemeleri görülmektedir. Farklı setler tarafından ölçümü yapılan faktörlerin ayırt edici olması (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010), ve her bir faktörün açıklanan ortalama varyans (AOV) değerinin korelasyon katsayılarını aşması gerekmektedir. Bu amaçlar AOV değerlerinin karekökü ve faktörler arasındaki korelasyonlar ile kıyaslandığında, tüm AOV değerlerinin kareköklerinin korelasyon değerlerini aştığı ve böylelikle de ayırt edici geçerliğin de sağlandığı görülmüştür (Fornell ve Larcker, 1981; Gaskin ve Lim, 2016). Ölçüm modelindeki bu şartların sağlanmasından sonra yapısal modelde, hipotez testlerine geçmek mümkün olmuştur. Yine modelde daha özet bir görünüm elde edebilmek adına, ikinci düzey faktör analizi de yapılmıştır.

Seyahat engellerini temel bir boyut ile ele alabilmek için, ölçüm modeli seyahat engellerini ikinci düzey bir yapı olarak ele almak suretiyle tekrar tahminlenmiştir. Ortaya çıkan modelin uyum değerleri temel ölçüm modelinde olduğu gibi kabul edilebilir sınırlar dahilindedir ($\chi^2=1139.173$ $df=344$; $\chi^2/sd=3.312$; $RMSEA=.065$; $CFI=.92$) (Marsh ve Hocevar, 1985; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003). Aynı şekilde modelin

bu halinde yapı güvenirliliği (.712) ve AOV (.500) değerleri gerekli sınırlar dahilindedir. Son olarak ikinci düzey bir yapı olarak seyahat engelleri ve diğer unsurlar arasında ayırt edici geçerliğin de sağlanmış olduğunu ifade etmek mümkündür (Bagozzi ve Yi, 1988; Fornell ve Larcker, 1981).

Yapısal Model

İlk aşamada ikinci düzey DFA sonuçları da uygun olduğu için bir sonraki aşama olarak yapısal model ve ilgili hipotez testlerine geçilmiştir (Anderson ve Gerbing, 1988). Bu noktada modelin uyum değerlerinin kabul edilebilir olduğunu ifade etmek ve değerlerin gerekli eşikler dahilinde olduğunu belirtmek mümkündür ($\chi^2=1139.333$ df=345; $\chi^2/sd=3.302$; RMSEA= .061; CFI=.92.) (Marsh ve Hocevar, 1985; Schermelleh-Engel vd., 2003).

Çizelge 4.6. Yapısal model ve hipotez testleri

Hipotezler	İlişki	β	t
H ₁	Sey. Eng. →Çaresizlik	.61	11.573
H ₂	Çaresizlik→Seyh. Niyetleri	-.31	- 6.942
$\chi^2=1139.333$ df=345; $\chi^2/sd= 3.302$; RMSEA= .061; CFI=.92			

Çizelge 4.6' ya bakıldığında H₁ hipotezinin kabul edilebileceği söylenebilir. Çünkü seyahat engelleri çaresizliği olumlu yönde etkilemektedir ($\beta=.61$, $t=11.573$, $p<.05$). Seyahat engelleri arttıkça çaresizlik artış göstermektedir. Bu etki yüksek düzeyde bir etkidir (Kline, 2011). Çaresizlik, bireylerin seyahat niyetlerini olumsuz yönde ve orta düzeyde etkilemektedir ($\beta= -.31$, $t= -6.942$, $p < .05$). Buna göre H₂ hipotezi de kabul edilmiştir. Seyahat engellerinin algılanması engelli bireylerde çaresizlik hissini arttırabilmekte ve çaresizlik de engelli bireylerin seyahat niyetlerine olumsuz bir şekilde yansıyabilmektedir. (Bkz. Şekil 3.1)

Yapısal Modelde Türkiye ve Kazakistan'ın Karşılaştırılması

Araştırmanın temel amaçlarından birisi, iki hipotezle yukarıda sınanan modelin bir de milliyetlere göre farklı eğilimlerde gözlenip gözlenmediğini belirlemektir. Farklılaştırıcı

etki olarak literatürde yer alan bu etki ile bir etkinin farklı gruplar için farklılaşım farklılaşmadığına bakılmaktadır. Ancak bu farklılaştırıcı etkinin tespitinin öncesinde ölçüm modeli düzeyinde metrik farklılık durumunun da ortaya çıkarılması gerekmektedir. Metrik farklılığın kısmi olarak da gerçekleşmiş olması, farklılık testleri bağlamında yeterli olsa da, bu noktada olabildiğince fazla unsurun sabitlenmesi önem arz etmektedir. Zira faktör yüklerinden en az ikisinin sabitlenmiş olarak kalması temel bir prensip olup, bu noktada bu şart sağlandığı takdirde kısmi metrik farklılık ile devam etmek mümkün olabilmektedir (Bagozzi ve Yi, 1989; Chen, 2007; Hair vd., 2009).

Çizelge 4.7. Ölçüm modelinde farklılık

Modeller	χ^2	df	RMSEA	$\Delta \chi^2$	Metrik Farklılık Durumu
Temel Model	1928.534	688	.054	$\Delta \chi^2 (20) - 26.835 p > .05$	Kısmi metrik farklılık
Kısmi Metrik Farklılık	1955.369	708	.054		

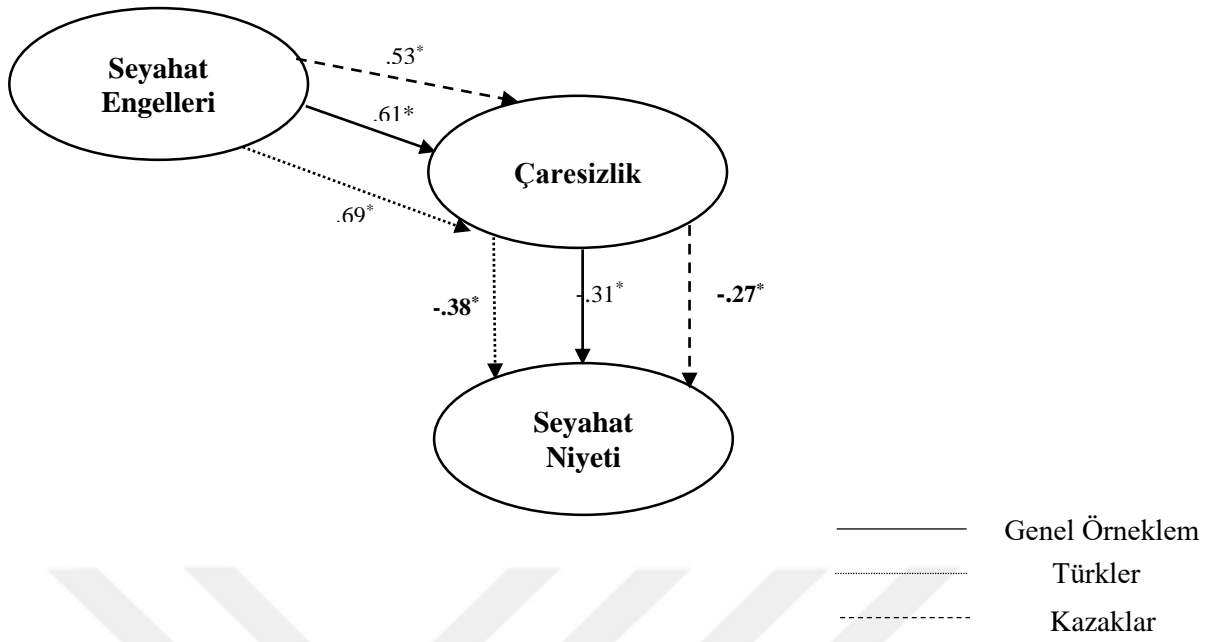
Çizelge 4.7’de de görüleceği üzere ilk olarak faktör yüklerinin serbest bırakıldığı temel model hesaplanmış ($\chi^2=1928.534$, $sd=688$), ve sonrasında da bütün faktör yüklerinin Kazaklar ve Türkler için sabitlendiği ölçüm modeli yani metrik farklılık modeli test edilmiştir ($\chi^2=2020.700$, $sd=714$). İki model arasında anlamlı bir farklılık görülmüşse de bu durum, metrik farklılık için istenenin aksi yöndedir ($\Delta \chi^2 (26) - 92.166 p < .05$). Yani metrik farklılık sağlanamamıştır. Bu yüzden yukarıda belirtilen prensiplerle kısmi metrik farklılık aranarak toplamda 6 ifade için faktör yükü serbest bırakılmıştır. Karşılaştırma sonucunda kısmi metrik farklılığın sağlanmış olduğu, çünkü iki model arasında anlamlı bir fark bulunmadığını belirtmek mümkündür. Bir sonraki aşamaya geçildiğinde ise ($\Delta \chi^2 (20) - 26.835 p > .05$) (Hair vd., 2009) faktör yüklerinin her iki grup için kısmen sabitlendiği model ile analizlere devam edilmiştir (Bagozzi ve Yi, 1989).

Çizelge 4.8. Yapısal modelde farksızlık ve kıyaslamalar

Hipotezler	İlişki	Gruplar	β	t	Temel Model	İççe Model	$\Delta \chi^2$
H₃	Sey.Eng.→Çaresizlik	Kazaklar	.53	8.478	χ^2 (710) 1956.701	χ^2 (711) 1956.756	(1)- .88 p> .05
		Türkler	.69	9.351			
H₄	Çaresizlik→Seyh. Niyetleri	Kazaklar	-.27	- 4.937	χ^2 (710) 1956.701	χ^2 (711) 1960.844	(1)- 4.143 p < .05
		Türkler	-.38	- 5.362			

Yapısal modeldeki kıyaslamalara geçmeden önce, her iki grup için temel bir model oluşturulmuştur. Bu modelde tüm yol katsayıları serbest bir biçimde tahminlenmiştir (χ^2 (710), 1956.701). Bu model etki bazında farklılıkları tespit edebilmek adına her bir yol katsayıları için tek tek sabitleme yaparak modellerin kıyasına gidilmiştir. Eğer yol katsayısının sabitlendiği modelde anlamlı bir farklılık gözlenirse, daha açık bir ifade ile model daha kötü uyum değerleri gösterirse milliyetlere göre farklılaştırıcı bir etkisi söz konusudur (Hair vd., 2009).

