

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Aysun CEYLAN

ENGELLİ TURİSTLERİN UNUTULMAZ TURİZM DENEYİMLERİNDE ETKİLİ OLAN
UNSURLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2015

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Aysun CEYLAN

ENGELLİ TURİSTLERİN UNUTULMAZ TURİZM DENEYİMLERİNDE ETKİLİ OLAN
UNSURLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Doç. Dr. Beykan ÇİZEL

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2015

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Aysun CEYLAN'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN (İmza)

Üye (Danışman): Doç. Dr. Beykan ÇİZEL (İmza)

Üye: : Doç. Dr. İlhan GÜNBAYI (İmza)

Tez Başlığı: Engelli Turistlerin Unutulmaz Turizm Deneyimlerinde Etkili Olan Unsurların Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma: Antalya Örneği

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

Tez Savunma Tarihi: 24.02.2015

Mezuniyet Tarihi : 05.03.2015

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
TABLolar LİSTESİ	iv
ÖZET	v
SUMMARY	vii
ÖNSÖZ	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM DENEYİMİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Deneyim Kavramı	3
1.2. Turizm Deneyimi Kavramı ve Gelişimi	7
1.3. Turizm Deneyimi Çeşitleri	10
1.3.1. Optimal Deneyimler	10
1.3.2. Tatmin Edici Deneyimler	10
1.3.3. Kaliteli Deneyim	11
1.3.4. Olağanüstü Deneyimler	11
1.4. Unutulmaz Turizm Deneyimi	12
1.4.1. Turizm Deneyimlerinin Unutulmaz Doğası	14
1.4.2. Unutulmaz Turizm Deneyiminin Yapısı	15
1.5. Engelliler ve Turizm	17

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİSTLERİN UNUTULMAZ TURİZM DENEYİMLERİNDE ETKİLİ OLAN UNSURLARIN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN NİTEL BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı	27
2.2. Çalışma Grubu	27
2.3. Araştırmanın Yöntemi	29
2.4. Verilerin Toplanması	30
2.4.1. Engelli Misafirler ile Yapılan Görüşmeler	30
2.4.2. Odak Grup Çalışması	31
2.4.3. Doküman İncelemesi	33
2.5. Verilerin Analizi	34
2.6. Geçerlilik ve Güvenirlik	36

2.7. Araştırma Bulguları: Engelli Turistlerin Turizm Deneyimini Unutulmaz Kılan	
Unsurlar	38
2.7.1. Psikolojik Unsurlar	39
2.7.1.1. Hayal Kırıklığı	40
2.7.1.2. Kişisel Gelişim.....	43
2.7.1.3. Yenilenme	45
2.7.1.4. Kendini Keşfetme	46
2.7.1.5. Akılda Kalıcılık.....	47
2.7.1.6. Engelsiz Tatil Özlemi	48
2.7.1.7. Değerli Hissetmek.....	50
2.7.2. Sosyo -Kültürel Unsurlar.....	52
2.7.2.1. Sosyal Etkileşim	52
2.7.2.2. Farklı Kültürleri Tanıma	54
2.7.2.3. Kültürel ve Sosyal Gelişim	56
2.7.2.4. Her zamanki Çevreden Kaçış.....	57
2.7.3. Destinasyon ile İlgili Unsurlar.....	59
2.7.3.1. Destinasyon İmajı	60
2.7.3.2. Fiziksel ve Çevresel Engeller	63
2.7.3.3. Hizmet Kalitesi	67
2.7.3.4. Doğal, Tarihi ve Kültürel Değerler	70
2.7.3.5. Misafirperverlik	72
2.7.3.6. Turistik Faaliyetlerin Çeşitliliği	74
2.7.3.7. Alışveriş Olanakları	77
2.7.3.8. Sağlık	79
SONUÇ	82
KAYNAKÇA.....	89
EK 1- Gönüllü Katılım Formu	111
EK 2- Görüşme Formu	112
ÖZGEÇMİŞ.....	113

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Turizm Deneyimi/Unutulmaz Deneyim/Olağanüstü Deneyimin Evrimi.....	8
--	---

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Deneyimin Özellikleri	6
Tablo 1.2 Engelli Turistlerin Bos Zaman- Seyahat Engelleri	22
Tablo 2.1 2013-2014 Yılları Aylara Gore Karşılaştırmalı Turist Sayısı	28
Tablo 2.2 Web Sitelerine İlişkin Bilgiler.....	34
Tablo 2.3 Engelli Turistlerin Demografik Özellikleri	39
Tablo 2.4 Deneyimi Unutulmaz Kılan Psikolojik Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı ..	40
Tablo 2.5 Deneyimi Unutulmaz Kılan Sosyo-Kültürel Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı	52
Tablo 2.6 Deneyimi Unutulmaz Kılan Destinasyon ile İlgili Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı	60

ÖZET

Turizm deneyimi kavramı, turizm araştırmalarında önemli bir olgu olmasına rağmen engelli turistlere yönelik unutulmaz turizm deneyimi üzerine yapılan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Ulusal yazında ise, engelli turistler için unutulmaz turizm deneyimi üzerine yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ülkemizde nüfusumuzun yaklaşık %12'sinin engelli olduğu göz önüne alındığında, turizm faaliyetlerine katılma potansiyeli olan engellilere yönelik hazırlıkların yapılması önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinin doğasını anlayabilmek ve unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurları ortaya çıkarabilmektir. Bununla birlikte unutulmaz turizm deneyimlerinin engelliler için anlamının ne olduğunun kavramlaştırması, turizm deneyimlerinde hangi unsurların etkili olduğunun ortaya koyulması ve unutulmaz turizm deneyimi kavramına engelli turist açısından bakarak turizm deneyim yazınına farklı bir boyut kazandırılması da amaçlanmaktadır.

Çalışma, Antalya'nın Alanya, Side, Belek, Kemer ve Kundu bölgelerinde konaklayan 20 engelli Rus turist ile Haziran ve Eylül 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşme yapılan kişiler, bedensel, ortopedik, işitme, işitme ve konuşma ve görme engelli turistlerden oluşmaktadır. Nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde, veriler yarı yapılandırılmış görüşme, odak grup çalışması ve doküman incelemesi yöntemleri ile toplanmıştır. Nitel araştırma verilerine içerik analizi uygulanması sonucunda turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerini etkileyen unsurlara yönelik, 3 ana tema (psikolojik, sosyo-kültürel ve destinasyona ilişkin unsurlar) elde edilmiştir. Analiz sonuçları yazın desteği ile irdelenmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmanın bulguları özetlenirse; engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerini belirgin şekilde etkileyen en önemli temanın destinasyona ilişkin unsurlar olduğu, engelli turistlerin yaşadıkları olumsuz deneyimlerin yaratmış olduğu psikolojik problemlerin engelli misafirlerin unutulmaz deneyimlerinde derin bir etkiye sahip olduğu ve engelli turistlerin engelli olmayan turistlerden ayrı şekilde düzenlenmiş organizasyonlara katılmak yerine, farklı kültürden insanlar ile birlikte sosyal etkileşimler kurabilecekleri faaliyetleri arzuladıkları ve sahip oldukları sosyal etkileşim ortamının turizm deneyiminde son derece önemli olduğu saptanmıştır.

Sonuçlar incelendiğinde, engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimi üzerinde etkili olan bazı unsurların engelli olmayan turistler ile benzer olduğu ve aynı zamanda önemli farklılıkların da olduğu göze çarpmaktadır. Elde edilen bulgular, turizm yazınında engellilerin unutulmaz turizm deneyimi alanında yapılan araştırmalara farklı bir boyut kazandırmıştır.

Bunun yanında ülkemizde engellilerin turizm deneyimi üzerine yapılan ilk araştırma olan bu çalışmanın bulguları farklı kültürel özellikleri yansıtmaları açısından da oldukça önemlidir. Diğerk taraftan, engellilerin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurların turizm destinasyonlarının gelişiminden sorumlu olan kişi ve kuruluşlar tarafından incelenmesi önemli yararlar sağlayabilir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Deneyim, Unutulmaz turizm deneyim, Engelli turist, Antalya, Nitel araştırma,

SUMMARY

A QUALITATIVE RESEARCH ON DETERMINING THE ELEMENTS WHICH HAVE EFFECT ON DISABLED TOURISTS' MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE

Although the concept of tourism experience is a significant phenomenon in the tourism research, the studies about the disabled tourists' memorable tourism experience are very limited. In the national literature, there was not seen any study about memorable tourism experience for disabled tourists. In our country, considering that approximately 12% of our population is people with disabilities, It is important that to make preparations towards people with disabilities who have potential to participate in tourism activities. The purpose of this study is to reveal the elements which have effect on the memorable tourism experience and to understand the nature of disabled tourists' memorable tourism experience. At the same time, it is also intended to gain a different perspective on tourism experience literature that the concept of memorable tourism experience looking at by disabled tourists, to reveal the elements which have effect on tourism experience and to conceptualize what is the meaning of memorable tourism experience for people with disabilities. The research was conducted with 20 Russian tourists in Antalya which included Alanya, Side, Belek, Kemer, Kundu tourism regions between June – September 2014. The interviewees consisted of physically handicapped, orthopedic handicapped, deaf, hearing and speech impaired and vision impaired tourists. Within the framework of qualitative approach, data were collected by semi-structured interviews, focus groups and document analysis. As a result of the implementation of qualitative researches' data were content analyzed, the elements which have effect on disabled tourists' memorable tourism experience 3 main themes (psychological, socio-cultural and elements of the destination) were obtained. The analysis results were evaluated and interpreted by literature support.

If the study's findings were summarised; It was found that elements of the destination were the most important theme which effects markedly disabled tourists' memorable travel experience, psychological problems that have been created by the negative experience of disabled tourists' that have a profound impact on the disabled tourists' memorable experiences, and instead of participating in the organisations were arranged separately from non-disabled tourists, disabled tourists who were desired to facilities which can be established social interactions with people from different cultures and having an atmosphere of social interaction was extremely important in tourism experience.

The results suggest that some of the elements which have effect on disabled tourists' memorable experience, were similar with non-disabled tourists and the results also showed that there are significant differences. The findings have given a different dimension to researches which were made in tourism literature of the fields of disabled tourists' memorable experience. Besides, it is the first study whose findings are also extremely important that reflecting the different cultural characteristics' on the disabled tourists' tourism experience. On the other hand, the elements that make disabled tourists' tourism experience as memorable that can provide significant benefits to people and organisations which are responsible for development of tourism destinations.

Key words; Tourism, experience, Memorable experience, Disabled tourists, Antalya, Qualitative research

ÖNSÖZ

“Dünyayı keşfetmek için önüne geçilmez bir arzunuz varsa hiçbir şey imkânsız değildir!”

Öncelikle gerek lisans ve gerekse yüksek lisans eğitimim boyunca bilimsel bilgisi ve hayat tecrübesiyle bana önemli bilgiler sağlayan, yüksek lisans tez sürecim boyunca danışmanlığımı yapan ve turist davranışı dersini alırken engelli turistler ile ilgili verdiği bir makaleden sonra engelli turistler için bir şeyler yapmaya karar verdiğimde beni devamlı destekleyen, çok kıymetli hocam Doç. Dr. Beykan ÇİZEL’e teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmamın yöntem kısmında gerekli yönlendirmeler ile yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. İlhan GÜNBAYI Hoca’ma teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırma sırasında engelli misafirlerle görüşmelerin gerçekleştirilmesi aşamasında, işbirlikçi bir tutum içerisinde çalıştığım acentanın verilerinden misafirlere ulaşmamı sağlayan başta operasyon müdürümüz olmak üzere, emeği geçen değerli çalışma arkadaşlarıma ve otel rehberlerine minnettarlığımı sunarım.

Engelli turistler ile birebir görüşmelerin yapılması aşamasında misafirler ile görüşmemde yardımcı olan ve elde edilen verilerin tercüme edilmesini sağlayan değerli çalışma arkadaşım Ufuk BUYRUKÇU ‘ya teşekkürü borç bilirim.

Tezimle ilgili yaşanmışlıklara dair paylaşımlarıma zaman harcayıp kayıtsız kalmayan, hayatta en büyük kazancım arasında yer alan başta Aslıhan DURSUN, Oğuz DOĞAN, Ahmet ATILGAN ve Ferhat ALTÜRK olmak üzere tüm dostlarıma da teşekkürlerimi iletirim.

Hayatım boyunca gerek hayata dair güçlü duruşundan, azminden ve hırsından devamlı ilham aldığım, ansızın hayatımızdan çıktığından beri yokluğunu her gün daha fazla hissettiğim, bu hayatta birileri için bir şeyler yapma isteğimin oluşmasını sağlayan yaşama amacım, kartanem, canım Aylin Ablacım, şuan yanımda olmasan da hayatıma kattığın tüm güzellikler için, şükranlarımı sunuyorum.

Bu süreci her şeyiyle birlikte yaşadığım, varlıklarından güç aldığım, desteklerini hiç esirgemeyen, fedakar Aile’me içten sevgi ve şükranlarımı sunarım. Bu hayatta yanımda olan, sevgiyi, mutluluğu bir gün olsun esirgemeyen, zor zamanlarımda en büyük destekçim, mutluluk sebebim, sahip olunabilecek en koca yürekli kardeş olan canım ablam Ayfer BALİ’ye, bana devamlı güvenip, hiçbir şeyi sakınmadan, devamlı yardım ve hoşgörü ile zorlu zamanları birlikte göğüslediğim bir tanecik annem Merdin CEYLAN’a, babam İlyas CEYLAN’a, ağabeyim Aydın CEYLAN’a ve diğer tüm aile üyelerine gönülden teşekkür ederim.

**Aysun CEYLAN
Antalya, 2015**

GİRİŞ

Son dönemlerde turistlerin farklılık arayışı, benzersiz deneyimler yaşama isteklerinin rekabet stratejilerinde önemli bir noktaya gelmesinden dolayı, unutulmaz deneyimlere yönelik araştırmalar artmaya başlamıştır. Unutulmaz turizm deneyimleri, anlık duygulardan ibaret olmayıp, planlama öncesi aşamadan, gerçek deneyim ve deneyim sonrasındaki hatırlama aşamasına kadar, bütün bir gezinin hatırlanması sürecini içeren zaman diliminde, kişilerin önceki turizm deneyimlerinin yorumuna dayanan uzun bir süreç içerisinde incelenebilir. Turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurların araştırılması turistler için olduğu kadar turizm destinasyonları için de önem arz etmektedir.

Antalya turizm destinasyonu olarak sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel zenginlikleri ile her yıl milyonlarca turisti ağırlamaktadır. Dünya nüfusunun %10'unun engelli olduğu bilinmektedir. Son yıllarda hemen her alanda olduğu gibi turizm endüstrisinde de engellilerin turizme katılmasını kolaylaştırıcı ve teşvik edici önlemler alınmakta ve engellilerin turizme katılması teşvik edilmektedir. Antalya destinasyonunun sahip olduğu turizm potansiyeli ile sürekli artan ulusal ve uluslararası engelli turizmi talebinden yararlanmak için gerekli düzenlemeleri biran önce yapmak durumundadır. Antalya destinasyonunda turizm faaliyetlerine katılan az sayıda engelli turistin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurların araştırılması, engellilerin tatil kararı verirken önem verdiği unsurların ve beklentilerinin ortaya çıkarılması ve bu beklentilere göre destinasyonun eksiklerinin giderilmesi açısından da son derece önemlidir.

Diğer taraftan unutulmaz turizm deneyimi çalışmalarında engelli turistler ile yapılan çalışma sayısı oldukça azdır. Türkiye'de engellilerin turizm deneyimi üzerine yapılmış bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmada unutulmaz turizm deneyimi kavramına engelli turist açısından bakarak turizm deneyim yazınına farklı bir boyut kazandırılması amaçlanmıştır. Unutulmaz turizm deneyimlerinin engelliler için anlamının ne olduğunun kavramlaştırması engelli turist davranışının anlaşılabilmesi için önem arz etmektedir. Ayrıca Türkiye gibi farklı kültürel özellikleri olan bir ülkede dünyanın önemli bir turizm destinasyonu olan Antalya destinasyonunda bu çalışmanın yapılması da araştırma sonuçlarını çekici hale getirmektedir.

Bu çalışmada engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinin doğasını anlayabilmek ve unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurları ortaya çıkarabilmek amaçlanmaktadır. Engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili unsurları belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma iki bölüme ayrılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde, deneyim ve unutulmaz turizm deneyimi konularında bilgi verilmiştir. Bu bölümde turizm

deneyimi çalışmalarının izlediği gelişim seyrine ilişkin kapsamlı bilgi verilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, son yıllarda giderek etkinliğini arttıran, bir niş pazar olarak ön plana çıkan, engelliler ve turizm ilişkisi incelenmiş ve engellilere yönelik yapılan çalışmalar özetlenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde çalışmanın amacına uygun olarak engelli bireylerin önceden farkında olamadıkları, üzerinde düşünmedikleri ya da dile getirmeye cesaret edemedikleri unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili unsurları belirleyebilmek için bir nitel araştırma deseni oluşturulmuştur. Çalışmada, derinlemesine ve ayrıntılı olarak bir anlayış geliştirilemeyen olgulara odaklanmayı sağlayabilmek için olgu bilim yaklaşımı kullanılmıştır. Çalışmanın geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanabilmesi için ve araştırma sonuçlarının inandırıcılığını arttırabilmesi için çeşitleme yöntemine gidilerek nitel yaklaşım çerçevesinde veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşme formuna dayalı bireysel görüşme, odak grup görüşmesi ve doküman analizinden yararlanılmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda çalışma; Antalya'ya tatil yapmak için Alanya, Side, Belek, Kemer ve Kundu bölgelerine seyahat acentası aracılığı ile gelen toplam 20 Rus engelli turist ile gerçekleştirilmiştir. Öncelikle seyahat acentası aracılığıyla Antalya'ya gelen Alanya, Kemer, Belek ve Side bölgelerinde 15.06.2014-01.07.2014 tarihler arasında konaklayan, 14 engelli turist ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Bireysel görüşmelerin yanı sıra konunun grup olarak tartışılmasını sağlamak amacıyla, aynı acenta ile gelen, 15.08.2014'te Belek'te konaklayan 3 engelli turist, 01.09.2014 tarihinde Kundu'da konaklayan 3 diğer engelli turist ile odak grup görüşmesi yapılmıştır. Görüşmelerde elde edilen verileri desteklemek adına, engelli turistlerin Antalya'ya yönelik seyahat deneyimlerini anlattıkları bloglar, forumlar, web siteleri ve paylaşım platformları incelenerek doküman analizi yapılmış ve elde edilen verilerin analiz edilmesi için içerik analizi yönteminin kullanılması öngörülmüştür. Araştırma bulguları, tümevarıma dayalı bir yaklaşım çerçevesinde, önceki çalışmaların bulguları da dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Çalışmanın sonuç kısmında ise söz konusu çalışmanın ilgili yazına sağladığı katkılara, sahip olduğu sınırlılıklara değinilerek, engelli turistlerin unutulmaz seyahat deneyimleri konusunda bundan sonra yapılacak çalışmalarda araştırılmayı bekleyen konulara dikkat çekilmiş ve ayrıca turizm planlayıcıları ve uygulayıcıları için önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM DENEYİMİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Deneyim Kavramı

Deneyimin evrensel olarak kabul edilmiş bir tanımı yapılmamıştır. Förster ve Kreuz (2002) göre; deneyim, tüketicilerin çeşitli duyularını ruhsal, duygusal, fiziksel ve entelektüel olarak bir araya getiren birçok unsurun bir karışımıdır. Deneyim, zaman içerisinde ortaya çıkan, duygusal yoğunluğun tipik bir örneği olarak ifade edilebilir (Arnould ve Price, 1993, s. 24-41). Bununla birlikte, yapılan çalışmalarda, deneyim duygularının psikolojik olarak tetikleyiciler ve uyarıcılar aracılığı ile kendini gösteren, deneyimin esnası ve sonrasında yaşanan etki düzeyine göre algılanan ve duygusal sonuçları olan, bir değer olarak görülebileceği de ifade edilmiştir (Pine ve Gilmore, 1998, s. 96-105, Brunner-Sperdin ve Peters, 2009, s. 171-183).

Caru ve Cova (2003, s. 267-286), deneyimin aslında, bireylerin günlük yaşantıları sırasında karşılaştıklarını ve hissettiklerini tanımlamak için sıklıkla dile getirilen bir kavram olduğunu bildirmiştir. Carlson (1997) ise deneyimi; bilincin açık olduğu anlarda oluşan, duygu ve düşüncelerin bir akışı olabileceğini vurgular. Farklı bir bakış açısı sunan O'Dell (2005) deneyimi, farklı grupların, beraber hareket etmesinin ve iletişim kurmasının yanı sıra ortak noktasındaki eğlence ve zevk alma alanları olarak ifade etmiştir. Oh ve diğerleri (2007, s. 119-132) ise, deneyimi; tüketicilerin bakış açısından yola çıkarak unutulmaz ve eğlenceli karşılaşmalar olarak tanımlamışlardır.

Bu tanımlar dikkate alındığında; deneyim için; bir çekirdek aktivite etrafında oluşan, bireysel olarak yaşanan, bağlam olarak özel, insan etkileşimlerinin çeşitli düzeyleriyle oluşturulmuş, benzersiz ve değerli duygusal sonuçları nedeniyle daha sonra yeniden hatırlayabilmeyi kolaylaştıran faaliyetler tanımı yapılabilir. Deneyimin tanımlanması hem kişiler için hem de kuruluşlar için büyük önem teşkil etmektedir. Dolayısıyla, deneyimlerin farklı özelliklerinin ve unsurlarının tanımlanmasına ihtiyaç vardır.

William (2006, s. 486), “eğer deneyimin tanımını yapamamışsanız, olumlu bir deneyim yaratamazsınız” ifadesine atıfta bulunarak deneyim anlayışının önemini vurgulamıştır. Deneyim süreci, deneyim anlatısının zaman içerisinde ortaya çıkması ile yüksek düzeyde duygusal yoğunluğu temsil eden iyi ya da olağanüstü olaylar olarak, daha yüksek bir düzeni karşılamak için bir araya gelmiş olabilir (Arnould ve Price, 1993, s. 24-41).

Deneyimin duygusal doğasını anlamak için psikoloji yazınında kullanılan ilk araştırmalar; duyguları canlandıran haz verici olaylar olarak nitelendirilmiştir (Mehrabian ve Russell, 1974;

Havlena ve Holbrook, 1986, s. 394-404). Havlena ve Holbrook (1986, s. 394-404); Mehrabian ve Russell'ın (1974), deneyimin duygusal karakterlerini tasvir etmek için zevk alma, uyarılma ve hâkimiyet boyutlarının kullanılabilir olduğunu ifade etmişlerdir. Zevk alma, kişinin iyi hissetme derecesini, uyarılma, heyecan ve uyarılmış hissetme derecesini ve hâkimiyet bireylerin içinde bulunduğu durumları kontrol etme derecesini bildirdiğini belirtmişlerdir.

Gupta ve Vajic (2000, s. 25-52), deneyimin derin doğasındaki anlayış eksiklikleri nedeniyle tasarlanan pek çok deneyim girişiminde başarısız olduğunu ifade etmiştir. Deneyimlerin kabul edilebilir bir tanımını yapmak için, öncelikle deneyimin özelliklerinin incelenerek işe başlanması gerektiği öngörülmüştür. Yapılan pek çok çalışma ışığında Tablo 1.1.'de görülebilen pek çok özellik gündeme gelmiştir. Bu deneyim yazını içerisinde Csikszentmihalyi, şüphesiz deneyimin öncü yazarlardandır ve deneyimin özünü araştırma konusun da yaptığı çalışmada adından çok kere söz ettirmiştir. Akış deneyimini, izin alma gerektirmeyen, sınır tanımayan ve eğlence ve değer, kişisel kontrol ile karakterize edilen aktivitelere tam olarak adapte olma hali olarak tanımlamıştır (Csikszentmihalyi, 1975; 1990).

Arnould ve Price (1993, s. 24-41) deneyim çalışmalarını genişleterek, ziyaretçiler ile dostluk kurma ya da birlikte olma, yenilenme ve kişisel gelişim için yüksek derecede fırsat ve duygu yoğunluğu sunan olağanüstü deneyimleri tanımlamışlardır. Hover ve VanMierlo (2006); deneyimin 3 derecesini sunmak için bilişsel psikolojiye dikkat çekerek aşağıdaki tanımları yazına kazandırmıştır;

Temel tecrübe; bellek üzerinde kısa süreli etkisi olan uyaranlara karşı duygusal bir tepkidir.

Unutulmaz deneyim; zaman zaman duyguların yeniden çağrılabilir olmasıdır.

Dönüşümlü deneyim; tutum ve davranışların her ikisinde, uzun dönemli değişimin yaşanmasıdır.

Getz (2007), temel tecrübelerin, gelişim ve öğrenme için fırsatlar sunarak, ziyaretçilerin tutumunu ve varolan değerlerini güçlendirerek, unutulmaz deneyimlerin yaşanmasını kolaylaştırırsa da; ziyaretçilere sadece kısa zamanlı faydalar sunduğu için yeterince kullanılabilir olmadığını iddia etmiştir. Poulsson ve Kale (2004) ve Gupta ve Vajic (2000, s. 25-52), deneyimlerin, bir ürün ya da hizmetin kullanımı sırasında müşterileri meşgul eden tüm aktivitelerin niteliğini detaylandırırdığı ve müşterilerin aktif rol almalarını sağlamada gerekli ortamı yaratmayı kolaylaştırdığı ve bağlam olarak özel ve kişisel olarak benzersiz olduğu konusunda hemfikirdirler.

Gupta ve Vajic (2000, s. 25-52), deneyimin; diğer misafirler ve servis sağlayıcılar arasındaki sosyal etkileşim için prosedür, kural, sosyal aktör ve nesnelerin dünyasında ürünlerin düzenlenmesi ve özellikle seçimi gibi fiziksel düzenlemeleri kapsadığını ifade etmiştir. Bağlamsal bileşenler, genel olarak fiziksel özellikler olarak adlandırılır. Ancak,

deneyimler fiziksel özelliklerden daha fazlasıdır; her bir bireyin kişisel değerlerini, tutumlarını ve genel bir atmosferi kapsayan, deneyimi oluşturan fiziksel olmayan unsurları içeren tüm düzenlemelerdir (Falk ve Dierking, 1992, Gupta ve Vajic, 2000, s. 25-52). Aho (2001, s.33-37), turistik deneyimlerin temel sonuçlarından bir tanesinin duygusal etki olduğunu ifade etmiştir. Brunner-Sperdin ve Peters (2009, s. 171-183), deneyimlerin içsel, duygusal olaylar olduğunu ve bu duygulara katkı sağlayacak temel girdileri anlamak gerektiğini belirtmişlerdir.

Sonuç olarak, yukarıda özetlenen ilgili yazın deneyim kavramına farklı açılardan bakılması gerektiğini (duygusal, psikolojik, fiziksel ve sosyal) ortaya koymaktadır.

Tablo 1.1. Deneyimin Özellikleri

YAZARLAR	DENEYİMİN ÖZELLİKLERİ
Mehrabian ve Russell, 1974; Havlena ve Holbrook,1986	Olaylar zevk ve uyarılma duygularını teşvik eder. Deneyimler hazcı olaylardır
Csikszentmihalyi,1990; 1991; 1997	Deneyimler en uygun, olağanüstü, bireyleri içine alan, kişisel kontrole izin veren, sevinç, değer, spontane ve bütünsel bir his yaşamalarını sağlayan bir akıştır.
Reynolds, 1992	Özgünlük ve etkilenme derecesidir.
Arnould ve Price,1993	Topluluk, yenilenme, kişisel gelişim, duygusal yoğunluktur.
Carbone ve Haeckel, 1994; Berry ve diğ.,2006	Birikimli algı, farklı alt deneyim kümesinde yol alan izlenimlerin ve özel ipuçlarını bir araya getirilerek yerleştirilmesi bağlamında oluşmuştur.
Prentice,1993;1998, McIntosh ve Prentice, 1999	Kişisel anlamlar; merak, etkileme, ilham, anlam, nostalji
Goulding, 1997a	Sosyal etkileşim için fırsat, eğitim faktörleri, özgünlük ve nostalji
Pine ve Gilmore, 1998;1999	Benzersiz ve unutulmaz olaylar, kişilerin katılımını (pasiften aktife kadar) ve bağlantıyı (içine alma ve hayal kurmaya kadar) sağlar. Dört alan; eğitim, eğlence, romantik ve estetik.
Gupta ve Vajic,2000	Deneyimler sosyal açıdan, bilgi edinme ve hisleri, özel bağlam ve üretimi içerir.
Pullman ve Gross, 2003; Voss, 2004	Deneyimler, duygusal tepkilerin ve bağlantıların sonucudur.
Chase ve Dasu,2001	Deneyimler, düşük ve yüksek noktaları zevk ve acı yelpazesinde ölçerek canlı bir an gibi hatırlanır.
Aho, 2001	Dönüşümsel deneyimler, Pratik deneyimler, öğrenme, duygusal deneyimler turizm deneyiminin dört önemli unsurudur.
Poulsson ve Kale, 2004:270	Ticari bir deneyimin tanımı, karşılaşma sonrasındaki anılar ve tüketici karşılaşmalarında değer algıları bir üretici ile tüketici arasındaki ilgi çekici ortak yaratış hareketidir.
Hover ve van Mierlo, 2006	Unutulmaz deneyim; zaman zaman geri çağrılabilen duygudur.
Brunner-Sperdin ve Peters, 2009	Deneyimler, içgüdüsel olaylardır.

Kaynak; Rosaline Dalton (2011, s. 14)

1.2. Turizm Deneyimi Kavramı ve Gelişimi

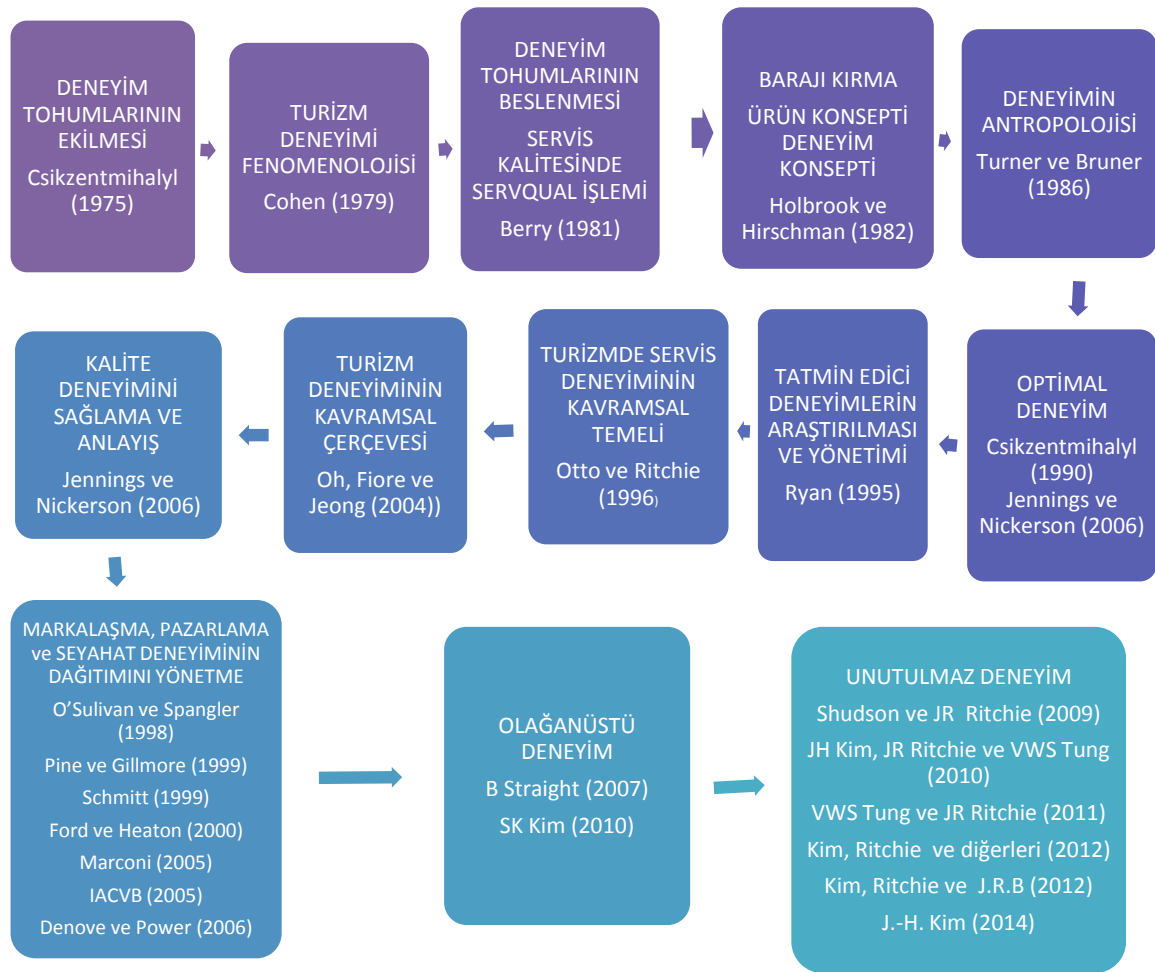
Günümüzdeki turizmin özünü, insanların destinasyonlarda hayattan keyif aldıkları, çalıştıkları ve yaşadıkları yerlerin dışında, farklı destinasyonların doğasını görmek, anlamak ve tecrübe etmek isteyen kişilerin bireysel veya grup olarak yaptıkları bir dizi ziyaret ve seyahat sisteminin gelişimi oluşturmaktadır. Turizm; turist deneyimlerinin zihinde oluşturduğu aslında bir deneyim pazarıdır. Her ne kadar bu anlayış bir şeylerin deneyimi gibi düşünülse de, turizm deneyimini yeniden tanımlamak için yapılan girişimde; tecrübeye sahip olan kişi dışında başka bir kişi tarafından gözlemle doğrudan ulaşılamayan ve tamamen kişisel olan bir deneyimdir.

Dünya Turizm Örgütü (WTO) (2012) tanımında, turizm deneyimleri; belli şartlar altında, belirli şekillerle hafızada saklanabilen ve zaman ile bütünleşen, kişinin edindiği bilgiye göre kategorize edilen ve yorumlanan, duyu organlarımıza çevreden gelen enerjiyi yansıtan, birbirini takip eden bir dizi olaylar neticesinde oluşan ve her zamanki çevre dışındaki olaylar olarak tanımlanabilir. Medlik ve Middleton (1973, s. 28-35), turizm deneyimini; hizmetlerin, faydaların ve faaliyetlerin bir paket halinde turizm ürünü olarak sunulmasını içeren, 5 paket bileşenini; turistik tesisler, turistik faaliyetler, erişilebilirlik, imaj ve fiyat olarak tanımlamıştır.

Urry (1990) turizm deneyimini, normal hayata farklı bir bakış açısı sağlamak ya da normal hayatın monotonluğundan kurtulmak için yapılan bir hareket ya da aktivite olarak tanımlamıştır. Turizm, diğer aktivitelere göre; kişilerin evlerinden ayrılıp, tekrar geri döndükleri süre boyunca ekonomik, sosyal ve psikolojik açıdan davranışlardaki önemli farklılıkları temsil etmektedir (Gnoth, 1997, s. 283). Turizm deneyimi kişiler için, eğlenme ya da öğrenme veya her ikisini kapsayan çok fonksiyonlu bir boş zaman etkinliğidir (Ryan, 1997, s. 315). Larsen (2007, s. 7-18), turizm deneyimini, geçmişte kişisel seyahatler ile ilgili akılda tutulan uzun süreli olaylar olarak tanımlamıştır.

Tanımlar ve yapılan araştırmalar göz önüne alındığında, turizm deneyiminin, 1960'ların başlarında önemli bir araştırma konusu olduğu görülmektedir. Turistlerin destinasyonu ziyaretleri boyunca karşılaştıkları, öngörülemeyen faktörler ile ilk seyahat motivasyonlarını etkileyen birikimsel turizm deneyimi üzerine odaklanılmıştır (Oppermann, 1995, s. 30). 1970'in sonlarına doğru turist deneyimine yönelik sosyolojik ve antropolojik çalışmalar sembolik olarak etkileşimsel bir açıdan ele alınmıştır (Stephensen ve Huges, 2005, s. 140).

Bu analizde ağırlıklı olarak çeşitli etkileşimsel ilişkiler ve sosyal deneyimler aracılığıyla turizme katılan kişilerin belirlenmesine yardımcı olabilecek turizm deneyiminin etkin boyutları üzerinde durulmuştur. Turizm deneyiminin doğasını bütün hatlarıyla anlamak için yapılan çalışmalar Şekil 1.1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1.1. Turizm Deneyimi/Unutulmaz Deneyim/Olağanüstü Deneyimin Evrimi

Kaynak: Ritchie, Tung ve Ritchie (2011, s. 420)'den uyarlanmıştır.

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra turizm evrimi; turizm ürünlerine odaklanmak yerine turizm deneyimlerini dikkate alan geniş bir düşünceyi temsil eden Pine ve Gilmore' un (1999) tanımladığı deneyim ekonomisi ile büyük bir dönüşümü temsil etmiştir. Cohen (1979, s. 179-201), turizm deneyimi anlamak için seyahat motivasyonlarını açıklayarak ve olgu bilim perspektifi kullanarak farklı bir yaklaşım izlemiştir.

Turizm deneyimini, insanlar ve ait oldukları toplumun bağlı olduğu toplam dünya görüşü arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır. Cohen (1979, s. 179-201), pek çok farklı kişinin, farklı modellerde turizm deneyimi yaşamak isteyebileceğini ifade etmiş ve bunun için 5 tane turist deneyim modu ortaya koymuştur. Bunlar eğlence modu, şaşırtma modu, deneyim modu, deneysel mod ve varoluşsal mod'dur. Bu destinasyon kültüründe anlam arayışında olan bir

modern yolcudan, sadece seyahat ederek zevk alan kişilere kadar geniş bir yelpaze sunar. Cohen (1979) ayrıca, bir turistin turizm deneyiminin, birden fazla mod içerebileceğini de bildirmiştir. Berry (1981, s. 10) servis kalitesinin SERVQUAL modeli üzerinde çalışarak gelecek için öncü bir çalışmanın temelini atmıştır. Bir sonraki aşamada Holbrook ve Hirschman (1982, s. 132-140) bir adım daha öteye giderek, tüketimin deneyimsel yönlerinin öneminin tanınması için sembolik, haz verici (hedonik) ve estetik tüketimin doğası üzerine odaklanarak ürün pazarlaması tanımını ortaya koymuştur. Turner ve Bruner'in (1986) deneyimin evrimsel sürecinin en önemli aşaması olan "Deneyimin Antropolojisi" çalışması, deneyim çalışmalarına kuramsal temel sağlamıştır. Bu akış içerisinde Csikszentmihalyi (1990), optimal deneyim kavramını önemli bir temel kavram olarak deneyim yazınına yerleştirmiştir. Ryan (1995, s. 205-215); "Turist Memnuniyetinin Araştırılması; Konular Kavramlar, Sorunlar," kitabı ile evrimin bundan sonraki akademik boyutunu hazırlamıştır. Standartlara göre kalite deneyiminin sağlanmasından sorumlu birçok firma ve organizasyon bu standartları uygulamak için çok çaba sarf etmişlerdir.