Seyahat engellerinin çaresizliğe olan etkisinde Türklerin ($\beta=.69$) Kazaklara ($\beta=.53$) göre seyahat engellerinde çaresizliğin etkisinde daha yüksek bir değere sahip olduğu görülmekle birlikte bunun anlamlı olup olmadığı için model kıyasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu yol katsayısının her iki grup için de sabitlendiği iç içe model ile temel model arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($\Delta \chi^2$ (1)–.88 p>.05). Bu durum bu etki için iki milliyetin farklılaşmadığını göstermektedir. Başka bir ifade ile seyahat engelleri ve çaresizlik arasındaki ilişkide milliyetin farklılaştırıcı bir rol oynamadığı ve H₃ hipotezinin desteklenmediği gözlenmiştir. İkinci olarak çaresizliğin seyahat niyetlerine olan etkisine bakılmış ve yol katsayısının sabitlendiği model ile kıyaslama sonucunda anlamlı bir farklılığın ortaya çıktığı görülmüştür ($\Delta \chi^2$ (1)–.4.143 p<.05). Farklılaştırıcı etkiyi de bu göstermektedir. Engelli Türk bireyler ($\beta=-.38$), seyahat kararlarını verirken Kazaklara göre ($\beta=-.27$) çaresizlikten daha fazla etkilenmektedir. Sonuç olarak çaresizliğin seyahat eğilimlerine olan etkisinde milliyetlerin farklılaştırıcı bir etkisi olduğunu söylemek mümkündür ve H₄ hipotezi desteklenmektedir. Türkler için çaresizlik hissi seyahate çıkma eğilimini Kazaklara göre daha fazla etkilemiştir (Bkz. Şekil 4.1).



SONUÇ

Çeşitli politik, ekonomik ve sosyal istikrarsızlıklar tarafından etkilenen toplumların, birbirlerini önemsemekten daha çok ekonomik konular hakkında endişe içinde olduğu söylenebilir. Özellikle ekonomik krizler sırasında işsizlik ve maddi kayıplar nedeniyle psikolojik stresin etkisi altında olan insanlara toplumsal destek olma konusunda birleştirici faaliyetlerin önemi ortaya çıkmaktadır.

Toplumun sosyal ve ekonomik kalkınmasında, tüm ülke vatandaşları için iyi bir yaşam standardı sağlamaya yönelik devlet politikalarının önde gelen yönlerinden birisi de, çocuklu aileler, yetimler ve emekliler gibi çeşitli grupların gelişimine katkıda bulunmaktır. Sosyal açıdan korunması gereken gruplardan birisi olan engellilerin de bu konuda önem arz ettiği görülmektedir.

Yapılan araştırmalar, 20. yüzyılda ülkelerin sosyal politikalarında başı çeken “tıbbi-sosyolojik yaklaşımın” yaşamın sürekliliğinin özü olan insanın ruh sağlığının gelişiminde tek başına yetersiz kaldığını ve bu haliyle verimsiz olduğunu göstermektedir. Bu durum aynı zamanda, engellilerin bağımlılık, isteksizlik, çalışma yetersizliği ve kendi yaşamlarını organize etme sorumluluğundan kurtulma arzusu gibi faktörlerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu yüzden, engelli bireylerin ruh sağlığının rehabilitasyonuna odaklanan sosyo-kültürel yaklaşım, sınırlı bir fiziksel yetersizlikte bile tam bir yaşam hissi vermek açısından önem taşımaktadır.

Engellilerin toplumsal hayata katılımlarını etkileyen önemli sosyo-kültürel etkenlerden birisi de toplumun diğer kesimleri gibi turistik faaliyetlere katılabilmeleridir. Seyahat etme fırsatı, insanın fiziksel ve zihinsel sağlığa yönelmesine, bireyin entelektüel ve iletişimsel yeteneklerinin gelişmesine neden olabilmektedir. Turizmin daima yer değiştirme biçiminde gerçekleşiyor olması, günlük yaşamın monotonluğunu olumlu yönde değiştirebilmektedir. Örneğin temiz hava ve aktif dinlenme şekli fiziksel iyileşmeye katkıda bulunabilmekte, sanayileşmenin ve kentsel çevrenin rahatsız edici etkenleri (gürültü, karmaşa, çalışma saatinin yoğunluğu, vb.) olmaması da psikolojik bir rahatlamayı beraberinde getirebilmektedir. Bu noktada turizm, engelli insanların rehabilitasyon, uyum ve entegrasyonunun bir unsuru olarak ortaya çıkmaktadır.

Turistik bölgeler için turizmin sağladığı ekonomik faydaları artırmak isteyen ülkelerin, alternatif turizm türü olarak engelsiz turizmüne yönelmeleri beklenen bir gelişmedir. Zira turistik aktivitelere refakatçisi ya da aile üyeleri ile birlikte katılan engelliler, ülkelerin turizm pazarının büyümesinde önemli rol oynamaktadır. Bu bağlamda engelli bireylerin ihtiyaç ve taleplerine makul bir erişim sağlanabilmesi konuyla ilgili kritik bir nokta oluşturmaktadır.

Gelişmiş ülke örneklerine bakıldığında engelli bireylere eğitim ve iş sahibi olmak gibi konularda öncelik tanındığı, engellilere yönelik turizm faaliyetlerinin de hızlı bir şekilde geliştiği gözlenmektedir. Bu durum, eğitilmiş ve belirli bir maddi gelire sahip engelli bireylerin turizm faaliyeti gibi sosyal aktivitelere katılım konusunda aktifleşmelerine, bu sayede de toplumsal barış ve kalkınmanın desteklenmesine yardımcı olabilmektedir.

Bu çalışma, engelli bireylerin geçmiş seyahat tecrübeleri kapsamında karşılaştıkları engellerin, turizm faaliyetlerine katılmalarında ne derece etkili olduğunu ortaya koymayı amaçlamıştır. Zira engelli bireylerin turizm faaliyetlerine yönelik beklenti ve isteklerinin artmasında turizm engellerinin tespit edilmesi ve mevcut problemlerin çözülmesi engelsiz turizmin gelişmesine katkı sağlayabilmektedir.

Çalışma kapsamında yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlara bakıldığında ilk olarak cinsiyet değişkeni bakımından anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Bu fark, engelli bireylerden Kazakistan yurttaşlarındaki cinsiyet dağılımının dengeli gerçekleşmiş olmasına karşın; Türk vatandaşı engelli erkek bireylerin kadınlara nazaran daha yüksek gerçekleşmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Türk vatandaşı bedensel engellilerle ilgili bu dağılım, Türkiye Özürlüler Araştırması İleri Analiz Raporu (2006)'nda ortaya konan cinsiyet dağılımı ile de örtüşmektedir.

Araştırmaya katılanların engellilik derecelerine bakıldığında, Türk vatandaşı engelli bireylerin engel dereceleri arasında dengeli bir dağılım gözlenmiştir. Kazakistan vatandaşlarından engelli bireylerin dağılımında birinci dereceden üçüncü dereceye doğru bir düşüş gözlenmektedir. Bu durumun, ülkelerin sağlık ve çalışma sistemleri ile engellilik değerlendirme süreçlerinin farklılık gösteriyor olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Milliyetler açısından yaş ve eğitim durumlarına bakıldığında da anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Araştırmaya katılan Türk vatandaşı engelli bireylerin 40-49 yaş grubunda yoğunlaştığı, Kazakistan vatandaşlarında ise bu durumun dengeli bir biçimde 30-39 yaş grubuna yayıldığı görülmüştür. Araştırmaya katılan engelli bireylerden Kazakistan vatandaşı olanlarda lise mezunları ağırlıkta iken, Türk vatandaşlarında lisans ve lisansüstü eğitim almış olanların oranı daha yüksektir. Bu durumun, Türkiye'deki engelli bireylerin eğitime erişebilme imkanlarının gelişmiş olması ile açıklanması mümkün olabilir.

Turizm hareketlerine katılımdaki en önemli öncelik olan ekonomik durum incelendiğinde de milliyetler açısından anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Araştırmaya katılan engelli Kazakistan vatandaşlarından 1000 TL ve daha az geliri olanların oranı % 78.9 iken, Türk vatandaşlarında bu oranın % 6.6 olduğu görülmüştür. 1000-1999 TL düzeyinde gelir grubunda her iki milliyetin değerleri yakın olmakla birlikte, üst düzey gelir gruplarında engelli Kazakistan vatandaşlarının oranı düşüş göstermektedir. Bu durum, Kazakistan'da yaşamakta olan engelli bireylerin; ailelerinin, çevrelerinin veya çeşitli kurumların desteği olmaksızın sosyal yaşama katılabilmemesinin ve bağımsız yaşam sürdürebilmesinin pek de olanaklı olmadığına işaret etmektedir. Türk vatandaşı engelli bireylerin bu konuda nispeten daha iyi imkana sahip olduğu söylenebilir. Eğitim ve gelir değişkenlerinin birbirleriyle ilişkili olduğu düşünüldüğünde (Kozak vd, 2010:71), Kazakistan vatandaşı engelli bireylerin düşük gelir grubunda yer almalarının eğitim düzeylerinin bir sonucu olarak düşünülmesi de mümkündür.

Öte yandan yaşanan konut tiplerine bakıldığında ise Kazakistan vatandaşı engelli bireylerden kendi evinde yaşayanların oranı Türk vatandaşı engelli bireylere nazaran daha yüksektir. Araştırmaya katılanların Türk vatandaşı engelli bireylerden kirada oturanların oranı Kazakistan vatandaşlarına göre daha yüksektir. Bu durum, yukarıda açıklanan gelir durumu ile ilgili sonuçlar açısından bir çelişki gibi görünse de, Kazakistan'ın ülke olarak bağımsızlığını kazanmasının henüz yeni sayılabilmesi ve yaşanan konutların Sovyetler Birliği döneminin mülkiyet konusundaki etkilerini taşıyor olması açısından normal karşılanmalıdır.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin medeni durumları incelendiğinde, bekarların oranının Türk vatandaşlarında daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Öte yandan engelli bireylerin birlikte yaşadıkları kişiler incelendiğinde milliyetler açısından anlamlı

farklılıklar bulunmaktadır. Türk vatandaşı engelli bireylerde aile ile birlikte yaşama oranı daha yüksek iken, Kazakistan vatandaşlarında arkadaş ve akrabalarla yaşama oranı daha fazladır. Çalışmanın en dikkat çekici bulgularından birisi olan bu durumun toplumsal yapı ve kültürle birlikte değerlendirilmesi konuya daha etraflı bir bakış açısı kazandırabilir.

Araştırmaya katılanların turistik geceleme deneyimleri incelendiğinde Türk vatandaşı engelli bireylerin Kazakistan vatandaşlarına göre daha fazla geceleme seyahat deneyimi yaşadığı gözlenmiştir. Bu durum geceleme sayılarında da kendisini göstermektedir. Eğitim ve gelir düzeyinin yükselmesi ile birlikte; toplumsal statü sağlayan mesleklerde çalışma ihtimali artan bireylerin seyahat etme ve geceleme sayıları da artmaktadır.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin seyahatleri esnasındaki refakatçilerine bakıldığında, Türkiye vatandaşı engelli bireylerde seyahate yalnız çıkma oranının Kazakistan vatandaşlarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Aile üyeleri ile seyahate çıkmada ise Kazakistan vatandaşlarının oranı daha yüksektir. Bu sonuç, Freeman ve Selmi'nin (2010) bulguları ile örtüşmektedir.

Araştırmaya katılanların seyahat deneyimlerine bakıldığında seyahat engelleri ile ilgili ifadeler genelde olumsuz yönde işaretlenmiştir, engeller kısmında en düşük ortalama sahip olan ifade “*seyahat bana sadece acı veriyor*” olmuştur. Çevre ile ilgili kısıtlamalar ise genelde daha yüksek düzeyde ortalamalara sahiptir. Araştırmaya katılanlar genel itibarı ile tesislerin fiziksel şartları ile ilgili olarak engellerin var olduğuna yönelik görüş belirtmişlerdir. Bu sonuç, Arıcı, 2010; Darcy, 2008; Guerra, 2003; Öztürk vd., 2008; Sielschott, 2004'un çalışma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Katılımcıların çaresizlik düzeylerinin genel olarak düşük ortalama değerlere sahip olduğu ve aritmetik ortalama değerlerinin 1.53 ile 2.01 arasında değiştiği gözlenmiştir. Seyahat niyetinde de birbirine yakın ve olumlu sayılabilecek ortalamalar görülmektedir. Bu sonuçlar çeşitli olumsuzlara rağmen araştırmaya katılan engelli bireylerin, Çizel ve Çizel, 2014; Lee vd., 2011'nin bulgularıyla da paralel olarak seyahate katılma konusunda istekli olduklarına işaret etmektedir.

Araştırma kapsamında test edilen dört hipotez bulunmaktadır. Hipotez testleri; seyahat engellerinin çaresizliği olumlu yönde etkilediğini, seyahat engelleri arttıkça çaresizliğin

artış gösterdiğine işaret etmiştir. Kline, 2011'e göre bu etki yüksek düzeyde bir etkidir. Çaresizlik, bireylerin seyahat niyetlerini de olumsuz yönde ve orta düzeyde etkilemektedir. Türkiye vatandaşı engelli bireyler, seyahat kararı verirken Kazakistan vatandaşı engelli bireylere göre çaresizlikten daha fazla etkilenmektedir. Dolayısıyla çaresizliğin seyahat eğilimlerine olan etkisinde milliyet faktörünün farklılaştırıcı bir etkisi bulunmaktadır. Bu durum, eğitim düzeyi ve geliri artan bireylerin seyahatten beklentilerinin de artmasının ve böylelikle yaşam standardı ve seyahat alışkanlıklarının etkilenebilmesiyle açıklanabilir. Beklentilerin olumlu olarak karşılanamaması memnuniyetsizlik ya da çaresizlik durumuna neden olabileceğinden araştırmaya katılan Kazakistan vatandaşı engelli bireylerin Türk vatandaşlarına göre seyahat kararı verirken geçmiş turizm tecrübeleri ve çaresizlik durumlarını içselleştirmeye daha az önem vermelerinin doğal olduğu düşünülmektedir.

Araştırma sonuçları, literatürde yer alan konuyla ilgili diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında, özellikle Lee vd., (2011) tarafından gerçekleştirilmiş olan çalışma ile örtüşen bulgulara rastlanmıştır. Örneğin; araştırmaya katılan engelli bireylerden bazıları seyahat etme niyetlerinin azalmasını ve seyahat arzusunu tamamen terk etmelerini, öğrenilmiş çaresizliğin olumsuz sonuçlarının biri olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca olumsuz seyahat deneyimleri oluşmaya devam ederse, en esnek engelli yolcu bile güven kaybı, denetim eksikliği ve seyahat ile ilgili olarak çaresizlik duygusu sergileyerek acı çekme ihtimali olabilmektedir. Özellikle, mevcut bulgulara bağlı olarak elde edilen ve neredeyse bütün literatürle paralel bir grafik çizen en önemli sonuçlardan biri de, rahat ve sorunsuzca turizm faaliyetlerini yerine getirmede uygun olmayan fiziksel koşullar ve temel donanımlardaki eksikliklerdir.

Engelli bireyler insanlarla ilişki kurma ve turizm aktivitelerine katılma konusunda engelli olmayabilir. Fakat bu kişiler, fiziksel engellerden dolayı yaşadıkları zorluklar ile baş başadır. Dolayısıyla, modern koşullarda, tam toplumsal bütünleşme, boş zaman, spor, turizm, kültürel rekreasyon ve engelliler için diğer faaliyetlere erişim fırsatlarından bahsetmek imkansız olabilir, çünkü çevre onlar için henüz uygun olmadığından ciddi sınırlamalar görülmektedir.

Araştırma bulgularında da ifade edildiği gibi seyahat engelli bireyler açısından sağlığının gelişimi için son derece önemli bir sosyo-kültürel etkidir. Bu bağlamda çok boyutlu bir yapıya sahip olan turizm faaliyetine katılımı kolaylaştırıcı düzenlemeler geliştirebilmek

için, engellileri engel türüne göre ayırmaksızın, talepleri göz ardı edilmeden tespit edilerek, gerekli uygulamalara geçilmelidir. Engellilerin ihtiyaçlarının doğru bir şekilde tespit edilerek hayata geçirilmesi için yetkililerin, farklı birimlerden (engelli bireyler, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, belediyeler vb) destek almaları ve onların da fikirlerini göz önünde bulundurmaları önem arz etmektedir. İşletmelerin sorun oluşturan olumsuz durumları tespit ettikten sonra, düzeltici faaliyetlerde bulunmaları aynı sorunların tekrar yaşanmasını önleyebilmektedir. Bu da erişilebilir uygulamalara ihtiyaç duyan tüm bireylerin turizm faaliyeti hakkındaki önyargılarının ortadan kalkması ve engellilerin seyahat niyetinin yükselmesine katkıda bulunabilir. Erişilebilirlik sadece engelli nüfusun değil, çocuklu ailelerin ve bakıma muhtaç yaşlı nüfusun da yaşadığı önemli seyahat kısıtlarındandır. Dolayısıyla konuyla ilgili yapılacak düzenlemeler ve geliştirilecek politikalar, bedensel engelliler dışındaki kesimler için de fayda sağlayabilecektir.

Engellilerin seyahatleri süresince en fazla zorlandıkları noktalara (turistik çekicilik unsurları, doğal güzellikler, tarihsel yapılar, sosyo-kültürel çevre, bilgi paylaşımı, ulaşım hizmetleri vb.) ulaşmak için erişilebilir bir ortamın oluşturulması önemlidir. Bu konuda işletmeler yanında özellikle yerel yönetimler tarafından bedensel engellilerin yeteneklerini kullanacakları meslek edindirme kurslarının açılması ve yetiştirilen bedensel engelliler için istihdam olanaklarının yaratılması gerekmektedir.

Mevcut tesislerin altyapısı hakkında engellilere gerçek ve güvenilir bilgilerin verilmesi de bu noktada önem teşkil etmektedir. Engelli bireyler ve sorunları ile ilgili tek bir veri bankası düzenlenmesi, konuyla ilgili alınacak tedbir ve yürütülecek uygulamalar açısından yararlı olabilir. Sosyal destek açısından engelli toplumu ile bağlantılı engelli haklarına ilişkin yasal düzenlemeler üzerinde çalışarak, sosyal güvence sağlayan önlemlerin alınması oldukça önemlidir. Turizmin, insanın insana hizmet ettiği bir sektör olduğu düşünüldüğünde, bir turizm bölgesi ne kadar erişilebilir olsa da engellileri incitecek davranışların onlar için en büyük engel olduğu hatırd tutulmalıdır. Dolayısıyla bu alanda çalışmakta olan personelin ekonomik durumlarının da göz önünde tutularak, eğitim ve beceri gelişimlerinin sağlanması, aynı zamanda sosyal hizmet yelpazesinin genişlemesine yardımcı olabilecektir.

Engelsiz turizmin geliştirilmesinde başarıya ulaşmış ülkelerin deneyimi, bu konuda ciddi olarak geride kalmış eski Sovyet ülkeleri için yararlı olabilir. Bu yolda Kazakistan engelsiz

turizm konusunda gelişmekte olan Türkiye’yi örnek alabilir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular ve yapılan açıklamalar doğrultusunda, engellilerin turizm hizmetlerine rahat erişimleri ile ilgili olarak Kazakistan Cumhuriyeti tarafından alınması gereken tedbir ve yapılması gereken bazı hususlar aşağıda özetlenmiştir.

✓ Kazakistan’da öncelikli olarak fırsatları sınırlı olan engellilerin haklarına yönelik yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu düzenlemeler, engellilerin toplumla bütünleşme ve yaşamlarını bağımsız sürdürebilmelerini sağlamak amacıyla sosyal koruma (sağlık, eğitim, ekonomik durum, dinlenme, istihdam) ile ilgili sorunlara çözüm olabilecek iyileştirmeleri kapsamalıdır.

✓ ülkede kaynaştırma eğitiminin yaygınlaştırılmasının yararlı olabileceği dşnlmektedir. Engelli bireylerin sağlıklı akranlarıyla aynı ortamda eğitim alması, onların sosyal beceriklerinin gelişmesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca okullarını tamamlayan engellilerin lisans ve lisansüstü eğitimlerine devam etmelerine yönelik teşvik edici uygulamalar da bu noktada önem arz edebilir. Bu noktada Eğitim ve Bilim Bakanlığı tarafından okul personeline ve sağlıklı çocukları olan ailelere engelli hakları ve ayrımcılık konularında yeterli bilgiler verilmesi, uygulamaların sağlıklı sonuçlar vermesi açısından bir önkoşul niteliği taşımaktadır.

✓ Turistik tesislerde engellilere yönelik düzenlemelerin uluslararası standartlara uygun bir şekilde yapılması son derece önemlidir. Ayrıca yapılacak bu düzenlemelerde sadece bedensel engellilerin değil, farklı istek ve ihtiyaçlara sahip tüm engelli gruplarının dikkate alınması gereklidir.

✓ ülkede engellilere yönelik gerekli düzenlemeleri yapan ve iyi hizmet veren turistik tesislere tıpkı Türkiye’de olduğu gibi ‘‘Engelli Dostu Tesis’’ sertifikası verilmesi, konuyla ilgili önemli bir teşvik unsuru olarak düşünülebilir.