Jennings ve Nickerson (2006), deneyimin kalitesi ile turizm deneyimine yeni bir anlayış getirmiştir. Mossberg (2007, s. 59-74), turistlerin, yolculuğun her anında deneyim yaşayabileceklerini ve seyahatleri sırasında turistlerin başka turistlerle sosyal etkileşime geçmeleri için fırsatları olduğunu ifade etmiştir (White ve White, 2009, s. 143; Murphy, 2001, 50-67). Larsen (2007, s. 7-18), turizm deneyimini psikolojik açıdan inceleyerek; deneyimin beklenti, olaylar ve anıları içerdiğini ortaya koymuştur. Bir sonraki aşamada; Tung ve Ritchie (2011, s. 1367-1386); hafıza oluşumu ve hafızada tutmanın kavramsal süreçleri kadar deneyimleri dikkate alarak bireyleri engelleyen bilişsel süreçleri anlamak amacıyla psikoloji alanında unutulmaz deneyimlerin özünü araştırarak, unutulmaz deneyimin 4 temel boyutu (etki, beklenti, farkındalık ve hatırlama) olduğunu ortaya koymuşlardır. Kim, Ritchie ve McCormick (2012, s. 12-25); unutulmaz turizm deneyiminin etkin şekilde yönetilmesini sağlayacak ve bu kavramın anlaşılmasını kolaylaştıracak güvenilir ve geçerli ölçüm modelini geliştirmişlerdir. Bu ölçümü hedonizm, rahatlatma, yerel kültür, anlamlılık, bilgi, dâhil olma ve yenilik gibi 7 baskın başlık altında toplamışlardır.

Deneyimin belirleyicisi olarak, göreceli ve tamamlayıcı yorumlara ve mutlak gerçeklere doğru hareket edip ve kişisel görüşmelerde objektiflik ile turizm deneyiminde çoğunluğa ulaşarak, birleştirici bir turist profili çıkarılmaya çalışılmaktadır. Turizm deneyim evrimi dikkate alındığında, turizm deneyim çeşitlerinin temelleri atılmıştır.

1.3. Turizm Deneyimi Çeşitleri

Turizm deneyimlerini oluşturan 4 deneyim çeşidi; optimal deneyim (Csikszentmihalyi,1990), tatmin edici deneyim (Ryan,1995, s. 205-215), kaliteli deneyim (Otto ve Ritchie, 1996, s. 165-174, Jennings ve Nickerson, 2006) ve olağanüstü deneyimler (Arnould ve Price, 1993, s. 24-41) tanımlanmıştır.

1.3.1. Optimal Deneyimler

Csikszentmihalyi (1990); optimal deneyimi, turizm deneyimi anlayışının ana unsuru olarak ifade etmiştir. Psikolojik bir olgu olarak optimal deneyim, insan yaşamının en keyifli deneyimi, mutluluğun gerçek anlamını açıklama arzusu olarak ifade edilebilir. Bu anı yaşamak, kişiler için büyük maliyetlere neden olsa bile, keyifle geçirilmiş deneyimden başka hiçbir şeyin önemli olmadığı bir durumdur. Bu deneyimler, sadece bir uğraş olmamakla birlikte aynı zamanda duygusal yönden kişileri etkilemektedir. Csikszentmihalyi (1993), eğer kişiler kendi sınırlarını genişletebilirlerse, hissettikleri duyguların çok daha üstüne çıkabileceklerini ifade etmiştir. Kişiler optimal deneyimi yaşarlarken, entelektüel açıdan değişim, daha iyi bir konsantrasyon ya da zamanda kaybolma hissi yaşayabilirler (Ellis, 1994).

1.3.2. Tatmin Edici Deneyimler

Memnuniyetsizlik; beklenti ve deneyim arasındaki fark olarak ifade edilirken; tatmin edici bir deneyim, ihtiyaç ve performansın uyumu olarak algılanabilir (Ryan, 1995 s. 205-215). Ryan (1995) göre; turizm planlayıcıları, ziyaretçiler için optimal deneyim seviyesini yönetmek istiyorlarsa, kural geliştirerek veya riskten kaçma yollarını belirleyerek; destinasyon risk seviyesini yönetip, bu akışı oluşturmak zorundadırlar. Eğlence uğraşlarında memnuniyeti belirleyecek olan 4 motivasyon ve seyahatlerde turistlerin motivasyonlarını tatmin edecek bir optimal deneyim seviyesi vardır (Beard ve Ragheb, 1983; s.225).

Bunlar;

Entelektüel bileşen: hayal etme, düşünme, keşfetme, araştırma, öğrenme gibi zihinsel aktiviteleri içeren boş zaman etkinliklerine katılan kişileri ne ölçüde motive ettiğidir.

Sosyal bileşen; sosyal nedenlerle boş zaman aktivitelere ne ölçüde kişilerin katıldığıdır. Öz saygı ihtiyacının yanında kişiler arası ilişkiler ve arkadaşlık ihtiyacını içerir.

Usta uzmanlık bileşeni; yarışmak, meydan okumak, uzmanlaşmak ve başarmak amacıyla boş zaman aktivitelerine bireylerin ne ölçüde katıldığıdır.

Uyarıcı önleyici bileşenler; hayatın uyarıcılarından kurtulmak ve kaçmayı sürdürmek, dinlenme ve rahatlamamanın yanı sıra sakin ortamları ve yalnızlığı aramak ve sosyal iletişimden kaçınmak, bireylerin ihtiyaçlarıdır.

Turistler, seyahat motivasyonlarını sağlamak için memnuniyetsiz ya da tatmin edici turizm deneyimlerini değerlendirmektedirler. Günümüz turizm sektöründe seyahat eden turistler geçmiş seyahatler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaya başladıklarından, giderek daha karmaşık tavır sergileme eğilimindedirler. Geçmiş taklit etmeksizin kalitenin sağlanabileceğine inanmalarının ve alternatif destinasyon aramalarının sürpriz bir davranış olmadığı görülmektedir.

1.3.3. Kaliteli Deneyim

Jennings ve Nickerson (2006), turizm deneyimlerinde turistlerin kaliteyi algılama derecesinin, tüm tatil sürecinin farklı aşamalarında sağlanan ürün ve hizmetler ile ilgili olduğunu ifade etmiştir. Jennings ve Nickerson (2006) göre; kalite, yaygın olarak hizmet, topluluk/işletme, denetim/güvence gibi farklı birlikteliklerle ilişkilendirilerek turizm alan yazını içerisinde çok farklı bağlamlarda kullanılmıştır. Kaliteli turizm deneyimi, tüm tatil sürecinin farklı aşamaları boyunca alınan servisler ve ürünler ile ilgili deneyimin memnuniyet seviyesi olarak tanımlanır.

Yapılan çalışmalarda hizmet deneyiminin 6 boyutu tanımlanmıştır. Deneyimsel faydaları oluşturan haz, uyarılma ve yenilik boyutları, Holbrook ve Hirshman (1982, s. 132-140), Unger ve Kernan (1982, s. 383) ve Bello ve Etzel (1985, s. 23) tarafından tanımlanmıştır. Bununla birlikte güvenlik ve konfor boyutları Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisinin en önemli boyutlarıdır. Hui ve Bateson (1991) ve Arnould ve Price (1993, s. 24-41) tarafından yapılan çalışmalarda; hizmet karşılaşmalarında etkileşimsel faydaların varlığı konusunda görgül çalışmalar yapılmıştır. Bu konular dikkate alındığında; turizm planlayıcıları misafirlere bu 6 boyutun da ötesinde, en iyi hizmeti sağlayacakları kalite deneyimini kişilere sunmaları gereklidir (Ritchie ve Hudson, 2009, s. 111-126).

1.3.4. Olağanüstü Deneyimler

Olağanüstü deneyimler, durağan, yaygın ve gündelik hayatın ötesine geçmedir (Sussman ve Alter, 2012, s. 800). Olağanüstü deneyimlerin seviyesi unutulmaz turizm deneyimleriyle yakın bir ilişki içerisinde olabilir. Arnould ve Price (1993, s. 24-41), “River Rafting” adıyla olağanüstü macera turizmi deneyimi konusunda yaptığı çalışma ile turizmin ilkleri arasına girmiştir.

Bunun yanı sıra, tatilin farklı niteliklerini ortaya çıkarmaya yönelik turist memnuniyetini ölçmek için yapılan nicel çalışmalarda deneyimin haz verici ve sembolik yönlerine odaklanarak geleneksel yaklaşımı sorgulamıştır. Arnould ve Price (1993, s. 24-41), olağanüstü deneyimlerin 3 boyutunu tanımlayarak bunları;

- 1) Doğa ile iletişim, seyahat edenler için yenilenme hissini yaratma;
- 2) Birliktelik; yabancılar, aile ve arkadaşlar dahil bir topluluğa ait olma hissini yaşatma,
- 3) Benlik duygusunun ve kendini yeniden keşfetmenin yenilenme ve kişisel gelişime katkı sağlama olarak sınıflandırmıştır. Bu üç tema olumlu bir memnuniyetin tamamını açıklamada oldukça önemlidir.

Turizm bağlamında; seyahat edenler bu zaman içerisinde çok farklı seyahatler ile çok farklı optimal, tatmin edici, kaliteli, ve olağanüstü deneyimlerle karşılaşır (Lehto ve diğ., 2004, s. 802). Csikszentmihalyi (1997); optimal ya da olağanüstü deneyimlerin sık sık çok çeşitli aktivitelere katılmaları sonucunda elde edilebileceğini ifade etmiştir. İçine alma, kişisel kontrol, eğlenme, değer, ani gelişen olaylar, yeni algısı ve süreçler gibi pek çok duygu sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bhattacharjee ve Mogilner (2014, s. 4) yaptıkları çalışmada; olağanüstü deneyimlerin, kendini tanıma (Belk 1988, s. 141; Zauberman ve diğ., 2009, s. 715), heyecan verme (Mogilner ve diğ., 2011, s. 398), riskli olma (Ratner, Kahn ve Kahneman 1999, s. 3), haber değeri taşıma (Berger ve Milkman 2011, s. 194), pahalı olma (Tumbat ve Belk, 2011, s. 42-61), fiziksel olma (Tumbat ve Belk, 2011, s. 42-61), kişisel olma (Caprariello ve Reis, 2012, s. 201), yeniliklere açık olma (Wildschut ve diğ., 2006, s. 978) gibi faktörler nedeniyle diğer deneyimlerden ayrıldığı tespit etmişlerdir.

1.4. Unutulmaz Turizm Deneyimi

Turizmde amaç, ziyaretçi deneyimlerinin dağılımını ve geliştirilmesini sağlamaktır. Turizm deneyimlerinin erken çalışmaları 1970'lerin sonlarına doğru görülmekte iken (Cohen, 1979, s. 179-201; MacCannell, 1973, s. 589-603), unutulmaz, olağanüstü, kaliteli, tatmin edici, optimal olarak adlandırılmaları 1980'lerin sonlarında başlamıştır (Abrahams, 1986, s. 47; Arnould ve Price, 1993, s. 24-41; Csikszentmihalyi, 1990; Jennings ve Nickerson, 2006; Otto ve Ritchie, 1995, s. 37-61; Ritchie ve Hudson, 2009, s. 111-126; Ryan, 1997).

Turizm deneyimi literatürüne olan ilginin artmasındaki tetikleyici nedenler arasında, daha spesifik ve otantik deneyimler üzerine MacCannell ve Cohen'in yaptıkları çalışmalar görülebilir. MacCannell (1973, s. 589-603), turistlerin otel dışında cesurca dolaşıp, otantik bir deneyim yaşamaları için, sektörün rolünü tanıyarak, kişilere sempatik olabilecek bir yol göstererek, belki de bu deneyimi yaşayabilmeleri için bir umut olmuştur. Chandralal ve Valenzuela (2013, s. 177-181); Kim, Hallab, ve diğerleri (2012, s. 486-505); Kim, Ritchie ve

McCormick (2012, s. 12-25), unutulmaz deneyimleri hedonizm, yenilik, bilgi, kaçış gibi on bileşen ile tanımlamışlardır.

MacCannell, (1973, s. 589-603) “Deneyimlerin özgünlüğü araştırmasında”, kişilerin “kendi deneyimlerinin özgün olmadığına yönelik endişeleri ile ilkel toplumlardaki kutsal olaylara yönelik endişelerinin paralel” olduğuna dikkat çekmiş ve turistlerin bu yapmacık olaylardan memnun kalmayacakları görüşünü ifade etmiştir. Cohen, MacCannell’in otantik deneyim görüşünü destekleyici tutumuna rağmen, özgünlüğün, MacCannell (1973, s. 589-603), ima ettiği gibi statik, ilkel bir durum olmasının aksine; kültürler ve toplumlar gibi zamanla değişebilecek, aniden ortaya çıkabilecek veya değişken olabilecek bir yapıya kavuşabileceğini savunmuştur.

Canadian Tourism Commission (2004), müşteri sadakatının artırılması ve seyahat edenlerin tam katılımını sağlamak amacıyla unutulmaz deneyimlerin yaratılmasının araştırılmasında unutulmaz deneyimi “yarının turizm ürünü” olarak nitelendirmiştir.

Bu raporda unutulmaz turizm deneyimlerinin yaratılmasında dört önemli unsur üzerine vurgu yapılmıştır;

1. Turizm deneyiminin yaratılması ve unutulmaz deneyimin kolaylaştırılmasında en önemli unsurun tur rehberinin ve tur yöneticilerinin bağlantıları, becerikliliği, yeteneği ve rolü olduğunu,
2. Yerel kaynak uzmanlarının, misafirlerin yerel halk ile iletişim kurmalarında ve bilgi paylaşımında bulunmalarında yardımcı olan ve grup turlarına katılan ya da onlarla seyahat eden kişiler olduğunu,
3. Sürpriz unsurların, unutulmaz deneyimlerin uzun süreli uygulamaları olduğunu ve hem negatif hem de pozitif, planlanmış ya da planlanmamış olarak ortaya çıkabileceğini,
4. Planlanmamış fırsatların eğlenme ve kendini keşfetme için boş zaman, rahatlık ve doğallığa izin verebileceğidir.

Bu açıdan bakacak olursak unutulmaz turizm deneyimi, kavram olarak diğer deneyimlerden farklıdır. Çoğu deneyim optimal, tatmin edici, kaliteli ve olağanüstüyken, bazı deneyimler unutulmazdır. Unutulmaz deneyimler, her zaman optimal, tatmin edici, kaliteli ya da olağanüstü ya da tersi olmak zorunda değildir; optimal, tatmin edici, kaliteli ya da olağanüstü deneyimler unutulmaz deneyimlerin ön koşulu olmayabilir. Arnould ve Price (1993, s. 24-41) ise, deneyimin kendisinin canlı olduğunu ancak, ayırt edici algılar ve duygusal içerik nedeniyle tasvirinin zor yapılabileceğini ifade etmiştir. Morgan (2006, s. 308), yaptığı çalışmada misafirlerin nasıl olumlu, benzersiz ve unutulmaz bir deneyim yaşayabileceklerini araştırmıştır. Bunun için misafirlerin festival deneyimlerini analiz ederek;

seçenek fazlalığı, şaşırma, deneyimi paylaşma, kalpten hissetme, yerel farklılıklar ve olumlu değeri içeren 6 önemli faktör tespit etmiştir.

Bu durumları dikkate aldığımızda unutulmaz deneyimlerin anlık duygulardan ibaret olmadığı, planlama öncesi aşamadan, gerçek deneyim ve deneyim sonrasındaki hatırlama aşamasına kadar, bütün bir gezinin hatırlanmasını temsil eden zamansal aralığa sahip, kişilerin önceki turizm deneyiminin yorumuna dayanan uzun bir süreci kapsadığını söylemek mümkündür (Lee ve diğeri, 1994, s. 205).

1.4.1. Turizm Deneyimlerinin Unutulmaz Doğası

Turistler, geçici mesafelerle, kendi hayatları hakkında düşüncelerini ve günlük yaşam değerlerini ve normların gücünü askıya alarak düzenli çevreye geçici süre ara verirler. Normal hayatlarından memnun olmayan kişiler, haz, keşif, kişisel gelişim, sosyalleşme ve rahatlama gibi duygular ile psikolojik istek ve ihtiyaçlarını tatmin edilebilirler. Turizm araştırmacıları turizm deneyimlerini, sıradan olaylara oranla daha ayırt edilebilir şekilde öne çıkan olağanüstü olaylar olarak önermişlerdir (Cohen, 1979, s. 179-201; MacCannell, 1973, s. 589-603; Smith, 1987, s. 376-389; Turner ve Ash, 1975). Cohen (1979, s. 179-201) göre; turizm, günlük faaliyetlerin zıddıdır ve hiçbir bakımdan tutarlılığın olmadığı bir durum olarak ifade edilmiştir. Bu deneyimler sıradan deneyimlere göre daha ayrıntılı ve canlı hatırlanabilmektedir.

Talarico ve Rubin (2003, s. 455-461), terör saldırısının bir hafta öncesindeki günlük olaylar ve 11 Eylül olaylarına yönelik anıları karşılaştırırken (katılımcıların bu konudaki ilk bilgiyi nereden ve kimden duyduğunu, bu haberi ilk duyduklarında nerede oldukları), misafirlerin sıradan olaylara nazaran, 11 Eylül olaylarını oldukça canlı ve doğru hatırladıklarını tespit etmiştir. Her ne kadar turizm deneyimleri, kişilerin duygularını terörist olayları kadar etkilemese bile oluşabilecek flaş bellekler ile yaşanan turizm deneyimlerinin önemli ölçüde yeniden hatırlanabileceğini ortaya koymaktadır.

Larsen ve Jenssen (2004, s. 43-57), yaptıkları çalışmada öğrencilerin farklı zamanlardaki seyahat motivasyonlarını karşılaştırarak (seyahatten 3 ay önce, seyahat esnası ve seyahatten 20 hafta sonrası), öğrencilerin deneyimlerinde eve döndükleri zamanı ve gittikleri yerleri canlı olarak hatırlayamadıklarını tespit etmiştir. Ancak öğrenciler genellikle, okul seyahatlerindeki olumlu duyguları hatırlayabilmişlerdir. Morgan ve Xu (2009), gelecekteki tatil türleri ve destinasyonlar için öğrencilerin önceki unutulmaz deneyimleri ve özlemleri arasındaki bağlantıları tanımlayarak bu görüşü desteklemiştir. Bu tür unutulmaz deneyimler, destinasyon alanlarında işletmelere sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak için imkan sunar. Olumlu duygusal hisler unutulmaz deneyimin yaratılmasında tek başına yeterli değildir.

Faktörleri tanımlamak ve anlamak; sadece insanların duygusal hislerini hatırlamalarını sağlamakla değil aynı zamanda turizm deneyimleriyle ilgili canlı bilgileri hatırlamalarını sağlama da bireyler üzerinde güçlü etki yapabilir. Bu nedenle hafızayı etkileyen bu faktörler hakkında daha fazla çalışma yapılmasına ihtiyaç vardır.

1.4.2. Unutulmaz Turizm Deneyiminin Yapısı

Araştırmacılar, kişilerin hafızasını etkileyen pek çok faktör tespit etmişlerdir. Faktörlerden ilki duygusal hislerin hatırlanabilir olmasıdır. Kişisel hafızanın özellikleri üzerine yapılan bir araştırmada Brewer (1988), duygusal düşüncelerin hafızanın önemli bir parçası olduğunu tespit etmiştir. Bu nedenle duygusal olayların hatırlanması daha muhtemeldir. Farklı faktörlerin etkinliğini inceleyen bir diğer çalışmada (amaç ifadeleri, iş ifadeleri, etkileyici sözler) Robinson (1976, s. 580), kişisel belleğin ortaya çıkarılmasında amaç ve iş ifadelerinin, önemsiz duygu ya da nötr duygu anılarının ortaya çıkmasını sınırladığını ifade etmiştir. Öte yandan, etkileyici sözlerin otobiyografik anıların ayrılmaz bir parçası olduğu tespit edilmiştir. Kişilerin yeniden çağırma süreci yüksek seviyede bilişsel süreç içerdiğinden, bilişsel değerlendirmelerin belleğin gelişimini arttıracığı ifade edilmiştir.

Craik ve Lockhart (1972, s. 672), geri izleme ile belleğin oluşturulmasında, kişinin belleği ve süreçlerin derinliği arasında bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. Yapılan çalışmada süreçlerin derinliği, uyaranları ayrıştırma ve zenginleştirme süreci olan post-hoc sürecinin, anlamsal ve bilişsel analiz derecesi olarak açıklanmıştır. Bu yüzden, zihin süreçlerindeki uyaranları az önemli uyaranlardan aynı zamanda daha iyi korur ve daha hızlı derin bir düzeyde anlamlı ve tanıdık. Üçüncü olarak alışılmadık bir şekilde; a tipik ve belirgin olayların, tipik olaylar ile karşılaştırıldığında daha iyi hatırlandığı bulunmuştur (Hunt ve Elliot, 1980, s. 49-74; Hunt ve Mitchell, 1982, s. 81-87 ; Jacoby ve Craik, 1979, s. 1-22; McDaniel , Dunay , Lyman , ve Kerwin, 1988, s. 357-369; Schmidt , 1991, s. 523-542; Stein, Bransford , Franks , Vye ve Perfetto, 1982, s.195-209, Stein, Littlefield , Bransford , ve Persampieri, 1984, s. 406-413).

Gardner'e (1983) göre, ürünlerin özellikleri müşterilerin tutumlarını belirgin olarak etkileyerek, kişilerin hatırlama yeteneğini de artırır. Bu kavramın desteklenmesinde, Alba ve diğerleri (1991, s. 25), bazı gerçekler özellikle ayırt edici olduğunda, kalan bilgileri hatırlamak için sürekli ve kaçınılmaz olarak yapılan girişimler ile geri çağrılacağını önermişlerdir. Buna ilaveten, hafıza üzerinde aşinalığın etkisi çalışılırken, Brandt, Gardiner ve Macrae (2006, s. 269-280), önceki araştırma bulgularını doğrulayarak, tüketicinin tercihlerine yönelik hikayelerin ya da farklı uyaranların, hafızanın daha iyi tanınmasında rol oynadığını

göstermiştir (Schmidt, 1991, s. 523-542; Tulving, Kapur, Craik, Moscovitch, ve Houle, 1994, s. 2016-2020).

Bu tartışmayı desteklemek adına; unutulmaz deneyimleri inceleyen turizm araştırmacıları memnuniyet, hoş sohbet, mutluluk, sinirlilik, suçluluk ve endişelenme gibi duygusal duyguların, unutulmaz deneyimlerin bir parçası olduğunu bulmuşlardır (Larsen ve Jenssen, 2004, s. 43-57, Wirtz ve diğ., 2003, s. 96-119). Crompton (1979, s. 408-424) ise, turizm deneyimlerinin kişiye sağladığı 7 sosyo psikolojik motivasyonu; her zamanki çevreden kaçış, keşfetme, kendini değerlendirme, rahatlama, prestij, gerileme, akrabalık ilişkilerini geliştirme ve faaliyetlerdeki sosyal etkileşim ve 2 kültürel motivasyonu; yenilik ve eğitim olarak tanımlamıştır. Hirschman ve Holbrook (1982, s. 92-101), ürün ve hizmetlerin, fayda sağlayıcı ve haz verici bir etkiye sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Fayda sağlama; ürüne odaklanırken, haz verici faaliyetler; elle tutulamayan, estetik ve öznel yönleri yakaladığını ifade etmişlerdir.

Ragheb (1983), boş zaman etkinliklerini inceleyerek, bu etkinliklerin sosyal ve psikolojik ihtiyaçlar nedeniyle kişileri motive edebileceğini keşfetmiştir. Bu boyutları 4 başlık altında toplayarak; entelektüel, sosyal, hakimiyet/yetkinlik ve uyaranlardan kaçınma; boş zaman, motivasyonların doğasındaki yenilik arayışı; öğrenme, keşfetme ve araştırma, entelektüel gelişim boyutu olarak tanımlamıştır. Buna ilave olarak; McIntosh ve Goeldner (1990), ilk defa uluslararası turistik tatile katılan bir turistin, yenilikten daha çok bilinirlik arama eğiliminde olduğunu ve bunun nedeninin insanların risk almaksızın kendilerini evinde hissetme rahatlığını yaşamak istediklerini ifade etmişlerdir. Otto ve Ritchie (1996, s. 165-174) turist deneyiminin, haz alma, etkileşim/sosyalleşme, yenilik arama /kaçış, konfor, güvenlik ve teşvik/ sorun çözmeyi içeren altı temel boyutunu saptamıştır. Kaliteli bir deneyim sunmak isteyen işletmeler, bu boyutları göz önünde bulundurmaları ve turistlerin deneyimini arttıracak şartları sağlamaları açısından oldukça önemlidir (Mossberg, 2007, s. 59- 74). Heyecan verici deneyimlere sahip olan turistler, bu deneyimleri kolayca yeniden hatırlayabilirler (Czikszenmihalyi, 1990 ve Larsen, 2007, s. 7-18).

Kim, Ritchie ve McCormick (2012, s. 12-25) yeni ölçek geliştirme çalışmasında; bireyler unutulmaz turizm deneyimlerini sıklıkla 7 deneyimsel bileşenle hatırladığını tespit etmişlerdir. Bunlar; yerel kültür, yenilik, dâhil olma, tazelenme, haz verici faaliyetler, anlamlılık ve bilgiyi içerir. Bu yedi deneyimsel faktörü, unutulmaz turizm deneyiminin yapısını etkileyecek faktörler olarak önermişlerdir.

Yapılan çalışmalar dikkate alındığında; turizm deneyimlerinin şimdi ve gelecekte de önemini koruyacağı görülmektedir. Bu nedenle bu deneyimleri unutulmaz kılmak turizm karar önderlerinin ve sektör temsilcilerinin en önemli amacı olmalıdır. Turizm deneyimleri

unutulmaz kılınırsa; kişilerin gelecekte destinasyonu tekrar ziyaret etmesi sağlanabilir ve müşteri değeri yaratma yönünde ileriye yönelik büyük bir adım atmış olunabilir.

1.5. Engelliler ve Turizm

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Bildirgesine (2006) göre engellilik; “kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri (bedensel ya da sonradan olma) herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar” olarak tanımlanabilmektedir (Öztürk, 2011). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engelliliği, normal bir insan için kabul edilen bir yelpaze içerisinde ya da bir aktiviteyi gerçekleştirirken o işi yapma yeteneğini kısıtlayan bir durum ya da eksiklik olarak tanımlamaktadır (<http://www.un.org>).

Amerikalı Engelliler Yasasına göre (ADA); engellilik, bir ya da daha fazla yaşam aktivitesini sınırlayan fiziksel ya da ruhsal bozukluk olarak tanımlanır. Bu bozuklukların, kişinin yaşamı üzerinde geçici ya da yaşam boyu etkisi olabilir. Bu yasal tanım da göstermektedir ki, engelli kişiler, karşılaştıkları engellerden olumsuz olarak etkilenmektedirler. Engellilerin günlük hayatta karşılaştıkları bu engeller, yaşam alanlarının çeşitli noktalarında hayatlarının kontrollerini kaybetmelerine neden olarak yaşam aktivitelerini sınırlayabilir. Yapılan başka bir çalışmada ise, Hauser (1996, s. 239), engelliliği; sağduyu, tıbbi, ekonomik, sosyo-politik açıdan ele almıştır.

Sağduyu modeli; engelin türüne göre yardımcı cihazların (tekerlekli sandalye, beyaz baston vb.) varlığı ile ifade edilebilir.

Tıbbi model; rehabilitasyon, zihinsel tedavi, sağlıksız vücut koşulları ya da hastalıklar üzerine kurulmuştur (Hahn, 1993, s. 43).

Ekonomik model; bireylerin istihdamının sınırlandırılması ile ilgilidir.

Sosyo-ekonomik model ise; engellilere odaklanarak kişileri sınırlayan çevresel ve ekonomik faktörlerdir.

Engelliliğin tanımı, hala yaygın şekilde olumsuzluk, kısıtlılık ve yetersizlik göstergesi olabilmektedir. Engelli bireylerin yaşadığı ayrımcılık ve toplumsal baskının aşılması ve ortak tanımlarda yer alan engelliliğin bir zayıflık, sınırlılık ya da engel olarak görülmesinin önüne geçilmesi en başta alınması gereken önlemlerden olabilir. Engellilik durumları işitme, görme, hareket, zihinsel veya ruhsal sağlığı içerir. Engellilik, diğer durumların aksine durağan, değişmeyen, sabit bir durum değildir. Engellilik durumları fiziksel ya da bilişsel bir sorun olarak genetik, kaza, dış koşullar ya da ilerleyen yaş gibi bir dizi faktör ile ortaya çıkabilmektedir.

UNESCAP (2000) göre; dünya nüfusunun %5 ile %20'si engelli kişilerden oluşmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) (2013) verileri incelendiğinde; dünyada bir milyardan fazla,

dünya nüfusunun yaklaşık %15'ine karşılık gelen, çeşitli engellere sahip, bir engelli nüfusunun olduğunu varsayılmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri'nde, 2030 yılı itibariyle engelli sayısının yaklaşık 100 milyondan iki katına çıkması beklenmektedir (Burnett ve Bender-Baker 2001, s. 4). Bu nüfusun büyük çoğunluğunu 65 yaş üstü insanların oluşturacağı tahmin edilmektedir (Yau ve diğ. 2004, s. 57-69, Burnett ve Bender Baker 2001, s. 4-11). Türkiye nüfusunda yaklaşık olarak 8,5 milyon engelli bulunmaktadır (toplam nüfusun %12,9) (TÜİK, 2012). Bu rakama engelli kişilerin aileleri de dahil edildiğinde yaklaşık 20 milyon kişi olduğu anlamına gelebilmektedir (Mengüç, 2002). Resmi istatistiklere göre, Çin'de 60 milyondan fazla engelli kişi varken, ABD nüfusunda 54 milyon (%19), Rusya da ise toplam nüfusun %9,2 sine karşılık gelen yaklaşık 13 milyon engelli kişi bulunmaktadır. Bu veriler dikkate alındığında engelli kişilerin ihtiyaçlarını belirleyerek, daha iyi yaşam koşulları ile bu kişilerin varlığının tanınması gereklidir.

Tatil, katılımcıların fiziksel ve ruhsal sağlığının iyi bir şekilde korunmasını sağlayarak, aidiyet duygusu yaratma ve sosyal destek sağlama konusunda engelliler için önemli rol oynayabilmektedir. Turizmin sağladığı faydalar nedeniyle, UNESCAP (2000) ve Birleşmiş Milletler (2003) diğer temel insan haklarının yanı sıra turizm haklarının da savunucuları olmuşlardır. Gelişmiş dünya içerisinde, çeşitli nedenlerden dolayı engelli kişilerin turizm hakkı, stratejik tartışmaların merkezi olmuştur. Bu nedenlerden ilki, modern hayatın güvenlik açığındaki çeşitli tehlikeler; endüstriyel ve doğal afetler, trafik kazaları, uyuşturucu ya da alkol bağımlılığı, şiddet ve kirlilik, uzun yaşam beklentileri nedeniyle tıpta sonuçlanan gelişmeler, bulaşıcı hastalıklardaki azalmalar ve insan ömrünün uzaması gibi nedenlerle engelli nüfusunda bir artış olması beklenmektedir. Stubbins (1988, s. 24); yaşanan bu tıbbi gelişmeler neticesinde, temel çevresel konaklama tesisi eksikliği, işsizlik yada istihdam yetersizliği nedeniyle, sosyal açıdan toplumdan izole edilen engelli kişileri, fiziksel hayata tekrar kazandırmak için yapılan çalışmalar, engelliliğin ana anlamını değiştirdiğini bildirmiştir.

İkincisi, Dünya genelinde, engellilerle ilgili yasaların yürürlüğe girmesidir. Amerika'da 1990 yılında yürürlüğe giren Amerikalı Engelli Yasası, 1995 yılında İngiltere'de kabul edilen Engellileri Koruma Kanunu (DDA), Kore Engelli Ayrımcılıkla Mücadele Yasası (2008) turizm sektörünün gelişmesine önemli katkı sağlamıştır. Türkiye'de ise, "Engelli Turist Kanunu" Temmuz 2005 yılında sosyal güvenlik, bakım, istihdam, rehabilitasyon, eğitim ve sağlık ile ilgili sorunlarını azaltmak ve engellilere yardımcı olmak amacıyla yürürlüğe girmiştir (TBMM, 2005). Üçüncüsü de engellilere karşı sosyal tutumlarda zamanla ilerleyen bir değişikliğin olmasıdır.

1970'lerin sonunda 1990'ların başında engellilerin karşılaştığı sorunlara yönelik farkındalığın ve akademik ilginin artmasına rağmen, hala mevzuatta eksiklikler bulunmaktadır. Engelli turistler, diğer turistler gibi fiziksel ve sosyal engeller ve fırsat kaybı yaşamaksızın eşit düzeyde normal yaşama katılma, eğlenceli seyahat etme ve boş zamanlarını değerlendirme hakkına sahiptir. Engellilere karşı toplumun tamamını kapsayacak şekilde oluşturulan bir teori, engelli turistlerin yaşadığı deneyimi anlamada yararlı olabilir. İki grubun kesiştiği noktalar, engelli turizm deneyimini oluşturur ve engelli olmayan turistlerin deneyimlerini birbirinden ayırır. Yüksek kaliteli bir turizm deneyimi için böyle bir anlayış gereklidir. Böyle bir anlayış geliştirilmezse, engelli kişilerin yaşadıkları ulaşım güçlükleri, yeni insanları tanıma esnasında karşılaşılan daha fazla engel deneyimi, kişilerin etkin olarak insanlar ile iletişime geçmelerine engel olabilir ve bu durum kişileri toplumdan izole edebilir (Gooden-Ledbetter, Cole, Maher, ve Condeluci, 2007, s. 154).

Turizm, toplumdan ayrı kalma isteğinin azaltılması, sosyal gruplar için dostlukların geliştirilmesi ve ufukların genişletilmesi için bir araçtır. Erişilebilir turizm ile tüm insanların turizm deneyimlerinden zevk almaları teşvik edilebilir olmalıdır (Darcy ve Dickson, 2009, s. 33). Bunun altında yatan temel ilke, Engelli Hakları Birleşmiş Milletler Bildirisi'nde öngörülen (Birleşmiş Milletler, 2006) insan hakları (Buhalis, 2011, s. 1-15), kavramının içinde yer alır. Bildiri; onurlu, bağımsız, tam ve etkin katılım, çocuk hakları, cinsiyet eşitliği, fırsat eşitliği, insan ayrımı yapılmaksızın hayatımızın bir parçası olan engelle saygılı olma ve kabul etme ilkeleri tarafından yönlendirilir. Bununla birlikte, engelli turistlerin, engel türüne göre farklı faaliyetlere, ekipmanlara ve servislere adapte olma süreçleri de farklı olduğundan, Burns ve diğerleri (2009, s. 403-417), Eichhorn, Miller, Michopoulou ve Buhalis (2008, s. 202), engellilerin turizm faaliyetlerinde farklı ihtiyaçlarının olduğunu belirleme; engelli turistlerin turizme katılmalarına yardımcı olma ve kişilere gerekli olan bilgileri sağlama açısından önem arz ettiğini belirtmişlerdir.

Turizm ve otelcilik alanında yapılan yazın incelendiğinde; pek çok çalışmanın merkezinde engelli kişilerin özellikleri, engelli pazarının ekonomik potansiyeli ve turizm deneyiminde kimlerin yer aldığı olmuştur (Israeli, 2002, s. 101-104). İkinci olarak, engelli kişilere sunulan hizmet ile ilgili mevzuat üzerine odaklanılmıştır (Engellileri Koruma Kanunu ve Amerikalı Engelliler Yasası). Üçüncü olarak, engelli turistlerin marjinal grupları incelenmiştir (Humberstone, 2004; Phillimore ve Goodson, 2004; Swain, 2004, s. 102-188). Yazın incelendiğinde; pek çok çalışma engellilerin turizm katılımlarında bir dizi engelle karşılaştıklarını (McGuire, 1984, s. 313-326; Murray ve Sproats 1990, s. 9-14; Smith, 1987, s. 376-389) ve bu engeller nedeniyle turizm olanaklarına ulaşmada daha az erişim şansına sahip olduklarını ortaya koymaktadır (Turco, Stumbo ve Garncarz 1998, s. 82).

Engelliler ile ilgili pazarın potansiyeline rağmen, yapılan çalışmalarda engelli turistlerin %60'ının fiziksel engelleri, müşteri ilişkileri ile ilgili problemleri ya da seyahatlerinde ortaya çıkan iletişim engellerini deneyimledikleri ortaya çıkmıştır (Open Doors Organization, 2005). Var olan yazında, engelli turistlerin otel (Darcy, 2010, s. 816-826; Grady ve Ohlin, 2009, s. 161-169; Poria ve diğ., 2010, s. 216-227), seyahat (Bi ve diğ., 2006, s. 14-26; Lee ve diğ., 2012, s. 569-579; McKercher ve diğ., 2003, s. 465-474; Öztürk 2008, s. 382-389; Poria ve diğ., 2010, s. 216-227), restaurant ve müzelerde (Faria ve diğ., 2012, s. 721-734) karşılaştıkları sıkıntılar üzerine odaklanılmıştır.

Bilim insanları, yaş ve engel türü gibi demografik özelliklere göre boş zaman kısıtlamalarını araştırmıştır. Sparrow ve Mayne (1990, s. 47), 18-35 yaş arası zihinsel engelli kişilerin rekreasyon faaliyetlerini incelemiş ve davranışsal engeller, rekreasyon yerlerinin mesafeleri, fırsatlar, finansal engeller, ulaşım hizmetleri ve tesislere sınırlı erişim de dahil pek çok engel ile karşılaştıklarını belirlemişlerdir. Hemen arkasından yapılan bir başka çalışmada, Wilhite ve Keller (1992), boş zaman faaliyetlerine katılan zihinsel engelli yaşlı yetişkinlerin karşılaştığı engelleri incelemiş ve başlıca boş zaman kısıtlamalarının büyük halk kitlelerinin neden olduğu rahatsızlık, başkalarının kendileri yönelik tutumları konusundaki endişe, sınırlı fiziksel erişilebilirlik, ulaşım hizmetlerine erişim yetersizliği olduğunu tespit etmişlerdir. Bir diğer çalışmada ise Ross (1993, s. 13-17), açık hava rekreasyon faaliyetlerine katılan omurilik yaralanması geçiren genç engellilere yaptığı çalışmada; boş zaman etkinliklerine katılan kişilerin; ulaşım konuları, hareket kısıtlılığı, bilinç yetersizliği ve rekreasyon faaliyetleri kısıtlayıcı diğer önemli kısıtlamaları araştırmıştır. Bununla birlikte, Germ ve Schleien (1997, s. 22-37), engellilerin boş zaman faaliyetlerine tam olarak katılımı engelleyen başlıca engelin toplu eğlence merkezleri, ulaşım ve programlama yetersizliği olduğunu tespit etmiştir.

Yapılan çoğu araştırma göstermiştir ki, engelli turistlerin de engelli olmayanlar gibi rekreasyon faaliyetlerden aynı faydayı elde edip, aynı turizm deneyimini yaşama arzusu duymaktadırlar (McAvoy ve Lais, 1999, s. 601-623; McCormick, 2001). Ancak, engelli bireyler, rekreasyon faaliyetlere katılım açısından engelli olmayan kişilerden daha fazla zorlukla mücadele etmek durumundadır. Engelli olanlar olmayanlara göre doğası ve şiddeti farklı olan kısıtlamaları tecrübe edebilmektedirler (Smith, 1987, s. 376-389;). Bu çalışmaların aksine, McAvoy (2001, s. 24-36) yaptığı çalışmada, engelli turistlerin açık hava rekreasyon faaliyetleri ve programlarından elde edilen faydalara ulaşma arzusu içinde olduklarını ancak engelli kişilerin aynı tür rekreasyon faaliyetleri tercih etmediğini tespit etmişlerdir.

Geleneksel olarak; kısıtlama çalışmaları boş zaman faaliyetleri kapsamında incelenmiştir (Crawford ve Godbey, 1987, s. 119-127; Crawford, Jackson ve Godbey, 1991, s. 309-320; Jackson ve Scott, 1999, s. 299-321). Bedini, (1991, s. 65); Coyle ve Kinney, (1990, s. 68);

Farbman ve Ellis, (1987, s. 73); West, (1984, s. 45); çalışmalarında engellilerin karşılaştıkları zorlukları; kişiye özel hizmet, eğlence, eğitim durumu ve tesis ve ekipmanlara ulaşım olarak sınıflandırma yapılmasını ifade etmişlerdir.