✓ Konaklama işletmelerinde engellilere yönelik oda sayısı artırılmalıdır. Sadece engellilere yönelik hizmet veren konaklama tesisleri, sosyal açıdan engellilerin toplumla btnleşebilmelerine ters etki yaratabilse de, engellilerin bakıma muhtaç olduğu ve refakatçileri ile birlikte seyahat ettikleri düşünüldüğünde bu tesislerin önemli bir ihtiyacı karşılayabileceğini düşünmek de mümkün olabilir.

✓ Kazakistan'da engelsiz turizm konusundaki en ciddi sorunlardan birisi de ulaştırma hizmetleridir. Gerek seyahat acentalarının gerekse yerel yönetimlerin, engelli bireylerin ihtiyaçlarını dikkatli bir şekilde analiz ederek bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik çözümler üretmeleri oldukça önemlidir.

Dünya genelinde yükselen bir pazar olan engellilere yönelik turizm faaliyetlerinin Türkiye ve Kazakistan'da geliştirilmesi için devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve yerel halkın birlikte ve etkin bir şekilde hareket etmesi gerekmektedir. Özellikle, bu alana yapılacak olan yatırımların, sadece doğuştan ya da sonradan engelli olup, yaşamını engelli olarak devam ettirmek zorunda kalan bireyler için değil, herkes için yapılacak bir turizm yatırımı olarak düşünülmesi gerekmektedir.

Dünyada yaşlı nüfusun giderek artacağı, engellilere yönelik turizm yatırımlarından gelecekte çeşitli (yürüme, görme, işitme vb.) engeller ile karşılaşacak olan tüm bireylerin fayda sağlayacağı da bir gerçektir. Engellilerin sosyal aktivitelere aktif olarak katılımı tüm topluma fayda sağlayabilir. Engelli bireyler günlük yaşamda kendilerini geliştirmek amacıyla spor yaparak ve farklı kültürel etkinliklere katılarak yeteneklerini sergileme eğilimindedirler. Bu eğilim ise onların sosyo-kültürel etkinliklere yönelik gerçekleşmemiş ihtiyaçlarından kaynaklanmaktadır. İşte bu ihtiyacın karşılanabilmesinde, sosyal ve sosyo-kültürel işlevleri gerçekleştiren kültürel ve rekreasyonel kuruluşların önemi büyüktür. Ayrıca bu kuruluşlarla yakın işbirliği yapılarak, engelli nüfusun başarılı bir şekilde rehabilitasyonuna katkıda bulunulması mümkündür.

Bu çalışmanın, farklı coğrafyaları içermesi ve kültürlerarası farklılıkları ortaya koyması açısından konuyla ilgili ileride yapılacak çalışmalara kaynak teşkil edebileceği ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı önündeki seyahat engellerinin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalara yol göstereceği düşünölmektedir. Ayrıca araştırmanın maddi imkanlar ve zamanla ilgili sınırlılıklarından yola çıkılarak gelecekte yapılacak çalışmaların sadece bir engel türüne odaklanmasının yerine tüm engellileri kapsayacak şekilde yapılması önerilmektedir. Böylece konu ile ilgili daha geniş bilgilerin elde edilmesi mümkün olabilecektir.

KAYNAKÇA

- Acuner, E. ve Tayfun, A. (2016). “Doğa Temelli Erişilebilir Turizm: Rize Örneği (Nature-Based Accessible Tourism: Case of Rize)”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(2), 63-93.
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). “Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- Albright, J. J., and Park, H. M. (2009). *Confirmatory factor analysis using Amos, LISREL, Mplus, and SAS/STAT CALIS*. Bloomington: Indiana University, The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing.
- Alcock, P., May, M. ve Rowlingson, K. (2011). *Sosyal Politika – Kurumlar ve Uygulamalar*. (Ed., Özçelik, B., Çev., Gökbayrak, Ş.), Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Alexandris, K., Funk, D. C., and Pritchard, M. (2011). “The Impact of Constraints on Motivation, Activity Attachment and Skier Intentions to Continue”. *Journal of Leisure Research*, 43(1), 56-79.
- Alexandris, K., Tsorbatzoudis, C., and Grouios, G. (2002). “Perceived Constraints on Recreational Participation: Investigating their Relationship with Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation and Amotivation”. *Journal of Leisure Research*, 34, 233-252.
- Ali, F., Kim, W.G., Li, J., and Cobanoğlu, C. (2018) “A Comparative Study of Covariance and Partial Least Squares Based Structural Equation Modelling in Hospitality and Tourism Research”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 416- 435.
- Allan, M. (2015). “Accessible Tourism in Jordan: Travel Constrains and Motivations”. *European Journal of Tourism Research*, 10, 109-119.
- Altan, Ö. Z. (2004). *Sosyal Politika Dersleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W. (1998) “Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommend Two-Step Approach”, *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Arıkan, Ç. (2002). “Sosyal Model Çerçevesinde Engelliliğe Yaklaşım”. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi*, 2(1), 12-21.
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiyede Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt yapı Olanaklarının Araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1-67.
- Artioushevskaya, S.V. (2012). “Turizm dlya Lyudei s Ogranichennymi Vozmozhnostyami v Kontekste Gumanisticheskikh Preobrazovaniy v Obwestve (Accessible tourism for disabled people in the context of humanistic transformations in society)”. *Sistema Cennostei Sovremennogo Obwestva: Sbornik Materialov XXIV Mezhdunarodnoi Nauchno-Prakticheskoi Konferencii*, Novosibirsk: Izdatelstvo NGTU, 196-200.

- Asipova, J.M. (2014). *Geograficheskiye Osnovy Formirovaniya i Razvitiya Socialnogo Turizma v Respublike Kazakhstan (Kazakistan Cumhuriyeti'nde Sosyal Turizmin Oluşumu ve Gelişiminin Coğrafi Temeli)*. Dissertaciya na Soiskaniye Uchenoi Stepeni Doktora Filosofii (PhD), Kazakhskii Nacionalnyi Universitet im. Al-Farabi, Almaty.
- Aslan, E. ve Güneş, G. (2014, 13-16 Kasım). “Avrupalı Seçkin Destinasyonlar (EDEN) Kapsamında Engelsiz Şehirler ve Turizm: “Ulusal Yazılı Medyada Engelsizlik Üzerine Bir Tarama”. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Astrachan, C. B., Patel, V. K., and Wanzenried, G. (2014). “A Comparative Study of CB-SEM and PLS-SEM for Theory Development in Family Firm Research”. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 116-128.
- Atkinson, R., Atkinson, R.C., Smith, E.E., Bam, D.J., and Hoeksema, S.N. (1996). *Hilgard's Introduction to Psychology*, Harcourt Brace Company (12'th Edition). USA.
- Avcıkurt, C., Karaman, S. ve Köroğlu, A. (2007). *Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri*. İstanbul: Urak Yayınları.
- Aytaç, S. (2005). “İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Özürlüler için Sosyal Yaşam Merkezi Projesi”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49.
- Azarkan, E. ve Benzer, E. (2018). “Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Haklarına Dair Sözleşme ve Türkiye’de Engelli Hakları”. *DÜHFD*, 23(38), 3-29.
- Bagozzi, R.P. and Yi, Y. (1988) “On the Evaluation of Structural Equation Models”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1),74-94.
- Bagozzi, R.P. and Yi, Y. (1989) “The Degree of Intention Formation as a Moderator of the Attitude-Behavior Relationship”. *Social Psychology Quarterly*, 52(4), 266-279.
- Baikoğlu, S.B. (2013). *Takım Sporlarında Öğrenilmiş Çaresizliğe Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Bakır, E.B. ve Mesci, Z. (2017). “Engelli Bireylerin Turistik Faaliyetlere Katılımlarını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(1), 62-71.
- Bastrykina, A.V. (1999). *Turizm v Sisteme Reabilitacii i Socialnoi Integracii Pojilyh i Lyudei s Ogranichennymi Vozmojnostyami (Yaşlı ve Engellilerin Sosyal Bütünleşme ve Rehabilitasyon Sisteminde Turizmin Yeri)*. Moskva: TASİS.
- Baş, M. (2016). *Engelli Turizmi* (Birinci Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Başarangil, İ. (2014, 13-16 Kasım). Erişilebilir Turizm Destinasyonları için Uygulanabilecek Düzenlemeler: Örnek Destinasyonlar. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Baybora, D.(2006). “Çalışma Hayatında Özürlülere Karşı Ayrımcılık”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 51, 230 -26.
- Baykoç-Dönmez, N., Avcı N., ve Aslan, N. (1998). “Engelli ve Engelsiz Çocuğa Sahip Anne Babaların Engellilere ve Entegrasyona İlişkin Düşünceleri”. *Destek Dergisi*, 1(1), 25- 33.
- Bayram, N. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları*. Bursa.

- Beşer, E., Atasoylu, G., Akgör, Ş., Ergin, F., ve Çullu, E. (2006). “Aydın İl Merkezinde Özürlülük Prevelansı, Etiyolojisi ve Sosyal Boyutu”. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 5(4), 267-275.
- Birdir, K. ve Karacaoğlu, S. (2014, 13-16 Kasım). *Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal bir Çalışma*. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Blichfeldt, B. and Nicolaisen, J. (2011). “Disabled Travel: Not Easy, But Doable”. *Current Issues In Tourism*, 14(1), 79-102.
- Bozgeyik, Y. ve Yoloğlu, Y. (2015). “Türkiye’de Turizm Gelirleri ile GSYH Arasındaki İlişki: 2002-2014 Dönemi”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 627-632.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. and Miller, G. (2005). *OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. UK: University of Surrey.
- Bukenov, E.K., Zhusupova, M.M., Bolatbekov, A.B., Murzina, S.A. (2016, 24-25 Noyabr). *Razvitiye Turizma dlya Lyudei s Ogranichennymi Vozmozhnostyami v Kazakhstane (Kazakistan’da Engelli Turizmin Gelişimi)*. VII. Mezhdunarodnaya Nauchno-Prakticheskaya Konferenciya “Nauka i MY”, Kokshetau, Kazakhstan.
- Bulgan, G. (2015). “Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizm ile İlgili Yapılan Çalışmalar”. *Akademik Bakış Dergisi*, 20, 102-124.
- Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ. H. (2015). “Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde bir Araştırma”. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 15-42.
- Bulgan, G. ve Kaygısız, Ü. (2015). “Sosyal Avrupa Modeli Çerçevesinde Avrupa Birliği’ndeki Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemelerin Türkiye’deki Yasal Düzenlemelerle Karşılaştırılması”. *International Journal of Human Sciences*, 12(2), 360-384.
- Burcu, E. (1999). “Üniversitede Okuyan Özürlü Öğrencilerin Sorunları: Hacettepe-Beytepe Kampüsü Öğrencileri Örneği”. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 19(1), 83-103.
- Burnett, J. and Bender-Baker, H. (2001). “Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer”. *Journal of Travel Research*, 40(4), 4-11.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with Amos: Basic Concepts, Applications, and Programming* (2nd edition). New York, NY: Taylor and Francis Group.
- Cameron, B. (2000). *Easy Access Australia* (2nd edn). Kew, Vic: Kew Publishing.
- Card, J. A., Cole S. T. and Humphrey A. H. (2006). “A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and Travelers with Physical Disabilities”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 (2), 161-175.
- Cavinato, J.L. and Cuckovich, M. L. (1992). “Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment”. *Transportation Journal*, 31 (3), 46-53.
- Chen, F. F. (2007). “Sensitivity of Goodness of Fit Indexes to Lack of Measurement Invariance”. *Structural Equation Modeling*, 14(3), 464-504.

- Çağlar, S. (2012). “Engellilerin Erişilebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişilebilirlikleri”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.
- Çalışkan, U. ve Tütüncü, Ö. (2009, 23-27 Nisan). *Turizmin Yerel Halk Üzerindeki Etkileri ve Kuşadası İlçesi Uygulaması*. IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi, Belek, Antalya.
- 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, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012). Antalya’da Engelli Turizminin Gelişmesi için Arz ve Talep Üzerine bir Araştırma. Yayına Hazırlayan: Cengiz Sayın. Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı.
- Çokluk, Ö. S., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, S. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: Spss ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. D., and Wiggins, B. P. (2005). “Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities”. *Tourism Management*, 26(6), 919-930.
- Darcy, S. and Dickson, T. (2009). “A Whole of Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences”. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44.
- Darcy, S. (2002). “Marginalized Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism”. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9 (1), 61-72.
- Darcy, S. (2003) *Disabling Journeys: the Tourism Patterns of People with Impairments in Australia*. Paper presented at the Riding the Wave of Tourism and Hospitality Research, CAUTHE - Southern Cross University, Lismore, 5-8 February.
- Darcy, S. (2008). *Accessible Tourism Accommodation Information Preferences*. Working Paper of the School of Leisure, Sport and Tourism, Australia.
- Darcy, S. (2010). “Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences”. *Tourism Management*, 31 (6), 816-826.
- Darcy, S. and Buhalis, D. (2011). *Chapter 2- Conceptualising Disability: Medical, Social, WHO ICF, Dimensions and Levels of Support Needs*. In Simon Darcy and Dimitrios Buhalis (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, UK: Channel View Publishing, 21-44.
- Darcy, S. and Daruwalla, P.S. (1999). “The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism”. *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.
- Darcy, S. and Pegg, S. (2011). “Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers”. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 468-476.
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., and Thomson, A. (2008). “Visitor Accessibility in Urban Centres”. *Sustainable Tourism*, 1-95.
- Devlet İstatistik Enstitüsü. (2004). *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.

- Devlet Planlama Teşkilatı. (1982). *Türkiye’de İnsan gücü ve İstihdam Raporu*. Ankara: Sosyal Planlama Dairesi Başkanlığı, İsmail Bircan.
- Diker, O. ve Çetinkaya, A. (2016). “Erişilebilir Turizm Açısından Safranbolu Turizm Destinasyonunun Uygunluğunun Değerlendirilmesi”. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 111-125.
- Diler, N. (1998). *Kaynaştırma Kavramı, Kaynaştırma Uygulamaları ve Etkili Kaynaştırma için Yapılması Gerekenler*. 8. Ulusal Özel Eğitim Kongre Bildirgesi, Edirne.
- Dönmez, A. (1987). “Denetim Odağı: Temel Araştırma Alanları”. *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 260-275.
- Dursun, S. ve Aytaç, S. (2017). *Çalışma Yaşamında Özel Gruplar* (Birinci Basım). Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Eichhorn, V., Michopoulou E., Miller G. and Buhalis, D. (2007). *Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes*. UK: University of Surrey.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., and Buhalis, D. (2008). “Enabling Access to Tourism through Information Schemes”. *Annals of Tourism Research*, 35 (1), 189-210.
- Etyemez, H. (2012). “İş Hayatında Dezavantajlı Gruplar”. *Kamuda Sosyal Politika Dergisi*, (6) 20 , 11-19.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error” *Journal of Marketing*, 18(1), 39-50.
- Freeman I. and Selmi N. (2010). “French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled”. *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.
- Gaskin, J. and Lim, J. (2016). *Master Validity Tool*. AMOS Plugin.
- Gassiot, A., Prats, L., and Coromina, L. (2018). “Tourism Constraints for Spanish Tourists with Disabilities: Scale Development and Validation”. *Documents d’Analisi Geografica*, 64(1), 49-71.
- Genç, Y. (2015). “Engellilerin Sosyal Sorunları ve Beklentileri”. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 35(2), 65-92.
- Gilovic, B., McIntosh, A., Darcy, S. and Cockburn-Wooten, C. (2018). “Enabling the Language of Accessible Tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*, 26 (4), 615-630.
- Gladwell, N. Y. and Bedini, L. A. (2004). “In Search of Lost Leisure: The Impact of Care Giving on Leisure Travel”. *Tourism Management*, 25, 685-693.
- Gottlieb, J. and Leyser, Y. (1996). “Attitudes of Public School Parents Toward Mainstreaming: Changes Over a Decade”. *Journal of Instructional Psychology*, 23(4), 12-28.
- Guerra, S, L. (2002/2003). *Tourism for All: Organising Trips for Physically Disabled Customers*. UK: Bournemouth University.
- Gül, İ. I. (2008). “Bir Hak Mücadelesi Alanı Olarak Engellilik ve Engellilerin Haklarına İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi”. *ÖZ-VERİ Dergisi*, 5(2), 1233-1249.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th edition). New York, NY: Prentice Hall.

- Hair, J. F., Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: "Indeed a Silver Bullet". *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2),139-152.
- Isaacowitz , D. M. and Seligman, M.E.P. (2007). *Learned Helplessness*, Elsevier Inc.
- Israeli, A. A. (2002). "A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists". *Journal of Travel Research*, 41(1),101-104.
- İnternet: Dünya Engelliler Vakfı. (2003). "Engelsiz Turizm Raporu". Web: <http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Tatil-Koyu/Engelsiz-Turizm-Raporu/> adresinden 13 Ekim 2018'de alınmıştır.
- İnternet: International Disability Alliance. (2018). "Global Disability Summit". Web: <http://www.internationaldisabilityalliance.org/summit> adresinden 3 Eylül 2018'de alınmıştır.
- İnternet: International Labor Organisation. (2008). "ILO Disability Programme" Web: <http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/iloprog.htm> adresinden 13 Ekim 2016'da alınmıştır.
- İnternet: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2012). "Turizm Belgeli Konaklama Tesis İstatistikleri". Web:<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> adresinden 3 Ekim 2016'da alınmıştır.
- İnternet: TÜRSAB Ar-Ge Departmanı (2008). "Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı". Web:https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html adresinden 13 Ekim 2018'de alınmıştır.
- İnternet: UN. (1975). "Decleration on the Rights of Disabled Persons. Proclaimed by General Assembly Resolution 3447 of 9 December 1975". Web: <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/rightsofdisabledpersons.aspx> adresinden 8 Temmuz 2016'da alınmıştır.
- İnternet: UNICEF. (1999). "An overview of young people living with disabilities: Their needs and their rights". Web: http://www.youthmetro.org/uploads/4/7/6/5/47654969/childdisability_young_people_w_disabilies1999.pdf adresinden 5 Eylül 2016'da alınmıştır.
- İnternet: Yeo, R. (2005). "Disability, poverty and the new development agenda". Web: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08c52ed915d3cfd0012f2/RedPov_agenda.pdf adresinden 9 Eylül 2016'da alınmıştır.
- Jackson, E. L. (1993). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: Results From Alternative Analyses". *Journal of Leisure Research*, 25, 129-149.
- Jacoby, A., Gorry, J. and Baker, G. A. (2005). "Employers' Attitudes to Employment of People with Epilepsy: Still the Same Old Story?". *International League Against Epilepsy*, 46(12), 1978-87.
- Kabasakal, Z., Girli, A., Okun, B., Çelik, N. ve Vardarlı, G. (2008). "Kaynaştırma Öğrencileri, Akran İlişkileri ve Akran İstismarı". *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23, 169-176.
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar İlkeler Teknikler* (Otuz Üçüncü Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kilimci, S. (2008). "Turizm Engel Tanımaz". *Gastronomi Dergisi*, 5, 257-261.

- Kim, W.G., Stonesifer, H.W. and Han, J.S. (2012). "Accommodating the Needs of Disabled Hotel Guests: Implications For guests and Management. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1311-1317.
- Kleynhans, R. and Kotze, M. (2010). "Managers' and Employees' Attitudes Towards People with Physical Disabilities in the Workplace". *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 50(3), 404 - 417.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3th edition). New York: The Guilford Press.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*. İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.
- Koçyiğit, S. (2015). "Ana Sınıflarında Kaynaştırma Eğitimi Uygulamalarına İlişkin Öğretmen-Rehber Öğretmen ve Ebeveyn Görüşleri". *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 4(1), 391- 415.
- Korkmaz, S. (1996). "Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 46, 391- 417.
- Kozak, M.A. ve Turan, A. (2014, 13-16 Kasım). *Engelliler ve Turizm: Engelli Bireylerin ve Seyahat Acentası Yöneticilerinin Algılamaları*. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Kozak, N., Kozak A.M. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm, İlkeler ve Kavramlar* (9.Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kraus, L., Lauer, E., Coleman, R., and Houtenville, A. (2018). *2017 Disability Statistics Annual Report*. Durham, NH: University of New Hampshire.
- Kuzgun İ. (2009). "Türkiye'de Özürlülerin Ücret Karşılığı İstihdamını Belirleyen Değişkenler ve Öneriler". *Journal of Yasar University*, 4(15), 2451-2466.
- Küçükler, S. ve Kanık-Richter, N. (1994). "Normal Çocuğa Sahip Anne-Babaların Özürlü Çocuğa Yönelik Tutumları". *Özel Eğitim Dergisi*, 1(4), 20-28.
- Kvartalnov, V.A., Fedorenko, V.K. (1989). *Turizm Socialnyi: Istoriya i Sovremennost (Sosyal Turizm: Geçmiş ve Bugün)*. Kiev: Viwa Wkola.
- Lach, J. (1999). "Disability – Liability". *American Demographics*, 2, 21-22.
- Lee, B. K., Agarwal, S., and 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.
- Mamatoğlu, N., Dökmen, Y. Z., ve Yıldırım, F. (2015). "İşyerinde Engelliye Yönelik Tutumlar Ölçeği". *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32 (2), 183-204.
- Mansour (2009). "Employers' Attitudes and Concerns About the Employment of Disabled People". *International Review of Business Research Papers*. 5(4), 209-218.
- Mansuroğlu, S. (2006). "Turizm Gelişmelerine Yerel Halkın Yaklaşımlarının Belirlenmesi: Akseki/Antalya örneği". *Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 19(1), 35-46.
- Marsh, H. W., and Hocevar, D. (1985). "Application of Confirmatory Factor Analysis to the Study of Self-Concept: First-and Higher Order Factor Models and Their Invariance Across Groups". *Psychological Bulletin*, 97(3), 562-582.