Buna ilave olarak, son yapılan araştırmalarda engellilerin turizm faaliyetlerine ve belirli cazibe merkezlerinde yaşadıkları fiziksel erişim (Kanada Turizm Komisyonu, 1997; Burnett ve Bender, 2001, s. 4-11; Shaw ve Coles, 2004, s. 397-404) sorunlarına odaklanmıştır (Israeli, 2002, s. 101-104). Kanada Organizasyon Şirketi, fiziksel engelli yolcuların seyahatlerinde karşılaştıkları engelleri inceleyerek, kişilerin büyük bir kısmı turizm olanaklarına ulaşmada sıkıntı yaşadığını ve seyahat edenlerin ulaşım, konaklamada, restoranlarda ve turistik tesislerde çeşitli engellerle karşılaştıklarını saptamıştır (Keroul, 2000). Takeda ve Kart (2002, s. 47-61) engelli turistlerin karşılaştıkları engelleri inceledikleri çalışmalarında, ulaşım, konaklama, yeme-içme, turistik tesislerde erişilebilirliği ve personelin tutumunu değerlendirmişlerdir.

Araştırma sonuçları turizm sektöründe erişilebilirlik engellerinin davranışsal engellerden daha yaygın olduğunu göstermiştir. Seyahat eden engelli turistlerin üçte biri; erişilebilirliğin destinasyon seçiminin ana nedeni olduğunu ifade etmişlerdir (Imrie ve Kumar 1998, s. 357-374, McKercher ve diğ., 2003, s. 465-474; Shaw ve diğ., 2005, s. 167-176; Stumbo ve Pegg, 2005, s. 195-209, Turco ve diğ., 1998, s. 78-84; Darcy 1998, Yau ve diğ., 2004, s. 57-69, Şen ve diğ., 2014, s. 1-16). You ve Mayfield (2004, s. 223-234), farklı engellere sahip kişilerin tesislere ulaşma, ulaştırma araçlarında tekerlekli sandalyenin yerleşimi konusunda yanlışlıklar gibi pek çok engel ile karşılaştıklarını belirtmiştir. Engelli turistlerin ihtiyaç duyduğu erişim kolaylığını arttırmak için neler yapılabileceğine yönelik bilinç eksikliği vardır. Şen ve diğerleri (2014, s. 6), destinasyonların erişebilir olması hem yerel halk hem de turistlerin yaşam kalitesini arttıracaklarını vurgulayarak bu konuda erişilebilirlik konusunda çalışmalar yapıp her bir kurumun erişilebilir hale gelecek şekilde düzenlemesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Ancak erişilebilirlik sorununun halen devam ettiğini ve bu sorunun kişilerin tek başına seyahat etme önünde en büyük engel olduğu belirtilmiştir.

Kısıtlamalar üzerine yapılan çalışmalarda; tutumsal, mimari ve çevresel; zorluklar ile mücadele ve iletişimle ilgili etkileşimsel engelleri ve kişinin kendi fiziksel; psikolojik ya da bilişsel işlevlerin seviyeleri ile ilgili içsel engeller olmak üzere engellerin üç ana türünü tanımlanmıştır. Smith (1987, s. 376-389;) turizm ve engellilik çalışmasının açılışında kısıtlamaların üç boyutu (bk. tablo 1.2.) üzerinde durmuştur. Diğer yazarlar (Burns ve diğ., 2009, s. 403-417; Crawford ve diğ., 1991, s. 309-320; Daniels ve diğ., 2005, s. 919-930) bu üç kategoriyi 'yapısal' (fiziksel ve maddesel), 'kişilerarası' (sembolik ve tutum) ve 'içsel' (psikolojik ve kişilik bozukluğu ile tanımlanır) temalarla belirtmişlerdir. Kişinin kendi

zihninde oluşturduğu kısıtlamalar, bireylerin psikolojik durumları ile ilgili iken, bunun aksine yapısal kısıtlamalar para, zaman ve fırsat eksikliğini içerir, kişiler arası kısıtlamalar ise başkalarıyla olan sosyal etkileşimden ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte Hua, İbrahim ve Chiu (2013, s. 266) yaptıkları araştırmada, spor turizminde fiziksel engelli sporcu turistlerin yapısal engeller, kültürel engeller, kişilerarası ve içsel engellerle baş etmek zorunda kaldığını tespit etmişlerdir. Lee, Agarwal ve Kim, H. (2012, s. 569-579) engelli turistlerin seyahat niyetlerine yönelik yaptıkları araştırmada, engellilerin karşılaştığı kısıtlamaları içsel, çevresel ve etkileşimsel olmak üzere üç alt boyutta inceleyerek, içsel ve çevresel engellerin öğrenilmiş çaresizlik üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Tablo 1.2. Engelli Turistlerin Bos Zaman- Seyahat Engelleri

Boyut	Kısıtlamalar
İçsel	Bilgi eksikliği, sağlıkla ilgili problemler, sosyal etkisizlik, fiziksel ve psikolojik bağımlılık
Çevresel	Ekolojik kısıtlamalar, hava yolu seyahati-ulaşım kısıtlamaları, uluslar arası havayolu yönetmelikleri- kurallar ve yönetmelikler kısıtlamaları
Etkileşimsel	Beceri -uyuşmazlık, iletişim engelleri-dil

Kaynak: Smith (1987, s. 378).

Ayrıca Ross (2004, s. 35-67), turizm ve otelcilik sektöründe engelli kişilere yönelik tedavi ve etik konulara dikkat çekerken; Grady ve Ohlin (2009, s. 161-169), engelli turistler ile iletişim kurma konusuna vurgu yapmıştır. Bunu da; konaklama tesisinde yer alan personele, engelli turistlerin özel ihtiyaçlarını karşılamaları için daha iyi bir eğitim ve kişilere engel oluşturabilecek potansiyel ekipmanlar ve otelin tesisleri hakkında daha iyi bilgi verilirse, misafirlerle, daha etkin iletişim kanalları geliştirilirse (örneğin, web sitesi, reklam ve resimler), misafirler ve tatil esnasında görüşülen personel ve personel-yönetim arasında aktif iletişim sağlanırsa, engelli misafir memnuniyetinin artacağını bildirerek konuyu özetlemiştir.

Richards ve diğerleri (2010, s. 1097-1116) yaptıkları çalışmada, görme ve işitme engelli turistlerin yabancı ortamlara odaklanma ve seyahat ederken hissettikleri kaygı ve stresin yoğunluğuna dikkat çekmişlerdir. Turizm kuruluşlarında çalışanların eğitimi ile kişilerin turizm deneyimlerinde ihtiyaçlarını ve ilgilerini tanımanın gerekli olduğunu ifade etmiştir. Engelli turistler için turizm ile ilgili bilgi edinme ve internet erişimi oldukça önemli bir role sahip olmasına rağmen hala birçok turizm ve otel siteleri görme engelli kişilerin erişimi için erişilebilir değildir (Mills, Han ve Kil, 2008, s. 28-41). Görme engelli ve işitme engelli kişiler,

turizm deneyimleri esnasında; yüksek lobi, elektronik anahtarlar, dokunsal oda numaraları, renk geçişleri, dokunsal fayansları, sesli ikaz göstergesi eksikliği, zayıf aydınlatma ile ilgili çeşitli altyapı engellerini deneyimlemektedirler (Richards ve diğ., 2010, s. 1097-1116; Small ve Darcy, 2011, s. 72-96; Small, Darcy ve Packer, 2012, s. 941-950). Bununla birlikte karşılaşılan diğer engeller ise iletişim desteği eksikliği, işaret dili eksikliği, düşük gelir ve yüksek fiyatları içermektedir (Diekmann ve McCabe, 2011, s. 427; Freeman ve Selmi, 2010, s. 471-485; Goodall ve diğ., 2004, s. 350). Yapılan çalışmalarda görme engelli kişiler, yoldan karşıdan karşıya geçerken dokunsal geçiş göstergeleri eksikliği nedeniyle güvenli olarak geçebilmek için başkalarından yardım istemek zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir (Hersh ve diğ., 2010, s. 290-305).

Bu nedenle, yerel halk ile iletişim kurularak bilgi ve yardım alma seyahatin en önemli bileşenidir. Ancak pek çok kişi için görme engelli ya da işitme engelli kişiler ile iletişim kurmak başlı başına bir kabus olabilir (Sauerburger 1993). Turizm faaliyetlerine daha az katılan turist gruplarından bir tanesi de görme engelli turistlerdir (Small, Darcy ve Packer, 2012, s. 941-950). Ancak, işitme engelli ve daha az duyabilen kişiler engeli olmayan kişilere göre daha az seyahat ederler (Zajadacz, 2012, s. 449). Engelli turistler üzerine yapılan çalışmaların çoğu tekerlek sandalye kullanan engellilere odaklıdır (Poria, Reichel ve Brandt, 2011, s. 139-240). İşitme engelli ve görme engelli misafirlere yönelik yapılan çalışmalar oldukça kısıtlı olduğu görülebilmektedir.

Türkiye’de yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme yapıldığında; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş (2008, s. 388); yaptıkları çalışmada Türkiye turizminin henüz engelli turistler için yeterince hazır olmadığını tespit etmişlerdir. Turizm sektörünün belli başlı eksiklikleri 4 kategoride ele alınarak; hükümet ve sivil toplum kuruluşlarının engelli kişilere yardım etme konusunda etkin bir çalışma yürütemedikleri; ulaşım imkânlarının bedensel engellilere hizmet etmeye hazır olmadığı, tuvalet, banyo, otel merdivenlerinin dizaynı ve donanımı dâhil çevresel koşullarının sorunlu olduğu ve turizm personelinin engelli kişilerin ihtiyaçları hakkında eğitilmeleri gerektiğini tespit etmişlerdir. Tozlu ve diğerlerinin (2012, s. 15), Çanakkale ilinin engelli turistlere yönelik durumunu inceledikleri çalışmalarında destinasyonun engelli turistlerin ihtiyaçlarının tamamını karşılama açısından yetersiz olduğunu bulmuşlardır. Pehlivanoğlu (2012, s. 38), Antalya’daki konaklama yapılarının engellilere yönelik oda düzenlemelerinin incelenmesi için yaptığı çalışmada; beş yıldızlı otellerin çoğunda engelliler için uygun olmayan ve sadece gösteriş amaçlı tasarlanan mekânların olduğunu saptamıştır. Zengin ve Eryılmaz (2013), Bodrum engelli turizm pazarının değerlendirilmesine yönelik yaptıkları çalışmada; Bodrum’da yer alan otel yöneticilerinin bu pazarın önemini henüz fark edemediklerini, turistik tesislerin yasal

mevzuatın gereklerini yerine getirdikleri halde; başka gelişmiş ülke mevzuatına göre yetersiz olduğunu tespit etmişlerdir. Şen ve diğerleri (2014, 1-16), Türkiye'de yer alan ve UNESCO koruması altında olan kültür varlıkları ve müzelerin engelli turistlerin ziyaretine uygunluğunu yönelik yaptıkları araştırmada; engelli turistlere yönelik yapılan düzenlemelerin oluşum sürecinde olduğu ve engelli pazarının müze yöneticileri tarafından dikkate alındığı sonucuna ulaşmıştır.

Konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde tüm bu çalışmaların kesim noktasında; engelliler için yapılan çeşitli teşvik girişimleriyle geçmişe nazaran tatil kolaylığı sağlanmış olsa da, karşılaşılan fiziksel, sosyal ve psikolojik engellerin hala ön plana çıkmakta olduğu görülmektedir. Önemli olan bu engellerin ortadan kaldırılıp turizm faaliyetlerine tam katılımın sağlanmasıdır. Son 20 yılda erişilebilirlik artmaya devam ederken (Yau ve diğ., 2004, s. 57-69) engelli turistler için hala önemli bir engeldir ve engelli olmayanlara göre turizm faaliyetlerine katılım oranı önemli ölçüde düşüktür (Darcy, 2010, 816-826).

Engelli turistlerin seyahate katılım sürecinde beş farklı deneyim aşaması (ör: kişisel, yeniden bağlanan, analiz, fiziksel yolculuk ve uygulama ve hatırlama) tanımlanmıştır (Yau ve diğ., 2004, s. 57-69). Ulaşılabilir olmayan binalar ve faaliyetler engelli turistlerin günlük faaliyetlerinde sıklıkla karşılaştıkları engellerdir (Thapar ve diğ., 2014, s. 280-289). Bu noktada yapılan çalışmalarda, her aşamada engellilerin karşılaştığı önemli kısıtlamaların belirlenmesi ve engellilerin turizm ihtiyaçları konusunda farkındalığın artırılması, bu aşamaların daha iyi anlaşılmasını kolaylaştıracak ileri sürülmüştür. Bu tür kısıtlamalar, engellilere yönelik sosyal davranışları, uzman seyahat şirketi azlığını, güvenli ortam eksikliğini, tatil destinasyonları ve etkinlikleri hakkındaki bilgi eksikliğini veya hatalarını, ulaşım güçlüğü ve sınırlı tesis alternatifini içermektedir.

Poria, Reichel, ve Brandt (2010, s. 216-227), görme engelli misafirlerin seyahat deneyimlerine yönelik yaptıkları çalışmada görme engeli bulunan turistlerin herhangi bir uçuş kapısı değişikliği, uçuş değişikliği ile ilgili duyuruları, aktarma ile ilgili uçuş bilgisi duyurularını dinlemek için sessiz alanlara ihtiyaçları olduğunu ve bu anonsları kaçırma endişesi yaşayabildiklerini tespit etmiştir. Bu noktada daha seyahatlerinin başlangıç aşamasında yaşanan bu stres bile kişileri bu deneyimden vazgeçirmeye itebilir. Poria ve diğerleri (2009, s. 117-129; 2010 s. 216-227) personelin engelli bilgisi ve tutumlarına yönelik turizm çevresindeki fiziksel olmayan unsurların, diğer insanlarla etkileşim için sınırlı bir fırsata sahip olmalarının, tam turizm deneyimine ulaşmada önemli kısıtlamaların olduğunu ortaya koymuştur. Günlük hayatta karşılaşılan bu engeller nedeniyle, günlük hayatın görevlerini tamamlamak ve yetersizlikleri telafi etmek amacıyla engelli kişilere kişisel yardım gereklidir (Nosek, ve diğ.. 1995, s. 191-202).

Burns ve diğerleri (2009, s. 403-417) göre, engelliler, deneyimleri, engel türleri, turizme bakış açıları ve ihtiyaçları açısından diğer gruplardan oldukça farklıdır. Doğuştan ya da yaşamının erken dönemlerinde engelli olan bireylerin sosyal gelişimleri engelli olmayan yaşlıtlarına göre farklı olabilir (Henderson ve Bryan, 2004; McCarthy,1988; Vash ve Crewe, 2004). Bu nedenle ilk turizm deneyiminin, engelli bir bireyin yolculuğa devam edip etmeyeceğini belirleyen önemli engellerden olduğunu ileri sürülmüştür (Murray ve Sproats 1990, s. 9-14). Engelli kişilerin bu sosyalleşme deneyimleri, kişilerin etkin iletişim yeteneğini etkiler. Engelli pek çok kişi engellerin çoğunu aşmayı istemelerinin yanı sıra, aslında bütün diğer turistler gibi aynı deneyimi yaşamayı arzulamaktadırlar (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011, s. 79-102; Przeclawski, 1995, 245-248; Yau ve diğ., 2004, s. 57-69). Ayrıca bu kişiler biçimce ayrılmış özel olarak yaşanan bir deneyim yerine engelli olmayanlarla birlikte bu deneyimleri yaşamak istemektedirler.

Burnett ve Baker (2001, s. 4-11), destinasyon seçimi ve engellilik arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında; engellilik şiddetinin arttıkça erişilebilirlik, çevre ve faaliyetler ile ilgili kriterlerin daha önemli hale geldiğini bulmuşlardır. Smith'in (1987, s. 376-389) önerisine göre; engelli turistler karar verme sürecinde turizmle ilgili kararını etkileyen çeşitli kısıtlamalarla karşılaşabilirler ancak, seyahate katılmak için nihai kararlarında bu engellerin etkisi çaresizlik algıları da dâhil olmak üzere bir dizi kişisel özelliğe bağlıdır. Engelliler için tasarımların özelleştirilmesi ya da ürün, sistem ve hizmetlerin ulaşılabilirliğini ve kullanılabilirliğini sağlayabilmek amaç olmalıdır (Hersh 2010). Yapılan araştırmalar, işitme engelli ve görme engelli kişilerin aşırı koruma (Hersh, 2013a, 446-463), aşırı bağımlılık riski ve öğrenilmiş çaresizlik (Janssen ve diğ., 2002, s. 87-109) gibi problemler ile karşılaştıklarını göstermiştir. Özgüven artışı ve bağımlılıktan kaçmanın bir aracı olarak turizm, potansiyel bir değer taşımaktadır. Bütün bu çalışmaların kesişim noktası, turizm aktivitelerinde engellilerin katılım niyeti veya gerçek katılımı ve turizm kısıtlamaları arasındaki olumsuz doğrudan bir ilişkinin varlığıdır. Bu nedenle, engellilerin karşılaştığı turizm kısıtlamaları ortadan kalkarsa, turizm katılımlarının artacağı genel olarak kabul edilebilir.

Yates (2007, s.153-166), engelli turistler ile ilgili yapılan çalışmaların rakamların gölgesinde kaldığını ve engellilerin düşüncelerine çok ender yer verildiğini ifade etmektedir. Engelli turistlere yönelik yapılan ön saptamalarda; söz konusu olguya ilişkin turizm deneyimlerinin ve kavramların aydınlatılmaya ihtiyaç duyulan daha birçok yönü bulunduğu ve konuyla ilgili daha kapsamlı bir anlayış ortaya koyulması gerektiğine işaret etmektedir. Turizm deneyimi yazınındaki çalışma sayısı ne kadar fazla ise, engellilerin turizm deneyimleri üzerine yapılan çalışma sayısı bir o kadar azdır. Ulusal turizm yazınında ise, bu

alanda yapılmış çalışma yoktur. Bu durum engelli turistlerin turizm deneyimlerinin incelenmesine yönelik bir araştırma motivasyonunun oluşmasına yol açmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİSTLERİN UNUTULMAZ TURİZM DENEYİMLERİNDE ETKİLİ OLAN UNSURLARIN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN NİTEL BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinin doğasını anlayabilmek ve unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurları ortaya çıkarabilmek amaçlanmaktadır.

Araştırmanın temel amacına bağlı olarak alt amaçları şunlardır:

- Unutulmaz deneyimin engelliler için anlamının ne olduğu kavramlaştırmak,
- Antalya destinasyonunda engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinde hangi unsurların etkili olduğunu ortaya koymak,
- Unutulmaz turizm deneyimine engelli turist açısından bakarak, turizm deneyimi yazınına farklı bir boyut kazandırabilmektir.

2.2. Çalışma Grubu

Çalışma grubunun seçiminde amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme; olgu ve olayların keşfedilmesinde ve açıklanmasında fayda sağladığı gibi, zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine irdelenip çalışılmasına olanak verebilir (Patton, 1987). Çalışmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, yakın ve erişilmesi kolay olan örnekleme yönelik yapılacak araştırmaları kapsar. Genel amaç evrende olması olası çeşitlilik, zenginlik, farklılıkları çalışmaya dahil ederek çalışmayı destekleyecek bütüncül bir resim elde etmektir (Goetz ve LeCompte, 1984).

Araştırma Türkiye'nin önemli turizm destinasyonlarından birisi olan Antalya'da gerçekleştirilmiştir. Antalya ili engelliler için düzenlenmiş 605 oda ile en çok odası bulunan il konumundadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İl Müdürlüğü). Antalya'nın Alanya, Side, Belek, Kemer ve Kundu bölgelerinde 15.06.2014-01.07.2014, 15.08.2014-01.09.2014 tarihleri arasında konaklayan engelli Rus turistler çalışmanın evrenini oluşturmaktadır.

Çalışma kapsamında özellikle Rus turistlere odaklanmanın temel nedenlerinden bir tanesi Kültür ve Turizm Bakanlığı Antalya Turizm İl Müdürlüğünden alınan ve son iki yıla ait olan istatistikler incelendiğinde (tablo 2.1) Antalya ilini ziyaret eden turistlerin milliyetlerine göre dağılımında Rusya'nın ilk sırada yer almasıdır. Rusya Federasyonu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı sitesi 2013 verilerine göre Rusya'da yaşayan yaklaşık 12,8 milyon engelli

bulunmaktadır. Bu rakam da toplam nüfusun %9,2 sine denk gelmektedir (<http://www.rosmintrud.ru/>).

Tablo 2.1. 2013-2014 Yılları Aylara Göre Karşılaştırmalı Turist Sayısı

Antalya'ya Gelen Ziyaretçi Sayısı (Ay)			Antalya'ya En çok giriş olan 15 Ülke (Kümülatif Ocak-Ekim)			
Aylar	2013	2014			2013	2014
Ocak	111.485	116.974	1	Rusya Fed.	3.333.166	3.467.169
Şubat	174.847	158.147	2	Almanya	2.834.413	2.758.581
Mart	363.139	330.291	3	Hollanda	547.370	531.258
Nisan	695.747	797.141	4	İngiltere	443.851	432.392
Mayıs	1.453.369	1.506.809	5	Ukrayna	384.778	284.113
Haziran	1.660.854	1.779.151	6	İsveç	380.540	365.551
Temmuz	1.838.446	2.046.715	7	Norveç	300.872	222.800
Ağustos	1.895.092	2.020.338	8	Belçika	267.941	256.602
Eylül	1.705.805	1.621.491	9	Fransa	222.145	184.677
Ekim	1.192.960	1.131.009	10	İran	260.408	108.709
Kasım	299.647		11	Avusturya	230.008	219.212
Aralık	144.371		12	Danimarka	217.734	213.280
			13	Polonya	206.484	241.327
			14	Kazakistan		268.706
			15	Finlandiya		135.340
Toplam	11.535.762	11.508.066		Diğer	1.906.052	1.818.349
Toplam	11.535.762	11.508.066				

Kaynak: Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

Araştırmanın çalışma grubu, gerçekleştirilebilirlik, erişilebilirlik, uygunluk ve gönüllülük esasları (Creswell, 2007) temelinde ve nispeten daha yoğun etkileşimler sağlanabileceği düşüncesiyle, araştırmacının çalıştığı seyahat acentasıyla gelen engelli Rus misafirlerden seçilmiştir. Polkinghorne (1989), olgu bilim çalışmalarında örneklem büyüklüğünün araştırılan olguyu tecrübe etmiş ve sayıca 5 ile 25 kişi arasında değişen bir katılımcı grubu ile derinlemesine mülakatlar yapılmasının yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Yıldırım ve Şimşek (2013, s. 74), araştırılacak olguyu tecrübe etmiş 10 kişi ile mülakat yapılmasını uygun bulmaktadırlar.

Bu bilgiler doğrultusunda çalışma; Antalya'ya tatil yapmak için Alanya, Side, Belek, Kemer ve Kundu bölgelerine acenta aracılığı ile gelen toplam 20 Rus engelli turist ile gerçekleştirilmiştir. Bunlardan 14 tanesiyle yüz yüze görüşmeler yapılmış ve 6 kişi ile ise odak grup toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Çalışma grubunda bedensel engelli, işitme engelli, işitme ve konuşma engelli, ortopedik engelli ve görme engelli turistler yer almaktadır. Çalışma grubunda yer alacak engelli turistlerde:

- 1) Rus uyruklu olma,
- 2) Çalışma yapılan acenta aracılığı ile gelmiş olma,
- 3) Deneyimi bizzat yaşamış ve bu deneyimini paylaşmak için gönüllü olma gibi kriterler dikkate alınmıştır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Engelli turistlerin deneyimlerine ilişkin derinlemesine bir anlayış sunabilmek adına etkileşimsel, esnek ve irdeleme olanağı sağlayan bir yaklaşıma ihtiyaç vardır. Bu nedenle, bireylerin kendilerinin bile önceden farkında olmadıkları, üzerinde düşünmedikleri ya da dile getirmeye cesaret edemedikleri turizm deneyimlerinin anlamını açığa çıkarabilmek ve bu deneyimi etkileyebilecek unsurları belirleyebilmek için, nitel araştırma yaklaşımı tercih edilmiştir.

Yıldırım ve Şimşek (2013), nitel araştırmanın, sosyal olguları bağlı olduğu çevrede gerçekçi ve bütünlüyci bir şekilde inceleme ve anlamayı ön planda tutan bir yaklaşım olduğunu ifade etmiştir. Nitel araştırmalar, bireylerin kendi deneyimlerini paylaşma ve seslerini duyurma imkânı sağlama, sosyal olgulara ilişkin farklı bakış açıları sunma ve mevcut yazının yetersiz kaldığı yerlerde toplanan verilere dayanılarak yeni kavramlar geliştirmeye olanak sağlar (Creswell, 2007). Marshall ve Rossman (1999), nitel araştırma yaparken üç noktanın önemli olacağını vurgulamaktadırlar. Araştırmayı oluşturacak kuramsal çerçeve açık bir şekilde oluşturulmalı; sistematik, yapılabilir ve esnek bir araştırma deseni ortaya konulmalı ve tutarlı ve anlamlı bir doküman haline getirilmelidir. Araştırmacının, öznel yaklaşım temelinde araştırılan konunun içine girerek olayları ve olguları detaylı incelemesi ve yorumlanması gereklidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bu doğrultuda, engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerini anlamak ve bu deneyim üzerinde etkili olan unsurların belirlenmesi hususunda, nitel araştırma tasarımı çerçevesinde olgu bilim (fenomenoloji) yaklaşımı kullanılmıştır. Olgu bilim yaklaşımı farkında olunan ancak derinlemesine ve ayrıntılı olarak bir anlayış geliştiremediğimiz olgulara odaklanabilmemizi sağlar. Bu yaklaşım, bireylerin bir olgu ile ilgili ne yasadıkları ve bu deneyimi nasıl yasadıklarının özünü anlamaya çalışmada oldukça faydalıdır (Moustakas, 1994, s.13). Olgu bilim araştırmalarında veri kaynakları, araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve dışı vurabilecek bireyler ya da gruplardır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Olgu bilim çalışmasında veriler, genellikle kapsamı genişletilmiş iki temel araştırma sorusu üzerine inşa edilir. Bu kapsamda katılımcılara, araştırılan olguya ilişkin ne yasadıkları ve söz konusu deneyimleri tipik olarak hangi bağlam ya da durumların etkilediği sorulur. Ayrıca katılımcılara olguya ilişkin deneyimlerinin özünü ulaşmayı sağlayacak benzer

nitelikteki diğer açık uçlu sorular da yöneltilebilir. Çoğunlukla bu araştırmalarda veri toplama aracı olarak görüşme yönteminin kullanıldığı görülebilir ve görüşmeler çoğunlukla uzundur ve deneyimlerin derinliğinin açığa çıkarılması için etkili bir iletişim gereklidir. Bu noktada, bu araştırmalara temel oluşturmak ya da desteklemek amacıyla gözlem yöntemi veri toplama aracı olarak benimsenebilir ve veri analizi yapılırken, yaşantıları ve anlamları ortaya çıkarma amaçlanabilir. Bu amaç doğrultusunda yapılan içerik analizinde, verilerin kavramsallaştırılması ve olguyu tanımlayan temaların ortaya çıkarılması çabası vardır. Analiz sonuçları, betimsel bir anlatım ile çoğunlukla doğrudan alıntılarla gösterilebilir. Ortaya çıkan temalar ve örüntüler doğrultusunda açıklanarak, yorumlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Tüm bu veriler ışığında, engelli turistlerin unutulmaz deneyimlerini anlayarak; bu deneyimler üzerinde etkili olan unsurları belirlemeye yönelik kapsamlı ve detaylı bir anlayışa ulaşabilme, yorumlayıcı bir bakış açısı etrafında unutulmaz turizm deneyimini tecrübe etmiş ve deneyimlerini aktarabilecek engelli turistlere yönelik derinlemesine bir araştırmada bulunma düşüncesiyle, olgu bilim yaklaşımı benimsenmiştir.

2.4. Verilerin Toplanması

Unutulmaz turizm deneyimi olgusuna, engelli turistler tarafından derinlemesine bir bakış açısı kazandırabilmek için verilerin çeşitlendirilmesi yoluna gidilmiştir. Çeşitleme, nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanabilmesi için önemli olduğu kadar, araştırma sonuçlarının inandırıcılığını arttırabilecek çabaları içerebilir. Çeşitleme yöntemi, elde edilen sonuçlardan farklı boyutlar elde edilip değerlendirilmesi ve anlamlandırılabilmesini sağlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Buradaki en önemli ilke, farklı bireyler ve ortamlardan farklı yöntemlerle veri toplamaktır.

Bu doğrultuda, nitel yaklaşım çerçevesinde veri toplama tekniği olarak görüşme, odak grup çalışması ve doküman analizinden yararlanılmıştır.

2.4.1. Engelli Misafirler ile Yapılan Görüşmeler

Araştırmada temel veri toplama aracı olarak, görüşme yöntemi kullanılmıştır. Kozak (2014, s. 138), görüşmeyi, belli bir amaç etrafında iki ya da daha fazla kişinin bir dizi açık uçlu soru ile belirli konu hakkında düşünceleri ve gözlemlerine yönelik bilgilerin alınması yöntemi olarak tanımlanmıştır. Araştırma kapsamında görüşme tekniklerinden yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu görüşme tekniğinde, araştırmacı görüşme sorularını içeren görüşme formunu önceden hazırlayarak (Ekiz, 2009), soruların sayısı ve sırasını ortama göre değiştirebilmektedir (Kozak, 2014). Görüşmeci, önceden hazırladığı soruları sormasının yanında sorular konusunda daha ayrıntılı bilgi alma

amacıyla ek soru sorma esnekliğine de sahiptir. Soruların bir öncelik sırası olmadığı için soruların yapısını ve sırasını değiştirerek sohbet tarzında bir yöntemi benimseyebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Görüşme formunda engellilere sorulan temel soru “Antalya da yaşadıkları turizm deneyimini unutulmaz kılan unsurlar, faktörler nelerdir?” şeklinde olmuştur.

Görüşmeler sohbet tarzında gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde sondaj sorularla engelli turistlerin iç dünyasına girip, psikolojik ve sosyolojik açıdan kişilerin bakış açısını anlamaya çalışılmıştır. Glaser ve Strauss (1967), görüşmenin, araştırma sorusunun yanıtı olabilecek kavramların ve süreçlerin tekrar edeceği noktaya kadar (doyum noktası) veri toplamaya devam edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu nedenle katılımcılar ile görüşmeler konu ile ilgili kavramlar tekrar edinceye kadar devam etmiştir.

Soru formunda engelli misafirlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, seyahat amaçları, engel türü ve engel cihazı gibi demografik özelliklerine yönelik sorular da yer almaktadır. Görüşme formunun hazırlanmasının ardından acenta verileri dikkate alınarak 15.06.2014-01.07.2014 tarihleri arasında görüşme yapılacak engelli misafirler belirlenmiştir. Görüşme yapılacak kişiler belirlendikten sonra araştırmanın amacı ve içeriği kişilere otel rehberleri aracılığıyla iletilmiş, çalışmayı kabul eden engelli turistler ile önceden belirlenen gün ve saatlerde yüz yüze görüşme yapılabilmesi için randevu istenmiştir. Araştırma çerçevesinde yapılan görüşmeler, araştırmacı ve bir tercüman eşliğinde gerçekleştirilmiş, işitme ve konuşma engelli misafirlerin refakatçilerinden yardım alınarak yukarıda belirtilen tarihler arasında Alanya, Side, Belek ve Kemer bölgelerinde görüşmeler tamamlanmıştır.

Bu bağlamda 2.3.’te 14 engelli turistin demografik özellikleri verilmiştir. Araştırmada görüşülen her engelli turiste araştırmanın içeriği ve amacı hakkında bilgi verilerek, gönüllü katılımcı formu dağıtılarak, görüşmelerde ses kaydının yapılmasına yönelik izinler alınmıştır. Araştırmada kullanılan gönüllü katılımcı bilgilendirme formu Ek 1’de yer almaktadır. Görüşmeler, engelli turistlerin konakladıkları otellerde önceden belirlenen saatlerde yüz yüze görüşme yöntemi ile ve 30-45 dakikalık süreler ile yapılmıştır. Katılımcılara çok fazla müdahale edilmeyerek görüşme doğal akışına bırakılmıştır. Görüşmeler katılımcıların izni ile ses kayıt cihazına kaydedilmiş, aynı zamanda araştırmacı tarafından notlar tutulmuştur.

2.4.2. Odak Grup Çalışması

Araştırmada kullanılan ikinci bir veri toplama yöntemi odak grup görüşmesidir. Bireysel görüşmelerin yanında, odak grup görüşmelerinin nitel veri toplama konusunda önemli bir göreve sahip olduğu görülmektedir. Woodruff ve Gardial (1996) odak grup görüşmesini, kişilerin yorumlarını toplamak ve gerçekleri öğrenmeyi kolaylaştırmak ve araştırma problemini incelemek için uygulanabilecek en iyi yollardan biri olarak ifade etmiştir. Bununla

birlikte, Churchill (1979), Parasuraman, Zeithaml ve Berry, (1988), odak grup görüşmesinin; araştırmalar için bir doğrulama niteliği taşıması nedeniyle yararlı olabileceğini ifade etmişlerdir. Odak grup görüşmelerinde sorular ve cevaplar bireysel görüşmelerin aksine, bireylerin etkileşimleri sonucu ortaya çıkar. Powell ve diğerleri (1996), odak grup görüşmesinin araştırmacının seçip bir araya getirdiği bir grup kişinin kendi deneyimlerinden yola çıkarak araştırma problemi hakkında görüş ifade etmeleri ve konu üzerinde tartışmalarına olanak sağladığını belirtmiştir.

Odak grup görüşmeleri doğası gereği etkileşimli bir süreç olup, araştırmanın problemleri hakkında daha derin ve zengin bilgiye ulaşmayı sağlayabilir (Kruger ve Casey, 2000). Farklı engellere sahip turistlerin bir araya gelmesine olanak tanıyarak, etkileşimi olanaklı kılmak, daha derin ve zengin bilgiye ulaşmak, kişilerin kendi deneyimlerine yönelik kavramları zenginleştirmeleri sağlamak amacıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler ile birlikte odak grup çalışması yürütülmüştür.

Kruger ve Casey (2000), odak grup sorularının oluşturulmasında, sorulan soruların daha sohbet havası ile sorulup, mantıksal sıralaması olup, genelden özele ya da tam tersi şekilde sıralanması gerektiğini varsayılmaktadır. Bu noktada, araştırmada kullanılan odak grup sorularının, sohbet tarzındaki günlük bir dil ile, katılımcıların günlük hayatlarından tanık olduğu kelimelerden seçilerek, akademik ve teknik dilden arındırılmış, kolay anlaşılabilir, kısa ve net ve genellikle açık uçlu sorulardan oluşmasına dikkat edilmiştir.

Araştırmada bireysel görüşme yapılan engelli turistler Antalya destinasyonun Alanya, Side, Belek ve Kemer gibi değişik bölgelerinde olmaları ve bu engelli turistleri bir araya getirmek mümkün olmadığı için, odak grup çalışması 15.08.2014 Belek ve 01.09.2014 Kundu bölgelerine gelen farklı 6 engelli Rus turist ile yapılmıştır. Çalışmanın amacına ulaşması için; acenta aracılığıyla Antalya'ya gelen Rus engelli turistlerin bilgilerine acenta rezervasyon kayıtlarından ulaşarak, çalışmaya katılıp katılmayacakları otel rehberleri aracılığıyla sorulmuş, gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden 15.08.2014 Belek'te konaklayan 3 engelli turist ile (1 bedensel engelli, 1 görme engelli, 1 işitme ve konuşma engelli) saat 13.30-14:30 saatleri arasında; 01.09.2014 tarihinde Kundu'da konaklayan diğer 3 engelli turist (2 bedensel, 1 görme engelli) ile saat 14:00-15:00 arasında odak grup çalışması yapılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak, otel yöneticilerinden önceden izin alınarak odak grup görüşmesinin yapılacağı toplantı salonu ayarlanmıştır. Görüşmeler misafirlerin konakladıkları otellerde 60 dakikalık süreler ile 3 erli gruplar halinde yapılmıştır. İşitme ve konuşma engelli misafirimizle eşî yardımıyla iletişim kurulmuştur.

Görüşme başında katılımcılara gönüllü katılım formu sunularak; bu kapsamda araştırmanın amacı engelli turistlere açıklanmış ve gizlilik taahhüdünde bulunarak, görüşme prosedürleri

aktarılmıştır. Ses kayıt cihazına yönelik misafirlerden izin istenmiştir. Anderson ve Shimizu (2007) önerdiği gibi, görüşmelerin büyük çoğunluğu; potansiyel olarak konsantre bozukluğu yaratacak unsurlardan ya da gürültüden uzak, kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini teşvik edecek şekilde, sessiz ve özel bir yerde yapılmıştır.

2.4.3. Doküman İncelemesi

Doküman incelemesi, araştırılması planlanan olgu veya olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini içermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Dokümanlar, nitel araştırmalarda etkin şekilde kullanılan önemli bilgi kaynakları olarak görülebilir. Bu tür araştırmalarda araştırmacının ihtiyaç duyduğu veriler, gözlem veya görüşme yapmaksızın elde edilebilir. Doküman incelemesi ve analizi, tek başına bir araştırma yöntemi olarak kullanılabildiği gibi, nitel yöntemlerde ek bilgi kaynağı olarak fayda sağlayabilir.

Doküman incelemesi, kişilerin normal hayatta kolay ulaşamayacağı materyallere ulaşmayı kolaylaştırdığı gibi, diğer veri toplama yöntemlerinde ortaya çıkan katılımcı tepkiselliğinin bu yöntemde ortaya çıkmaması araştırmacıya büyük avantaj sağlarken, geniş bir zaman dilimine dayalı analizi olanaklı kıldığı için oldukça tercih edilebilirdir. Ayrıca, yazılı ve görsel materyallerin çok olması nedeniyle araştırmacıya geniş bir örneklem sunmasının yanında, bireye özgü davranış ve duyguları araştırmacının belirlediği bir zaman diliminde kaydetmek yerine kendi istediği bir zamanda kaydetme temeline dayanmaktadır (Bailey, 1982).

Doküman incelemesinin, araştırma yapan kişiye zaman ve para tasarrufu sağlamasının yanında verilerin çeşitlendirilmesine (data triangulation) olanak sağlayıp araştırmanın geçerliliğini önemli ölçüde arttırabildiği için bu yöntemle başvurulmuştur. Engelli Rus turistlerin Antalya'daki turizm deneyimlerine ilişkin doküman taraması 01-25 Kasım tarihleri arasında internet üzerinden yapılmıştır. Bu kapsamda önce forumlar, sosyal paylaşım platformları, gezi siteleri, internet gazete ve dergileri ve blogların web sitelerine erişim sağlanmıştır. Bu web sitelerinde engelli Rus turistlerin Antalya'daki seyahatlerinde karşılaştıkları problemler, konakladıkları tesisler hakkında bilgi, tavsiye edip, etmedikleri şeyler, gelecekte bu destinasyonu tercih edecek kişilere yönelik öneriler ve destinasyonun tarihi ve kültürel değerleri gibi bilgilere yer verilmiştir.

Bu aşamada 14 internet sitesi incelenmeye alınmıştır. Bu dokümanlar Rusça ve İngilizce olarak engelli Rus turistlerin Antalya'daki seyahatleri, engelli Rus turistlerin Antalya'daki turizm deneyimleri gibi belirli anahtar kelimeler kullanılarak seçilmiştir. Doküman taramasında için kullanılan web siteleri Tablo 2.2'de verilmiştir.