- McKercher, B. and Darcy, S. (2018). "Re-conceptualizing Barriers to Travel by People with Disabilities". *Tourism Management Perspectives*, 26, 59-66.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K., and Lam, P. (2003). "Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities". *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Mengüç, A. F. (2002). *Turizm, Seyahat ve Özürlüler*. Ankara: MEB Yayınları.
- Mihaela, B. C. (2012). "Tourism Industry in Romania and The Needs of People with Disabilities". *Economic Science Series*, 21(1), 481-486.
- Ministerstvo Nacionalnoi Ekonomiki Respubliki Kazakhstan Komitet po Statistike. (2015). Itogovyi Doklad po Rezultatam Provedeniya Vyborochnogo Obsledovaniya "Kachestvo Jizni Lic, Imeyuwih Invalidnost, s Uchetom Gendernoi Specifiki" (Toplumsal Cinsiyet Bakış açısıyla Engellilerin Yaşam Kalitesini Ölçmeye Yönelik Araştırma Sonucu Raporu). Astana.
- Murray, M. and Sproats, J. (1990). "The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia". *The Journal of Tourism Studies*, 1, 9-14.
- Müftüoğlu, U. (2006). *Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekanları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Mülayim, A. ve Özşahin, B.(2010) "Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme". *ÖZ-VERİ Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği. (2011). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*. İstanbul: Cep Kitapları.
- Naniopoulos, A., Tsalis, P., Papanikolaou, E., Kalliagra, A. and Kourmpeti, C. (2015). "Accessibility Improvement Interventions Realised in Byzantine Monuments of Thessaloniki". *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 254-268.
- Nepi, L. D., Fioravanti, J., Nannini, P. and Peru, A. (2015). "Social Acceptance and the Choosing of Favourite Classmates: a Comparison Between Students with Special Educational Needs and Typically Developing Students in a Context of Full Inclusion". *British Journal of Special Education*, 42(3), 319-337.
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H., and Gursoy, D. (2013). "Use of Structural Equation Modeling in Tourism Research: Past, Present, and Future". *Journal of Travel Research*, 52(6), 759-771.
- Omarova, K., Spatar, S., Koyanbayeva, M. (2017). *Inklyuzivnoe Obwestvo: Trudoustroistvo, Transport, Turizm (Kapsayıcı Toplum: İstihdam, Ulaştırma, Turizm)*. Almaty: Obwestvennyi Fond Arzhan.
- Ozturk, Y., Yayli, A., and Yesiltas, M. (2008). "Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers". *Tourism Management*, 29, 382-389.
- Öncül, N. ve Batu, S.E. (2005). "Normal Gelişim Gösteren Çocuk Annelerinin Kaynaştırma Uygulamasına İlişkin Görüşleri". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 6(2), 37-54.
- Özbaba, N. (2000). *Okul Öncesi Eğitimcilerin ve Ailelerinin Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar ile Normal Çocukların Entegrasyonuna Karşı Tutumları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Özgökçeler, S. ve Bıçkı, D. (2010). *Özürülerin Sosyal Dışlanma Boyutları: Bursa ve Çanakkale Örneklerinden Yansıyanlar*. II. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu, Denizli, 320-321.
- ÖZİDA (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Başkanlık Özürüler İdaresi Başkanlığı) (2008), *Toplum Özürülülüğü Nasıl Anlıyor?*, Ankara: T.C. Başkanlık Özürüler İdaresi Başkanlığı Yayınları.
- ÖZİDA (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Başkanlık Özürüler İdaresi Başkanlığı) (2002), *Türkiye Özürüler Araştırması*, Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası.
- Poria, Y., Reichel, A., and Brandt, Y. (2011). "Dimensions of Hotel Experience of People with Disabilities: An Exploratory Study". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571-591.
- Roessler R. T., Neath J., McMahon B. T. and Rumrill, P.D. (2007). "Workplace Discrimination Outcomes and Their Predictive Factors for Adults with Multiple Sclerosis". *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(3), 139-152.
- Sarikaya, İ. (2011). *EngelSizsiniz*. İstanbul: Bilge Kültür Sanat Yayıncılık.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., and Müller, H. (2003). "Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures". *Methods of Psychological Research*, 8(2), 23-74.
- Schreiber, J.B., Nora, A., Stage, F.K., Barlow, E.A., and King, J. (2006). "Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review". *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323-338.
- Sekman, M. (2006). *Her Şey Seninle Başlar*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Seligman, M. E. (1975). *Helplessness: On Depression, Development and Death*. San Francisco: W.H. Freeman.
- Sen, A. (2004). *Özgürlükle Kalkınma*. (Çev. Y. Alogan). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Seyyar, A. (2006). *Özürülülere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*. Adapazarı: Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Yayınları.
- Shaw, G. and Coles, T. (2004). "Disability, Holiday-Making and the Tourism Industry in the U.K.: A Preliminary Survey". *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Sielschott, K.M. (2004). *The American with Dissabilities Acts and Accessibility Standards for the Disabled Population in the Lodging Industry*. Master Thesis, Miami University, Oxford.
- Smith, R. W. (1987). "Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Travel". *Annals of Tourism Research*, 14 (3), 376-389.
- Stainback, S. and Stainback, W. (1992). *Curriculum Considerations in Inclusive Classrooms: Facilitating Learning for All Students*. Baltimore, MD, England: Paul H. Brookes Publishing.
- Subaşıoğlu, F. (2008). "Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri'nin "Engellilik Farkındalığı" Üzerine bir Araştırma". *Bilgi Dünyası*, 9(2), 399-430.
- Sucuoğlu, B. ve Özokcu, O. (2005). "Kaynaştırma Öğrencilerinin Sosyal Becerilerinin Değerlendirilmesi". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 6(1), 41-57.

- Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). “Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler için Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler”. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-13.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (1999, 29 Kasım - 2 Aralık). *Çağdaş Toplum Yaşam ve Özürlüler*. 1. Özürlüler Şur’ası Raporları, Ankara.
- Takeda, K. and Card, J.A. (2002). “U.S Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Providing Package Tours to People Who Have Difficulty Walking”. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1), 47-60.
- Tantawy, A., Kim, W.G. and Pyo, S. (2005). “Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors”. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 5(1), 91-101.
- Tellioglu, S. ve Şimşek, N. (2016). “Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm”. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33), 552-567.
- Tengilimoğlu, D. (2017). *Sağlık Turizmi* (İkinci Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y.Y. (2015). “Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik bir Araştırma: Alanya Örneği”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Toskay, T. (1978). *Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi Yayını.
- Tozlu E., Mercan, 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.
- TUBİTAK, (2006). *Türkiye Engelliler Araştırması İleri Analiz Raporu*. Ankara: Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Grubu.
- Turco, D.M., Stumbo, N. and Garncarz, J. (1998). “Tourism Constraints: For People with Disabilities”. *Parks and Recreation*, 33(9), 78-85.
- Tutal, O. (2006). “Turizm Yapılarına Ulaşılabilirlik ve Kullanılabilirlik”. *Turizm ve Mimarlık*, Antalya.
- Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). “Ulaşılabilir Turizm”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (2), 261-263.
- Uğurlu, K. ve Ar, H. (2014, 13-16 Kasım). *Engelli Bireylerin ve Ailelerinin Sorunlarının Tespit Edilmesinin Sosyal Turizm Projelerine Engel Teşkil Etmesi: Kırklareli İli Örneği*. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Upchur, R.S. and Seo, J.W. (1996). “A Regional Analysis Concerning the Americans with Disabilities Act: Lodging Operator Level of Compliance”. *Journal of the International Academy of Hospitality Research*.
- Uskun, E., Öztürk, M., ve Kişioğlu, A.N. (2005). “Isparta İlinde Özürlülük, Sakatlık ve Engellilik Epidemiyolojisi”. *Sağlık ve Toplum Dergisi*, 1, 1-15.
- Uşan, F. (1997). *İş Hukukunda Sakat İstihdamı*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

- Uvarova, A.K., Jumagazina, M. (2015, 23 Sentyabr). *Razvitiye Turizma dlya Lyudei s Ogranichennymi Vozmozhnostyami v Kazakhstane (Kazakistan'da Engelli Turizmin Gelişimi)*. 1. Mezhdunarodnaya Konferenciya. Obwestvennyi Fond Arzhan, Almaty, Kazakhstan.
- Uygun, E. (2010). *Fiziksel Engelli Ailelere Sahip Bireylerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ünsal, B.S., Babacan, E., ve Ateşoğlu, L. (2006, 25-28 Mayıs). Gelişmekte Olan bir Turizm Pazarı: Engelli Turizm. III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi, Çanakkale.
- Ünügür, M. (2003). “Özürlülerin Ergonomik Boyutları”. *Mimarist Dergisi*, 2, 99-102.
- Vignuda, J.L. (2001). *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. Presented at Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji.
- World Health Organisation. (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*. WHO: Geneva.
- World Tourism Organisation. (1999). *Global Code of Ethics for Tourism*. WTO: Santiago, Chile.
- Yau, M. K., McKercher, B., and Packer, T.L. (2004). “Traveling with Disability: More Than An Access Issue”. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılırları Üzerine bir Araştırma”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Karaçayır, E. (2017). “Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 61-80.
- Yılmazdoğan, C.O. ve Temizkan, P.S. (2014). “Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 159-172.
- Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 51 -74.





EK-1. Türkçe Anket Formu**Sayın Katılımcı,**

Bu anketteki sorulara vereceğiniz cevaplar, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan doktora tezinin verilerini oluşturacaktır. Toplanan veriler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. İsteddiğiniz takdirde çalışmanın sonuçları tarafınızla paylaşılacaktır. Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Tez Danışmanı:

Prof.Dr. Yasin BOYLU
Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
e-posta: yasin@gazi.edu.tr

Tez Öğrencisi:

Aizada KENZHEBAYEVA
Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
e-posta: aizana_kz@hotmail.com

I. BÖLÜM: KATILIMCILARLA İLGİLİ BAZI TANITICI BİLGİLER**1. Cinsiyet:**

- Kadın
- Erkek

2. Yaş

- 20 yaş altı
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 ve üstü

3. Öğrenim Durumunuz:

- Eğitim almaya imkanım olmadı
- İlköğretim
- Lise
- Önlisans
- Lisans
- Lisansüstü

4. Engellilik Durumunuz:

- Yürüme problemi
- Baston kullanımı
- Tekerlekli sandalye
- Koltuk değneği kullanımı
- Protez kullanımı
- Diğer(.....)