Tablo 2.2. Web Sitelerine İlişkin Bilgiler

Kaynak	Web Sitesi
Engelli turist forumu	http://forum.awd.ru
Engelli turist forumu	http://forum.gold-forum.ru
Engelli turist forumu	http://nnd.name
İnternet gazetesi	http://invatravel.ru/
Engelli turist forumu	http://inva-life.ru
Rus gezi sitesi	http://travel.ru
Gezi platformu	http://www.tripadvisor.ru
Gezi sitesi	http://www.tourist.perm.ru
Sosyal paylaşım platformu	http://vk.com/olatour
Gezi forumu	http://tur4you.ru
Rus haber sitesi	http://www.the-village.ru
Gezi sitesi	http://www.svali.ru
Rus gezi forumu	http://baby-teva.ru
Blog	http://tour.dvdworld.ru

2.5. Verilerin Analizi

Nitel araştırmada veri analizi çeşitlilik, yaratıcılık ve esneklik anlamına gelebilir. Strauss (1987), nitel araştırmadaki veri analizin standartlaştırılamayacağını, eğer standartlaştırılırsa nitel araştırmayı sınırlandırabileceğini belirtmiştir. Wolcott (1994), veri analizi yaparken toplanan verilerin özgünlüğüne bağlı kalarak, gerektiğinde doğrudan alıntılar yaparak okuyuculara sunabilmek olarak ifade etmiştir. Strauss ve Corbin (1990), içerik analizini, toplanan verilerin derinlemesine analiz edilmesinin yanında önceden belirgin olmayan temaların ve boyutların ortaya çıkarılmasına olanak tanıyan bir veri analiz süreci olarak ifade etmiştir. Bu bağlamda çalışmada gerek doküman analizinde yer alan gerekse yarı yapılandırılmış bireysel görüşmeler ve odak grup görüşmeleri ile toplanan verilerin analizi için içerik analizinin kullanılması öngörülmüştür.

Braun ve Clarke (2006, s. 83), analize başlamadan önce analiz biriminin belirlenerek tümevarım ya da tümünden gelim yaklaşımlarının birinin benimsenmesi gerektiğini belirtmektedir. İncelenen olgu hakkında yeterli bir kuramsal alt yapı söz konusu ise tümünden gelim yaklaşımı tercih edilebilecekken, olgunun kuramsal altyapısı yetersiz ise tümevarım yaklaşımı izlenebilir (Hsieh ve Shannon, 2005, s. 1279). Tüme varım yaklaşımında parçaların incelenerek, bu incelemelere dayanarak bütünü tanımlanması amaçlanır (İslamoğlu, 2002, s. 36).

Nitel araştırmalar çoğunlukla toplanan verilerden yola çıkarak çalışmaya ilişkin ana temaların oluşturulup, verilerin anlamlandırılarak kuram oluşturma çabası içerisine girildiği

görülmektedir. Bu çalışmada da benzer bir çaba içerisine girilerek engelli turistlerin unutulmaz deneyimleri ile ilgili kuramsal altyapı yetersizliği söz konusu olduğundan tüme varım yaklaşımı tercih edilmiştir. Buna ilaveten, araştırmacıların yaptıkları içerik analizinin güvenilirliğini birkaç yolla gösterebilecekleri ifade edilmiştir (Graneheim ve Lundman, 2004, s. 109; Elo ve Kyngas, 2007 ve Hsich ve Shannon, 2005, s. 1285). İlk olarak, araştırmacının, araştırma ve analiz süreci ile ilgili ayrıntılı bilgi vermesidir. Bu sayede, okuyucu araştırmanın tam olarak hangi aşamalarda nasıl gerçekleştiğini anlayabilir. Diğer bir yol ise; veriler ile bulgular arasındaki bağlantıyı ortaya koymak için analiz edilen metinden doğrudan alıntılara yer verilir.

Tüm bu bilgiler dikkate alınarak görüşme metinlerinin ve dokümanların analizi yapılmıştır. Görüşme verilerine yönelik yapılan içerik analizinde Miles ve Huberman (1994) modeli örnek alınmıştır. Miles ve Huberman (1994), veri analiz sürecini üç bölümde incelemiştir ve bunları; “verinin işlenmesi”, “verinin görsel hale getirilmesi” ve “sonuç çıkarma ve teyit etme” olarak öngörmüştür. Bu analizde araştırma sonuçları sıklıkla tanımlayıcı kelimeler ve direkt yanıtlar yazılarak sunulmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu doğrultuda, ses kayıt cihazına kaydedilen görüşmeler anadili Rusça olan kişiler tarafından yazıya geçirilerek notlarla birlikte bilgisayar ortamına aktarılmış olup, oldukça fazla veri elde edilmiştir. Odak grup görüşmeleri ve engelli turist gezi forumları incelenerek bu veriler de çalışmaya dâhil edilmiştir. Bu süreçte engelli turistler ile görüşme yaparken tarafsız kalınarak, yönlendirmekten kaçınılmıştır. Misafirlerin tüm ilgilerini deneyimlerine yoğunlaştırmaya özen gösterilmiştir. Görüşme metinleri ayrıntılarıyla ele alınarak, derinlemesine analiz edilmiştir.

Bu noktada, engelli turistlerin deneyimlerini unutulmaz kılan unsurların, faktörlerin neler olduğuna yönelik daha kapsamlı bir anlayış ortaya çıkarılmaya çalışılarak, veriler tekrar tekrar incelenmiştir. Engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerine ilişkin ayrıntılara odaklanılarak, doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Deneyim konusuna katkı sağlamayan ifadeler elenmiştir. Bir sonraki aşamada, deneyimi unutulmaz kılan unsurlara yönelik önemli ifadelerin içerik ve anlamlarından kodlama yapıp, bu kodlar benzerliklerine gruplandırılarak kategoriler oluşturulmuştur. Deneyimi unutulmaz kılan faktörlere ilişkin ortak anlam kümelerine ulaşabilmek için kodlar arasındaki ilişkilere dayanılarak temalar oluşturulmuştur. Bu doğrultuda, engelli turistlerin Antalya’daki turizm deneyimlerine ilişkin ne yasadıklarını ve bu deneyimi nasıl bir bağlamda yasadıklarını detaylı bir biçimde ortaya koyabilmek için mülakat metinlerinden sıkça atıfta bulunmaya özen gösterilmiştir. Böylelikle; unutulmaz deneyim kavramına engelli turistlerin gözünden bir bakış açısı sunulup, Antalya’da yaşadıkları turizm deneyimini unutulmaz kılacak unsurlar ve faktörler belirlenip, engelli turistlerin unutulmaz deneyimleri yorumlanmaya çalışılmıştır.

2.6. Geçerlilik ve Güvenirlik

Çalışmada, nicel araştırmalarda sıklıkla kabul gören bir değer ölçütü olarak ön planda olan “geçerlilik” ve “güvenirlik” kavramlarını kullanmak yerine, nitel çalışmanın niteliğini arttırabilecek Lincoln ve Guba (1985) tarafından önerilen, geçerlilik ve güvenilirliği sağlamak amacıyla; iç geçerlilik yerine “inandırıcılık”, dış geçerlilik yerine “aktarılabirlik”, iç güvenilirlik yerine “tutarlık”, dış güvenilirlik yerine ise “teyit edilebilirlik” kavramları kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). İndandırıcılık için araştırma sürecinin açık, tutarlı ve başka araştırmacılar tarafından teyit edilebilir olması gereklidir. Lincoln ve Guba (1985), inandırıcılığın sağlanabilmesi için kullanılabilecek stratejileri (uzun süreli etkileşim, derinlik odaklı veri toplama, çeşitleme, uzman incelemesi ve katılımcı teyidi) önermektedir.

Çalışmada, geçerlilik ve güvenirlüğün sağlanması amacıyla bazı adımlar takip edilmiştir; araştırmanın inandırıcılığını (iç geçerlilik) yansıtmak için yarı yapılandırılmış bireysel görüşme ve odak grup görüşmesi, doküman ve forum incelemesi yapılarak veri çeşitlendirmesi (data triangulation) öngörülmüştür. Veri toplama da misafirlerin yönlendirilmemesine dikkat edilerek ve sohbet tarzında bir ortam yaratılarak, yakın temas kurma olanağının sağlanmasına ve güven ortamında etkileşim kurulmasına dikkat edilmiştir. Görüşmede gönüllü katılım esas alınarak güven duygusuna vurgu yapılmıştır. Verilerin analizi ve değerlendirilmesi sürecinde kategoriler ve temalar arasındaki bağlamlara dikkat edilerek bütünlük sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca; çalışmada isteyen katılımcılara çalışmada ulaşılan sonuçlar paylaşılmış ve böylelikle katılımcı onayı alınmıştır.

Nitel araştırmalarda aktarılabirlik; araştırma sonuçlarının doğrudan benzer ortamlara genellemek yerine, elde edilen sonuçların benzer ortama aktarılabirlik değerini ortaya koyabilmek olarak görülebilir (Erlandson ve diğ., 1993). Araştırma da aktarılabirliği sağlamak için, tüm aşamalar hakkında ayrıntılı bilgi vermek, doğrudan alıntılara yer vermek (Yıldırım ve Şimşek, 2013), araştırmanın dayandığı verileri zengin bir biçimde betimlemek (Creswell, 2007), örnekleme yöntemini detaylı bir biçimde açıklamak ve örneklem büyüklüğünün yeterliği hakkında ikna edici olmak gereklidir (Miles ve Huberman, 1994).

Ayrıca aktarılabirliği (dış geçerlilik) arttırmak için, tipik olarak karşımıza çıkan olay ve olguları bunun yanında değişkenlik gösteren özellikleri ortaya koyma amacıyla yapılan amaçlı örnekleme yöntemleri kullanılabilir. Araştırmanın aktarılabirliğinde, amaçlı örnekleme yöntemine başvurulmuş olup, ulaşılabilirlik, uygunluk ve gönüllülük esasına göre çalışma grubu belirlenmiştir. Unutulmaz turizm deneyimi konusunda deneyimli olan engelli turistler ile araştırma yapılmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın tasarımı, yöntemi, çalışma alanı ve grubu, veri toplama araçları, veri analizinde izlenen adımlar, elde edilen bulgular ve ulaşılan

sonuçlar üzerine yapılan değerlendirmeler ayrıntılı olarak gösterilmiştir. İlgili alan yazın dikkate alınarak, sonuçlar karşılaştırılıp, değerlendirmelerde ve önerilerde bulunulmuştur.

Araştırmada elde edilen bulguların tutarlılığının sağlanmasıyla kullanılabilir i güvenirlik ltleri; detaylı ve kapsamlı saha notlarının tutulması, araştırma verilerinin bir bir aktarılması, kodlama sürecinde titizlik, birden fazla kodlayıcı kullanılması, kodlayıcılar arasındaki tutarlılığın llmesi (Creswell, 2007, s. 209-210), toplanan verilerin betimsel bir yaklaşımla yorum katılmaksızın sunulması (Yıldırım ve şimşek, 2013, s. 262) şeklinde özetlenebilir. Araştırmada tutarlılığı yansıtmak için verilerin yapısında değişiklik yapılmadan, verilere sadık kalınmaya çalışılmıştır. Yapılan görüşmelerde kaydedilen her şey bir bir yazıya geçirilmiş olup, çoğu zaman doğrudan alıntılara yer verilmiştir. İçerik analizi sonucu kategoriler oluşturularak, temalar belirlenmiştir. Araştırmada tematik kodlamadaki temel kodları sabitledikten sonra ek kodlayıcılara başvurulmuştur. Ortaya çıkan tüm kategorileri içine alacak şekilde kod numaralarına, isimlerine ve içeriklerine ilişkin açıklamaların bulunduğu bir kod tablosu rneği oluşturulmuş ve hemen ardından, tüm kategorileri kapsayacak şekilde katılımcıların cevaplarından bir eşleştirme tablosu hazırlanmıştır. Bu konudaki ifadelerin, toplanan verileri temsil edecek sayıda ve kategorileri ifade edebilecek görüşme yanıtları seçilmeye dikkat edilmiştir. Bu doğrultuda, toplanan verilerin en az %10'unun karşılanması gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur (zdemir, 2013, s. 285).

Araştırmada yer alan 14 katılımcı ile bireysel görüşme yapıldığından, eşleştirme tablosunun tüm kategorileri içine alacak şekilde en az 2 cümle seçilmesi yeterli görülebilir. Kod ve eşleştirme tabloları oluşturulduktan sonra, araştırma hakkında bilgisi olmayan iki ek , kod tablosunda yer alan kod numaralarını, eşleştirme tablosunda yer alan alıntılarının karşısına yerleştirmeleri istenmiştir. Ek kodlayıcılar arasındaki tutarlılığı belirlemek için istatistik paket programı (SPSS 13.0) yardımıyla Cohen kappa katsayısı hesaplanmış ve i güvenirlik için 0,765 katsayı ile önemli derecede uyuma (Landis ve Koach, 1977, s. 165) tespit edilmiştir. Kodlayıcılar arasındaki algı farklılıklarının nedenleri araştırılarak, bu konudaki gerekli düzenlemelerin yapılması sağlanıp, tutarlılık arttırılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada teyit edilebilirliği sağlamak için, araştırmacının, araştırma sürecindeki konumu ve yaklaşımı hakkında ayrıntılı bilgi verilmesi (Miles ve Huberman, 1994, s. 278); araştırmacının ulaştığı sonuçların, dışarıdan bağımsız bir uzman tarafından ham verilerle karşılaştırılarak teyit incelemesinde bulunulması (Yıldırım ve şimşek, 2013, s. 272) gereklidir. Teyit edilebilirlik için, araştırmacı konumunu sabitleyip, öznel yargılardan ve varsayımlardan uzak kalmaya zen göstermiştir. Bu süreçte yaşananları gözlemleyip, not almaya dikkat ederek, toplanan verilere sadık kalmak mümkün kılınmıştır.

2.7. Araştırma Bulguları: Engelli Turistlerin Turizm Deneyimini Unutulmaz Kılan Unsurlar

Yarı yapılandırılmış bireysel görüşmelerde yer alan bireylere ilişkin demografik bulgular Tablo 2.3.'te gösterilmiştir. Araştırmaya Alanya, Side, Belek ve Kemer bölgelerinden toplam 14 engelli turist katılmıştır ve bu kişilerden 7'si kadın ve 7'si erkektir. Yaş gruplarına bakıldığında; araştırmaya katılan bireylerin; %43'erlik oranlar ile 21-40 ve 41-60 yaş grubu arasında olduğu görülmüştür. En az yoğunlaşmanın olduğu yaş grubu 61 ve üzeridir. Engel türü bakımından bireylerin büyük çoğunluğunun bedensel engelli (%50) olduğu görülürken; %36'sının engel cihazı olarak tekerlekli sandalye kullandıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların %57 si evli iken; %93'ü seyahat amacı olarak tatil seçeneğini tercih etmiştir. Kişilerin %50'sinin arkadaş ya da arkadaş grubu, %36 'sının aile ve %14'ünün yalnız seyahat etme eğiliminde olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırmaya katılan engelli turistlerle yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen verilerin içerik analizi ile değerlendirilmesi neticesinde ulaşılan bulgular aşağıda temalar ve kategoriler altında sunulmuştur. Engelli turistlerin verdikleri bilgiler değerlendirildiğinde deneyimi unutulmaz kılan unsurlar, psikolojik, sosyo-kültürel ve destinasyon ile ilgili unsurlar olarak üç tema altında toplanmıştır.

Tablo 2.3. Engelli Turistlerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Kategori	f	%	Yaş	Kategori	f	%
	Erkek	7	50		21-40	6	43
	Kadın	7	50		41-60	6	43
	TOPLAM	14	100		61 ve üzeri	2	14
					TOPLAM	14	
Engel Türü	Bedensel Engelli	7	50.0	Engel Cihazı	Tekerlekli Sandalye	6	42.9
	Ortopedik Engelli	3	21.5		Koltuk Değneği	4	28.7
	İşitme ve konuşma engelli	3	21.5		İşitme cihazı	2	14.2
	İşitme engelli	1	7		Hiçbiri	2	14.2
	TOPLAM	14	100		TOPLAM	14	100
Medeni Durum	Evli	8	57	Seyahat Amacı	Aile ziyareti	1	7
	Bekar	6	43		Tatil	13	93
	TOPLAM	14	100		TOPLAM	14	100
Seyahat Şekli	Aile	5	36				
	Arkadaş/Arkadaş grubu	7	50				
	Yalnız	2	14				
	TOPLAM	14	100				

2.7.1. Psikolojik Unsurlar

Engelli turistlerin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurlar, psikolojik unsurlar teması altında 7 kategoriye ayrılmıştır. Bunlar; hayal kırıklığı, yenilenme, kendini keşfetme, değerli hissetmek, akılda kalıcılık, engelsiz tatil özlemi ve kişisel gelişimdir.

Tablo 2.4. Deneyimi Unutulmaz Kılan Psikolojik Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı

Psikolojik Unsurlar		KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	f	%
1	Hayal Kırıklığı	√			√					√	√			√		5	36
2	Kişisel Gelişim			√		√						√	√			4	29
3	Yenilenme		√				√	√								3	21
4	Kendini Keşfetme				√	√							√			3	21
5	Akılda Kalıcılık	√									√			√		3	21
6	Engelsiz Tatil Özlemi	√										√			√	3	21
7	Değerli Hissetmek		√				√		√							3	21

2.7.1.1. Hayal Kırıklığı

Tablo 2.4’te görüldüğü gibi araştırmaya katılan 14 engelli misafirin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurlara yönelik verdikleri yanıtlar doğrultusunda oluşturulan psikolojik unsurlar teması altında yer alan hayal kırıklığı kategorisi, %36 ile kişilerin deneyimlerini etkileyen en güçlü kategorilerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

“Destinasyona gelmeden önce bu yöreye yönelik yaptığım araştırmalar doğrultusunda katılmak istediğim turların bir listesini çıkarttım. Ancak engelim nedeniyle bazı turların engelli turistlerin ulaşımına uygun olmadığı için katılamamanın verdiği duygusal ve psikolojik çöküntü hayal kırıklığı yaşamama neden olmuştur. Yaşadığım bu fiziksel ve psikolojik zorluklar deneyimimi olumsuz etkilemiştir.”(KA)

“Pek çok yerden araştırma yaparak ve reklamları görerek bu tatil deneyimini yaşamaya karar verdim. Aklımda mükemmel bir tatil geçireceğimi canlandırmıştım ki havaalanına ayak basıp, transfer aracına ulaşırken gördüğüm kalabalık araca binerken ve inerken

tekerlekli sandalyem dolayısıyla yaşadığım ulaşım zorlukları bu deneyimden ürkmeme neden oldu. Sanırım bu tatil benim için bir hayal kırıklığı!"(KD)

"Antalya'da geçirdiğimiz bu tatil deneyiminden sonra başka bir destinasyona giderken mutlaka gidilecek konaklama tesisinin engelliler için uygun olup olmadığını araştırmamız gerekiyor. Destinasyona ve turistik faaliyetlere ulaşırken yaşadığımız bu ulaşım problemleri ve personelin kaba tavrı kendimizi dışlanmış hissetmemize neden oldu."(EB)

"Havalimanında inip şehrin sıcak havasıyla karşılaştığımda resmen şok oldum. Moskova oldukça soğuktu çünkü. Transfer aracına bindiğimde hala rüyada gibiydim. Yalnız araçta info verilirken işaret dili kullanılmaması ve söylenilenleri anlayamamış olmak insanı derinden sarsıyor bazen. Her ne kadar tatil böyle başlasa da biraz alıştım sanırım. Yanınızda birisi olmadan tek başına seyahat ne kadar zormuş bir kez daha anladım." (EC)

"Eşimle birlikte katıldığım bu tatilde eşim engelli olduğumu havayollarına bildirmesine rağmen ekstra hiçbir hizmet verilmemesi, tekerlekli sandalyeyi taşımak zorunda kalmamız ve Antalya'ya vardığımızda tekerlekli sandalyemizin kolunun kırılmış olması tatilimizin kabus gibi başlamasına neden olmuştur. Devamında otele transfer yapacak olan araçta engelli asansörünün bulunmaması bize bir kez daha şok yaşatmıştır. Engelli olduğumuz için özel transfer almaya mecbur bırakılmamız da kendimizi dışlanmış hissetmemize neden olmuştur. Tatilimiz boyunca çektiğimiz sıkıntılar ve zorluklar ile başa çıkma zorunluluğu bizi daha da strese sokmuştur."(EF)

".... Tatilimin esnasında kulağımla ilgili bir problem yaşadım, burada tedavi imkanı bulabilmem nedeniyle sağlık hizmetlerinden memnun kaldım. Ancak otellerde ve destinasyonda işitme engelli turistler için herhangi bir düzenleme söz konusu değildi. Örneğin; otel odasında engelli turistlerin acil bir durumda haber alacakları ya da ikaz edilecekleri hiç bir görsel, ışıklı ikaz cihazlar yoktu. Oda içerisinde dahili telefon var ancak bu telefonu bizim kullanmamız mümkün değil. Herhangi bir ihtiyacımız olsa mecburen resepsiyona inmemiz gerekiyor. Turlar esnasında ve konaklama tesisinde işaret dili bilen kimsenin olmaması ise son derece insanı dışlanmış hissettiriyor . "(OİK1)

"Uçak yolculuklarında çoğu zaman yardım talep ediyorum. Daha önceden yaşadığım deneyimleri de göz önüne aldığında, yeniden bir stres ve endişe yaşamak, korku duymak tarif edilemez bir duygu benim için. Tek başına bir iş yapamamak ne kadar zor bir durum

anlatılamaz. Aslında bizler de görebiliyoruz. Bazen insanların bana baktığını hissediyorum bu o kadar gurur kırıcı ki bu nedenle dışarı çıkmak, kimseyle karşılaşmak istemiyorum.”(OG1)

“İlk kez tek başıma seyahat edecektim. Bu nedenle oldukça heyecanlıydım. Tur satın aldım ancak otel hakkında hala yeterince bilgim yoktu. İnternette hep ortak bilgiler yer almaktaydı. Şanslıydım her şey yolunda gitti. Buna rağmen otobüse bindim ve engellilere yönelik hiçbir düzenleme yoktu hafif bir hayal kırıklığı yaşadım.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirlerin karşılaştıkları fiziksel ve çevresel problemlerden dolayı turizm deneyimlerinden sıklıkla “hayal kırıklığı” olarak bahsettikleri görülmektedir. Turistler, tur programlarındaki bazı turlara engellerinden dolayı katılamamanın yaşattığı duyguyu “psikolojik ve duygusal çöküntü” olarak dile getirirlerken, transferler esnasında yaşadıkları ulaşım problemlerini “ürkütücü” bir deneyim, ulaşımında karşılaşılan problemler ve personelin kaba tavrı nedeniyle “dışlanmış hissetme”, transfer ve turlar esnasında işaret dili bilmeyen personel nedeniyle verilen infoyu anlayamamayı “derinden sarsılma” olarak nitelendirmişlerdir. Bir başka misafir ise; havayollarının tekerlekli sandalye konusunda misafirlere kolaylık sağlamaması ve tekerlekli sandalye kolunun kırılması gibi talihsiz olaylar nedeniyle yaşadıklarını “kabus” olarak nitelendirmiştir. Ayrıca, engelli misafirler, engellerinden dolayı özel transfer almaya mecbur bırakıldıklarını, bunun yanında transfer araçlarında asansör bulunmamasının kendilerine büyük bir “şok yaşattığını” ve çeşitli zorluklar ile mücadele etmek zorunda kaldıkları için yaşadıkları psikolojik baskıların kendilerini “strese soktuğunu” ifade etmişlerdir. Engelli turistlerin turizm deneyimlerini anlatırlarken kullandıkları “ürkütücü, psikolojik ve duygusal çöküntü, dışlanma hissi, derinden sarsılma, kabus, şok yaşatma, strese sokma” gibi ifadeler deneyimlerinde derin bir hayal kırıklığı yaşadıklarına işaret etmektedir.

Aynı şekilde odak grup görüşmeleri yapılırken bu konuda görüş bildiren engelli misafirler; destinasyonda gerek konaklama tesisinde gerekse turistik tesislerde işaret dili bilen kimsenin olmamasının ve kendileri için gerekli düzenlemelerin yapılmamış olmasının “dışlanma hissini” yaşattığına yönelik duygularını ifade etmelerinin yanında, engelleri nedeniyle başka insanların bakışlarına maruz kalmayı “gurur kırıcı” olarak nitelendirmişler ve çoğu zaman bu nedenlerle dışarı çıkmak bile istemediklerini ifade etmişlerdir. Aynı zamanda yapılan doküman analizinde bir misafir Antalya’da geçirdikleri tatilde otele yönelik ortak bilgilerin yer almasından şikayet ederken, transfer araçlarında engellilere yönelik düzenlemenin

yapılmamış olmasını yine hayal kırıklığı olarak nitelendirmiştir. Yapılan doküman taraması da görüşme sonuçlarını destekler niteliktedir.

Bu konuda yapılan çalışmalarda da; Havlena ve Holbrook (1986, s. 394-404); Brunner-Sperdin ve Peters (2009, s. 171-183); uyarılma, güç ve keyif alma aralığı boyunca dürtüler ya da tetikleyiciler aracılığıyla kendini gösteren hisleri, duygu olarak adlandırılırken, bu duyguların hepsinin unutulmaz deneyimleri oluşturacağını ifade etmişlerdir. Kim (2014), turistlerin, turizm deneyimlerine katılırken hissettikleri olumlu duyguların başlıca motivasyon kaynağı olduğunu, ancak bazı durumlarda turistlerin, beklenmedik nedenlerle olumsuz duygu ya da hisleri yaşayabileceklerini ifade etmiştir. Olumsuz duyguların oldukça yoğun olması durumunda ise, turizm deneyimlerinin olumsuz unutulmaz turizm deneyimi olarak sonuçlanacağını öngörmüştür (Kim, 2014, s.35). Bu kategori de psikolojik ve sosyal baskılar nedeniyle kişinin devamlı bir mücadele içerisine girmesi, çeşitli duygu birikimini akıllara getirmektedir. Özellikle, engelli turistlerin çoğu, hayal kırıklıkları yaşayıp, ürkme, korkma ve hayattan izole olma gibi duygu çeşitlerini deneyimleri unutulmaz deneyimin temelini oluşturmaktadır.

2.7.1.2. Kişisel Gelişim

Engelli misafirin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurlara yönelik psikolojik unsurlar teması altında yer alan bir diğer kategori ise %29 ile kişisel gelişimdir. Katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Özellikle turların hem çocuklar hem de yetişkinler için oldukça çeşitli ve uygun olması, yemek kültürü ve çeşitliliği, yeni bir ülkede bulunma ve, kültürel, tarihsel açıdan zenginliği kendi gözlerimle görme entelektüel açıdan gelişim imkânı sağlamıştır. Bu tatil bizim için öğrenme deneyimi olmuştur.” (KC)

"Farklı turist grupları ile bir arada olma, birlikte faaliyetlere katılma imkânı kişisel becerilerimi geliştirme imkânı sağlamıştır. Su sporları ve yüzme sporu ile uğraştığımdan bu faaliyetlere katılıp bol bol pratik yapma imkânı bulduğum için kendimi şanslı hissettim." (KE)

“...Ama biliyorum ki insan ne kadar çok olumsuz problemi tecrübe ederse o derece güçleniyor. Bazen bir sıfır yenik başladığınız bir hayatı sırf güçlü olmayı öğrenerek önde bile kazanabilirsiniz. Bu sayede çok şey öğrendim ve çok tecrübe ile kendi adıma her gün

bir önceki günden daha fazla gelişim göstermeye çalıştım. Bu destinasyonda olmak başlı başına tecrübe hem iyi hem de kötü anlamda.”(ED)

“Diğer turistler ile bir arada olma fırsatı; yeni bir sosyal çevreye adapte olma ve farklı faaliyetlere katılma olanağı; turizm deneyimimi ve kişisel becerilerimi geliştirme şansı tanımıştır.”(EE)

“Kalbinize dokunan, sizi güldüren, ağlatan, düşündüren, faaliyetlere katılmanız için ilham veren, öğrenmenize yardımcı olan, sizi geliştiren, sevdiklerinizle bir şeyler paylaşma olanağı sağlayan, gelişim konusunda daha fazla şey yapmanızı sağlayan deneyim, unutulmaz deneyimdir”(OB1)

“...Burada gördüğümüz bitkiler, yemekler, dil, kıyafet farklılıkları bizim için hepsi öyle alışılmadık ki bazen şaşırmamak elde değil, her ne kadar durum böyle olsa da katıldığımız turlarda sağlanan detaylı bilgi akışı kişisel açıdan bir zenginlik sağlarken, önceden fotoğraftan ibaret olan çok çeşitli eseri gözlerimizle görme imkânı tatildeki en büyük kazancımız.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, destinasyonda farklı faaliyetlere katılmayı, yeni bir kültürü görebilme imkânını, yemek çeşitliliğini ve yemek kültürünü, farklı turistler ile bir arada olarak yeni bir sosyal çevrede bulunmayı ve destinasyondaki kültürel ve tarihi zenginliği “entelektüel açıdan gelişim”, “kişisel becerileri geliştirme”, “güçlenme ve tecrübe kazanma” olarak ifade ederlerken, bu deneyimi “öğrenme deneyimi” olarak tanımlamışlardır. Yapılan odak grup çalışmasında da engelli misafirler sıklıkla deneyimlerinde “paylaşma”, “ilham verme”, “gelişim”, “öğrenmeye yardımcı olma” gibi kavramlardan bahsettikleri görülmektedir. Bununla birlikte, yapılan doküman analizinde engelli turistler, kendi ülkelerinde görmedikleri şeyleri “alışılmadık”, turlar hakkında detaylı bilgi akışını “kişisel açıdan zenginlik” olarak ifade ederken, önceden fotoğrafta gördükleri eserleri kendi “gözleriyle görebilmeyi” tatildeki en önemli “kazanç” olarak ifade etmişlerdir. Bu noktada, odak grup çalışması ve doküman taraması sonuçlarının, yarı yapılandırılmış görüşme sonuçları ile paralel olduğu ifade edilebilir. Pine ve Gilmore (1998, s. 96-105) yaptıkları çalışmada; temel deneyimleri destekleyecek yetenek ve bilgi edinmeye yönelik etkileşimin gerçekleştirildiği bir dizi farklı aktivite, kişilerin deneyimlerinde benzersiz davranış sergilemelerini sağlıyorsa, bu deneyim başarılı bir deneyim olarak ifade edilmiştir. Tüm bu

bilgilerin ışığında, engelli misafirlerin yaşadıkları deneyimin kişisel gelişimlerine olumlu yönde katkı sağladığı söylenebilir.

2.7.1.3. Yenilenme

Psikolojik unsurlar teması altında yer alan bir başka kategori %21 ile yenilenmedir. Katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“İnsan devamlı aynı yerde kalınca artık hayatı koca bir rutinden ibaret oluyor. Bir şeyler olsa da değişse diye düşünürken tatil tam da aranan ilaç bence. Farklı ortamlar ve farklı duygular farklı zorlukları beraberinde getiriyor belki ama bir yenilik giriyor hayatımıza, hücreler tazeleniyor ve koca bir maratona hazır oluyorsunuz.” (KB)

“Son 5 yıldır her yıl hem tedavi hem de stresten uzaklaşma amacıyla tatile çıkıyorum. İlk geldiğimiz günden beri hayatımıza pek çok deneyimi sığdırdık. Ancak sağlık faktörü en ihtiyacımız olan şeydi. Bence unutulmaz deneyim bizler için sağlık ve hayat enerjisine tatil ve tedaviyle yeniden kavuşabilmek ve ruhsal arınma sağlayarak yenilenmektir.” (KF)

“Havanın yaşadığım ülkeye göre daha sıcak, denizin güzel, insan ilişkilerinin sıcakkanlı, yardımseverliğin üst düzeyde olması tatilimin olumlu geçmesine ve stresten uzaklaşıp rahata kavuşmama yenilenmeme katkı sağlamıştır.” (KG)

“Otelin sahip olduğu olanaklar nedeniyle güneş, kum ve deniz fırsatlarından maksimum şekilde faydalandım. Havuzun etrafında güneşlenmek için yeteri kadar şezlong olması, erken kalkmaya gerek olmadan havlu ile yerinizi çoktan ayarlayabilme olanağına sahip olmak beni çok rahatlattı. Bol güneş ve deniz günlük hayatın stresinden uzaklaştırdı. Yeniden doğmuş gibi oldum.” (OİK1)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, deneyimi unutulmaz kılan unsurlar için, “rutinden uzaklaşma”, “yenilik”, “hücre tazelenmesi”, “stresten uzaklaşma” ve “sağlık ve hayat enerjisine tedavi ve tatil ile kavuşma” ve “ruhsal arınma sağlama”, “rahata kavuşma” kavramlarını kullanmışlardır. Odak grup çalışmasına katılan turistler kendi aralarında tartışırken deneyimlerini “yeniden doğmuş gibi olma” şeklinde tanımlamışlardır. Doküman analizinde ise engelli bir turist kendi blogunda Antalya’daki deneyiminden bahsederken “psikolojik ve sosyal baskının olmadığı bir rahatlıkta ruhum ve bedenim canlandı” ifadesini kullanmıştır. Yenilenme turizm deneyimlerinin temel bileşenidir. Cohen (1979, s. 179-201),

Turner ve Ash (1975) yaptıkları çalışmada, yenilenmenin, katılımcıların sıradan hayatlarını farklılaştıran turizm deneyimlerinin en ayırt edici unsuru olduğunu ifade etmişlerdir. Kim (2009) ise, kişilerin anılarını etkileyen tazelenme duygusunu, yenilenme olarak tanımlamıştır. Buradan da yapılan çalışmalar ve araştırma sonuçları karşılaştırıldığında deneyimin kişilerin hayatlarında farklılık yarattığı görülebilmektedir. Çalışma sonuçları da bu görüşü destekler niteliktedir.

2.7.1.4. Kendini Keşfetme

Psikolojik unsurlar teması altındaki bir diğer kategori ise %21 ile kendini keşfetmedir. Araştırmaya katılan engelli misafirlerin görüşleri aşağıda verilmiştir:

"Faaliyetlere ulaşımın kolay olması, eğlence ve turistik faaliyetlerin fazla olması, faaliyetlerde kendini bulma imkânı, tatil ürünlerinin hepsini bir arada bulma imkânı deneyimi unutulmaz kılan faktörlerdir."(KD)

"Stres ve hayatın monotonluğundan kurtulup, tüm engellerden uzaklaşıp yeni tecrübeler ve yeni destinasyonları keşfetme, farklı aktivite ve macera arayışı ile kendini bulmadır." (KE)

"Benim için unutulmaz deneyim; hayatım boyunca yaşadığım turizm deneyimlerine bir yenisini daha ekleyerek kendimi keşfetme fırsatını yakalama anlamına geliyor."(EE)

"Burada hayat akıp gidiyor ve ben sadece görebiliyorum bu güzelim şehri. Evet duyamıyorum, dinleyemiyorum belki şehrin sesini, telaşını, trafiğini, kalabalığını ya da avazım çıktığı kadar da bağıramıyorum belki ama Engellerimin arkasına da sığınmıyorum. Güzellikleri görmeye çalıştım, farklı turlara katıldım. Balık tutmaya gittim ve oldukça keyif aldım. Dalış eğitimi aldım. Bu alanda ki geliştirilebilir yeteneğimi keşfettim. İnanılmaz bir duygu." (Oİ K1)

" Benim için unutulmaz deneyim seni geliştiren, mutluluk veren, hırslandıran, mücadele duygusunu da, heyecanı da aynı anda sunan, farklı kültürler ve sosyal ortam nedeniyle kendini bulma olanağı sağlayan tüm duygulardır." (OB2)

"Seyahatimde farklı turlarla katılarak sıcak ortam, farklı bir tarih, kültür, doğada bulunmak entelektüel açıdan gelişim olanağı sağladığı gibi, heyecan ve macera duyguları

bir anda ortaya çıkarak kendimde daha önce fark edemediğim keşfetme yeni bir şeyler yapma isteğim gelişti. Burada dünya görüşüm bile değişti....”(DT)

Araştırmaya katılan engelli turistler deneyimlerinden bahsederlerken “faaliyetlerde kendini bulma”, “monotonluktan kurtulma”, “yeni destinasyonları keşfetme”, deneyimlere bir yenisini ekleyerek “kendini keşfetme fırsatı” kavramlarını kullanmışlardır. Odak grup görüşmesinin çalışma açısından belki de en önemli avantajı, farklı kişilerin birbiriyle etkileşime geçmelerini sağlayarak konuları tartışma fırsatı sunmasıdır. Araştırmaya katılan engelli misafirler farklı faaliyetlere katılarak “geliştirilebilir yetenekleri keşfetme”, farklı kültür ve ortamlarda “kendini bulma” ifadelerini kullanmışlardır. Bunun yanında, engelli yapılan doküman incelemesinde de “entelektüel açıdan gelişim olanağı”, “keşfetme ve yeni bir şeyler yapma isteği” ve “dünya görüşü değişmesi” kavramları sıklıkla ifade edilen kavramlar olarak görülmüştür. Craik (1986, s. 419), turizm deneyimlerinin kendini keşfetme ile bağlantılı olduğunu ve turizm deneyimlerinin hayatın her alanında kişisel gelişimlerini derinden etkileyebileceğini ifade etmiştir. Tung ve Ritchie (2011, s. 1367-1386) ise, unutulmaz turizm deneyimlerinin özü araştırmasında entelektüel gelişimin ve keşfetmenin unutulmaz bir deneyim için en önemli bileşen olduğunu tespit etmiştir. Önceden yapılan çalışmalar ve araştırma sonuçları dikkate alındığında kişilerin keşfetme duygularını tetikleyerek, deneyime olumlu katkı sağladığı ifade edilebilir.

2.7.1.5. Akılda Kalıcılık

Psikolojik unsurlar teması altındaki diğer kategori ise %21 ile akılda kalıcılıktır. Katılımcıların görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Bu destinasyonda erkek arkadaşımla yeni maceralar elde ettiğim, turistik tesislere ulaşımında problem çeksek bile yeni yerler görebildiğim, erkek arkadaşımın Pamukkale turuna giderken evlenme teklifi etmiş olması güzel deneyimler yaşamama ve deneyimimi asla unutmayacak olmama olanak tanıyan sürprizlere sebep olduğu için oldukça özel.”(KA)

“Bu tatilde farklı aktivitelere katılmaya özen gösterdim. Bazı yerler oldukça kültür kokuyordu ve o devrin hissini bana hemen geçirdi. Şehir merkezine indiğimde büyülenmemek içten bile değildi. Hemen gidip buradan halı almaya karar verdim. Eve döndüğümde o denizin kokusunu unutmak mümkün olmayacak. Gittiğim her yerde çekindiğim fotoğraflar da bu deneyimden bana kalanlar.”(EC)

“Yaşanılan deneyimi ölümsüzleştirecek, fotoğraflar ve hediyelik eşyalar satın alarak anıları tazelemek turizm deneyimini unutulmaz kılar.” (EF)

“... Destinasyonda tattığım o güzel yemekler hala aklımda duruyor. Antalya’nın kendine has ta bir yemeği varmış “Piyaz” , öyle değişti ki bu tatlar için yeniden gelebilirim buraya ...”(OG2)

Araştırmaya katılan engelli misafirlerin deneyimi unutulmaz kılan unsurlara ilişkin görüşlerini incelediğimizde; deneyimlerinde erkek arkadaşın “evlenme teklifi etmesi”, “sürpriz unsurlar”, destinasyondaki “denizin kokusu”, gidilen yerlerde çekilen “fotoğraflar”, deneyimi ölümsüzleştirecek “hediyelik eşyalar” konusunda düşüncelerini ifade ettikleri görülmüştür. Odak grup çalışmasında da katılımcılar çoğunlukla deneyimlerinde, bireysel görüşmelere benzer kavramlardan bahsetmelerinin yanında, “destinasyon yemekleri” kavramına vurgu yapmışlardır. Bu konuya ilişkin önceden yapılan çalışmalarda; Gordon (2005), hediyelik eşyaların olayları, destinasyonları ve insanları en iyi hatırlatan nesneler olduğunu ifade etmiştir. Christianson, (1992); Talarico ve Rubin (2003, s. 455-461) ise, beklenmeyen sürpriz olayların ve çeşitli duyguların, deneyimleri duygusal yönden etkileyerek, akılda kalıcılığını kolaylaştırabileceğine ve daha uzun süre saklanabileceğini saptamıştır. Yapılan görüşmeler ve çalışma sonuçları beklenmedik olaylar ve sürprizlerin, hediyelik eşya, yöresel yemeklerin ve fotoğrafların deneyimleri unutulmaz kılmayı kolaylaştırdığını göstermektedir.

2.7.1.6. Engelsiz Tatil Özlemi

Engelli turistlerin deneyimlerini unutulmaz kılan psikolojik unsurlardan bir diğeri ise %21 ile engelsiz tatil özlemidir. Katılımcıların konu ile ilgili düşünceleri aşağıda yer almaktadır:

“Erkek arkadaşım ile geçirdiğim bu tatilde pek çok zorlukla karşılaştık. Onu tatile ikna etmek zaten çok zordu. Çünkü çok büyük şehirlerden, kalabalıktan ya da bunun gibi şeylerden çok fazla hoşlanmayan birisidir. Seyahat öncesinde de çok fazla heyecanlanmadı bile. Ne zaman, nasıl ve nerede eğleneceğimizi, ne görmek isteyip ne yapacağımızı, kalabalıktan nasıl kaçınabileceğimizi kendisi iyi bilir. Engelli turistlerin çoğu kalabalıktan nefret eder, buna yönelik fobileri bile vardır. Pek çok engelli turist seyahat etmek istiyor, arkadaşlarıyla ya da ailesiyle eğlenmek, dünya tecrübesi edinmek istiyor. Ancak; engelli kişiler de normal insanlar gibi aktivitelere katılmak istiyorlar. Ancak seyahat etmek için bu

kadar gönüllüken, gidilen yerlerde rehberin gösterdiği talimatları izleyeme, düşünce, fikir ve deneyimler yaşama ya da bilgi eksikliğinden bunalmakta biraz haklıyız sanırım. Destinasyona ilk geldiğimizde elbette ev rahatlığını yaşamamız gerekmektedir. Çünkü yeni bir destinasyona vardığımızda pek çok endişe yaşıyoruz. Engelli olmanın yarattığı pek çok problem nedeniyle seyahat bazen çok çok yaralayıcı olabiliyor. Engelsiz bir tatil umudu insanları ayakta tutuyor ve cesaret veriyor.”(KA)

“Trafik kazası geçirdiğimden beri yürümek benim için iyi bir aktivite olarak gözükmüyor. Ne zaman bir tur ayarlamaya çalışsam, seyahatlerim esnasında bana yardımcı olacak bir kişiye ihtiyaç duyuyorum. Çünkü ne zaman bir tatile çıksam, bagajımın kaybolma, tekerlekli sandalyemin kırılma ya da yüklenmeme durumu nedeniyle yaşayabileceğim bir kâbus beni derinden sarsabiliyor. Sırf bu sebepten dolayı bazen tatil yapma fikrinden bile vazgeçiyorum. Engelsiz bir tatil mümkün mü onu bile bilemiyorum.”(ED)

“İstediğim her yere tekerlekli sandalye ile ulaşımın mümkün olmaması, turistik faaliyetlere katılım esnasında tur otobüslerinin engelli misafirlerin katılımına uygun olmaması, araçlarda asansör bulunmaması sebebiyle yaşanan sıkıntılar, turizm deneyiminin oluşması esnasında pek çok problem ile başa çıkma konusunda beni zorlamıştır.. Bence unutulmaz deneyim engelsiz bir tatildir.”(EG)

“...Konaklama tesisinde çoğunlukla kullanılan döner kapılar bizim için tam bir kabus sebebi. Gönül ister ki tek başına seyahat edebileyim ya da bir şeyler önüne engel olarak çıkmasın...”(OG1)

“Tekerlekli sandalye kullanmam nedeniyle tek başına bir tatil geçiremiyorum. Devamlı bir refakatçiye ihtiyacım oluyor. Çoğu zaman bu durum can sıkıcıdır. Antalya’ya geldiğimde tekerlekli sandalyelerin geçebileceği kaldırımların çok az olduğunu fark ettim. Yollarda bariyerler yok, rampalar yok, kalabalık fazla. Ne zaman ki tek başıma, sorunsuz bir tatil geçirdim o zaman destinasyon başarılı sayılabilir. Engelsiz bir tatil belki de büyük bir hayal.”(DT)

Psikolojik baskılar, özellikle engelli turistlerin her zaman karşılaştığı büyük bir sorundur. Engelli olmaktan dolayı faaliyetlere katılamamanın yarattığı psikolojik baskılar, destinasyonda, konaklama tesisinde ve tur ve transfer araçlarında karşılaşılan pek çok engel faktörü, olumsuz turizm deneyiminin oluşmasına neden olmaktadır. Engelli turistler turizm

deneyimlerinde kalabalıktan bunalma, normal insanlar gibi faaliyete katılamama, gidilen yerlerde rehber talimatlarını izleyememe ve buna bağlı olarak bilgi eksikliğinden yarattığı endişe deneyimi, araçlarda engelli asansörünün olmaması gibi problemler ile başa çıkma zorunluluğu “engelsiz bir tatile özlem” kavramını ön plana çıkarmaktadır.

Bu konuda kendi aralarında tartışan ve sıkıntılarını anlatan odak grup katılımcıları da bu sıkıntılara ilave olarak özellikle tesislerdeki döner kapının kendilerinin kabusu olduğunu, önlerine engel çıkmadan “tek başına bir tatilin mümkün olmasını” gönülden istediklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca yapılan doküman analizinde, engelli turistler gezi sitelerinde Antalya’daki deneyimlerinden bahsederlerken “engelsiz bir tatilin hayalden ibaret” olduğunu dile getirmişlerdir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalara göz atıldığında, engelli turistler engelli olmayanlara oranla turizm deneyimlerine ulaşırken çok çeşitli engellerle karşılaşmaktadırlar (McGuire 1984, s. 313-326; Murray ve Sproats 1990, s. 9-14; Smith 1987, s. 376-389). Engelli misafirlerin karşılaştığı bu zorluklar, faaliyetlere katılma arzularını etkileyebilmektedir. Aktivitelere katılamama, engelleri devamlı tecrübe etmeleri nedeniyle boş zaman aktivitelerindeki duygu yetersizliği zaman içerisinde çaresizliğe yol açabilir (Turco, Stumbo ve Garncarz, 1998, 78-84). Konuya ilişkin görüşlerini ifade eden engelli misafirlerin turizm deneyimleri sırasında pek çok engel faktörü ile karşılaşmaları, olumsuz bir deneyim algısına yol açtığı gibi, kişileri toplumdan izole edebilmektedir. Bu noktada ise engelli turistler için engelsiz bir tatil özleminden ibaret kalabilmektedir.

2.7.1.7. Değerli Hissetmek

Psikolojik unsurlar temasının son kategorisi %21 ile değerli hissetmedir.. Katılımcıların konu ile ilgili görüşleri aşağıda verilmiştir:

“Otelde yapılan animasyon gösterilerinde çok eğlendim. O akşam animasyoncuların organize ettiği bir çekilişe katıldım. Sayılar okunuyordu ve ben yavaş yavaş heyecanlanmaya başlamıştım. Çünkü okunan sayılar gittikçe azalmaya başlamıştı. O sırada bir grup arkadaş geldi sohbet etmeye başladık. Tatilden zevk almaya başlamıştım. Bir anda benim numaram okundu inanmadım. Nasıl mutlu oldum inanamazsınız. Çok güzel bir fular kazanmıştım. Kendimi ne kadar iyi hissettiğimi anlatamam. Böyle güzel sürprizler insanı değerli kılıyormuş yeni anladım.”(KB)

“Ailemin seyahat ettiğimiz acenta ile birlikte organize ettiği sürpriz doğum günü partisi benim için öyle önemliydi ki ilk kez kendimi bu kadar değerli hissettim. Kendimi bu destinasyona ait ve özel hissettim. Ailemin sevgisini gözlerimle görmek paha biçilmezdi.

Engelimden dolayı ailemin artık benimle vakit geçirmek istemediğini düşünürken, böylesine bir sürpriz etkinlik bana yeniden güç verdi.”(KF)

“Türkiye’de ailemle birlikte geçirdiğimiz ilk tatil deneyimi bizim için. Burada geçirdiğimiz her gün ayrı ayrı önemli ve değerliydi. İlk defa başkalarının bakışlarına maruz kalmadan bir tatil geçirdik, engelli olmayan turistlerle birlikte. Bu da bize özgüvenimizi yeniden kazandırdı, yeni yerler görmek, turistik faaliyetlere katılmak öyle önemliydi ki kendimizi önemli ve bir o kadar da değerli hissettik.” (EA)

“...Başka ülkelerden gelen turistler ile özellikle İngiliz ve Almanların sıcakkanlı tutumu, samimi ve kibar davranışları kendimi dışlanmış hissettirmede, bir o kadar değerli hissettim. Dışarıda kedilerin dolaşması ve onları besleyebilme şansının olması birileri için bir şey yapma mutluluğunu yaşattı.”(ÖİK1)

“Acenta yetkilileri biz özel transfer almadığımız halde engelimizden dolayı kalabalıkta araca binme inme konusunda sıkıntı yaşarız diye özel transfer ayarlamış olmaları belki de bugüne kadar bize yapılmış en büyük jest. İnsanın kendini değerli hissetmesi ne güzel his.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli turistler, küçük sürprizlerin insanı değerli kıldığını, sürpriz doğum günü partisinin özel hissettirdiğini ve engelli olmayan turistler ile birlikte farklı faaliyetlere katılabilmenin kendilerini önemli hissettirdiğini belirtmişlerdir. Konu ile ilgili tartışan odak grup misafirleri de farklı ülke vatandaşlarıyla bir arada olma, sıcakkanlı tutum, samimiyet ve kibar davranışlar nedeniyle dışlanmış hissetmeyip, kendilerini değerli hissettikleri konusunda görüş bildirmişlerdir. Yapılan doküman taramasında da acentanın ekstra bir beklentisi olmadan küçük bir jest yapmasının yarattığı değerlilik hissinden bahsetmişlerdir. Bruner (1991, s. 238-250); Jamal ve Hollinshead (2001, s. 63-82); Noy (2004, s. 78-102); Wilson ve Harris (2006, 161-172), değerli hissetmenin unutulmaz deneyimler içerisinde önemli bir his olduğunu ifade etmiştir. Turizm deneyimleri sırasında kişilerin kendilerini değerli hissetmeleri; deneyimlerini unutulmaz kılmaya yardımcı olduğu gibi, duygusal yönden kişilere olumlu katkı sağladığı da görülebilir. Buradan da anlaşılabileceği gibi, yapılan araştırmaların ve elde edilen bulguların tutarlı olduğu ifade edilebilir.

2.7.2. Sosyo -Kültürel Unsurlar

Araştırmaya katılan 14 engelli turistin deneyimi unutulmaz kılan unsurlara yönelik verdikleri yanıtlara ilişkin ilgili frekans ve % dağılımı belirlenmiştir. Engelli turistlerle yapılan görüşmeler doğrultusunda sosyo-kültürel unsurlar teması oluşturulmuş ve elde edilen veriler Tablo 2.5.'te gösterilmiştir. Bu tema, sosyal etkileşim, farklı kültürleri tanıma, kültürel ve sosyal gelişim ve her zamanki çevreden kaçış olarak 4 kategoriye ayrılmıştır.

Tablo 2.5. Deneyimi Unutulmaz Kılan Sosyo-Kültürel Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı

Sosyo-Kültürel Unsurlar	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	f	%
1 Sosyal Etkileşim	√			√	√	√	√					√		√	7	50
2 Farklı Kültürleri Tanıma			√	√			√	√			√	√			6	43
3 Kültürel ve Sosyal gelişim	√	√	√						√						4	29
4 Her zamanki Çevreden Kaçış			√				√			√			√		4	29

2.7.2.1. Sosyal Etkileşim

Tablo 2.5.'te görüldüğü gibi engelli turistlerin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurlara yönelik verdikleri yanıtlarda, sosyal etkileşim kategorisi %50 ile en güçlü kategorilerden bir tanesidir. Bu konuya ilişkin engelli misafirlerin değerlendirmeleri aşağıda verilmiştir:

“...Burada ayrı bir duygu geliyor insana. İnsanlar ile tanışıp kaynaşma. Sanırım bu ülkenin kültürü bu. Yabancı birisini görünce insanlar hemen iletişim kurmaya çalışıp yardım etme isteği duyuyorlar. Çoğu zaman da güler yüzlüler. Arkadaş olmak çok kolay. Gençler çoğunlukla modern müzik dinliyor. Yine de yaşlılara karşı çok saygılılar. Bu kültüre ortak olmak güzel.” (KA)

“Farklı kültüre sahip insanlar ile bir arada olma, deneyimlerini paylaşma, arkadaşlıklar edinme fırsatı sağlaması, deniz, kum ve güneşten maksimum miktarda yararlanma olanağı, ucuzluk ve sessiz bir şehir olması, aradığım her şeyi bir arada bulma fırsatı, kıyafet ve yemek açısından uygun fiyat avantajı, güler yüzlü ve sıcakkanlı, dostane ilişkiler geliştirebilme olanağı.”(KD)

“Macera ve heyecan arayışından ve su sporlarıyla uğraştığımdan dolayı rafting turuna katıldım. Oldukça çok eğlendim, başka insanlar ile iletişim kurmaya çalıştım. Benzersiz bir duyguydu ve unutulmazdı.” (KE)

“Ailem ve sevdiklerimle tatil yapıp, pek çok insanla tatil deneyimini paylaşıp, yeni yerler keşfetme hissi benim için unutulmaz turizm deneyimi anlamına gelir.”(KF)

“Otelin konumunun denize yakın olması nedeniyle kolay ulaşım imkânı sağlaması, iklimin ve denizin hastalığıma iyi gelmesi, destinasyonda hareket kolaylığı, kendini güvende hissetme, farklı kültürler ile sosyal etkileşim olanağından dolayı düşünebilirim.”(KG)

“Otelin sadece engelli turistler için ayrılmamış olması, diğer turistler ile bir arada olarak yeni arkadaşlıklar kurma imkânı ve başkalarıyla iletişim fırsatı sağlamıştır .”(EE)

“Konakladığım otelde ve Antalya sokaklarında pek çok milliyetten halk vardı. Buradaki halk bizim ülkedekinden oldukça farklı. Kişiler ile iletişim kurmak, onlardan yardım isteyebilmek oldukça kolay.”(EG)

“Tatil süresince yeni bir sosyal çevreye adapte olmak gerektiği için farklı turistik deneyimler ile aynı mekanı, restoranı, havuzu paylaşmak kaçınılmaz olduğundan yeni arkadaşlıklar kurmak ve sosyal ilişkiler içerisine girmek kolaylaşmaktadır. Biz engelli kişiler için engelli olmayan kişiler ile bir arada olabilmek iyi hissettiriyor. ”(OB1)

“Sahilde gün boyu kullanılabilecek bar olduğundan ve hoş sohbet edilebilecek birileri olduğu için zamanımı çoğunlukla burada geçirdim.”(DT)

Araştırmaya katılan katılımcılar, deneyimleri ile ilgili destinasyonda başkalarıyla iletişim kurma, tanışıp kaynaşma, farklı kültürler ile arkadaş olma, deneyimi paylaşma, dostane ilişkiler geliştirme ve sosyal etkileşim olanağı kavramlarını ifade etmişlerdir. Yarı

yapılandırılmış görüşmelere ilave olarak odak grup görüşmesinde de misafirler, tatilin yeni bir sosyal çevrede farklı turistlerle aynı mekan, restoran ve havuz gibi yerlerin paylaşılması nedeniyle sosyal ilişkiler geliştirmenin kolay olduğu belirtilmiştir. Görüşmelere katkı sağlama açısından yapılan doküman incelemesinde de engelli bir misafir, Antalya’da devamlı sohbet edilebilecek birileri olduğu için zamanının çoğunu sahilde geçirdiğini blogunda paylaşmıştır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar dikkate alındığında Mossberg (2007, s. 59-74), fiziksel çevre unsurlarının misafirlerin deneyimlerindeki önemine dikkat çekmiştir. Fiziksel çevre turist gruplarının algılarını etkileyerek, sosyal etkileşim olanağı sağlayabilir ve faaliyetlere katılımları kolaylaştırabilir. Murray ve diğerleri (2010), turizm sektörünün; insanların tutumlarını, samimiyetini, misafirperverliğini, girişimciliğini ve yetkinliklerini birleştirdiğini vurgulayarak, yerel halk ile turistlerin etkileşimi esnasında kişilerin turizm deneyimlerinin oluşacağını ifade etmiştir. Ryan (1998, s. 314-327) ise, turizm deneyimlerinin tecrübeye dayalı durumlarda, insanları da içine alarak birlikte oluşturulduğunu ifade etmiştir. Destinasyona tatil için gelen turistler, sosyal etkileşim yoluyla yerel halka yönelik anlayışlarını arttırabilirler. Bu noktada engelli misafirlerin turizm deneyimleri esnasında yerel halk ve farklı ülke insanlarıyla etkileşimleri deneyimlerini olumlu etkileyebileceği söylenebilir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar çalışmayı destekler niteliktedir.

2.7.2.2. Farklı Kültürleri Tanıma

Sosyo-kültürel unsurlar temasının altında yer alan bir diğer kategori %43 ile farklı kültürleri tanımadır. Konu ile ilgili katılımcı görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Tatil bir nevi kültürlerin kaynaşması olduğundan, böylesine sosyal bir ortamda bu kültür içerisinde yer almak, katıldığım Türk gecesi programında yerel kültürü ve yerel dansları kıyafetleri görmek çok etkileyiciydi.” (KC)

“Engelli olduğum halde zevk alabileceğim, heyecan duyabileceğim farklı turlara katılabilme şansı bulabildiğim ve bu deneyimleri farklı kültüre sahip insanlar ile paylaşabildiğim ve bu imkânların hepsini bir arada bulabildiğim, kendimi ötekileşmiş ve caresiz hissetmediğim için çok huzurluyum.”(KD)

“Farklı kültürden insanlar ile aynı ortamı paylaşmanın, farklı deneyimler yaşamının ve o kültürleri tanımanın verdiği hazdır.” (KG)

“Yurt dışına çıkıp, denizin tadını çıkarmak, güneşlenmek, aile ile tatil yapma imkânı, farklı ülke insanlarıyla etkileşimde bulunma fırsatıdır.” (EA)

“Antalya’da engelli ve engelli olmayan turistler ile bir araya gelerek, aynı ortamı paylaşma, onlarla sohbet edip kültür aktarımı yapabilme bize bağışlanmış çok büyük bir şans bence.” (ED)

“Kültürel faaliyetlere katılabilme imkanı, doğal çevre, farklı kültür görme, yerel kültüre adapte olma ve destinasyon bilinirliğinin yarattığı huzur ortamı bu destinasyonu gönül rahatlığı ile yeniden ziyaret etme nedenlerimdenidir.”(EE)

“Antalya’ya ilk geldiğimde yemek yedikten sonra Türk kahvesi içmenin bir kültür olduğunu söylediler burada tanıştığım insanlar. Denedim, hikayesi bile varmış bu kahvenin. Ne kadar farklı bir kültür var burada, yardımseverlik, misafirperverlik kültürün en güzel örnekleri.”(OG2)

“...Farklı ülkelere seyahat etmek engelli turistler için bir engel değil. Bu şehir dünyanın dört bir yanından gelen ziyaretçiler tarafından ziyaret edilen, modern bir alt yapıya sahip eski bir geçmişi olan bir şehirdir. Bu kültürü tanıma olanağı paha biçilemez.”(DT)

Katılımcılar turizm deneyimlerinde, kültür kaynaşması, yerel kültür ve dansları görme, deneyimleri farklı kültürler ile paylaşabilme, kültürleri tanıma, farklı kültürden insanlar ile etkileşim kurma, kültürel faaliyetlere katılma, yerel kültüre adapte olmaktan dolayı mutlu olma ve engelli olmayan turistler ile aynı ortamı paylaşma faktörleri nedeniyle kendilerini ötekileşmiş ya da çaresiz hissetmediklerini ifade etmişler ve bu faktörleri kendileri için bir şans olarak değerlendirmişlerdir. Bununla birlikte, bu faktörleri çoğu zaman tekrar ziyaret etme nedenleri arasında göstermişlerdir. Bireysel görüşmelerdeki yanıtlara ilave olarak odak grup görüşmelerinde, engelli turistler kültür kavramını kendi aralarında tartışarak, yardımseverliğin ve misafirperverliğin bu destinasyonun en büyük kültürü olduğuna ve Türk kahvesinin bu kültürde ne kadar önemli bir yer tuttuğuna yönelik düşüncelerini ifade etmişlerdir. Doküman taramasında da engelliler, Antalya’nın eski bir geçmişi olması ve dünyanın dört bir yanından gelen ziyaretçilere sahip olması nedeniyle bu kültürü tanımanın paha biçilemezliğini belirtmişlerdir. Seyahat ederken yerel kültürün en önemli motivasyon faktörü olduğu, önceden yapılan çalışmalarda tartışılan konular arasındadır (Funk ve Bruun, 2007, s. 806-819; Richards, 2002, s. 1048-1064; Sharpley ve Sundaram, 2005, s. 161-171).

Tung ve Ritchie (2011, s. 1367-1386) ise, gidilen destinasyonda destinasyonun yerel kültürünü, insanların yaşayış biçimlerini ve dillerini öğrenerek, unutulmaz deneyimlerin yaşanabileceğini ifade etmiştir. Genel olarak bireysel görüşmelerde, odak grup görüşmelerinde, doküman incelemesinde ve önceki çalışmalarda katılımcılar sosyal etkileşim konusunda ortak görüş bildirmişlerdir.

2.7.2.3. Kültürel ve Sosyal Gelişim

Sosyo-kültürel unsurlar altında yer alan bir diğer kategori ise %29 ile kültürel ve sosyal gelişimdir. Araştırmaya katılan engelli misafirlerin görüşleri aşağıdaki gibidir:

"Engelim dolayısıyla çok fazla faaliyete katılma fırsatı bulamadığımdan ve bazı insanların gizli gizli bakışına maruz kalmaktan korktuğumdan tatile çıkarken çekincelerim vardı. Ancak yaşayacağım her deneyimin beni kültürel ve sosyal açıdan zenginleştireceğine inandığım, günlük hayatın üzerimde bıraktığı baskıdan kurtulmak için iyi bir yol olabileceğini düşündüğümünden turist olmayı istedim." (KB)

"Yaşanılan deneyimler sonucunda başka ülke vatandaşlarının yaşam öykülerine tanıklık etme, farklı kültürlere eşlik etme olanağı bulma; dünya görüşümün gelişmesini ve sosyal ilişkiler geliştirmemi sağlamıştır. Eğer deneyim kişiyi değiştirip gelişme olanağı sağlıyor, düşünce ve inanç kalıplarını yıkabiliyorsa benim için unutulmazdır." (KC)

"Kendi ülkemdeki yemeklerin aslında damak zevki olarak buradaki yemeklerden oldukça farklı olduğunu ilk kez burada yediğim o leziz yerel yemekleri yediğimde fark ettim, yörede yer alan insanların kıyafetleri, dinledikleri müzikleri ilk kez burada gördüm ve yerel halk ile tanışma fırsatı buldum. Benim için unutulmaz ilklerin deneyimiydi ve çok özeldi. Yeniden gelmek için gelecek seneyi dört gözle bekliyorum." (EB)

"Deneyim, insanın gittiği ülkeyi göremese de hissetmesi; o kültürü, tarihi kokuyu içine çekip gönül gözüyle bir şeyleri görebilmesidir. Bu deneyimlerde yeni arkadaşlıklar, sosyal bir çevre kurmak kaçınılmaz gibi görünüyor." (OG1)

"...Antalya yat limanının bulunduğu alanda Kaleiçi'nin tarihi havasını ve kültür kokan ruhunu korumayı başarabilmiş. Gerçekten ziyaret etmeye değer. Bir de yeni bir sosyal ortamın kazandırdığı özgüven var tabi..." (OİK1)

Engelli misafirler deneyimlerini, kültürel ve sosyal açıdan zenginleşme, vatandaşların öykülerine tanıklık ederek kültürlerine eşlik etme, dünya görüşünde gelişme, sosyal ilişkiler geliştirme, lezzetli yerel yemekleri tatma, yerel müzik ve kıyafetleri görme, yerel halk ile tanışma olarak ifade etmişlerdir. Bireysel görüşmelere nazaran konuyu tartışma imkânı bulan odak grup görüşmesi katılımcılarından görme engelli bir misafir, gidilen ülkeyi göremediğini ancak hissedebildiğini, deneyiminde destinasyonun kültürünü ve tarihi kokusunu içine çekebildiğini, gönül gözüyle görebildiğini, yeni arkadaşlıklar ve sosyal çevre kurabildiğini dile getirmiştir. İşitme ve konuşma engelli bir misafir ise, yeni bir sosyal çevrede tarihi ve kültürel yerleri ziyaret etmenin sosyal gelişimine katkı sağladığını ifade etmiştir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda, Dwyer ve Kim (2003, s. 369-414); Kim, Hallab ve diğerleri (2012, s. 486-505); Kim, Ritchie ve McCormick (2012, s. 12-25), destinasyonun benzersiz yöreye has kültürünün (el sanatları, sanatsal faaliyetler, gösteriler) deneyimler ve farklı faaliyetler yoluyla görülebileceğini ve bu deneyimlerin unutulmaz deneyime dönüşebileceğini ifade etmiştir. Engelli misafirlerin turizm deneyimlerinde, engel türü ne olursa olsun farklı kültürler ile bir araya gelerek o kültürü yaşayabildikleri ve yeni bir sosyal çevre ile sosyal ve kültürel gelişimlerine olumlu katkılar sağlayabildiği söylenebilir.

2.7.2.4. Her Zamanki Çevreden Kaçış

Sosyo-kültürel unsurlar teması altında yer alan son kategori %29 ile her zamanki çevreden kaçıştır. Araştırmaya katılan misafirlerin konuya ilişkin görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Hiç bilmediğim bir destinasyona tüm cesaretimi toplayıp bin bir zorlukla tatil kararı alıp, karşılaştığım fiziksel ve sosyal engellere rağmen, günlerce bu tatilin hayalini kurduktan sonra hayallerimi gerçekleştirmenin ve yeni bir sosyal çevreye dâhil olmanın duygusu tasvir edilemez.” (KC)

“Engelli olmanın yarattığı psikolojik; sosyal baskılardan ve hayatın rutininden kaçmak için yeni bir sosyal çevreye kavuşmak; o çevrede yeni arkadaşlıklar kurmak ve farklı turistik faaliyetlere katılarak; zamanı etkin kullanıp; deneyimleri paylaşarak kendini tamamen özgür ve mutlu hissetmektir.” (KG)

"Farklı kültürden insanlarla bir arada yaşama imkanı bularak hayatın getirdiği stresten uzaklaşma, deneyimi paylaşma duygusu, yeni yerler görme imkanı ve yeni bir sosyal çevrede aile ile bir arada vakit geçirme şansı ve ucuzluk nedeniyle tercih edebiliriz." (EC)

“Bugün tatilimizin son günü, her ne kadar zorluklarla mücadele etmiş olsak ta aile ile seyahat etme rahatlığı hiçbir yerde yok. Çünkü her zaman birinin desteğine ihtiyaç duyuyorsunuz. Burada Alman bir aile ile tanıştık, sohbet ettik. Bir sonraki seyahatimizde belki de Almanya’yı düşünebiliriz tatil için. Bu destinasyonda farklı bir yaşam tarzı, farklı dil ve müzikler hakim. İnsanlar çok modern yaşıyor, düşündüğümün aksine. Çoğu zaman biliyorsunuz haberler hep farklı bir yönde ama bunlar benim olumlu izlenimlerim. Yeni bir çevre yeni dostluklar getirdi. Burada olmak güzeldi.”(EF)

“Çok yoğun şartlar altında fabrikada çalıştığım için stres hayatımın bir parçası olmaya başladı artık. Bir de bunun üzerine engelli olmanın yarattığı baskı da eklenince artık tatil yapmak kaçınılmaz oluyor. Tatille birlikte buradaki hayattan bir adım uzaklaşıyorum. Yeni bilinmedik bir çevreye gelip, yeni arkadaşlar ile tanışıp, beraber bir şeyler yapmak özel hissettirdi.”(OİK)

“Engelim nedeniyle insanlar ile bağ kurmak bazen benim için zor oluyor. İnsanlar bana karşı çoğu zaman önyargılı yaklaşımından rahatsız oluyorum. Bazen bunalım sebebi olsa da bu durum, bu destinasyonda durum oldukça farklıydı. İnsanlar öyle cana yakın ki nasıl yardım edeceklerini şaşırtıyorlar ve konuşmaya çalışıp arkadaş olmaya çalışıyorlar. Bu sıcak ve sosyal ortam kendi ülkemde bile bulamadığım bir konfor.”(OG2)

“Tek başıma çıktığım ilk tatil deneyimi. Araştırmalarım doğrultusunda seçtiğim otelden içeri girdiğimde farklı bir atmosfer ile karşılaştım. Karşılama yapan kişi oldukça güler yüzlü idi. Otelde golf maçları için gelmiş bir grup oturuyordu lobide. Ayaküstü sohbet ettik, İngilizce konuşmaya çalıştım. Türk olan misafirler de vardı otelde. Kendi ülkemdeki soğuk ortamı düşündükçe buradaki sıcak ve cana yakın ortam hatırlamaya değer.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler turizm deneyimlerini ifade ederlerken, tatil hayallerini gerçekleştirme, yeni bir sosyal çevreye dahil olma, engelli olmanın yarattığı sosyal baskılardan ve rutinden uzaklaşma, yeni bir sosyal çevreye kavuşarak arkadaşlıklar kurma, yeni bir çevrede aile ile vakit geçirme şansı ve yeni dostluk imkanı kavramlarını kullanmışlardır. Araştırmada engelli misafirlerin deneyimleri için *“hayallerini gerçekleştirme, yeni bir sosyal çevreye dahil olma, sosyal baskı ve rutinden uzaklaşma, arkadaşlık kurma, aile ile vakit geçirme ve yeni dostluklar”* kavramları kullanmaları aslında engelli misafirlerin yeni bir sosyal çevreye ne kadar ihtiyaç duyduklarını gözler önüne sermektedir.

Odak grup görüşmelerinde görüş bildiren katılımcılar yeni bir çevrede yeni arkadaşlıkların kendilerini “*özel hissettirdiğine*” ve kendi ülkelerinde karşılaştıkları önyargılı tutumlar nedeniyle “*bağ kurmanın zorluğuna*” dikkat çekmişler ve Antalya’da insanların arkadaş olma ve yardım etme çabasını kendi ülkelerinde bulamadıkları “*rahatlık*” olarak tanımlamışlardır. Farklı bir bakış açısı sağlama açısından yapılan doküman incelemesinde de engelli bir misafir, kendi ülkesindeki soğuk ortamlar yerine, Antalya’daki sıcak ve cana yakın ortamın hatırlanmaya değer olduğuna dikkat çekmiştir. Engelli kişiler sosyal ve psikolojik açıdan baskılar ile her daim karşılaştıkları için çoğu zaman zorluklar ile başa çıkma mücadelesi veriyorlar. Bu nedenle kendilerini hor görmeyen, dışlamayan bir sosyal çevrede bulunup, çeşitli faaliyetler ile bu olumsuzluklardan uzaklaşmak istemektedirler. Engelli turistlerin yaşadıkları bu şekildeki sosyalleşme deneyimlerinin kişiler için olumlu duygular yarattığı ve tatile daha fazla özendirdiği ifade edilebilir. Turizm deneyimleri, farklı yer deneyimi, farklı insanlar ile bir arada olma ve onlar ile bir şeyler yapma konusunda bilgi alma açısından günlük hayattan oldukça farklıdır. Her zamanki bilinen bir çevreden bilinmedik bir destinasyona hareket etmek güvenlik açısından sıkıntı yaratabilse de kişiler için son derece etkileyici olabilir (Croce ve Perri, 2010). McCabe ve Stokoe (2004), turistlerin her zamanki çevreden uzaklaşarak, farklı bir destinasyonun kültürel ve mekânsal özellikleri tarafından motive edilebileceğini tespit etmişlerdir. Her zamanki çevreden kaçışın, turizm deneyimlerinde kişilere hem fiziksel hem de psikolojik açıdan olumlu katkılar sağlayabileceği ifade edilebilir.

2.7.3. Destinasyon ile İlgili Unsurlar

Araştırmaya katılan 14 engelli turistin deneyimi unutulmaz kılan unsurlara yönelik verdikleri yanıtlardan elde edilen son tema destinasyon ile ilgili unsurlardır. Deneyimi unutulmaz kılan destinasyon ile ilgili unsurlara ilişkin frekans ve % dağılımı tablo 2.6.’da verilmiştir. Bu tema, destinasyon imajı, fiziksel ve çevresel engeller, hizmet kalitesi, doğal, tarihi ve kültürel değerler, turistik faaliyetlerin çeşitliliği, alışveriş olanakları ve sağlık olarak 8 kategoriye ayrılmıştır.

Tablo 2.6. Deneyimi Unutulmaz Kılan Destinasyon ile İlgili Unsurlara İlişkin Frekans ve % Dağılımı

Destinasyon ile İlgili Unsurlar	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	f	%
1 Destinasyon İmajı	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√			√	11	79
2 Fiziksel ve Çevresel Engeller	√			√	√	√			√		√	√		√	8	57
3 Hizmet Kalitesi		√	√		√			√	√		√				6	43
4 Doğal, Tarihi ve Kültürel Değerler					√				√	√		√	√	√	6	43
5 Misafirperverlik		√		√	√	√	√						√		6	43
6 Turistik Faaliyetlerin Çeşitliliği	√	√		√	√			√					√		6	43
7 Alışveriş olanakları			√		√		√	√						√	5	36
8 Sağlık			√	√			√	√				√			5	36

2.7.3.1. Destinasyon İmajı

Tablo 2.6.'da görüldüğü gibi araştırmaya katılan 14 engelli misafirin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurlara yönelik verdikleri yanıtlar doğrultusunda destinasyona ilişkin unsurlar teması altında yer alan destinasyon imajı kategorisi %79 ile kişilerin deneyimlerini derinden etkileyen, çalışma içerisinde en fazla görüş bildirilen kategori olarak karşımıza çıkmaktadır.

Katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda verilmiştir:

“ Bu destinasyonun engelli turist ağırlamak için henüz daha hazır olmadığını ifade edebilirim. Belki ileride engellilere yönelik yeni yasalar geliştirilirse bu problem ortadan kalkabilir. Geçen sene Paris’e gittiğimizde hiç böyle problemler ortaya çıkmadı. Bu nedenle biraz şaşkınlık yaşasak ta her destinasyonun farklı özellikleri mümkün ve bir o kadar da özel.” (KA)

"Turistik faaliyet açısından zengin olması, ailecek tatile elverişli olması, huzur ortamının olması, risk alma oranı düşük olduğu için kendini güvende hissettirmesi, yenilenme ve tazelenme hissini yaşatması ve uygun fiyat politikası nedeniyle bu destinasyonu yeniden ziyaret etmek isterim. "(KB).

"Burada yaşadığım her şey aslında kocaman bir hatıra benim için. Burada çok güzel bir manzara var her şey iç içe. İnsanlar ile bir aradayız. Türk yemekleri oldukça lezzetli. Türkiye'deki olaylara yönelik endişelerim vardı, ama hiç öyle bir durum söz konusu olmadı. Oldukça güvenli ve huzur doluydu. (KC)

"Bu destinasyonda artık nerelere gidiler, ne yenir, ne alınır bildiğim için yeni bir risk faktörü oluşmadığı için kendimi güvende hissetme duygumu yükselttiğinden, güvenlik ve sosyal faktörlerden dolayı bu destinasyonu yeniden tercih ederim. "(KE)

"2005 yılından beri her yıl ilkbahar ve sonbaharda bu destinasyonu tercih ediyoruz. Aynı destinasyona gelip, aynı otelde kalmanın huzurunu ve mutluluğunu yaşıyoruz. Burası neredeyse ikinci evimiz bizim için. Beni yormayacak, kendimi dışlanmış hissetmeyeceğim ve güvenli bir destinasyona ihtiyacım olduğu için yıllardır burayı tercih ediyorum. Bilindik bir destinasyon tercih ettiğimizden burada her şey oldukça samimi, daha güvenli ve risk gerektirmiyor. Bu faktörler engelli olduğumuzu unutturuyor ve daha rahat hareket etmemizi sağlıyor. Aynı zamanda burada insana huzur veren bir ortam yaratılması ve kendini herkes gibi hissetmenin rahatlığı nedeniyle yeniden tercih etmek isterim. "(KF)

"Destinasyonda engellilere yönelik sıcakkanlı tutum, kendini evinde hissetme rahatlığı, engelli olduğumu hissettirecek ortamın olmaması, yabancılık çekmemem, huzur ortamının olması benim açımdan ani ve spontane olayların gelişmemesi, güvenlik seviyesinin yüksek ve risk seviyesinin düşük olması deneyimimi unutulmaz kılmak için ortam hazırlamıştır. "(KG)

"Engelim dolayısıyla şehrin canlılığını, hayatın akışını duyamasam da yardımsever insanların varlığı nedeniyle engelimden dolayı kendimi dışlanmış ve küçük düşmüş hissetmedim. Konaklama tesisinde engellilerin ihtiyacını karşılayacak düzenlemeler yapılmış olsa da destinasyon ulaşımında yeterli alt yapı henüz sağlanmamıştır. "(EA)

"Yaşadığım tüm olumsuzluklara rağmen deniz, kum, güneş ve otelin konumu, personelin ve insanların sıcakkanlı tutumları, güler yüzlü insanlar, ucuzluk ve kalite, farklı turlara katılma olanakları, risk faktörünün düşük olması destinasyonda öne çıkmıştır."(ED)

"Transfer ve turlar esnasında yaşadığımız ulaşım zorlukları nedeniyle bir sonraki planımızda destinasyonları daha iyi araştırma niyetindeyiz. Bana göre bu tür zorluklar destinasyonun imajını zedelemektedir."(EG)

"Destinasyonun sıcak havası, güler yüzlü ve sıcakkanlı insanları, huzur ortamı ve güvenlik faktörleri de deneyimi olumlu etkileyen başka faktörlerdir."(OG1)

"Bedensel engelim nedeniyle destinasyonda gerek ulaşım da gerek konaklama tesisinde pek çok problemle karşılaştım. Destinasyonda gerekli alt yapı çalışmalarının yapıldığını sanmıyorum. Plajda engellilerin hareketini kolaylaştıracak düzenlemeler yapılırsa bizler de tek başına çıktığımız tatilde çaresiz hissetmesek."(OB3)

"İnternette kaldığımız konaklama tesisinin odalarının engelliler için uygun olduğu yazıyordu ve bu bilgi tam olarak net ve gerçekçi değildi. Engelli ihtiyacını karşılayacak asansör ve duş eksikliği vardı.. Hafta sonlarında gece geç saatlere kadar restoranda müzik yayını vardı. Havuz kenarları oldukça kalabalıktı ve otelde odalar değişik fiyatlandırılmış. Konakladığımız bu bölge, engelliler için uygun bir yer. Bu destinasyonda engelliler için düzenlemeler mevcut, görme engelliler için hissedilebilir karolar, dokunsal fayans yapılmış ancak bu düzenlemeler belli bir noktada bir anda bitebilmektedir. Otel engelli turistler için son derece konfor sağlıyor. Konfor erişilebilirlik açısından değil sadece, benim için konfor, psikolojik, Rusya'da kendimi evimde hissettiğim rahatlık bu. Şehir büyük değildi ancak oteli genel olarak çok sevdim. Her yer yemyeşil ve çiçekler ile çevriliydi."(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, turistik faaliyet çeşitliliği, ailecek alışveriş imkanı, huzur ortamı, düşük risk nedeniyle güvende hissetme, uygun fiyat politikası, manzara, Türk yemekleri, güvenlik ve sosyal faktörler, dışlanmış ve küçük düşmüş hissetmeme, iklim ve sıcak hava, kendini herkes gibi hissetme rahatlığı, evinde hissetme, yabancılik çekmeme, ani ve spontane olayların gelişmemesi, yardımsever insanların varlığı, konaklama tesisinde engelliler için düzenlemeler, deniz, kum ve güneş, otelin konumu, ucuzluk ve kalite, güler yüzlü insanlar nedeniyle destinasyondaki memnuniyetlerini ifade etseler de, destinasyonun

henüz engelli turistler için hazır olmadığını, ileride engellilere yönelik yeni yasalar geliştirilmesinin gerekliliğini, destinasyonda karşılaşılan engeller nedeniyle gidilen yerin daha iyi araştırılması gerektiğini ve yetersiz alt yapıya yönelik sıkıntılarını da dile getirmişlerdir.