5. Engelli Olma Süreniz:

- Doğuştan
- 10 yaşından önce
- 10-19 yaş aralığı
- 20-29 yaş aralığı
- 30-39 yaş aralığı
- 40-49 yaş aralığı
- 50-59 yaş aralığı
- 60yaştansonra

6. Aylık Hane Geliri:

- 1000 TL'den az
- 1000 TL-1999 TL
- 2000 TL-2999 TL
- 3000 TL-3999 TL
- 4000 TL-4999 TL
- 5000 TL ve üstü

7. Medeni Durumunuz:

- Evli
- Bekar
- Dul
- Boşanmış

8. Kimlerle Yaşıyorsunuz?

- Yalnız
- Ailemle
- Arkadaşlarımla
- Akrabalarımla
- Diğer(.....)

9. Yaşamakta Olduğunuz Konut Tipi:

- Kendi Evim
- Kiralık ev
- Engelliler Kurumu
- Konuk evleri
- Diğer

10. Engellilik Dereceniz:

- 1. derece
- 2. derece
- 3. derece
- Engelli çocuklar

II. BÖLÜM: KATILIMCILARIN SEYAHAT İLE İLGİLİ ÖZELLİKLERİ**1. Gecelemeli Seyahat Deneyiminiz var mıdır?**

- Evet
- Hayır

Cevabınız **EVET** ise,

2. Seyahatiniz Boyunca Geleme Sayısı:

- 1-5 gün
- 6-10 gün
- 11-20 gün
- 21 günden fazla

3. Seyahatinizdeki Refakatçiniz Kimdir?

- Yalnızdım
- Aile üyeleri
- Akrabalar/Arkadaş
- Engelliler Grubu
- Dini Grup
- Gönüllüler
- Diğer(.....)

4. Hangi Bilgi Kaynaklarını Kullanıyorsunuz?

- Engelliler Dernekleri
- Aile üyeleri
- Akrabalar/Arkadaş
- Basın Medyaları
- Seyahat Acentaları
- İnternet
- Hepsi

III. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN ANA BİLEŞENLERİ

Lütfen aşağıda belirtilen ifadelere katılma derecenizi, verilen puanlamaya göre sizin için uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.	Hiç katılmıyorum	Az katılıyorum	Orta düzeyde katılıyorum	Çok katılıyorum	Tamamen katılıyorum
(1) Hiç katılmıyorum,					
(2) Az katılıyorum,					
(3) Orta düzeyde katılıyorum,					
(4) Çok katılıyorum,					
(5) Tamamen katılıyorum.					
İç Kısıtlamalar					
Kendi başıma bir şeyler yapmaktan korkarım					
Diğer insanlarla zaman geçiremeyeceğim endişesinden katılmıyorum					
Seyahat talepleri benim sınırlarımın ötesindedir					
Diğer insanlara rahatsızlık ve sıkıntı yaratacağım endişesinden seyahate katılmıyorum					
Diğer insanlarla iletişim kurmada yetersizimdir					
Seyahatimde diğer insanlara yardım etme endişesinden katılmıyorum					
Engelsiz seyahatler hakkında bilgilerim eksiktir					
Belirsiz korkular sebebinden seyahate katılmıyorum					
Seyahat esnasında çeşitli kurallarla karşılaşacağım endişesinden katılmıyorum					
Sağlığımı korumaya yönelik doktor tavsiyeleri nedeniyle seyahate katılmıyorum					
Etkileşimsel Kısıtlamalar:					
Diğer insanların ağır bakışları rahatsız ediyor					
Başkaları tarafından göz ardı edilme endişesi nedeniyle seyahate katılmıyorum					
İncinme endişesi sebebiyle seyahate katılmıyorum					
Başkalarının ilgi odağı olma endişesi sebebiyle seyahate katılmıyorum					
Refakatçiler tarafından aşırı korunma rahatsızlığı nedeniyle seyahate katılmıyorum					
İnsanların aşırı nezaketi nedeniyle seyahate katılmıyorum					
İnsanların bana karşı duydukları ön yargılar nedeniyle seyahate katılmıyorum					
Arkadaş edinme konusunda deneyimim eksiktir					
Çevre ile İlgili Kısıtlamalar:					

Turistik mekanların fiziksel koşulları uygunsuzdur					
Benim sağlık durumum yardımcı cihaz giymemi gerektirmektedir					
Tesisler uygunsuzdur					
Fiziksel yeteneğimin eksikliğinden dolayı serbestçe hareket edemiyorum					
Ulaşım imkanları uygunsuzdur					
Belirli hava şartlarından kaçıyorum (ör. soğuk veya sıcak hava)					
Çaresizlik:					
Seyahat benim için zevk almak değildir					
Seyahat bana sadece acı veriyor					
Seyahat ederken ümitsiz bir ruh halinde oluyorum					
Seyahat benim için uygun değildir					
Benim için rahat seyahat yoktur					
Seyahat Niyeti:					
Seyahat etme şansım olunca seyahate katılırım					
Seyahat etme kabiliyetimi geliştirmek için elimden geleni yaparım					
Gelecekte seyahat ile ilgili bilgi toplamayı devam ederim					

Katılımnız için teşekkür ederiz!

ЕК-2. (Devam) Kazakça Anket Formu**Құрметті қатысушы,**

Бұл сауалнамада беретін жауаптарыңыз Гази Университеті, Әлеуметтік Ғылымдар Институты, Туризм Менеджменті Факультетінде дайындалып жатқан докторлық диссертацияның қорытындыларын анықтау үшін қолданылады. Қажеттіліктеріңізге қарай ғылыми жұмыстың қорытындыларын сіздермен бөлісуге дайынбыз. Ғылыми жұмысқа байланысты көрсететін көмегіңізге қазірден бастап алғысымызды білдіреміз.

Ғылыми жетекші:

PhD, профессор Ясин Бойлу
Гази Университеті
Туризм Факультеті
e-mail: yasin@gazi.edu.tr

Докторант:

Кенжебаева Айзада
Гази Университеті
Туризм Факультеті
e-mail: aizana_kz@hotmail.com

БІРІНШІ БӨЛІМ: ҚАТЫСУШЫЛАРҒА БАЙЛАНЫСТЫ КЕЙБІР МӘЛІМЕТТЕР

1. Жынысыңыз:

- Еркек
 Әйел

2. Жасыңыз:

- 20 жастан төмен
 20-29 жас арасы
 30-39 жас арасы
 40-49 жас арасы
 50-59 жас арасы
 60 жастан жоғары

3. Біліміңіз:

- Білім алуға мүмкіндігім болмады
 Бастауыш
 Орта
 Жоғары
 Ғылыми атақ (магистратура/
докторантура)

4. Мүгедектік жағдайыңыз:

- Жүру қабілеті нашар
 Шынтақ сүйеніші қолданамын
 Балдақ қолданамын
 Мүгедектер арбасын қолданамын
 Протез қолданамын
 Басқа (.....)

5. Мүгедектікке шалдығу уақытыңыз:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Туа біткен | <input type="checkbox"/> 30-39 жас аралығы |
| <input type="checkbox"/> 10 жастан бұрын | <input type="checkbox"/> 40-49 жас аралығы |
| <input type="checkbox"/> 10-19 жас аралығы | <input type="checkbox"/> 50-59 жас аралығы |
| <input type="checkbox"/> 20-29 жас аралығы | <input type="checkbox"/> 60 жастан кейін |

6. Жалақыңыз:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 100 000 теңгеден аз | <input type="checkbox"/> 300 000 теңге – 399 000 теңге арасы |
| <input type="checkbox"/> 100 000 теңге -199 000 теңге арасы | <input type="checkbox"/> 400 000 теңге - 499 000 теңге арасы |
| <input type="checkbox"/> 200 000 теңге – 299 000 теңге арасы | <input type="checkbox"/> 500 000 теңгеден жоғары |

7. Отбасылық жағдайыңыз:

- | | |
|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Жанұялы | <input type="checkbox"/> Ажырасқан |
| <input type="checkbox"/> Бойдақ | <input type="checkbox"/> Азаматтық неке |
| <input type="checkbox"/> Жесір | |

8. Кіммен тұрасыз?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Жалғыз | <input type="checkbox"/> Туыстарыммен |
| <input type="checkbox"/> Отбасыммен | <input type="checkbox"/> Басқа |
| <input type="checkbox"/> Достарыммен | |

9. Қайда тұрасыз?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Өз үйім | <input type="checkbox"/> Арнайы қонақ үйлер |
| <input type="checkbox"/> Жалдамалы пәтер | <input type="checkbox"/> Басқа (.....) |
| <input type="checkbox"/> Мүгедектер ұйымы | |

10. Мүгедектік тобыңыз:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1-ші топ | <input type="checkbox"/> 3-ші топ |
| <input type="checkbox"/> 2-ші топ | <input type="checkbox"/> Мүмкіндігі шектеулі балалар |

**ЕКІНШІ БӨЛІМ: ҚАТЫСУШЫНЫҢ САЯХАТҚА БАЙЛАНЫСТЫ
СИПАТТАМАЛАРЫ**

1. Саяхаттау барысында түнеген сәттеріңіз болған ба?

- Ия
 Жоқ
 Жауабыңыз **ИЯ** болса,

2. Саяхат барысында неше күн түнеген едіңіз?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1-5 күн | <input type="checkbox"/> 11-20 күн |
| <input type="checkbox"/> 6-10 күн | <input type="checkbox"/> 21 күннен астам |

3. Саяхат кезіндегі серігіңіз кім?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Жалғыз өзім | <input type="checkbox"/> Діни ұйымдар |
| <input type="checkbox"/> Отбасы мүшелері | <input type="checkbox"/> Еріктілер |
| <input type="checkbox"/> Туыстар/Достар | |
| <input type="checkbox"/> Мүмкіндігі шектеулі жандар тобы | <input type="checkbox"/> Басқа (.....) |

4. Саяхатқа шығарда қандай ақпарат көздерін қолданасыз?