Konuya daha farklı bir bakış açısı sunma amacıyla yapılan odak grup görüşmesinde, destinasyondaki sıcak hava, güler yüz ve sıcakkanlılık, huzur ve güven ortamı konusunda olumlu düşünceler vurgulanırken, ulaşım ve konaklama tesisinde karşılaşılan pek çok problem ve alt yapı eksiklikleri de tartışılan konular arasındadır. Bununla birlikte yapılan doküman analizinde de engelli turistler, konaklama tesislerindeki yanlış bilgilendirme, engelliler yönelik düzenleme eksikliği, gece geç saatlere kadar müzik yayını, kalabalık tesis ve farklı fiyatlandırma sorununa değinmişlerdir. Ancak; bazı engelli turistler konaklama yapılan bölgede konaklama tesisinin engelliler için konfor sağladığı, ev rahatlığını sunduğu, şehrin büyük olmamasına rağmen yeşillikler ve çiçekler ile çevrili olduğu konusunda olumlu görüşlerini sunmuşlardır. Dichter (1985, s. 77), destinasyon imajını, turistlerin akıllarında oluşturduğu toplam izlenimler olarak ifade etmiştir. Driscoll ve diğerleri (1994), destinasyonların, destinasyonda kalınan süre boyunca misafirlerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlaması gerektiğini ve eğer misafirlerin güvenliğini tehlikeye atacak herhangi istenmeyen bir olay söz konusu olursa bu durumun unutulmaz deneyimi olumsuz etkileyeceğini öngörmüştür. Şen ve diğerleri (2014); yaptıkları çalışmalarda erişilebilirliğin ticari anlamda destinasyona yararlı olabileceğini ifade etmelerinin yanında destinasyon imajına da katkı sağlayabileceğini belirtmişlerdir. Yapılan çalışmalar sonucunda destinasyon imajı kalınan bölge, sunulan hizmet, tutum ve davranışlar gibi çeşitli faktörler aracılığıyla farklı etkiler yaratabilse de çoğunlukla ifade edilen destinasyondaki alt yapı eksikliği, engellilere yönelik gerekli düzenlemeler, yasa ve standart eksikliği, ulaşım ve transferler esnasında karşılaşılan problemler nedeniyle turizm deneyimlerinden kişilerin olumsuz etkilendiği ve destinasyona ilişkin olumsuz bir algının oluştuğu da ifade edilebilir.

2.7.3.2. Fiziksel ve Çevresel Engeller

Engelli misafirlerin turizm deneyimleri boyunca dolaylı yada dolaysız olarak bizzat etkilendikleri, en fazla görüş bildirdikleri bir diğer kategori %57 ile fiziksel ve çevresel engeller kategorisidir. Bu konuda engelli misafirlerin görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Turizm merkezlerinde tekerlekli sandalye ile hareket etme zorlukları ve uzaklık, yollarda bariyer olmaması sorunu, fiziksel ve sosyal engeller kendime olan özgüvenimi etkilemiş, devamlı olarak mücadele etme zorunluluğunu hissettirmiştir. Tatilimin en başında ve

devamında yaşadığım tüm ulaşım problemleri, fiziksel ve psikolojik zorluklar deneyimimi olumsuz etkilemiştir."(KA)

"Pek çok yerden araştırma yaparak ve reklamları görerek bu tatil deneyimini yaşamaya karar verdim. Aklımda mükemmel bir tatil geçireceğimi canlandırmıştım ki havaalanına ayak basıp, transfer aracına ulaşırken gördüğüm kalabalık araca binerken ve inerken tekerlekli sandalyem dolayısıyla yaşadığım ulaşım zorlukları bu deneyimden ürkmeme neden oldu. Sanırım bu tatil benim için bir hayal kırıklığı."(KD)

"Tek başıma çıktığım ilk tatil deneyimi. Aslında çok çekinerek geldim bu destinasyona. Nihayetinde işitme engelliyim; İletişim problemlerim olur mu, insanların davranışları nasıl olur, risk almam gerekir mi derken işte buradayım. Tatilim güzel başladı, insanlar oldukça yardımsever davrandı, destinasyonda işitme engelliler için yapılmış bir düzenleme göremedim, tur ve transfer esnasında işaret dilini bilen birisini bulmak neredeyse imkânsızdı.." (KE)

"Yaşım gereği artık macera ve heyecan ihtiyacından çok dinlenme ve sevdiklerimle vakit geçirme amacıyla seyahat etme eğilimindeyim. Medikal masaj olanağına sahip tesislerin varlığı, otel içi engelli turist düzenlemeleri, ailecek katılabileceğim faaliyet bütünlüğü ön plana çıkarken, ulaşılabilirlik sorununun devamlı önüme çıkması oldukça rahatsız edici. Umarım bu sorun da bir an önce giderilir ve yerel ulaşım sistemlerini kullanarak halkın içine karışabiliriz."(KF)

"Bedensel engelli olmam nedeniyle önceden engelli olduğumu otele bildirdiğimiz halde; otele ulaştığımızda ön büro personelin kaba tutumu bizi oldukça küçük düşmüş hissettirdi. Buna ilaveten; verilen odaya ulaşım için asansör olmadığını gördüğümüzde hayal kırıklığını yaşamamak elde değildi. Güçlkle odaya ulaştığımızda odanın engellilere yönelik düzenlenmemiş olması bizim için oldukça fazlaydı. Tuvalet ve lavabo engellilerin ulaşımı için yüksek, tekerlekli sandalye ile oda da gezinme alanı oldukça azdı. Tüm bu olumsuzluklar tatilimizin mutsuz başlamasına neden oldu. Tur ve transfer esnasında yaşadığımız ulaşım problemlerinden bahsetmek bile istemiyoruz. Her şeye rağmen yeni bir destinasyonda bulunmanın heyecanı ve katıldığımız turlardan özellikle Demre turunda insanların sıcak ve samimi tavrı unutulmaz bir deneyim yaşamamızı sağlamıştır."(EB)

“...Antalya ya seyahat ederken yanıma akülü arabamı almadığım için çok üzüldüm. Çünkü Antalya’da seyahat ederken tekerlekli sandalye kullanmak oldukça güç. Kaldırım taşlı sokaklarda tekerlekli sandalye kullanmak oldukça zor, ayrıca tekerlekli sandalye yanınıza almaya karar verirsiniz küçük sorunlar karşılaşmaya hazırlıklı olun. Yanınızda bir kişi varsa size arkadan itebilir, o zaman şanslısınız demektir. Ancak bazen yalnız olduğunuzda halk hemen size yardım ediyor ve kaldırımdan çıkmanızı sağlıyorlar.” (ED)

“Çoğu zaman yürüyüş alanları seyyar satıcılarla, park edilmiş arabalarla, kamyonlar ya da kafeler ile kapatılmış. Merdivenler oldukça fazla, otobüsler oldukça kalabalık. Müzeleri ya da tarihi binaları ziyaret ediyorsanız merdivenler en büyük problem olarak karşınıza çıkıyor. Bir kaç müze evinde asansör ya da yürüyen merdivenler göze çarparken çoğu zaman önceki deneyimlerden de bildiğim gibi çalışmıyor, çalışsa da engeli olmayan kişiler tarafından kullanılıyor. Engelli turistler için tekerlekli sandalye kiralayabileceğiniz bir yer görmedim Antalya da. Size evinizden alıp tekrar bırakabilecek bir sistem yalnızca özel transferler ya da taksiler olarak gözükiyor. Araba kiralamak ise büyük problem çünkü park sorunu en büyük sıkıntı. Bu sıkıntılar deneyimimi bazen olumsuz etkilese de mücadele etme duygumu kamçıladiğı için olumlu da etkilemektedir.”(EE)

“Tatil başlangıcında havaalanından otele transfer esnasında tekerlekli sandalyeyi koyacak yer olmaması ve otobüslerde engelli asansörünün bulunmaması beni çok şaşırttı. Yollarda engellilerin ulaşımı için bariyerlerin olmaması bu destinasyonun henüz engelli turistlerin tatil yapmasına elverişli olmadığını düşündürmüştür. Birkaç sene içerisinde engellilerin önemi daha iyi anlaşılırsa ve yollarda, tesislerde, araçlarda gerekli düzenlemeler yapılırsa, stres faktörleri ortadan kalkarsa yeniden gelmeyi düşünebiliriz. ” (EG)

“Tatil deneyimim sırasında tekerlekli sandalye ile ulaşım, basamaklar, kaba davranışlar gibi pek çok güçlük karşı karşıya kalıyorum. Bu zorluklar, bana bir şeyleri başarma hissi yarattığından dolayı, asla bırakmamam, sürekli mücadele etmem konusunda telkinlerde bulunuyor.”(OB2)

“...Antalya’daki turistik destinasyonların arası oldukça uzak. Kaldığım otele yakın turistik tesisler olduğu gibi, çok uzak mesafede yürüme mesafesinde olmayan turistik tesisler, görme engelli olan bir kişi için oldukça sıkıntı veriyor. Çünkü gittiğin yerde yanında mutlaka bir kişinin olması gerekiyor... Otele geldiğimde otel girişinde camdan döner kapı olması bize giriş sırasında oldukça güçlük çıkartmaktadır.” (OG1)

“Evet, görme engelliyken tek başıma seyahat edemiyorum, yanımda bir kişi olması gerekiyor. Böyle bir durumda toplu taşıma araçlarında seyahat etmek mi bu imkansız bizim için. İmkanlarım dahilinde seyahat etmeye çalışıyorum. Ve çoğunlukla taksi kullanmak zorunda kalıyorum. Çünkü toplu taşıma da nerede ineceğin konusunda tereddütlerin vardır bu nedenle birilerine güven duymak zorundasındır.” (OG2)

“Tatilimiz süresince hamama gittik. Otel rehberi hamamın 3-4 adım ileride olacağına bize güvence verdi ancak bu bilgi doğru değildi, 20 adımdan fazla idi. Kendi kendime tırmanmak ve mücadele etmek zorunda kaldım. Otobüse binerken otobüste rampa olmadığı için tekerlekli sandalyeyi elleriyle taşımak zorunda kaldılar. Yük asansörü otobüsler için zorunluluktur. Uçakta ve otobüste koltuklar oldukça dardı can acıtiyordu. Alanya Kalesi içine tekerlekli sandalye ile gitmek oldukça sıkıntılı.”(DT)

“Otellerde engelliler için düzenlemeler yapılsa da, havuzda korkuluk veya havuza girmeyi kolaylaştıran özel cihazlar mevcut değildi. Plajlar tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun değil. Döşeme ve iskelelerde tekerlekli sandalye sürülebildiği halde denize yaklaşık 1 metre kala sandalye ile gitmek mümkün değil. Kıyıya yakı yerler taş dolu. Alışveriş merkezlerinde çoğunlukla asansör ve engelli tuvaleti mevcut. Ancak asansörün oraya ulaşma için rampa bulunmadığından kesinlikle dışarıdan bir yardıma ihtiyaç duyuyorsunuz.”(DT)

“Genel olarak otel beekte yer aldığından kötü bir otel sayılamaz. Plajlar kumluydu Beni rahatsız eden tek şey, çarşıda yer alan satıcıların kişileri taciz etmeleri idi.”(DT)

“Bazı eksiklikler göze çarptı, kirli bir ülke, Antalya ya uzak bir bölge, kötü bir peyzaj . Uzun süren bir transferin ardından otele vardığımda hemen Rusya'ya dönme isteği duydum kendimde...” (DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, turizm merkezlerindeki ulaşım zorlukları, kaldırımlarda ve yollarda bariyer eksikliği, toplu taşıma araçlarında, kaldırımlarda, tarihi yerlerde ve turistik tesislerde engel türüne göre düzenleme yetersizliği, kaba tutum ve davranış, destinasyonun kalabalıklığı ve faaliyetlere uzak olması ve bedensel engelliler için tekerlekli sandalye kiralanabilecek yer olmaması gibi sorunlara değinerek bu engeller nedeniyle yaşadıkları ürkme, hayal kırıklığı ve şaşırma gibi duyguları ifade etmişlerdir. Odak

grup görüşmesinde de, ulaşılabilirlik, tesislerdeki basamak sorunu, kaba davranış, turistik tesis mesafeleri, döner kapı sıkıntısı, toplu taşıma araçlarındaki ulaşım yetersizliği ve engelli olarak tek başına bir tatilin imkansızlığına yönelik sıkıntılar öne çıkan ifadelerdendir. Doküman analizi yapılırken engelli misafirlerin bloglarında, forumlarda, gezi sitelerinde karşılaştıkları engellerden sıkça bahsettikleri görülmüştür. Engelli misafirler, otel rehberinin eksik ya da yanlış bilgi aktarımı, otobüste rampa eksikliği, uçak ve otobüs koltuğu darlığı, havuzda korkuluk ve özel cihazlar bulunmaması, plajların engelliler için uygun olmayışı, dışarıdan bir yardım isteme zorunluluğu, satıcıların kişileri taciz etmeleri ve destinasyonun uzak, kirli ve kötü peyzaja sahip olması nedeniyle yaşadıkları sıkıntıları ifade etmişlerdir.

Tüm bu veriler ışığında, kişilerin turizm deneyimleri esnasında, kendi engelleriyle birlikte bir de bu engeller ile uğraştıklarından hayal kırıklıklarını ve mücadele duygularını içselleştirdikleri ve çoğu zaman çaresizliği deneyimledikleri de görülmektedir. Destinasyonda yaşanan her türlü fiziksel ve çevresel engelin deneyimler üzerinde çoğunlukla olumsuz etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Engel türüne göre kişilerin çeşitli engeller ile karşılaştıkları toplanan verilerde açıkça görülebilir. Bununla birlikte, Israeli (2002, s. 101-104) yaptığı çalışmada, engelli turistlerin yaşadıkları ulaşım problemlerinin en fazla asansör, park etme, basamaklar, yürüme alanları, rampalar, yollar ve odalar konusunda olduğunu tespit etmiştir. Yau, McKercher ve Packer (2004, s. 57-69) ise, engelli turistlerin seyahat ederlerken fiziksel erişim konularında çok fazla hassas olduklarını ifade etmişlerdir. Engelli turistler günlük hayatlarında pek çok fiziksel ve sosyal engel ile karşılaşmaktadırlar. Bu engeller dolayısıyla kişilerin yaşam tarzları bu durumdan oldukça çok etkilenmektedir. Bu veriler ışığında elde edilen sonuçların birbiri ile tutarlı olduğu varsayılabilir.

2.7.3.3. Hizmet Kalitesi

Destinasyon unsurları teması altında bir diğer kategori %43 ile hizmet kalitesidir. Konuya ilişkin katılımcıların yanıtları aşağıda görülmektedir:

"Turistik faaliyetlerin bir paket halinde sunulması nedeniyle pek çok faaliyeti aynı anda görme imkânı sağlaması, insanların sıcakkanlı ev sahipliği ve yüksek hizmet kalitesi, deniz, kum ve güneşi bir arada bulma, otelin denize yakın olması ve sunulan kalite tatil deneyimimizi olumlu yönde etkilemiştir. "(KB)

"Mükemmel ve kaliteli hizmet burada bir aile ortamı oluşmasını sağlamış ve mutluluğu paylaşma fırsatı tanımıştır. Rehberlik hizmetlerinin ve animasyon programlarının eğlenceli

ve bilgilendirici olması gidilen yerlerde gördüğümüz harika yerlerin belleğimizden hiç silinmemesini ve ölümsüzleşmesini sağlamıştır."(KC)

"Tek başıma çıktığım ilk tatil deneyimi. Aslında çok çekinerek geldim bu destinasyona. Nihayetinde işitme engelliyim; İletişim problemlerim olur mu, insanların davranışları nasıl olur, risk almam gerekir mi derken işte buradayım. Tatilim güzel başladı, insanlar oldukça yardımsever davrandı, destinasyonda işitme engelliler için yapılmış bir düzenleme göremedim, tur ve transfer esnasında işitme dilini bilen birisini bulmak neredeyse imkânsızdı. Restoranlarda kaliteli bir hizmet sunuldu. Personel çok içtendi." (KE)

"Konaklama tesisinde yemeklerin kötü ve lezzetsiz olmasına karşın, otel dışındaki restoranlarda zengin ve yaratıcı Türk mutfakları yemekleri hala dün gibi aklımda." (EA)

"Otel personelinin kaba tavrı, düşük hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetine önem vermeyen bir konaklama tesisinin yanında rehberlik ve bilgi servisinin oldukça kaliteli olması tam bir tezatlık yarattığından; sadece bu destinasyonun doğal, tarihi dokusu ve rehberlik servisi nedeniyle yeniden tercih edebiliriz. " (EB)

"Türkiye'de ailemle geçirdiğim ilk tatilim. Doğası, havası, denizi, güneşiyle, tatil yapmaya elverişli tesislerin varlığı ve yüksek hizmet kalitesi tatil deneyimimizi olumlu etkiledi diye düşünüyorum. "(ED)

"Destinasyon oldukça kalabalıktı ve biz engelliler için bu durum tam bir kaos yaratıyor. Ancak tesiste engellilere yönelik sağlanan kolaylıklar göz önünde bulundurulduğunda kaliteden ödün verilmiyor. Konaklama tesisinde yemekler oldukça güzeldi, servis ve personel oldukça yardımsever. Hayatımda bana ilkleri yaşattığı için bu destinasyonu unutmak imkansız!" (OB3).

"Fotoğraflardan gideceğimiz yeri belirledik. Tur seçiminde ve tesis seçiminde seyahat acentasından yardım aldık. Birçok otel, engelli turistlere özel odalar ile donatılmış ve seyahat esnasında Rusça konuşan temsilciler ile herhangi bir sorunda çözüm sağlanabiliyor. Turizm şirketleri engelli turistler için bagaj konusunda belirli raporlar düzenleyerek özel olarak yardım sunarlar. Antalya havalimanında engellilerin kullanabileceği özel giriş kapıları yer almaktadır. Bilgi almak için masa vardı ama içinde kimseyi bulamadık. Otel kalitesi ve servis oldukça iyiydi."(DT)

“Otelimize vardığımızda fotoğraftakinden oldukça çok güzel görünmesine şaşırdık. Otelin tamamen engelli turistler için adapte edildiğini söylemek ile konuya başlayabilirim. Geniş kapılar, tam donanımlı bir banyo vardı. Tekerlekli sandalye kullanıcıları için gerçek bir fırsat. Otelde 30 tür odanın olması, rahat yataklar, klima, acil çıkışların olması olumlu duygular yaşamamıza neden olmuştur. Lavabo, tuvalet ve duş engelli turistler için uygun olarak düzenlendiği görülmektedir bu da kişilere kolaylık sağlar. Sayısız asansör, rampa, geniş kapılar olması, engelliler konusunda özel eğitim personel ile bir arada olmak mutluluk verici. Antalya da gezintiye çıktığımda rehber bölge hakkında tarihsel olaylar hakkında bilgi verdi.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, faaliyetlerin bir arada olması, sıcakkanlı ev sahipliği, yüksek hizmet kalitesi, otelin kalitesi, mükemmel ve kaliteli hizmet sonucu oluşan aile ortamı, rehberlik ve animasyon hizmetlerinin bilgilendirici olması, yardımseverlik ve güler yüzlü hizmet, oteldeki lezzetsiz yemeklere karşın restoranlardaki yaratıcı Türk mutfak, aile ile tatil yapmaya imkan tanıyan bir hizmet anlayışı nedeniyle memnuniyetlerini ifade ederlerken, diğer taraftan otel personelinin kaba tavrı, misafir memnuniyetine önem vermeyen tutumlar ve destinasyonda işaret dili bilen kimsenin olmamasını kalitede tezatlık oluşturduğu yönünde eleştirilerini de dile getirmişlerdir.

Odak grup görüşmesinde de bireyler bu konu hakkında kaliteden ödün verilmeden engellilere sağlanan kolaylığın, güler yüzlü hizmetin, yardımseverliğin önemli olduğuna yönelik görüşlerini bildirmişlerdir. Bununla birlikte, engelli turistlerin deneyimlerine yönelik yapılan doküman taramasında, tur ve tesis seçiminde acentadan yardım alan turistler, sorunlarına çözüm bulma, servis kalitesi, engellilere adapte edilmiş otel, özel eğitimli personellerin ve rehberin tatmin edici bilgi sağlaması konusunda olumlu görüşlerini ifade etmişlerdir. Go ve Govers (2000, s. 79-88); Pine ve Gilmore (1999); hizmet kalitesinin gerekirse ziyaretçilere hoş sürprizler yapılarak, kişiye özel olarak özelleştirilmiş, duyarlı, güvenilir bir hizmeti içerdiğini ifade etmişlerdir. Gerek konaklama tesisinde, gerekse turistik tesislerde engel türüne göre çeşitli düzenlemelerin yapılması gereklidir. Bu konuda çalışmalar yapılsa da eksiklikler hala mevcut olup bu eksiklikler deneyim üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Hizmet kalitesi konusunda olumlu ve olumsuz görüşler olduğu açıkça görülebilmektedir.

2.7.3.4. Doğal, Tarihi ve Kültürel Değerler

Destinasyona ilişkin unsurlara yönelik bir diğer kategori %43 ile doğal, tarihi ve kültürel değerlerdir. Konuya ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda yer almaktadır:

“Burası kültür şehri. Çok bilinmedik ve bazen keşfetme ile bulabileceğiniz kültürel değerleri var. Bir sonraki seyahatimde mutlaka bu keşfettiğim yerlere gitmem gerek. Doğası, sıcak havası ve denizi ile saklı bir cennet burası.”(KE)

“Her zamanki yaşadığın yerin sosyal problemlerinden sıyrılıp kendine ve sevdiklerine vakit ayırmak, denizin keyfini çıkarıp ferahlamak, destinasyonun sıcak havası ve iklimi nedeniyle kendi ülkemde bulamadığım bu imkânlarla kavuşmanın mutluluğu unutulmaz şeylerdir.”(EB)

“Destinasyon iklimi, kültürel açıdan zenginlik, farklı kültürden insanlar ile bir arada olma, aynı destinasyondan farklı şehirlerdeki turistik faaliyetlere katılma imkânı, geniş kültür ağı ve yerel halkın engellilere karşı yardımsever ve güler yüzlü tutumu nedeniyle kendimi şanslı ve önemli hissettim.”(EC)

“Destinasyonda gördüğümüz zengin kültür mirası, yöreye has yemekler, farklı bir ülkede olmanın verdiği heyecan, yeni sosyal çevre ve dostluk ortamı, stresten uzaklaşmama ve arkadaşlar ile vakit geçirme olanağı ve kendini evinde hissetme rahatlığı sunmuştur. Bu faktörler başlı başına unutulmaz deneyim faktörleridir.” (EE)

“Destinasyonun sahip olduğu kültürel zenginlik, tarihi yapılar ve en önemlisi de Hristiyanlarca kutsal sayılan St. Nicholas Kilisesini kendi gözlerimle görebilme fırsatı ve doğal çevre benzersiz bir deneyim yaşamamı sağladığı gibi merak ve keşfetme duygumu da etkilemiştir.”(EF)

“Bazı yerler tarihi ve kültürel doğasını korumayı başarsa da gittiğimiz yerlerde gördüğümüz restorasyon çalışmaları bu şehrin büyümesini bozmaktadır. Bu şehirde bir peyzaj düzenlemesi falan yapılmamış sanırım. Bir bütünlük sağlanamamış. Ancak doğası ve sıcak denizi huzur veriyor.”(EG)

“Görme engelim nedeniyle tarihi güzellikleri, şehri, yolları, insanları göremesem de bu şehir benim için sadece bundan ibaret değil. Sonuç olarak; gözümde canlanan şehrin

ambiyansı, kültürü, tattığım yiyecekler, yerel halkın yardımseverliği, dili de turizm deneyimi yaşamanızı sağlayabilir. Neden başkaları gibi bir deneyim yaşama fırsatından mahrum kalalım ki? Görme engelliyiz diye neden görmezden gelinelim? Dışarıda bir tarihi eser göremiyorum belki yada binaları, ama oranın tarihini ruhunu hissedebiliyorum. Burası oldukça eski bir yer ama yerin enerjisi bana yaşattığı o his tarif edilemez. Rehberler bu tarihi yer hakkında bilgiyi öyle güzel aktardı ki, o ruhun içine giriyorsun hemen. Çevre, güneşin o yakıcı sıcaklığı, kalabalığın çıkardığı ses, bazen koca kalabalıktaki o sessizlik nasıl anlatılabilir ki. Bunlar için illa görmek mi gerekir Bu şehrin havası, insanları, ruhu, tarihi güzellikleri katıldığım turistik faaliyetler tatilimi olumlu etkilemiştir.”(OG2)

“Ayrıca burada eski şehir duvarlarını, tünelleri, taştan inşa edilmiş evleri, sokakları, tahrip olmuş binaları, büyümüş bitki kalıntılarını görebilirsiniz. Doğası, sıcakkanlı insanlar ve gelenekleri ile yaşayan, kendine has bir şehir.”(DT)

Yapılan görüşmeler sonucunda engelli misafirler, Antalya’nın tarihi ve kültürel zenginliklerine vurgu yaparak, doğası, sıcak havası ve denizi ile “saklı bir cennet” olduğunu ifade etmişlerdir. Destinasyon iklimi, farklı kültürler ile iç içe olma, kültürel miras, St. Nicholas Kilise’sine ve yöreye has yemeklere yönelik olumlu görüş bildirmişlerdir. Odak grup görüşmelerinde engelli misafirlerin tartıştıkları konular arasında sıklıkla kültürel ve tarihi güzellikler üzerinde durulurken, görme engelli misafirler göremedikleri için görmezden gelinmeden, herkes gibi bir deneyim yaşama hakkından mahrum bırakılmadan bir deneyim yaşamak istediklerini, tarihi eser veya binaları görmediklerini ancak hissedebildikleri ifade etmişlerdir. Bu nedenle rehberin sağladığı bilgi akışından, doğal ve tarihi güzelliklerden memnun olduklarına ilişkin olumlu duygularını ifade etmişlerdir. Konuya farklı bir boyut getirmek adına yapılan doküman taramasında da, Antalya’nın tarihi ve kültürel özelliklerinden övgüyle söz edilmektedir.

Kültür, çeşitlilik, yenilik, farklılık anlamına gelirken, farklı kültürden insanlar ile aynı ortamı paylaşıp yeni bir kültürü tanımanın verdiği haz duygusu unutulmaz deneyiminin tohumlarını ekmektedir. Pyo, Uysal ve McLellan (1991), doğal, sosyo-kültürel, turistik cazibe merkezlerinin turistlerin tatile çıkma sebeplerinin başında geldiğini belirtmiştir. Destinasyon, kültür ve mirası, tarihi kurumları, gelenekleri, mimari özellikleri, mutfağı, örf ve adetleri, sanatsal çalışmaları, müziği, el işleri, dansı gibi ziyaretçiler açısından pek çok çekicilik sağlayabilir (Cohen, 1988; Murphy ve diğerleri 2000; Prentice, 1993).

Engelli misafirlerin de verdikleri yanıtlar göz önünde bulunduğunda birbiri ile paralel sonuçlar elde edildiği ifade edilebilir.

2.7.3.5. Misafirperverlik

Destinasyon unsurlarına ilişkin bir diğer kategori %43 ile misafirperverliktir. Konu ile ilgili kişilerin görüşleri aşağıda görülebilmektedir:

“Antalya’ya uçak rezervasyonu yaparken biraz heyecanlı ve endişeliydim. Gezi planımı çok kontrollü yönetmem gerekirdi. Daha önce gittiğim pek çok yerde kültür şoku yaşadım, bu benim tek başına yaptığım ilk yolculuğum. Havaalanında tekerlekli sandalyemin gelmesini beklerken geçen süre bana çok vakit kaybettirdi. Elbette benim için bu büyük bir zorluktu ancak bununla başa çıkmalıyım. Nitekim hemen benimle birlikte seyahat eden kişilerden yardım istedim ve hemen kaynaştık. Sonunda tekerlekli sandalyeme kavuştum. Transfer esnasında yaşadığım sıkıntıyı hemen geçmek istiyorum. Çünkü hayallerime ulaşmıştım. Hiçbir güçlük beni yolumdan döndüremezdi. Burada insanlar çok yardımsever, şaşırmamak mümkün değil.” (KB)

"Engelimden dolayı turizm destinasyonlarını oldukça ayrıntılı araştırırım. Gerek giden kişilerin yorumlarından ve gerekse ülkemde yayınlanan reklamlar ve uygun fiyat politikasından dolayı Antalya'yı tercih ettim. Tatil deneyimimin en önemli unsuru güvenlik ve risk faktörüydü. Hiç bilmediğim bir kültür benim için çeşitli riskler taşımaktaydı. Kendimi güvende hissedecek miyim? ; Hırsızlık olaylarıyla karşılaşacak mıyım? İnsanların bakışlarına maruz kalacak mıyım? İletişim kurabilecek miyim? Soruların yanıtları daha tatilimin ilk günü cevaplandı. İlk defa kendimi rahat hissettim; neredeyse evimde gibiydim. Kendi ülkemizde bile dışarıya çıkmaya korkarken, insanların bakışlarına maruz kalırken; burada insanların biz engellilere yönelik yardımsever tutumları beni oldukça şaşırttı "
(KD)

“Havalimanından otele kadar pek çok iletişim problemi yaşadıkten sonra yine de insanların yardımsever tutumları kendimi iyi hissetme şansı tanımıştır. Şehirde işitme engellilere ve konuşma engellilere yönelik hiçbir düzenlemenin yapılmaması oldukça ilginçti.” (KE)

"Doğal çevre ve iklim şartlarının sağlığıma iyi gelmesi, konaklama tesisindeki personelin yardımsever tutumu, güler yüzlü ve kültür seviyesi yüksek insanların varlığı tercih sebebidir."(KF)

"Destinasyonda engellilere yönelik sıcakkanlı tutum, kendini evinde hissetme rahatlığı, engelli olduğumu hissettirecek ortamın olmaması, yabancılık çekmemem, huzur ortamının olması bizim açımızdan ani ve spontane olayların gelişmemesi, güvenlik seviyesinin yüksek ve risk seviyesinin düşük olması deneyimimi unutulmaz kılmak için ortam hazırlamıştır."(KG)

"Sıcak hava, temiz doğası ve iklimi kendimi mutlu hissetmeme, destinasyonda yardımsever ve güler yüzlü insanların varlığı deneyimi paylaşma imkanı ve huzur ortamı deneyimimi unutulmaz kılan faktörlerdir".(EF)

"Görme engelim nedeniyle bastonla gezerken karşıdan karşıya geçeceğimde, her zaman bir kişi kolumdan tutup geçmeme yardımcı oluyor, hem de herhangi bir maddi beklentisi olmadan. Türk halkına bu nedenle şükranlarımı sunuyorum. ... Kundu'daki otelimize vardığımızda acenta görevlilerinin sıcak tutumu, resepsiyondaki çalışanların yardımsever tutumu çok iyi hissettirdi. Kasa için herhangi bir ücretin alınmaması oldukça iyi bir hizmet doğrusu..."(OG1)

"...Ancak otelden çıkıp hayatın arasına karıştığımızda her şey bazen kabus gibi olabiliyor. Restorana gidip yemek sipariş edeceğiz Braille alfabesi ile yazılmış menüler yok, baştan aşağıya tüm menüyü garsona sormak durumunda kalıyorum. Elbette bu benim için bir hayal kırıklığı yaratıyor. Ancak burada insanlar çok yardımsever. Bu yardımseverlik karşısında herhangi bir maddi beklenti de beklemiyorlar. Bu özellikleri nedeniyle bu destinasyon nasıl unutulabilir!"(OG2)

"Dim Çayına gittiğimizde tekerlekli sandalyemizin tekerinin birinin sönmük olduğunu gördüm. İlk başta panik oldum. 2 sene önce tekerleğe yama yaptırmıştık şimdi lastiği şişirmek için en yakın benzin istasyonuna gitmemiz gerekiyordu. Şansımıza 100 metre ilerde bir benzin istasyonu vardı. Zayıf bir tekerlek olduğuna inanıyordum, hala umudum vardı. Benzinliğe gittik. Benzin istasyonundaki bir kişiden rica ettik tekerleğe hava bastıklarında tekerlek darmadağın oldu. Lastiği tamir etmenin mümkün olmadığını asla tahmin edemezdim. Görevliler kendi arabalarıyla bir bisiklet ustasına götürdüler bizi çok

cüzi bir miktara tekerleği yenisiyle değiştirdik. İnsanlar öyle yardımsever ki. Sorunlar aşılabılır çözülebilir, yeter ki inanın. Bu şehirde misafirperverlik bir kültür.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler sıklıkla destinasyondaki insanların sıcakkanlılığı ve yardımseverliği, kendilerini evinde hissetme rahatlığı, personelin yardımsever tutumu, güler yüzlü ve kültür seviyesi yüksek insanların varlığı, yabancılik çekmeme ve huzur ortamı nedeniyle memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. Grup olarak tartışan odak grup misafirleri de, herhangi bir maddi beklenti olmadan insanların yardımseverliğinden ve personelin sıcak tutumundan dolayı şaşkınlıklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte; doküman taramasında da bedensel engelli bir misafir başlarından geçen bir hikâyeyi anlatarak, Antalya'daki insanların yardımseverliğinden ve misafirperverliğinden bahsetmiştir. Chandralal ve Valenzuela (2013, s. 177-181); Driscoll ve diğerleri (1994, s. 499-511); Machils ve Burch (1983), misafirperverliğin, ziyaretçilere karşı toplumun ve yerel halkın sıcakkanlı tutumunu içerdiğini vurgulamaktadır. Bu şekilde ziyaretçiler, yerel halk ile etkileşime geçerlerse, yerel halktan turistik bilgi alma konusunda yardım da alabilirler. Konuya ilişkin verilen yanıtlar incelendiğinde engelli misafirlerin destinasyondaki misafirperverlik konusunda olumlu bir algıya sahip oldukları ve deneyimlerini olumlu etkilediği ifade edilebilir.

2.7.3.6. Turistik Faaliyetlerin Çeşitliliği

Araştırmaya katılan engelli misafirlerin görüşleri doğrultusunda oluşturulan destinasyona ilişkin unsurlar teması altındaki bir diğer kategori %43 ile turistik faaliyetlerin çeşitliliğidir. Katılımcıların görüşleri aşağıda yer almaktadır:

"Farklı kültürel ve turistik faaliyetlerin çeşitliliği olduğu halde engelimden dolayı pek çok tura katılamam duygusal ve psikolojik açıdan deneyimimi olumsuz etkiledi. Dışlanmışlık duygusu oluştu. Herkes gibi aynı koşullarda bir tatil geçirmek neden bu kadar zor olabilir ki.”(KA)

"Antalya'da yer alan ülkenin en büyük balık Aquarium' unu ziyaret etmek için tur satın aldım. Oldukça zevkliydi. Çok kalabalık olmasına karşın eğlendim, insanlar ile iç içe olmak kendimi değerli hissettirdi. Gördüğüm yılanlar, örümcekler, dünyanın bir ucundan getirilen zehirli sürüngenler tam olarak görülmesi gereken yerdi. Ayrıca acenta görevlileri ile görüşerek St. Nicholas Pamukkale turu satın aldım. Bu destinasyonda farklı şehirlere gidebilmek büyük bir şans. Acenta görevlileri araca binerken ve inerken çok yardım ettiler. Tek başına çeşitli faaliyetlerin içerisinde yer almak oldukça güven verici. Turistik

faaliyetlerin bir paket halinde sunulması nedeniyle pek çok farklı turistik tesisi aynı anda görmenin heyecanı, insanların sıcakkanlı tutumu, yeni yerleri keşfetme ve sanatsal faaliyetlere katılabilme olanağı deneyimimizi unutulmaz kılmıştır ”(KB)

"Faaliyetlere ulaşımın kolay olması, eğlence ve turistik faaliyetlerin fazla olması, faaliyetlerde kendini bulma imkânı, tatil ürünlerinin hepsini bir arada bulma imkânı deneyimi unutulmaz kılan faktörlerdir."(KD)

"Farklı turist grupları ile bir olarak onlarla birlikte farklı turistik faaliyetlere katılma imkânı kişisel becerilerimi geliştirme imkânı sağlamıştır. Macera ve heyecan arayışından dolayı rafting turuna katıldım. Oldukça çok eğlendim, başka insanlar ile iletişim kurmaya çalıştım. Benzersiz bir duyguydu ve unutulmazdı. Su sporları ve yüzme sporu ile uğraştığımdan bu faaliyetlere katılıp bol bol pratik yapma imkânı bulduğum için kendimi şanslı hissettim."(KE)

"Otelin konumunun denize yakın olması, farklı turistik tesislere mesafenin yakın olması nedeniyle bol bol turistik faaliyete katılmaya çalıştık. Balık tuttuk, Aquarium turuna katıldık, Türk gecesine gittik, Demre turuna katıldık. Her şey çok özeldi."(EA)

"Havuzların temiz ve kaliteli olması, başka turistler ile bir arada olma imkânı, kendini dışlanmış hissetmeme, engellilere yönelik konaklama tesisindeki düzenlemeler, tesisin denize yakın olması, ailecek tatil yapma imkânlarının bulunması, farklı turlara katılabilme fırsatının bulunması deneyimimin unutulmaz olmasını sağlamıştır." (EF)

"Engelli olduğum için özel tur satın aldık dalış turuna katıldık ailemle. Elbette ben dalamazdım neticede işitme ve konuşma engelliyim. Cesaret edemezdim. Herkes dalış elbisesi giydi bana da elbise verdiler belki dalarım diye. Deniz oldukça dalgalıydı ve çok soğuktu. Sudan korktuğumu ilk kez o zaman fark ettim, yüzemeyebilirdim belki de. Eğitim veren kişi oldukça destekleyici şekilde motive etti beni, panik olmamaya çalışıyordum. Bir taraftan da ailemle bir şeyler yapıyor olmak çok güzeldi. Tüm cesaretimi toplayarak suyun içine daldım, eğer yapamasaydım çok pişman olurdum. Suyun engelime hiç zararı olmadı. Sonunda suyun altındaydım. Çok samimi söylüyorum ilk defa bu kadar çok balığı bir arada gördüm. Belki bu deneyim benim için en korkutucu ve heyecanlı bir deneyimdir ancak unutulmaz olacağı kesin. Antalya da tatilim boyunca sinekler tarafından pek çok kere

ısırıldım. Bu görüşme sayesinde yaşadığım anılar tekrar tekrar aklıma geldi. Bu fırsatı burada bulabildiğim ve bana yaşattığı yenilenme hissi nedeniyle çok mutluym.” (ÖİK)

“Görme engelliyim ancak ailemle tatile gitmek istiyorum. Engelliler için hazırlanmış özel turlar yerine herkes gibi keyif alabileceğim bir tatil geçirme amacındayım. Bu nedenle bu destinasyonu seçtik. Bizim tatilimiz sahilde güneşlenme, yürüyüş, balık tutma turuna katılarak başladı. Burada çoğu yere ailecek katılım mümkün. Gittiğimiz yerlerde görme engelli turistler için, çok fazla bir alt yapı üst yapı düzenlemesi yapılmamıştı. Sadece konaklama tesisinde asansör ve kabartmalar mevcuttu.”(OG2)

“Yaşadığımız yere yakın otobüslerle Kleopatra plajına ya da Atatürk bulvarına yakın seyahat oldukça ekonomik seyahat ettik. Dim çayında balık tutma imkanı, alabalık çiftliğini gördük. Bu bölgede Atatürk anıtı, Kızıl kule, yat limanındaki balıkları, su kaplumbağalarını, deniz fenerini görmek mümkün. Bulvarın uzağında çeşitli engeller mevcut olabilir. Ama bunların üstesinden gelinebilecek başka yollar da mevcuttur.”(DT)

“Tatilimin son gününde çok güzel manzaralı şelale ve muhteşem bir sokak manzarası keşfettim, o arada gün batımını seyretme fırsatı buldum. Rafting turuna katıldım, son derece adrenalin dolu bir turdu. Bu tatil sürecinde bol bol aktivitelere katıldım. Heyecan ve gülücüklerle dolu bir tatil oldu”(DT)

Araştırmaya katılan turistler, Antalya’dan farklı şehirlere gitme, turistik faaliyetlerin bir paket halinde sunulması nedeniyle farklı tesisleri aynı anda görme, sanatsal faaliyetlere katılma, farklı turistik faaliyetlere katılarak kişisel becerileri geliştirme ve bol bol pratik yapma, konaklanan tesisinin turistik tesislere yakınlığı nedeniyle daha fazla yer görme, başka turistlerle bir arada olma, ailecek tatil imkanı sağlama nedeniyle ne kadar şanslı olduklarını dile getirerek, bu faaliyetlerde kendini bulma, heyecanlı ve özel hissetme, dışlanmış hissetmeme gibi olumlu duygular yaşadıklarını da ifade etmişlerdir. Bu düşüncelerin aksine, engellerinden dolayı çok çeşitli turistik faaliyetlere katılma konusunda engellerle karşılaşan turistler, yaşadıkları psikolojik ve duygusal sıkıntıları da belirtmişlerdir. Bireysel görüşmelerdeki görüşlere ilave olarak odak grup görüşmelerinde engelli turistler, yeni turistik faaliyetlere katılabilmeyi heyecanlı ve korkutucu bir deneyim olarak ifade ederlerken, faaliyetlere ancak refakatçileri ile katılımın mümkün olduğunu da kendi aralarında tartışmışlardır. Ancak, görme engelli turistler, turistik tesislerde faaliyetlere katılırlarken kendileri için herhangi bir alt ve üst yapı düzenlemesi yapılmadığına yönelik düşüncelerini

ifade etmişlerdir. Yapılan doküman taramasında da, engelli turistler konaklanan tesise yakın yerlerde faaliyete katılma imkanı buldukları ve çeşitli turistik tesislerde hem ekonomik hem de heyecan ve macera dolu bir tatil yaşadıkları için mutlu olduklarını belirtmişlerdir. Crouch (2011); Dwyer ve Kim (2003, s. 369-414), turistik faaliyet çeşitliliğini, destinasyondaki farklı turistlere hitap etmek ve kişilere unutulmaz deneyimler sunmak için farklı turizm faaliyetlerinin kullanılabilirliği olarak ifade etmişlerdir. Dwyer, Mellor, Mistilis ve Mules (2000, s. 191-204); Pine ve Gilmore (1999), özel etkinliklerin, festivallerin ve turistik faaliyet çeşitliliğinin, faaliyetlere katılan turistlere kaçma deneyimini yaşatabileceği ve unutulmaz deneyimlerini geliştirmelerini için fırsatlar sunabileceği konusunda ziyaretçilere yardımcı olacağını belirtmişlerdir. Turizm deneyimleri sırasında çok çeşitli faaliyete katılma olanağı bulan engelli turistler kişisel becerilerini geliştirebileceği gibi kendilerine olan özgüvenlerini de arttırabilir. Bunun aksine kişilerin bu faaliyetlere katılmaları engellenirse kendilerini psikolojik ve sosyal açıdan toplumdan dışlanmış, küçük düşmüş ve ötekileşmiş hissedebilirler. Bu nokta da engelli turistlerin de diğer turistler gibi özgürce istedikleri faaliyetlere katılmaları yapılan düzenlemeler ile sağlanabilir.

2.7.3.7. Alışveriş Olanakları

Destinasyona ilişkin unsurlar teması altındaki bir diğer kategori %36 ile alışveriş olanaklarıdır. Katılımcıların konu ile ilgili düşünceleri aşağıda görülebilir:

“Uygun fiyata tatil imkanı nedeniyle tercih ettiğimiz bu destinasyonda tarihi yerlere ve destinasyona özgü satın alınabilecek, tatilimizi anımsatacak hediyelik eşyalarının çeşitliliği ve kalitesi ve kendi ülkemizde bulamadığımız tüm alışveriş avantajlarını burada bulabilme faktörleri unutulmaz kılan faktörlerdendir.”(KC)

“Faaliyetlere katılırken alışveriş merkezi ve hediyelik eşyalarının fazlalığı ucuzluk faktörü ile birleşince aldığım hediyeler kendimi mutlu hissettirdiği gibi hatıra olarak anılarımı ölümsüzleştirmemi sağlamıştır.”(KE)

“Modellik yapmam nedeniyle bol bol alışveriş yapmam ve bakımlı olmam gerekiyor. Burası alışveriş cenneti sanki. Aradığım her şeyi uygun fiyata bulabilmek çok güzel. Engelim yüzünden ara sıra problem yaşasam da burada yaşayan insanlar çok cana yakın ve yardımsever. Sosyal çevre baskısı yok, stres yok, kendimi evimdeki kadar rahat hissediyorum. Katıldığım farklı turlar yeni deneyimler kazanmamı sağladığı gibi, yeni kültürleri tanıma, festivallere katılma olanağı sağlamıştır.” (KG)

“Otelin konumunun denize yakın olması, ucuzluk faktörünün alışveriş üzerinde olumlu etkisi, turizm deneyimimde anılarımı hatırlatacak, yerel kültürün etkisini her daim hissettirecek el sanatlarını satın alabileceğim alanların fazlalığı; deneyimi unutulmaz kılmıştır.”(EA)

“Tüm aksilikler rağmen yaşam koşullarının, alışveriş olanaklarının fazlalığı, havanın sıcak ve güzel olması ve yaşadığım yere destinasyonun yakın olması sebebi ile tercih sebebimizdir.”(EG)

“Rusya da alışveriş oldukça pahalı olduğu için buradaki ürün çeşitliliğini görünce alışveriş yapmamak olanaksız gibi geliyor. Acentalar alışveriş için sıklıkla ücretsiz turlar düzenliyorlar. Fiyatlar ülkemdeki fiyatların yarı fiyatı bir o kadar da kaliteli.”(OİK)

“Konakladığınız tesise yakın ya da gidilen turistik tesislerde hediyelik eşya ve el sanatlarını satın alabileceğiniz yerler mevcuttu. Alışveriş merkezlerinde çoğunlukla asansör ve engelli tuvaleti mevcut. Ancak asansörün oraya ulaşmak için rampa bulunmadığından kesinlikle dışarıdan bir yardıma ihtiyaç duyuyorsunuz. Engelliler ile şehri uyumlaştırabilmek adına, kafeler ve alışveriş merkezleri özel tuvalet ve asansörler ile donatılmış. Şehirde yalnızca hediyelik eşya alabileceğiniz yerler yok gereksinimleri karşılayacak her şey var. Oldukça uygun fiyat ve kaliteli. Burada aldığım her şey benim buradaki anılarımı anımsatacak en güzel hatıralar.”(DT)

Araştırmaya katılan engelli misafirler, destinasyonda uygun fiyat avantajı, destinasyonda satın alınabilecek, tatili anımsatan hediyelik eşyaların çeşitliliği, kalitesi ve ucuzluğu, alışveriş olanaklarının fazlalığı, anıları ölümsüzleştirme imkanı, aranan her şeyi bulabilme imkanı olarak destinasyona yönelik olumlu eleştirilerini ifade eden turistler destinasyon için “alışveriş cenneti” tanımlamasını yapmışlardır. Odak grup görüşmesinde de sıklıkla uygun fiyatlardan ve kaliteden bahsedilmiş ve alışverişin özendirilmesi için ücretsiz tur düzenlendiğine yönelik vurgu yapılmıştır. Doküman taramasında da engelli turistler hem bloglarında hem de forumlarda alışveriş merkezlerinde engellilere yönelik düzenlemelerin yapıldığını ancak bazen aksiliklerin de yaşandığını bahsetmişlerdir. Çok uygun fiyatlara tüm gereksinimlerin karşılanabileceğini ifade etmişlerdir. Driscoll, Lawson ve Niven (1994); Dwyer ve Kim (2003); Haahti (1986), düşük fiyatların fiyat ya da değer göstergesi olmadığını, bu faktörün destinasyondaki ürünlerin kalitesi ile ilişkilendirilebileceğini ve

misafirlerin destinasyonda bu ürünler için fiyatı değer olarak algılayabileceklerini ifade etmişlerdir. Prentice ve diğerleri (1998, 1-24) deneyimin, turizm ürününün en temel yapı taşı olduğunu ve aynı zamanda maddi ürünlerin ve turizm hizmetlerinin (hediyeelik eşya, ulaşım, konaklama, faaliyet çeşitliliği gibi) seyahatin bütününe etkileyebilecek faktörlerden oluşabileceğini ifade etmişlerdir. Mossberg (2007) hediyeelik eşya gibi ürünlerin deneyimleri gösteren ve unutulmaz kılan somut fiziksel bir hatırlatıcı olarak rol oynayacağını ifade etmiştir. Antalya’da alışveriş olanaklarının fazla ve uygun fiyatlı olması engelli turistlerin deneyimlerini olumlu etkilediği ifade edilebilir.

2.7.3.8. Sağlık

Destinasyona ilişkin unsurlar teması altında yer alan son kategori %36 ile sağlıktır. Araştırmaya katılan engelli misafirlerin düşünceleri aşağıda yer almaktadır:

"Türk hamamının, deniz suyunun ve sıcak havanın, taşların hastalığıma iyi gelmesi ve bunları burada kolayca bulabilmek ve ucuzluk nedeniyle tekrar gelmek isterim."(KC)

"Farklı kültüre sahip insanlar ile bir arada olma, deneyimlerini paylaşma, arkadaşlıklar edinme fırsatı sağlaması, deniz, kum ve güneşten maksimum miktarda yararlanma olanağı, ucuzluk, sessiz bir şehir olması, aradığım her şeyi bir arada bulma fırsatı, kıyafet ve yemek açısından uygun fiyat avantajı, güler yüzlü ve sıcakkanlı, dostane ilişkiler geliştirebilme olanağı. Fizik tedavi ihtiyacımı hem kaliteli bir hastanede hem de oldukça uygun fiyata hallededildim."(KD)

"Destinasyonun iklimin, sıcak havanın, kışın bile doğan güneşin, buradaki tedavi imkânlarının beni her gün sağlığıma biraz daha kavuşturup, yükümü hafıflettiği için mutlu oluyorum."(KF)

"Faaliyetlere ulaşım ve ürünlerin satın alınabilirliğinin oldukça uygun olması, ihtiyaç duyulan tüm ürünleri aynı anda satın alabilme olanağı, sağlık tedavi ücretlerin ve ilaçların ucuz olması ve oldukça gelişmiş sağlık teknolojisi nedeniyle tatil fırsatının yanı sıra tedavi imkânının mümkün olması deneyimimizi etkiledi."(EA)

"Ortopedik engelli olduğumdan dolayı sık sık fizik tedavi ihtiyacım var. Tatile gideceğim yeri genelde buna göre seçerim. Araştırmalarım doğrultusunda bu destinasyonda bu

hizmeti alabileceğim yerleri tespit ettim. Ayrıca tesiste çeşitli medikal masaj türlerini test etme imkanım oldu. Çok uygun fiyata kaliteli hizmet.”(EE)

“Engelim nedeniyle yanıma alacağım ilaçlar gümrükte problem olur sandım ama öyle rahat geçti ki hiç bir sıkıntı yaşamadım. Ayrıca kullandığım ilaçları buradaki eczaneden araştırma imkanı buldum. Çeşitli gıda takviyeleri ve vitaminleri uygun fiyata satın aldım. Türk hamamlarını çok merak ettiğim tesis bünyesindeki hamama gittim. Çalışanlar özel olarak ilgi ile hizmet ettiler. Burası evim gibi, sıcacık, rahat ve huzurlu”. (OG2)

“Hamam ziyareti bizim için en güzel anılar arasında kaldı. (sauna, köpük, sıcak taş masajı, yüz maskesi, tam vücut masajı) dinlenme olanağı sağladı. Türk hamamını ziyaret etmeye karar verirsiniz bunu güneş yanıkları olan bir tene yaptırmak istemeyeceğiniz kesin. Ayrıca engelim nedeniyle fizik tedavi ve Türk hamamı benim için bulunmaz fırsat. Elbette buranın havası da sağlığım için en önemli unsur. Belki buraya yerleşebilirim bile.”(DT)

Farklı engel türüne sahip engelli misafirler deneyimlerinde sıklıkla, Türk hamamının ve sıcak taş terapisinin, deniz suyu ve sıcak havanın sağlıklarına iyi gelmesi ve uygun fiyat olması, fizik tedavi ihtiyaçlarının karşılanması, tedavi ücretlerinin ve ilaçların ucuz olması, gelişmiş sağlık teknolojisinin bulunması, çeşitli medikal masaj imkanı, destinasyon ikliminin sağlığa olumlu etkisinden bahsetmişlerdir. Konuyla ilgili kendi aralarında tartışma imkânı bulan odak grup görüşmecileri ise bireysel görüşmelere ilave olarak; gümrükte ilaç taşımada sıkıntı çıkmadığından ve eczaneden çeşitli gıda takviyelerini uygun fiyatlarla alabildiklerinden dolayı mutlu olduklarını ifade etmişlerdir. Doküman taramasında da hamamda geçirilen vakit için “en güzel anılar” tanımlaması yapılmış, fizik tedavi ve Türk hamamı için “bulunmaz fırsat” nitelendirmesi yapılmıştır. Ayrıca, hava koşulları nedeniyle Antalya’ya yerleşebileceklerini veya destinasyona yeniden gelebileceklerini ifade etmişlerdir. Best (2007), seyahat eden herkesin, sosyal, ideolojik bir engel olmaksızın özgür olmaya ihtiyacı olduğunu ifade etmiştir. Engelli turistler sıklıkla dışarıdan çeşitli engellere maruz kalabildikleri gibi, kronik olarak devam eden hastalıklar yüzünden fiziksel ve psikolojik olarak yıpratıcı süreçler yaşayabilirler. Bu nedenle psikolojik ve sosyal açıdan kendini iyi hissetmek hem engelliler hem de engelli olmayanlar için en fark edilebilir ihtiyaçtır (Avis ve diğ., 2005, s. 239-248). Engelli misafirler tatile katılarak hayatlarından daha fazla memnun olabilirler (Avis ve diğ., 2005, s. 239-248). Engelli turistler turistik faaliyetlere katılırken bir taraftan hayatlarının stres faktöründen uzaklaşırlarken, bir taraftan da tatilleri boyunca tedavi

ihtiyaçlarını uygun fiyatlarla karşılayabilirler. Bu nokta da özellikle engelli turistler için sağlık faktörünün en önemli ihtiyaç olduğunu ifade etmek doğru bir yaklaşım olarak görülebilir. Ancak fiziksel ve ruhsal açıdan kendini sağlıklı hissedebilen insanlar mutlu olarak, hayatlarından keyif alabilir ve bu sayede stresten kurtulabilirler.

SONUÇ

Engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurların neler olduğunun belirlenmesi yönelik ortaya konulan bu çalışma sonucunda üç ana tema elde edilmiştir. Elde edilen bulgular, ilgili yazındaki çalışma sonuçları ile birlikte değerlendirilmiştir. Genel olarak engelli turistlerin turizm deneyimlerini etkileyen unsurlardan bazıları engelli olmayan turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerini etkileyen unsurlar ile benzerlikler göstermektedir (Clawson ve Knetsch, 1966; Vogt 1976; Otto ve Ritchie, 1996, s. 165- 174, Kapferer, 1998, Pine ve Gilmore, 1999; Poulson ve Kale, 2004; Mosberg, 2007, s. 59-74; Kim, 2009, Tung ve Ritchie, 2011, s. 1367-1386; Kim, Brent Ritchie, ve McCormick, 2012, s. 12-25 ve Chandralal ve Valenzuela, 2013, s. 177-181). Ancak engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimleri üzerinde etkili olan daha fazla sayıda olumsuz unsur saptanmıştır. Kim (2014), turistlerin, turizm deneyimlerine katılırken hissettikleri olumlu duyguların başlıca motivasyon kaynağı olduğunu, ancak bazı durumlarda turistlerin, beklenmedik nedenlerle olumsuz duygu ya da hisleri yaşayabileceklerini ifade etmiştir. Olumsuz duyguların oldukça yoğun olması durumunda ise, turizm deneyimlerinin olumsuz unutulmaz turizm deneyimi olarak sonuçlanacağını öngörmüştür. Benzer biçimde Pine ve Gilmore (1999) unutulmaz deneyimler için, deneyim temasının gelişimi, olumlu duygular ile duygusal etkiler, olumsuz duyguları ortaya çıkarma, hatıra etkileşimi, beş duyuya hitap etme olarak 5 prensip tanımlamıştır.

Araştırmada psikolojik unsurlar teması altında yer alan yenilenme, değerli hissetme, kendini keşfetme, kişisel gelişim ve akılda kalıcılığa yönelik unsurlar ilgili yazında yapılan araştırmalarda göze çarpan unsurlardır. Vogt (1976), turist deneyimlerinin motivasyon boyutuna dikkat çekerek kişisel gelişim, çevre, kendini keşfetme, dünya görüşünün gelişimi ve sosyal ilişkiler konusuna değinmiştir. Araştırma sonuçları engelli turistlerin yüksek derecede “engelsiz tatil özlemi” duyduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle turizme katıldıkları süre boyunca karşılaşmış oldukları engeller belleklerine olumsuz çağrışımlar olarak kazınmaktadır. Ne yazık ki bu çağrışımlar unutulmaz tatil deneyimlerinde önemli yer tutmaktadır. Bu çalışmada psikolojik unsurlar teması altında yer alan “hayal kırıklığı” unsuru, engelli turistlerinin unutulmaz deneyimleri üzerinde son derece etkili bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Engelli turistlerin turizm deneyimleri esnasında yaşadıkları hayal kırıklıklarının, engelli olmayan turistlerin yaşayabilecekleri zıt duygulardan oldukça farklı sonuçlar doğurabileceği söylenebilir. Çünkü, engelli kişilerin yaşayabilecekleri hayal kırıklıkları, kişileri travma, ürkme, şok olma, ötekileşmiş ya da dışlanmış hissetmeye itebileceği gibi çaresizlik duygularıyla da karşı karşıya getirebilir. Turizm tecrübelerinde

karşılaştıkları engeller nedeniyle çaresizliği öğrenen engelli bireylerin tekrar turizm faaliyetlerine katılma motivasyonu ve turist olma niyeti düşük olmaktadır (Çizel ve Çizel, 2014).

Turizme katılan engellilerin tatil süresi boyunca kişisel gelişim için önemli sosyal ve fiziksel imkânlarla sahip olmaları tatil deneyimlerini unutulmaz kılan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Tatil ortamında engelli turistlere yönelik düzenlemeler ile diğer turistlerle sosyalleşme fırsatı yakalayan engelli bireyler kişisel gelişim için normal hayatlarında sahip olmadıkları bir şansa sahip olmaktadır. Bu durum engelli bireylerin kendilerine olan özgüvenini yükseltmekte ve kendilerini değerli hissettirmektedir.

Araştırmanın sosyo-kültürel unsurlar teması altındaki sosyal etkileşim, farklı kültürleri tanıma, kültürel ve sosyal gelişim ve her zamanki çevreden kaçış unsurları yapılan pek çok çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Vogt 1976; Crompton, 1979, s. 408-424; Pyo, Uysal ve McLellan, 1991; Arnould ve Price, 1993, s. 24-41; Otto ve Ritchie, 1996, s. 165-174; Ritchie ve Crouch, 2003; Best, 2007 ve Kim, 2009). Ancak engelli turistler, farklı kültürden insanlar ve engelli olmayan turistlerden ayrı şekilde düzenlenmiş organizasyonlara katılmak yerine, birlikte sosyal etkileşimler kurabilecekleri ve beraber katılabilecekleri faaliyetleri arzuladıklarını dile getirmişlerdir. Yapılan görüşmelerden elde edilen yanıtlar göz önünde bulundurulduğunda, engelli turistler için sosyo-kültürel unsurlar turizm deneyimlerinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır.

Unutulmaz turizm deneyimini etkileyen destinasyona ilişkin unsurlar teması altında yer alan destinasyon imajı, hizmet kalitesi, doğal, tarihi ve kültürel değerler, turistik faaliyet çeşitliliği ve alışveriş olanakları, yazındaki unutulmaz turizm deneyimi çalışmalarının (Clawson ve Knetsch, 1966; Kapferer 1998; Chandralal ve Valenzuela, 2013, s. 177-181) bulguları ile benzerlikler göstermektedir. Destinasyona ilişkin unsurlar teması altındaki fiziksel ve çevresel engeller ve sağlık kategorileri bu çalışmada ortaya çıkan farklı iki unsurdur. Fiziksel ve çevresel engeller, hemen hemen bütün engelli turistlerin destinasyona ulaşırken, tatil esnasında ya da sonrasında sıklıkla karşılaştıkları, devamlı olarak mücadele etme zorunluluğu içerisinde kaldıkları, zaman zaman kişileri hayal kırıklığı, travma, çaresizlik, duygusal çöküntü ve depresyon gibi psikolojik sıkıntılara sürükleyen önemli problemler olarak tanımlanabilir. Engelli turistlerin normal turistlere oranla daha hassas, daha duygusal ve daha korumacı bir yapıya sahip oldukları saptanmıştır. Bunun yanında engelli turistler için sağlık faktörü belki de en ihtiyaç duydukları unsurdur. Engelli turistlerin tatil esnasında sağlık ve tedavi imkânlarını bulabilmesi, büyük bir fırsat olarak ifade edilmektedir. Antalya'nın sahip olduğu sağlık turizmine yönelik imkanlardan övgü ile söz edilmektedir. Bu engelli misafirlerin kafasında olumlu bir destinasyon imajı oluşumunda önemli bir çağrışım

yaratmaktadır. Antalya turizm destinasyonu genel olarak sahip olduğu imkân ve olanaklar ile engellilerin unutulmaz turizm deneyimlerini belirgin şekilde etkileyen en önemli tema olarak saptanmıştır.

Araştırma, Antalya’da tatilini geçiren engelli Rus turistler için turizm deneyimlerini unutulmaz kılacak unsurların belirlenmesi konusunda önemli bulgular sunmaktadır. Yapılan görüşmelerde katılımcılar; konaklama tesisi olanakları, ucuzluk, doğal faktörler, yerel yemekler ve müzik, farklı kültürler ile bir arada olma ve yerel halk ve personelin tutumu konusunda olumlu görüş bildirirlerken, ulaşılabilirlik, fiziksel ve çevresel engeller gibi olumsuz tecrübelerini de ifade etmişlerdir. Sözü edilen engeller ile ilgili iyileştirmelerin yapılmasını beklediklerini ve bu engellerin ortadan kaldırılması durumunda destinasyonu tekrar ziyaret edebileceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca engellilerin unutulmaz turizm deneyimlerinde sosyal, kültürel ve psikolojik unsurların da önemli olduğu göze çarpmaktadır. Özellikle yaşadıkları olumsuz deneyimlerin yaratmış olduğu psikolojik etkiler normal turiste göre daha hassas ve duygusal olan engelli misafirlerin unutulmaz deneyimlerinde derin etkiye sahiptir. Olumsuz unutulmaz tatil deneyimlerinin destinasyon imajı üzerindeki negatif bir etki yarattığı gözden kaçmamaktadır. Bu bulgudan yola çıkarak, Antalya’nın sahip olduğu turizm potansiyelinden engelli misafirler tarafından da kolaylıkla faydalanabilmelerinin sağlanması için gerekli düzenlemelerin zaman geçirmeden tamamlanması gereklidir.

Yapılan çalışmada tek bir engel türüne odaklanılmayıp çeşitli engel türüne sahip kişiler ile yürütülmesi; turizm deneyimine farklı bir bakış açısı sağladığı gibi, engel türüne göre turistlerin turizm deneyimlerindeki farklı sıkıntıları da ortaya çıkarmıştır. Bedensel engelli ve ortopedik engelli misafirler, tur ve transfer araçlarına binerken ve inerken araçta asansör olmaması, yüksek basamak ve rampa eksikliği gibi düzenleme eksikliğinin yarattığı duygusal etkilerden bahsederek, engelli olmayan turistlerden ayrıştırılıp özel transfer almaya mecbur bırakılmaları nedeniyle kendilerini dışlanmış hissettiklerini vurgulamışlar, engellerinden dolayı bazı turlara katılamama ve kaba tavırlar nedeniyle rahatsızlıklarını dile getirmişlerdir. Hemen akabinde işitme engelli ve işitme ve konuşma engelli turistler; destinasyonda ve konaklama tesisinde işaret dili bilmeyen personel bulunmaması ve konaklanan tesiste ışıklı uyarı cihazlarının olmaması nedeniyle kendilerini dışlanmış hissettiklerini, kendi engellerinin devamlı önlerine çıkmasından dolayı hayal kırıklığı yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Görme engelli turistler ise; destinasyonda Braille alfabesi eksikliği, cam döner kapıların yarattığı zorluklar, toplu taşıma ve ulaşılabilirlik sorunu, başkalarının bakışlarına maruz kalma, tek başına seyahat edememe, destinasyonda görme engellilere yönelik düzenlemelerin yapılmamış olması konusunda olumsuz düşüncelerini belirtmişlerdir. Engelli turistler turizm deneyimlerinde engel türlerine göre çeşitli engelleri deneyimledikleri görülmüştür. Bu

düşüncelerin kesişim noktasında her engelli turistin engel türüne göre çeşitli ihtiyaçları olduğudur. Bu doğrultuda destinasyonda engel türüne göre yapılabilecek düzenlemelere beklenen değerin verilmediği söylenebilir. Destinasyonda engel türüne göre gerekli düzenlemeler yapılırsa, turizm deneyimlerindeki beklentiler tatmine dönüştürülerek, müşteri değeri yaratma konusunda emin adımlar atılabilir.

Araştırmanın bulgularının ilgili alan yazına ve uygulamacılara katkıları aşağıda maddeler halinde özetlenmiştir.

Araştırma bulgularının yazına sağlayacağı katkıları şu şekilde özetlemek mümkün olmaktadır:

- Unutulmaz turizm deneyimlerinin engelliler için anlamının ne olduğunun kavramlaştırması, turizm deneyimlerinde hangi unsurların etkili olduğunun ortaya koyulması ve unutulmaz turizm deneyimi kavramına engelli turist açısından bakarak turizm deneyim yazınına farklı bir boyut kazandırılması açısından önemlidir.
- Araştırma bulguları engelli turistlerin turizm deneyimlerini unutulmaz kılan unsurların engelli olmayan turistler için tanımlanan unutulmaz turizm deneyim unsurları ile benzerlik ve farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu iki grup arasındaki farklılıkların ve benzerliklerin dikkatlice incelenip değerlendirilmesi gereğini ortaya koyar.
- Araştırmanın engelli turistler farklı bir kültürde gerçekleştirilmiş olması, bu konuda daha az sayıda çalışılan bir grubun düşüncelerini ortaya açısından önemli bir adım olarak değerlendirilebilir.
- Araştırmada nitel yöntem kullanılması ve çalışma grubunda tek bir engel türüne odaklanılmayıp çeşitli engel türüne sahip turistlerin görüşlerinin alınması konu ile ilgili derinlemesine ve zengin bilgi toplanmasını olanaklı kılmıştır.
- Çalışma Türkiye’de engelli turist turizm deneyimi üzerine yapılan araştırmanın ilk örneği olması nedeniyle konu ile ilgili farkındalık yaratması açısından da önemlidir.
- Araştırmanın sonuçlarının, yeni bir bakış açısının geliştirilmesine, konuya yönelik özgün ölçme araçlarının geliştirilmesine katkı sağlayacağı ve ortaya çıkan unsurların başka yöntemlerin uygulanabilirliğini kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Ancak söz konusu unsurların daha spesifik araştırma soruları ve çalışma grubu ile başka ülke vatandaşlarına uygulanarak kapsamının genişletilmesi gerektiği ifade edilebilir.
- Belirli özelliklere sahip çalışma grubundan etkileşimsel olarak elde edilen verilerin derinliklerine inilerek unutulmaz turizm deneyimine yönelik engelli turistlerin bakış açısı eklenerek yeni tema ve kategoriler ile farklı bir boyut kazandırıldığı ileri sürülebilir.

Araştırma çerçevesinde destinasyonun planlanması ve yönetiminden sorumlu kişi ve kurumlar için öneriler getirmek de olanaklı olmaktadır. Araştırma bulgularının destinasyonun planlanması ve yönetimi için getirilen önerileri şu şekilde özetlemek mümkün olmaktadır:

- Destinasyona ilişkin unsurlardan fiziksel ve çevresel engellerin neden olduğu olumsuz duygular, psikolojik unsurlar teması altındaki engelsiz tatil özlemi kategorisinin altında açıklanmıştır. Engelli turistler, engelli olmayan turistler gibi herhangi bir engel unsurunu düşünmeden destinasyonda hareket serbestliğinin sağlanmasını istemektedirler. Gerekli alt yapı ve üst yapı çalışmaları ile destinasyonda erişilebilirliği kolaylaştırmak, destinasyon imajına olumlu etki yaparak, destinasyonun tercih edilebilirliği artırılabilir.
- Fiziksel ve duyuşsal engelliler dahil olmak üzere engelli turistler için, net tabelalar, sürekli devam eden yol ağı, titreşimli ve dokunsal göstergeleri içeren yollar, ulaşımında sinyaller, rampalar, Braille alfabesi ile yazılmış yol adları, toplu taşıma araç düzenlemeleri, tarihi ve turistik tesislerin engellilere uygun dizayn edilmesi, serbest park etme olanaklarının sunulması, uygun işaretlendirmelerin yapılması, hastanelerin engelli kullanımına uygunlaştırılması gibi gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- Destinasyon ve turizm tesislerine ait web sitelerinde, engellilere yönelik bilgi sağlama konusunda ciddi sıkıntılar olduğu görülmektedir. Bu kapsamda web sitelerinde, engel türü göz önünde bulundurularak düzenlemeler yapılırsa, bölge ve tesis hakkında daha ayrıntılı ve doğru bilgi sağlanır ve engelli turistlerin yaşayabilecekleri hayal kırıklıklarının önüne geçilerek, destinasyon tanıtım çalışmaları etkin şekilde yürütülebilir.
- Uzak yerlere seyahatlerde bedensel engellilerin destinasyonda ulaşılabilirliği arttırmak için, tekerlekli sandalye temin edebilecekleri ya da kiralayabilecekleri yerlere ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaçları giderecek tesisler engelli turistlerin hizmetine sunulmalıdır.
- Engelli turistlerin diğer turistler ve yerel halk ile ayrıştırılmadan iç içe olmaları sağlanarak, olumsuz tutum ve davranışlara, ayrımcılık, dışlama ve ötekileştirmeye karşı yerel halk ve personele eğitim verilmelidir.
- Engelli turistlerin engelli olmayan turistlere oranla daha duygusal, psikolojik ve ruhsal açıdan daha kırılgan, sosyal ve kültürel açıdan yeni bir çevreye daha fazla ihtiyaç duyan, karşılaşılan engeller konusunda daha hassas, bir başkasına kendilerini bağımlı hissettikleri için daha korumacı, çaresiz, ötekileşmiş, dışlanmış hissetme duygularını daha derin yaşayan kişiler olduğu görülmüştür. Bu noktada engelli turistlerin olumsuz unutulmaz tatil deneyimlerinin destinasyon imajı üzerindeki negatif bir etki yarattığı göz önünde bulundurulmalı ve gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

- Her engelli turistin, engeline göre bir ihtiyacı ve seyahat etme şekli olduğundan engelli turistlerin seyahatleri sırasında ihtiyaçları konusunda gerekli bilgileri edinerek destinasyon unsurları bu doğrultuda gözden geçirilmeli ve engellilere kullandığı cihazların tamir servisleri, hastaneler, eczaneler ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Destinasyona ilişkin unsurlar ve sosyo-kültürel faktörler engelli turistlerin diğer turistler ile etkileşime geçmeleri ve yeni bir sosyal çevre kurmaları için gerekli ortamları hazırlar. Bu nedenle engelli turistleri bu faaliyetlerden mahrum etmek veya diğer turistlerden ayırıştırıp uzaklaştırmak yerine kişileri bu faaliyetlere katılmaları için teşvik edici bir politika izleyerek, kişilerin toplumla bütünleşmesi sağlanmalıdır.

Çalışmanın vurgulanan bu özgün katkılarına rağmen söz konusu araştırma bazı kısıtlara sahiptir.

- Araştırmanın başlıca sınırlılığı deniz, kum ve güneş turizminin egemen olduğu Antalya destinasyonunda yapılmış olmasıdır. Araştırma acenta aracılığıyla Antalya'ya gelen Alanya, Side, Kemer ve Belek bölgelerinde konaklayan engelli turistler kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Bu nedenle çalışma olasılıksız örnekleme yöntemi ile toplanan verilerdeki nüfus grubunu temsil etmeyebilir. İleride yapılacak araştırmalarda, maksimum çeşitlilik sağlayabilecek örnekleme yöntemi tercih edilerek ve daha geniş bir bölgeye (Akdeniz Bölgesi) yayılarak incelenebilir.
- Araştırma zaman açısından 15.06.2014-01.07.2014; 15.08.2014 - 01.09.2014 tarihleri ile sınırlıdır.
- Örneklem açısından yarı yapılandırılmış görüşme formuna dayalı bireysel görüşme; Alanya, Side, Belek ve Kemer bölgelerinde konaklayan, bedensel, işitme, konuşma ve işitme engelli ve ortopedik engelli 14 Rus turist ile sınırlıdır. Yarı yapılandırılmış görüşme formuna dayalı odak grup görüşmesi ise; Belek ve Kundu bölgelerinde konaklayan görme, işitme ve konuşma, bedensel engeli sahip toplam 6 Rus turist ile sınırlıdır. İleride yapılacak araştırmalar, farklı milliyete sahip örneklemeler üzerinde ve daha esnek bir zaman diliminde gerçekleştirilebilir.
- Çalışmada veri toplama yöntemi olarak, nitel araştırma yaklaşımı yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme, odak grup çalışması ve doküman incelemesinden yararlanılmıştır. Gelecekte yapılan araştırmalarda odak grup çalışması yapılacak kişileri, bire bir görüşme yapılan kişilerden seçilebilir ya da nicel yaklaşım çerçevesinde genelleme yapmaya olanak sağlayacak anket yöntemi ile beraber

kullanılabilir. Böylelikle, çalışmanın bulgularına ilave olarak yeni bulgular elde edilebilir.

- Bu çalışmanın sonuçları çalışmaya katılan katılımcıların samimi ve dürüst cevaplarına bağlıdır. Cevapların bütünlüğünü sağlamak amacıyla, çalışmada gizlilik, gönüllülük ve anonimlik esası vurgulanmıştır.
- Çalışmanın verilerinin Antalya destinasyonunda Kemer, Belek, Alanya, Side ve Kundu bölgelerinde konaklayan Rus turistler aracılığı ile toplanması sonuçların genellenebilirliğini sınırlayabilir.
- Görüşmeler esnasında ses kayıt cihazı kullanılmış olmasının bazı katılımcılar üzerinde tedirginlik yarattığı ve temkinli bir tutum sergilemesine neden olduğu gözlemlendiği için bu noktada bu faktörün katılımcıların paylaşımlarını sınırlayabileceği söz konusu olabilir.
- Araştırma sorularının, yarı yapılandırılmış görüşmenin ve odak grup çalışmasının Rusça yapılmış olması nedeniyle, Rusçadan Türkçeye çevirirken veri kaybı söz konusu olabilir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. D. (1986). Ordinary and Extraordinary Experience in the Anthropology of Experience. (V. W. Turner, & A. M. Bruner, Eds.) *University of Illinois Press* , 45-73.
- Aho, S. K. (2001). Towards a General Theory of Touristic Experience: Modelling Experience Process in Tourism. *Tourism Review* , 56 (3/4), 33-37.
- Alba, J. W., Hutchinson, J. W. ve Lynch, J. G. (1991). Memory and Decision Making. (T. S. Robertson, & H. H. Kassarian, Eds.) *Handbook of Consumer Behavior* , 1-49.
- Andereck, K. L., ve Caldwell, L. L. (1993). The Influence of Tourists' Characteristics on Rating of Information Sources for an Attraction. *Journal of Travel ve Tourism Marketing* , 2 (2/3), 171-189.
- Anderson, D., ve Shimizu, H. (2007). Factors Shaping Vividness of Memory Episodes: Visitors' Long-term Memories of the 1970 Japan World Exposition. *Memory* , 15 (2), 177-191.
- Andersson, T. D. (2007). The Tourist in the Experience Economy. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* , 7 (1), 46-58.
- Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2014). www.antalyakulturturizm.gov.tr:90683/yabanci-ziyaretci-sayilari-ve-milliyet-dagilimi-2011-20-.html, Erişim tarihi: 22.10.2014
- Arnould, E. ve Price, L. (1993). River Magic: Extraordinary Experience and Extended Service Encounter. *Journal of Consumer Research* , 20, 24-41.
- Avis, A. H., Card, J. A. ve Cole, S. T. (2005). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities. *Tourism Review International*, 8 (3), 239-248 .
- Baby-Teva Rus Gezi Forumu. 1 [www.baby-teva.ru:437-turcija/](http://baby-teva.ru:437-turcija/) Erişim Tarihi: 16.10.2014.
- Bailey, K. (1982). *Methods of Social Research* (2. Basım). New York: The Free Press.
- Beard, J. G. ve Ragheb, M. G. (1983). Measuring Leisure Motivation. *Journal of LeisureResearch* , 15 (3), 219-228.