- Мүмкіндіктері шектеулі жандар тобы
 Отбасы мүшелері
 Туыстар\Достар
 БАҚ
 Туристік агенттіктер
 Интернет
 Барлығы

ҮШІНШІ БӨЛІМ: ҒЫЛЫМИ ЗЕРТТЕМЕНІҢ НЕГІЗГІ КОМПОНЕНТТЕРІ

Төмендегі берілген әр мағынаның тұсындағы ұяшықтарға өз келісу дәрежеңізді мына берілген бағаларды қолдану арқылы тиістісін белгілеңіз: (1) Еш келіспеймін, (2) Біраз келісемін, (3) Орта дәрежеде келісемін, (4) Келісемін, (5) Тольғымен келісемін.		Еш келіспеймін (1)	Біраз келісемін (2)	Орта дәрежеде келісемін	Келісемін (4)	Толық келісемін (5)
Ішкі Шектеулер:						
1	Өздігімнен әрекет етуге қорқамын					
2	Өзге адамдармен уақыт өткізе алмаймын деп алаңдаймын					
3	Саяхат талаптары менің мүмкіндіктерімнен тысқары					
4	Өзге адамдарға ыңғайсыздық пен қиындық туғызамын деп алаңдаймын					
5	Өзге адамдармен байланыс құруда өзімді жеткіліксізбін деп есептеймін					
6	Саяхат барысында өзге адамдарға жәрдем ететін жағдайларда қаламын деп алаңдаймын					
7	Қиындықсыз саяхаттар жайында ақпаратым жеткіліксіз					
8	Белгісіз қорқыныштар себебінен саяхатқа шыға алмаймын					
9	Саяхат барысында түрлі ережелерге тап болатындықтан алаңдаймын					
10	Денсаулығымды сақтау үшін дәрігер берген кеңестерінің себебінен саяхатқа шыға алмаймын					
Интерактивті шектеулер:						
11	Өзгелердің ауыр көзқарастары мазалайды					
12	Өзгелердің назарынан тыс қаламын деп алаңдаймын					
13	Жарақат аламын деп алаңдаймын					
14	Өзгелердің қызығушылық аймағына айналамын деп алаңдаймын					

15	Саяхат кезіндегі серігімнің шектен тыс қорғауында болудан мазасызданамын					
16	Адамдардың шектен тыс сыпайылық көрсетулерінен мазасызданамын					
17	Адамдардың мен туралы теріс болжамдары себебінен саяхатқа шыға алмаймын					
18	Дос табуда тәжірибем жеткіліксіз					
Қоршаған ортаға байланысты шектеулер:						
19	Туристік объектілердің физикалық жағдайы қолайсыз					
20	Менің денсаулығым көмекші құрылғы киюімді қажет етеді					
21	Демалыс аймақтары ыңғайлы емес					
22	Мүмкіндігім шектеулі болғандықтан еркін әрекет ете алмаймын					
23	Транспорт жағдайлары төмен					
24	Қоршаған ортаға байланысты кейбір шарттардан сақтанамын (мысалы, ауа-райының ыстық немесе суық болуы)					
Дәрменсіздік:						
25	Мен үшін саяхат рахат алу емес					
26	Саяхат жасау мені тек қана қайғылы күйге түсіреді					
27	Саяхат барысында үмітсіз күйде боламын					
28	Саяхат маған арналмаған					
29	Мен үшін ыңғайлы саяхат жоқ					
Саяхаттау ниеті:						
30	Саяхат жасауға мүмкіндігім болса ойланбастан шығамын					
31	Саяхат жасау мүмкіндігімді жетілдіру үшін қолымнан келгенін жасаймын					
32	Келешекте саяхат туралы ақпарат жинауды жалғастырамын					

Сауалнамаға қатысқаныңыз үшін рахмет!!!

ЕК-2. (Devam) Rusça anket formu**Уважаемый участник опроса,**

Данные полученные этой анкеты будут использованы в докторской диссертации при Университете Гази, Института Социальных Наук, Факультета Менеджмент Туризма. По желанию участника результаты исследования могут быть предоставлены. Выражаем благодарность за участие в нашем научном исследовании.

Научный руководитель:
PhD, профессор Ясин Бойлу
Университет Гази
Факультет Туризма
e-mail: yasin@gazi.edu.tr

Докторант:
Кенжебаева Айзада
Университет Гази
Факультет Туризма
e-mail: aizana_kz@hotmail.com

ПЕРВАЯ ЧАСТЬ: ЛИЧНОСТНЫЕ ДАННЫЕ**1. Ваш пол:**

- Мужской
 Женский

2. Ваш возраст:

- младше 20
 между 20-29
 между 30-39
 между 40-49
 между 50-59
 60 и старше

3. Ваше образование:

- Не было возможности получить образование
 Начальная
 Среднее
 Высшее
 Ученая степень (магистратура, докторантура)

4. Состояние инвалидности:

- Дефекты в передвижений
 Ходьба с тростью
 Использую инвалидное кресло
 Использую костыли
 Использую протез
 Другое (.....)

5. Время наступления инвалидности:

- Врожденный
 До 10 лет
 10-19 лет
 20-29 лет
 30-39 лет
 40-49 лет
 50-59 лет
 После 60 лет

6. Месячный заработок:

- 100 000 тг и меньше
 100 000 тг - 199 000 тг
 200 000 тг - 299 000 тг
 300 000 тг - 399 000 тг

400 000 тг - 499 000 тг

500 000 тг и больше

7. Социальное положение:

Женат\ Замужем

Разведен\ Разведена

Холост \ Не замужем

Гражданский брак

Вдовец\ Вдова

8. С кем вы живете?

Живу один (одна)

Живу с родственниками

Живу с семьей

Другое (.....)

Живу с друзьями

9. Где вы живете?

Собственный дом

Специальные дома

Съемная квартира

Другое (.....)

Организация инвалидов

10. Группа инвалидности:

I группа

III группа

II группа

дети-инвалиды

ВТОРАЯ ЧАСТЬ: ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧАСТНИКА СВЯЗАННЫЕ С ПУТЕШЕСТВИЯМИ

1. Ночевали ли вы во время путешествия?

Да

Нет

Если ответ ДА,

2. Сколько дней вы ночевали?

1-5 дней

11-20 дней

6-10 дней

более 21 дней

3. В сопровождении кого вы путешествовали?

Один\Одна

Религиозные организации

Члены семьи

Волонтеры

Родственники\ Друзья

Другие(.....)

Организации по

инвалидности

4. Какими источниками информации вы пользуетесь при подготовке к поездкам?

Организации по инвалидности

Члены семьи

Все

Родственники\Друзья

СМИ

Туристические агентства

Интернет

ТРЕТЬЯ ЧАСТЬ: ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ НАУЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Отметьте пожалуйста ячейки используя баллы ниже указанным способом:		Абсолютно не согласен (1)	Согласен в меньшей степени (2)	Согласен в средней степени (3)	Согласен (4)	Абсолютно согласен (5)
(1) Абсолютно не согласен (2) Согласен в меньшей степени (3) Согласен в средней степени (4) Согласен (5) Абсолютно согласен						
Внутренние ограничения:						
1	Не могу путешествовать из-за страха что-то делать самой					
2	Не могу путешествовать из-за тревожного расстройства связаны с социофобией					
3	Потребности в поездках за пределы моих ограничений					
4	Не могу путешествовать из-за тревожного расстройства, что причину дискомфорт другим людям					
5	В общении с другими людьми чувствую себя неполноценным					
6	Не могу путешествовать из-за страха, что буду находиться в ситуации помогать кому-то					
7	У меня недостаточное знание о безопасных путешествиях					
8	Не могу путешествовать из-за смутных страхов					
9	Не могу путешествовать из-за тревоги, что во время путешествий могу столкнуться с различными правилами					
10	Не могу путешествовать из-за рекомендации врачей по поддержанию моего здоровья					
Интерактивные ограничения:						
11	Меня раздражают заинтересованные взгляды окружающих					
12	Боюсь быть проигнорированным другими					
13	Боюсь получить травму					
14	Боюсь быть объектом интереса окружающих					
15	Не могу путешествовать из-за чрезмерной заботы со стороны					

	сопровождающих						
16	Не могу путешествовать из-за чрезмерной доброты со стороны окружающих						
17	Не могу путешествовать из-за предубеждения окружающих против меня						
18	У меня нет опыта отношений с друзьями						
Экологические ограничения:							
19	Не могу путешествовать из-за неуместного физического условия туристских зон						
20	Мое состояние требует, чтобы я носил вспомогательные устройства						
21	Не могу путешествовать из-за неудобного условия туристских объектов						
22	Из-за отсутствия физических способности не могу свободно передвигаться						
23	Транспортные средства неуместны						
24	Убегаю от определенных погодных условий (например, холодная или жаркая погода)						
Беспомощность:							
25	Путешествие это не такая вещь для меня, чтобы наслаждаться						
26	Путешествие дает мне только боль						
27	Путешествие заставляет меня быть в мрачном настроении						
28	Путешествие мне не подходит						
29	Для меня не существует комфортного путешествия						
Намерение для путешествий:							
30	Всякий раз, когда у меня будут возможности я буду путешествовать						
31	Сделаю все возможное, чтобы улучшить свою способность путешествовать						
32	В будущем буду продолжать собирать информацию о путешествиях						

Спасибо за участие в опросе !!!

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Soyadı, adı: Kenzhebayeva Aizada

Uyruğu: Kazakistan

Doğum yeri ve tarihi: Kazakistan, Türkistan, 04.09.1989

Medeni Hali: Evli

e-posta: aizana_kz@hotmail.com

Eğitim Derecesi:

Doktora: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı (2018)

Yüksek Lisans: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı (2012)

Lisans: Hoca Ahmet Yesevi Uluslararası Türk-Kazak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi, Turizm Bölümü (2010) Kazakistan.

Yabancı Dil: Türkçe, Rusça, İngilizce

İlgi Alanları: Sağlık Turizmi

Yayınlar:

Öztürk, Y. ve Kenzhebayeva, A. (2013). “Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan’daki Termal Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4), 35-46.

Kenzhebayeva, A. ve Boylu, Y. (2018). “Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin Önemi”. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1-11.

Kenzhebayeva, A. (2017, 25-28 January). *The Effect of Tourism on the Mental Health of the Physically Handicapped and the Effect of Obstacles to Travelling on their Psychology*. XII. European Conference on Social and Behavioral Sciences: Catania, Sicily.

Kenzhebayeva, A. (2018). “Impact of Travel Obstacles on the Development of Accessible Tourism in Kazakhstan”. *ECONOMIC Series of the BULLETIN of the L.N. Gumilyov ENU*, 3, 39-44.

Hassan, A. T. ve Kenzhebayeva, A. (2014). “Gelişmekte Olan Ülkelerin İmaj Oluşumunda Dünya Fuarlarının Önemi: Kazakistan EXPO 2017”. *Nauka i jizn Kazakhstana (Science and Life of Kazakhstan)*. 6(27), 299-304.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