- Bedini, L. A. (1991). Modern day freaks?-. The exploitation of people with disabilities. *Therapeutic Recreation Journal* , 250, 60-69.
- Belk, R. W. (1988). Possessions and the Extended Self. *Journal of Consumer Research* ,15, 139-168.
- Bello, D. C. ve Etzel, M. J. (1985, Yaz). The Role of Novelty in Pleasure Travel Experience. *Journal of Leisure Research* , 20-26.
- Berger, J. ve Milkman, K. L. (2011). What Makes Online Content Viral? *Journal of Marketing Research* , 49, 192-205.
- Berry, L. L. (1981). The Employee as Customers. *Journal of Retail Banking* , 3 (3), 8-25.
- Best, A. (2007). *Representing Youth: Methodological Issues in Critical Youth Studies*. New York, London: New York University Press.
- Bhattacharjee, A. ve Mogilner, C. (2014). Happiness from Ordinary and Extraordinary Experiences. *Journal of Consumer Research* , 41, 1-17.
- Bi, Y., Card, J. A. ve Cole, S. T. (2006). The Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Chinese Travelers with Physical Disabilities. *China Tourism Research* , 2 (1/2), 14-26.
- BKONТАКТЕ Rus Sosyal Paylaşım Platformu. [www.vk.com: http://vk.com/olatour](http://vk.com/olatour), Erişim tarihi: 15.10.2014
- Blichfeldt, B. S. ve Nicolaisen, J. (2006). Disabled Travel: Not Easy But Doable. *Current Issues in Tourism* , 14 (1), 79-102.
- Braun, V. ve Clarke, V. (2006). Qualitative Research in Psychology. *Using Thematic Analysis in Psychology* , 3, 77-101.
- Brandt, K. R., Gardiner, J. M. ve Macrae, C. N. (2006). The Distinctiveness Effect in Forenames: The Role of Subjective Experiences and Recognition Memory. *British Journal of Psychology* , 269-280.
- Brewer, W. F. (1988). *Memory for Randomly Sampled Autobiographical Events*. (U. Neisser, & E. Winograd, Eds.) Cambridge: Cambridge University Press.
- Bruner, E. (1991). Transformation of Self in Tourism. *Annals of Tourism Research* , 18 (2), 238-250.
- Bruner-Sperdin, A. ve Peters, M. (2009). What Influences Guests' Emotions? The Case of High Quality Hotels. *International Journal of Tourism Research* , 11 (2), 171-183.

- Buhalis, D. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. (D. Buhalis, & S. Darcy, Eds.) *Accessible Tourism: Concept and Issues* , 1-15.
- Burnett, J. J. ve Bender-Baker, H. (2001). Assessing The Travel-related Behaviors of The Mobility-Disabled Consumer . *Journal of Travel Research* , 40 (1), 4-11 .
- Burns, N., Paterson, K. ve Watson, N. (2009). An Inclusive Outdoors? Disabled People's Experiences of Countryside Leisure Services. *Leisure Studies* , 28 (4), 403-417.
- Canadian Tourism Commission. (1997). Adventure Travel and Ecotourism: The Challenge Ahead. *Canadian Tourism Commission* .
- Canadian Tourism Commission. (2004). *Defining Tomorrow's Tourism Product: Packaging Experiences*. Araştırma Raporu. <http://www.tc.gov.yk.ca/pdf/TommorowsTourismProductPackagingTAMS.pdf>, Erişim Tarihi: 22.11.2013.
- Caprariello, A. ve Reis, H. (2013). To Do, to Have, or to Share? Valuing Experiences Over Material Possessions Depends on the Involvement of Others,. *Journal of Personality and Social Psychology* , 104, 199–215.
- Carú, A. ve Cova, B. (2003). Revisiting Consumption Experience: A More Humble but Complete View of The Concept. *Marketing Theory* , 3 (2), 267–286.
- Carlson, R. (1997). Experienced Cognition. *Lawrence Erlbaum Associations* .
- Churchill, G. A. (1979). A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Construct. *Journal of Marketing Research* , 16 (2), 64-73.
- Chandralal, L. ve Valenzuela, F. (2013). Exploring Memorable Tourism Experiences: Antecedents and Behavioural Outcomes. *Journal of Economics Business and Management* , 1 (2), 177-181.
- Christianson, S. A. (1992). Do Flashbulb Memories Differ from Other Types of Emotional Memories? (E. Winograd, & U. Neisser, Eds.) *Cambridge University Press*, 191-211.
- Clawson, M., ve Knetsch, L. J. (1966). Economics of Outdoor Recreation. *Resources for the Future Series, Johns Hopkins University Press* .
- Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Experiences. *Sociology* , 13, 179-201.
- Cohen, E. (1988). Authenticity and Commodification in Tourism. *Annals of Tourism Research* , 15 (2), 371–386.
- Coleman ve Iso-Ahola. (1993). Leisure and Health: The Role of Social Support and Self Determination. *Journal of Leisure Research* , 25 (2), 111-128.

- Court, B. ve Lupton, R. (1997). Customer Portfolio Development: Modelling Destination Adopters, Inactives, and Rejecters. *Journal of Travel Research*, , 36 (1), 35-43.
- Coyle, C. ve Kinney, W. (1990). Leisure Characteristics of Adults with Physical Disabilities. *Therapeutic Recreation Journal*, 24 (4), 64-73.
- Craik, F. I. ve Lockhart, R. S. (1972). Levels of Processing: A Framework for Memory Research. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* , 11, 671-684.
- Craik, F. I. M. (1986). A Functional Account of Age Differences in Memory. F. Klix & H. Hagendorf (Eds.), *Human Memory and Cognitive Capabilities* (s.409-422). Amsterdam: Elsevier.
- Crawford, D., Jackson, E. L. ve Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences* , 13, 309–320.
- Crawford, D.W.ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing Barriers to Family Leisure. *Leisure Sciences* , 9, 119-127.
- Creswell , J. W. (2007). “Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. *Sage Publications*.
- Croce, E. ve Perri, G. (2010). *Food and Wine Tourism*. Cambridge: CAB International .
- Crompton, J. L.(1979). Motivations of Pleasure Vacations. *Annals of Tourism Research*, , 6 (4), 408-424.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, , 56 (3), 55-68.
- Crouch, G. I. (2011). Destination Competitiveness: An Analysis of Determinant Attributes. *Journal of Travel Research* , 50 (27), 27-45.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). Beyond Boredom and Anxiety: The Experience of Play in Work and Games. Oxford: Jossey-Bass.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). Finding Flow. New York, Amerika: Perseus Book.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The Psychology of Optimal Experience – Steps Toward Enhancing the Quality of Life. New York, Harper Collins Publisher.
- Csikszentmihalyi, M. (1993). The Evolving Self: A Psychology for the Third Millennium. New York, Harper Collins Publisher.

- Csikszentmihalyi, M. ve Larson, R. (1984). *Being Adolescent: Conflict and Growth in the Teenage Years*. New York, Basic Books.
- 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) Güz. 176-189.
- Dalton, R. (2011). Cultural Tourism Experiences A Development Framework. *Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi* , 1-235. İrlanda: Waterford Institute of Technology.
- Daniels, M. J., Drogin Rodgers, E. B. ve 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. (1998). "Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of Disabled New South Wales People with A Physical Disability. *Tourism New South Wales*.
- Darcy, S. (2010). Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences". *Tourism Management* , 31 (6), 816-826.
- Darcy, S. ve Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44.
- Dattilo, J. (1994). *Inclusive Leisure Services: Responding to The Rights of People with Disabilities*. State College,PA: Venture Publishing: Inc.
- Dichter, E. (1985). What's in an Image? *Journal of ConsumerMarketing* , 2 (1), 75-81 .
- Diekmann, A. ve McCabe, S. (2011). Systems of Social Tourism in the European Union: A Critical Review. *Current Issues in Tourism* , 14 (5), 417-430.
- Disability Discrimination Act 1995. (2010). (Bölüm:50) [legislation.gov.uk: http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/section/1](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/section/1), Erişim Tarihi : 23.11.2013.
- Driscoll, A., Lawson, R. ve Niven, B. (1994). Measuring Tourists' Destination Perceptions. *Annals of Tourism Research* , 21 (3), 499-511 .
- Dwyer, L. ve Kim. (2003). Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism* , 6 (5), 369-414.
- Dwyer, L., Mellor, R., Mistilis, N. ve Mules, T. (2000). Forecasting the Economic Impacts of Events and Conventions. *Event Management* , 6 (1), 191-204.

- Eichhorn, V. M. (2008). "Enabling Access to Tourism Through Information Schemes. *Annals of Tourism Research* , 35 (1), 189–210.
- Ekiz, D. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ellis, R. (1994). The Study of Second Language Acquisition. *Oxford University Press*. Oxford, UK.
- Elo, S. ve Kyngas, H. (2007). The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of Advanced Nursing* , 62, 107–115.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2014). <http://www.eyh.gov.tr:>
<http://www.ozida.gov.tr>, Erişim Tarihi: 18.10.2014.
- Erlandson, D. A., Harris, E. L., Skipper, B. L. ve Allen, S. (1993). *Doing Naturlistic Inquiry: A Guide to Methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Falk, J. H. ve Dierking, L. D. (1992). The Museum Experience. Washington, D.C., Amerika: Whalesback Books.
- Farbman, A. H. ve Ellis, K. (1987). Accessibility and Outdoor Recreation for Persons with Disabilities. *Therapeutic Recreation Journal* , 21, 70–76.
- Faria, M.D.E., Silva, J.F.D. ve Ferreira, J. (2012). The Visually Impaired and Consumption in Restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 16 (6), 721-734.
- Forum Awd. <http://forum.awd.ru:><http://forum.awd.ru/viewtopic.php?f=1248&t=100971&sid=3f1622864e251221a3c27a812910be7#p1430237>, Erişim Tarihi: 17.10.2014 .
- Forum Gold. <http://forum.goldforum.ru:><http://forum.goldforum.ru/index.php?showtopic=2467&hl=%C0%ED%F2%E0%EB%E8%FF+%E8%ED%E2%E0%EB%E8%E4%EE%E2>, Erişim Tarihi: 15.10.2014
- Förster, A. ve Kreuz, P. (2002). Offensives Marketing in E-Business.
- Freeman, I. ve Selmi, N. (2010). French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled. *Journal of Travel Research* , 49 (4), 471-485.
- Froehle, C., Roth, A., Chase, R. ve Voss, C. (2000). Antecedents of New Service Development Effectiveness. *Journal of Service Research* , 3 (1), 3-17 .
- Funk, D. C. ve Bruun, T. J. (2007). The Role of Socio-psychological and Culture-education Motives in Marketing International Sport Tourism: A Cross-cultural Perspective. *Tourism Management* , 28 (3), 806-819.

- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Books.
- Germ, P., ve Schlein, S. (1997). Inclusive Community Leisure Services : Responsibilities of Key Players. *Therapeutic Recreation Journal* , 31 (1), 22-37.
- Getz, D. (2007). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Event*. Oxford, United Kingdom.
- Glaser B., G. ve Strauss , L. A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago, Amerika: Aldine Publishing.
- Gnoth, J. (1997). Tourism Motivation and Expectation Formation. *Annals of Tourism Research* , 24 (2), 283-304.
- Go, F. M. ve Govers, R. (2000). Integrated Quality Management for Tourist Destinations: A European Perspective on Achieving Competitiveness. *Tourism Management* , 21 (1), 79-88.
- Goetz, J. P. ve LeCompte, M. D. (1984). *Ethnography and Qualitative Design in Educational Research*. New York: Academic Press.
- Goodall, B., Pottinger, G., Dixon, T. ve Russell, H. (2004). Heritage Property , Tourism, and UK Discriminal Act. *Property Management* , 22 (5), 345-357.
- Gooden-Ledbetter, M. Cole, M. T., Maher, J. K. ve Condeluci, A. (2007). Self-efficacy and Interdependence as Predictors of Life Satisfaction for People with Disabilities: Implications for Independent Living Programs. *Journal of Vocational Rehabilitation* , 27 (3), 153-161.
- Gordon, K. T. (2005). *Changing channels. Small Business Now*. <http://www.smallbusinessnow.com/how-to66.htm>, Erişim Tarihi: 25.04.2014.
- Goulding, C. (1999). Heritage, Nostalgia, and The “Grey” Consumer. *Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Science* , 5 (6/7/8), 177-199.
- Grady, J. ve Ohlin, J. (2009). Equal Access to Hospitality Services for Guests with Mobility Impairments Under the American with Disabilities Act: Implications for The Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management* , 28 (1), 161-169.
- Graneheim, U. H. ve Lundman, B. (2004). Qualitative Content Analysis in Nursing Research: Concepts, Procedures and Measures to Achiev Trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105-112.

- Gupta, S. ve Vajic, M. (2000). The Contextual and Dialectical Nature of Experiences' in Fitzsimmons and Fitzsimmons (Eds). *New Service Development* , 25-52.
- Haahti, A. J. (1986). Finland's Competitive Position as a Destination. *Annals of Tourism Research* , 13, 11-35.
- Hahn, H. (1993). The Political Implications of Disability Definitions and Data. *Journal of Disability Policy Studies* , 4 (2), 42.
- Harkey, D. L., Carter, D., Bentzen, B. L. ve Barlow, J. M. (2010). Accessible Pedestrian Signals: A Guide to Best Practices. *Nationional Cooperative Highway Research Program Transportation Research Board*. Workshop Edition 2010.
- Hauser-Cram, P. (1996). Mastery motivation in toddlers with developmental disabilities. *Child Development*, 67, 236-248.
- Havlena, W. J. ve Holbrook, M. B. (1986). The Varieties of Consumption Experience: Comparing Two Typologies of Emotion in Consumer Behavior". *Journal of Consumer Research*, 13, 394-404.
- Henderson, G. ve Bryan, W. (2004). *Psychosocial Aspects of Disability* (3. Basım). Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Hersh, M. A. (2010). *The Design and Evaluation of Assistive Technology Products and Devices Part 1: Design, International Encyclopedia of Rehabilitation.*". <http://cirrie.buffalo.edu/ency-clopedia/en/article/309/> Erişim Tarihi: 23.10.2013.
- Hersh, M. A., Ohene-Djan, J. ve Navqi, J. (2010). Investigating Road Safety Issues and Deaf People in the UK: An Empirical Study and Recommendations for Good Practice. *Journal of Prevention and Intervention in the Community* , 38 (4), 290-305.
- Hersh, M. A. (2013a). Deafblind People, Communication, Indepen-dence and Isolation. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* , 18 (4), 446-463.
- Hirschman, E. ve Holbrook, M. B. (1982). Hedonic Consumption: Emerging Concepts, Methods and Propositions. *Journal of Marketing* , 46 (3), 92-101.
- Holbrook, M. B. ve Hirschman, E. (1982). The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun. *Journal of Consumer Research* , 9 (2), 132-140.
- Hover, M. ve van Mierlo, J. (. (2006). Imagine Your Event: Imagineering for the Event Industry. Hollanda: Breda University of Applied Sciences and NHTV Expertise.

- Hsieh, H. ve Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research* , 15 (9), 1277-1288.
- Hua, K. P., İbrahim, I. ve Chiu, L. K. (2013). Sport Tourism: Physically- Disabled Sport Tourists' Orientation. *Procedia Social and Behavioral Sciences* , 91, 257-269.
- Hui, M. ve Bateson, J. (1991). Perceived Control and The Effect of Crowding and Consumer Choice on The Service Experience. *Journal of Consumer Research* , 18, 84-174.
- Humberstone, B. (2004). Standpoint Research. In *Qualitative Research in Tourism*. J. Phillimore, & L. Goodson (Eds). Routledge, London.
- Hunt, R. R. ve Elliot, J. M. (1980). The Role of Nonsemantic Information in Memory: Orthographic Distinctiveness Effects on Retention. *Journal of Experimental Psychology: General* , 109, 49-74.
- Hunt, R. R. ve Mitchell, D. B. (1982). Independent Effects of Semantic and Nonsemantic Distinctiveness. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition* , 8, 81-87.
- Imrie, R. ve Kumar, M. (1998). Focusing on Disability and Access in the Built Environment. *Disability and Society* , 13, 357-374.
- Inva life Forumu. <http://invalife.ru>: http://www.invalife.ru/news/kak_vybrat_otel_v_turcii/2013-05-13-457, Erişim Tarihi: 15.10.2014.
- Inva life Forum. <http://invalife.ru>: http://www.invalife.ru/news/otdykh_dlja_invalidov_v_antalii/2013-02-25-410, Erişim Tarihi: 15.10.2014.
- Inva Travel Rus Engelli Gezi Sitesi. www.invatravel.ru: <http://invatravel.ru/2014/10/23/turtsiya-alaniya-sentyabr-2014/>, Erişim Tarihi: 15.10.2014.
- 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.
- İslamoğlu, A. H. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Jackson, E. L. ve Scott, D. (1999). Constraints to Leisure. E. L. Jackson, & T. L. Burton (Eds), *Leisure Studies Prospects for the Twenty-first Century* (State College b., s. 299-321). Venture Publishing, Inc.

- Jacoby, L. ve Craik, F. (1979). Effects if Elaboration of Processing at Encoding and Retrieval: Trace Distinctiveness and Recovery of Initial Context.. Cermak, S & Craik, F. (Eds) *Levels of Processing in Human Memory* (s. 1-22). New York, Hillsdale, Amerika: Earlbaum.
- Jamal, T. ve Hollinshead, K. (2001). Tourism and the Forbidden Zone: The Underserved Power of Qualitative Inquiry. *Tourism Management* , 22 (1), 63-82.
- Janssen, M., Riksen-Walraven, J. M. ve van Dijk, J. (2012). Enhancing the Quality of Interaction Between Deafblind Children and Their Educators. *Journal of Developmental and Physical Disabilities* , 14 (1), 87-109. .
- Jennings, G. ve Nickerson, N. P. (2006). *Quality Tourism Experiences*. Oxford, UK: Elsevier Butterworth Heineman.
- Kapfener, J.-N. (1998). *Strategic Brand Management*. London: Kogan Page.
- Kennedy, D. W., Austin, D. R. ve Smith, R. (1987). *Special Recreation: Opportunities for Persons with Disabilities*. Newyork: Saunders College.
- Keroul. (2000). *A Growth Market: Behaviors of Tourists with Restricted Physical Abilities in Canada*. Quebec. Keroul: Montreal.
- Kim, J.-H. (2009). *Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences* . Indiana University.
- Kim, K., Hallab, Z. ve Kim, J.-N. (2012). The Moderating Effect of Travel Experience in a Destination on the Relationship Between the Destination Image and the Intention to Revisit. *Journal of Hospitality Marketing and Management* , 21, 486-505 .
- Kim, J.-H., Ritchie, J. R. B. ve McCormick, B. (2012). Development of A Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research* , 51 (1), 12-25.
- Kim, J.-H. (2014). The Antecedents of Memorable Tourism Experiences: The Development of A Scale to Measure the Destination Attributes Associated with Memorable Experiences. *Tourism Management* , 44, 34–45 .
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Krueger, R. A. ve Casey, M. (2000). *Focus Group: A Practical Guide for Applied Research* (3. Basım b.). Thousand Oaks, CA: Sage .

- Landis, J. R. ve Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics* , 33 (1), 159-174.
- Larsen, S. (2007). Aspects of A Psychology of the Tourist Experience. *Journal of Hospitality and Tourism* , 7 (1), 7 -18.
- Larsen, S. ve Jenssen, D. (2004). The School Trip: Travelling with, Not to or from. *Scandinavian Journal of Tourism Research* , 4, 43-57.
- Lee Y., Dattilo, J. ve Howard, D. (1994). The Complex and Dynamic Nature of Leisure Experience. *Journal of Leisure Research* , 26 (3), 195-211.
- Lee, B. K., Agarwal, S. ve Kim, H. (2012). Influences of Travel Constraints on the People with Disabilities' Intention to Travel: An Application of Seligman's Helplessness Theory. *Tourism Management* , 33 (3), 569-579.
- Lehto, X. Y., Q'leary, J. T. ve Morrison, A. M. (2004). The Effects of Prior Experience on Vacation Behavior. *Annals of Tourism Research* , , 31 (4), 801-819.
- Lincoln, Y. S. ve Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- MacCannell, D. (1973). Staged Authenticity: Arrangements of Social Space in Tourist Settings. *American Journal of Sociology* , 79 (3), 589-603.
- Machils, G. ve Burch, W. (1983). Relations Among Strangers: Cycles of Structuring and Meaning in the Tourist System. *Sociological Review* , 31, 666-689.
- Marshall, C. ve Rossman, G. (1999). *Designing Qualitative Research* (3. Basım.). California, Thousand Oaks: Sage.
- Mazursky, D. (1989). Past Experience and Future Tourism Decisions. *Annals of Tourism Research* , 16, 333-344.
- McAvoy, L. (2001). Outdoors for Everyone: Opportunities that Include People with Disabilities. *Parks and Recreation* , 56 (8), 24-36.
- McAvoy, L. ve Lais, G. (1999). Programs that Include Persons with Disabilities. J. Miles, & S. Priest (Eds) *Adventure programming* (s. 403-414). State College, PA: Venture.
- McCabe, S. ve Stokoe, H. (2004). Place and Identity in Tourist Accounts. *Annals of Tourism Research* , 31 (3), 601-623.
- McCarthy, J. (1988). Feature Geometry and Dependency: A Review. *Linguistics Department Faculty Publication Series* , 38.

- McConkey, R. ve Adams, L. (2000). Matching Short Break Services for Children with Learning Disabilities to Family Needs and Preferences. *Child: Care: Health and Development*, 26 (5), 429-444.
- McCormick, B. (2001). People with Disabilities: National Survey of Recreation and the Environment Summary. *The National Center on Accessibility*.
- McDaniel, M. A., Dunay, P.K., Lyman, B. J. ve Kerwin, M. E. (1988). Effects of Elaboration and Relational Distinctiveness on Sentence Memory. *American Journal of Psychology*, 101, 357-369.
- McGuire, F. (1984). A Factor Analytic Study of Leisure Constraints in Advanced Adulthood. *Leisure Sciences*, 33, 313-326.
- McIntosh, R.W. ve Goeldner, C. R. (1990). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. New York, NY: Wiley.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. ve Lam, P. (2003). Travel Agents: Facilitators or Inhibitors of Travel for People with Disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Medlik, S. ve Middleton, V. T. (1973). The Tourism Product and Its Marketing Implications. *International Tourism Quarterly*, 3, 28-35.
- Mehrabian, A. ve Russell, J. A. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Mengüç, A. F. (2002). Turizm ve Özürlüler. *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi*, 3 (29).
- Miles, M. B. ve Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2. Basım). Thousand. Oaks, CA: Sage Publications.
- Mills, J. E., Han, J.-H. ve Clay, J. M. (2008). Accessibility of Hospitality and Tourism Websites: A Challenge for Visually Impaired Persons. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49 (1), 28-41.
- Mogilner, C. Sepandar, D. K. ve Jennifer, A. (2011). The Shifting Meaning of Happiness. *Social Psychological and Personality Science*, 2 (4), 395-402.
- МОИ ПУТЕШЕСТВИЯ Rus Gezi Forumu. <http://tur4you.ru>: <http://tur4you.ru/strany/turtsiya/otzyvy-turistov-o-turtsii-2>, Erişim Tarihi: 16.10.2014.
- Morgan, M. (2006). Making space for experiences. *Journal of Retail and Leisure Property*, 5 (4), 305-331.

- Morgan, M. ve Xu, F. (2009). Student Travel Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality & Tourism* , 7 (1), 59-74.
- Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* , 7 (1), 59-74.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: Sage.
- Murphy P., Pritchard M. ve Smith, B. (2000). The Destination Product and Its Impact on Traveller Perceptions. *Tourism Management*, 21 (1), 43–52.
- Murphy, L. (2001). Exploring Social Interactions of Backpackers. *Annals of Tourism Research* , 28 (1), 50-67.
- Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The Disabled Traveller: Tourism and Disability in Australia. *Journal of Tourism Studies* , 1 (1), 9-14.
- Murray, N., Foley, A. ve Lynch, P. (2010). http://repository.wit.ie/1543/1/F%C3%81LTE_GO_SL%C3%81INTE_UNDERSTANDING_THE_TOURIST_EXPERIENCE_CONCEPT.pdf, Erişim Tarihi: 25.12.2013.
- Nickerson, N. P. (2006). Some Reflections on Quality Tourism Experiences. G. R. Jennings, & N. Nickerson (Eds) , *Quality Tourism Experiences* (s. 227-235). Burlington, MA: Elsevier.
- Nnd Name Engelli Turist Forumu. <http://nnd.name/2014/11/antaliya-dostupnyiy-otdyih-dlya-turistov-s-invalidnostyu/>, Erişim Tarihi: 01.12.2014.
- Noy, C. (2004). This Trip Really Changed me: Backpackers' Narratives of Self-change. *Annals of Tourism Research* , 31 (1), 78-102.
- Nosek, M. A., Fuhrer, M. J., ve Potter, C. (1995). Life Satisfaction of People with Physical Disabilities: Relationship to Personal Assistance, Disability Status, and Handicap. *Rehabilitation Psychology* , 40 (3), 191-202.
- O'Dell, T. (2005). Experiencescapes: Blurring Borders and Testing Connections. O'Dell, T. & Billing, P. (Eds), *Experiencescapes, Tourism, Culture, and Economy*. Copenhagen Business School Press.
- Oh, H., Fiore, A. M. ve Jeoung, M. (2007). Measuring Experience Economy Concepts: Tourism Applications". *Journal of Travel Research* , 46, 119-132.
- Oh, H. (1999). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *Hospitality Management* , 18, 67–82.

- Open Doors Organization (2005). Researching Among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality. *Chicago: Open Doors Organisation, Travel Industry Association of America and Harris Interactive.*
- Oppermann, M. (1995). E-mail surveys - Potential and Pitfalls. *Marketing Research: a Magazine of Management and Applications* , 7 (3), 28-33.
- Otto, J. E. ve Ritchie, J. R. B. (1995). Exploring the Quality of the Service Experience: A Theoretical and Empirical Analysis. *Advances in Services Marketing and Management*, 4, 37-61.
- Otto, J. ve Ritchie, J. R. B. (1996). The Service Experience in Tourism. *Tourism Management* , 17 (3), 165–174.
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 11 (1), 323-343.
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye’de Engelli Gerçeği*. İstanbul: Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Cep Kitapları.
- Özdemir, M. (2013). Resmi Genel Liselerin Eğitsel Amaçlarının "Misyon" Cümlelerine Dayalı Olarak Çözümlemesi. *Haccettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 28 (1), 281-293.
- Öztürk, Y. Yaylı, A. ve 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.
- Parasuraman, A. Z. ve Berry, L. (1988). SERQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64, 12-40.
- Parks Canada. (2005). “Visitors Learn, Grow, Discover: Parks Canada is Enhancing the Experience of Its Current and Potential Visitors. *Experiences*, Summer Edition, Parks Canada: Banff, Alberta, 1 (2).
- Patton, M. Q. (1987). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California., Newbury Park : Sage Publications.
- Pearce, P. (2005). *Tourist Behaviour: Themes and Conceptual Schemes*. Clevedon, Channel View Publications.

- Pehlivanoglu, B. (2012). Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekan Tasarım Kriterleri. *Engelsiz Turizm Sempozyumu*, (s. 6-18).
- Petrack, J., Morais, D. ve Norman, W. (2001). An Examination of the Determinants of Entertainment Vacationers' Intention to Revisit". *Journal of Travel Research* , 40 (1), 41-48.
- Phillimore, J. ve Goodson, L. (2004). *Progress in Qualitative Research in Tourism. In Qualitative Research in Tourism*. (Phillimore. J., & L. Goodson, Eds) London: Routledge.
- Pine, B. J. ve Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review* , 76 (4), 96-105.
- Pine, J. B. ve Gilmore, J. (1999). *The Experience Economy: Work is a Theatre and Every Business a Stage*. Cambridge Harvard Business School.
- Powel, R. A., Single, H. M. ve Lloyd, K. R. (1996). Focus Group in Mental Health Research: Enhancing the Validity of User and Provider Questinnaires. *International Journal of Social, Psychology* , 42 (3), 193-206.
- Polkinghorne, D. E. (1989). Phenomenological Research Methods. R. S. der. Valle, & S. Halling, (Eds). *Existential-Phenomenological Perspectives in Psychology: Exploring the Breath of Human Experience*, (s. 41-60.). New York: Springer Publishing.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2011). Blind People's Tourism Experiences: An Exploratory Study." . I. A. Issues, & D. D. Buhalis (Eds.) *Buhalis, D., Darcy., S.* (s. 139-240.). Bristol, UK: Channel View.
- Poria, Y., Reichel, A.ve Brandt, Y. (2009). People with Disabilities Visit Are Museums: An Exploratory Study of Obstacles and Difficulties. *Journal of Heritage Tourism* , 4 (2), 117-129.
- Poria, Y. Reichel, A. ve Brandt, Y. (2010). The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study. *Journal of Travel Research* , 49 (2), 216- 227.
- Poulsson, S. H. ve Kale, H. S. (2004). *The Experience Economy and Commercial Experiences* (Marketing Review), Cilt 4. Westburn Publishers Ltd.
- Prentice, R. C. ve Hamer, C. (1998). Tourism as Experience: The Case of Heritage Parks. *Annals of Tourism Research* , 25 (1), 1-24.

- Prentice, R. (1993). Heritage Consumers in The Leisure Market: An Application of the Manning-Haas Demand Hierarchy. *Leisure Sciences*, , 273-302.
- Przeclawski, K. (1995). Tourism and its Role to People with Special Needs. Progress in Tourism of People with Special Needs. *Studio Wydawnicze AGAT*, 245-248 .
- Pyo S. S., Uysal, M. ve McLellan R. W. (1991). A Linear Expenditure Model For Tourism Demand. *Annals of Tourism Research*, , 18, 443-454.
- Ratner, R., Barbara, K., Kahn, E. ve Kahneman, D. (1999). Choosing Less-Preferred Experiences for the Sake of Variety,. *Journal of Consumer Research*, , 26, 1-15.
- Richards, V., Pritchard, A. ve Morgan, N. (2010). (Re) Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, , 37 (4), 1097–1116 .
- Richards, G. (2002). Tourism Attraction Systems: Exploring Cultural Behavior. *Annals of Tourism Research*, , 29 (4), 1048-1064.
- Ritchie, J. R. ve Hudson, S. (2009). Understanding and Meeting the Challenges of Customer/Tourist Experience Research. *International Journal of Tourism Research*, 11, 111-126.
- Ritchie, J. ve Crouch, G. (2000b). Are Destination Stars Born or Made: Must a Competitive Destination Have Star Genes?”. R. N. Norma P. Nickerson, & K. L. Andereck (Eds), *Proceedings of the 31st Annual Travel and Tourism Research Association Conference*, , 11, s. 306-315. Burbank, California,.
- Ritchie, J. ve Crouch, G. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. Wallingford, UK.: CABI Publishing .
- Ritchie, J.R.B., Tung, V.W.S. ve Ritchie, R. J.B. (2011) "Tourism Experience Management Research: Emergence, Evolution and Future Directions", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (4), 419 - 438
- Roberts, K., Lamb, K., Dench, S. ve Brodie, D. (1989). Leisure Patterns, Health Status and Employment Status”. *Leisure Studies*, , 8, 229-235.
- Robinson, J. A. (1976). Sampling autobiographical memory. *Cognitive Psychology*, , 8, 578-595.
- Ross, G. E. (1993). Resident Perceptions of the Impact of Tourism on An Australian City. *Journal of Travel Research*, , 30, 13–17.

- Ross, M. L. (2004). How Do Natural Resources Influence Civil War? Evidence from Thirteen Cases. *Cambridge University Press on behalf of the International Organization Foundation* , 58 (1), 35-67.
- Rusya Federasyonu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2013). <http://www.rosmintrud.ru/>: <http://www.rosmintrud.ru/social/invalid-defence/138>, Erişim Tarihi: 12.03.2014.
- Ryan, C. (1995). Learning About from Tourism Conversations. The Over 55s in Majorca. *Tourism Management* , 16 (3), 207-215.
- Ryan, C. (1997). *The Tourist Experience: A New Introduction*. London,: Cassel.
- Ryan, C. (1998). Saltwater Crocodiles as Tourist Attractions: A Pilot Study. *Journal of Sustainable Tourism* , 6 (4), 314-327.
- Sauerburger, D. (1993). *Independence without Sight or Sound: Suggestions for Practitioners Working with Deaf-Blind Adults*. New York: American Federation of the Blind Press .
- Schleien, S. J., Ray, M. T. ve Green, F. P. (1997). “*Community Recreation and People with Disabilities: Strategies for Inclusion* (2. Basım) Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Schmidt, S. (1991). Can We Have A Dinstinctive Theory of Memory. *Memory and Cognition* , 19 (6), 523-542.
- Schreyer, R. (1984). The recreation benefit specification workshop. *Logan, UT: Institute of Outdoor Recreation and Tourism* , 43.
- Sharpley, R. ve Sundaram, P. (2005). Tourism: A Sacred Journey? The Case of Ashram Tourism, India. *International Journal of Tourism Research* , 7 (3), 161-171.
- Shaw, G., Veitch, C. ve Coles, T. I. M. (2005). Access, Disability, and Tourism: Changing Responses in the United Kingdom. *Tourism Review International* , 8 (3), 167-176.
- Shaw, G., ve Coles, T. (2004). Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management* , 25, 397-404.
- Small, J., Darcy, S. ve Packer, T. (2012). The Embodied Tourist Experiences of People with Vision Impairment: Management Implications Beyond the Visual Gaze. *Tourism Management* , 33 (4), 941-950.

- Small, J. ve Darcy, S. (2011). Understanding Tourist Experience Through Embodiment: The Contribution of Critical Tourism and Disability Studies. D., Buhalis, & D., Buhalis (Eds) *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (s. 72-96). Bristol, UK: Channel View Publications.
- Smith, R. (1987). Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research* , 14 (3), 376–389.
- Sönmez, S. ve Graefe, A. (1998). Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions. *Annals of Tourism Research* , 25 (1), 112 -144.
- Sparrow, W. A. ve Mayne, S. C. (1990). Recreation Patterns of Adults with Intellectual Disabilities. *Therapeutic Recreation Journal* , 24 (3), 45-49.
- Stein, B. S., Bransford, J. D., Franks, J. J., Vye, N. J. ve Perfetto, G. A. (1982). Differences in Judgments of Learning Difficulty. *Journal of Experimental Psychology* , 111, 406–413.
- Stein, B. S., Littlefield, J., Bransford, J.D. ve Persampieri, M. (1984). Elaboration and Knowledge Acquisition. *Memory and Cognition* , 12, 522–529.
- Stephenson, M., ve Huges, H. (2005). Racialised Boundaries in Tourism and Travel: A Case Study of the UK Black Caribbean Community. *Leisure Studies* , 24 (3), 137-160.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge, UK: University Press.
- Strauss, A. ve Corbin, J. (1990). *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury, CA: Sage.
- Stubbins, J. (1988). The Politics of Disability. H. E. Yuker (Eds.), *Attitudes Toward Persons with Disabilities* (s. 22-32). New York, NY: Springer .
- Stumbo, N. ve Pegg, S. (2005). Travellers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Loyalties”. *Tourism Review International* , 8 (3), 195-209.
- Sussman, B. ve Alter, L. (2012). The Exception is the Rule: Underestimating and Overspending on Exceptional Expenses. *Journal of Consumer Research* , 39, 800-814.
- Svali Gezi Sitesi. <http://www.svali.ru>: <http://www.svali.ru/stories/89/0/2016/index.htm> Erişim tarihi: 15.10.2014.

- Swain, M. (2004). (Dis)embodied Experience and Power Dynamics in Tourism Research. L. Goodson, & J. Phillimore (Eds), *In Qualitative Research in Tourism: Ontologies, Epistemologies and Methodologies* (s. 102–188.). London: Routledge.
- Şen, N., Çelik, A. Y. ve Bilici, N. (2014). Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 7 (1), 1-16.
- Takeda, K. ve Card, J. A. (2002). US Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Providing Package Tours to People Who Have Difficulty Walking. *Journal of Travel & Tourism Marketing* , 12 (1), 47–6
- Talarico, J. M. ve Rubin, D. C. (2003). Confidence, not Consistency, Characterizes Flashbulb Memories. *Psychological Science* , 14, 455-461.
- TBMM Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2005). www.tbmm.gov.tr. (Özürlüler Kanunu) http://www.tbmm.gov.tr:8080/develop/owa/kanunlar_sd.sorgu_yonlendirme?Kanun_no=5378, Erişim Tarihi:11.01.2014.
- Thapar, N. W. (2004). A Pilot Study of Functional Access to Public Buildings and Facilities for Persons with Impairments. *Disability and Rehabilitation* , 26 (5), 280-289.
- The Village Gezi Sitesi. www.thevillage.ru: <http://www.thevillage.ru/search?query=+инвалидов>, Erişim Tarihi 15.10.2014.
- Tour Dvd World Blog. <http://tour.dvdworld.ru>: http://tour.dvdworld.ru/Tripstory/Turkey/Turkey_04.html, Erişim Tarihi: 21.10.2014.
- Tourist Perm Gezi Sitesi. <http://www.tourist.perm.ru>: <http://www.tourist.perm.ru/search/search.php?query=+%E8%ED%E2%E0%EB%E8%E4%EE%E2>, Erişim Tarihi: 16.10.2014
- Tozlu, E., Mercan, S. 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.
- Travel Rus Gezi Sitesi. <http://travel.ru>:<http://www.travel.ru/search/result.html?q=Анталия%20инвалидов>, Erişim Tarihi: 14.10.2014
- Trip Advisor. <http://www.tripadvisor.ru>:<http://www.tripadvisor.ru/Search?q=Анталья++инвалидов&geo=297962&pid=3826&sid=37A35FF6BFA97203ECD75A911BF0C7111423575273072&rf=1>, Erişim Tarihi: 14.10.2014

- Tulving E., Kapur, S., Craik, F., Moscovitch, M. ve Houle, S. (1994). Hemispheric Encoding/retrieval Asymmetry in Episodic Memory: Positron Emission Tomography Findings. *Proc Natl Acad Sci USA* , 91, 2016–2020.
- Tumbat, G. ve Belk, W. (2011). “Marketplace Tensions in Extraordinary Experiences. *Journal of Consumer Research* , 38, 42–61.
- Tung, V. (2009). *Exploring the Essence of a Memorable Travel Experience*. University of Calgary, Alberta,.
- Tung, V. ve Ritchie, J. (2011). Exploring the Essence of Memorable Tourism Experiences. *Annals of Tourism Research* , 38 (4), 1367-1386.
- Turco, D. M., Stumbo, N. ve Garncarz, J. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks and Recreation* , 33 (9), 78–84.
- Turner, V. W. ve Bruner, E. M. (1986). *The Anthropology of Experience*. Urbana: University of Illinois Press.
- Turner, L. ve Ash, J. (1975). *The Golden Hordes: Tourism and the Pleasure Periphery*. London: Constable.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2012). www.tuik.gov.tr: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017, Erişim Tarihi: 17.02.2013
- TÜRSAB. (2008) tarihinde <http://www.tursab.org.tr>:http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html, Erişim Tarihi: 08.03.2014
- UNESCAP. (2000). Conditions to Promote Barrier-free Tourism for People with Disabilities and Older Persons. *Presentation at the national workshop on sustainable tourism development in China*. Tianjin, China: Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP).
- United Nations(UN). (2003). <http://www.un.org>:<http://www.un.org/disabilities/convention/facts.shtml>, Erişim Tarihi: 24.10.2013.
- United Nations. (UN) (2006), “Convention on the rights of persons with disabilities. New York United Nations General Assembly A/61/611 :<http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexte.htm>, Erişim Tarihi: 24.10.2013
- Unger, L. S. ve Kernan, J. B. (1983). On the Meaning of Leisure: An Investigation of Some Determinants of the Subjective Experience. *Journal of Consumer Research* , 2, 381-392.

- Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. London: Sage.
- Vash, I. C. ve Crewe, N. (2004). *Psychology of Disability*. New York, NY: Springer.
- Vogt, J. W. (1976). Wandering: Youth and Travel Behavior. *Annals of Tourism Research* , 4 (1), 25-41.
- West, P. (1984). Social Stigma and Community Recreation Participation by the Mentally and Physically Handicapped. *Therapeutic Recreation Journal* , 18 (2), 40-49.
- White, R. W. ve White, P. B. (2009). The Comfort of Strangers: Tourists in the Australian Outback. *International Journal of Tourism Research* , 11, 143-158.
- Wildschut, T. C., Constantine, S., Jamie, A. ve Clay, R. (2006). Nostalgia: Content, Triggers, Functions. *Journal of Personality and Social Psychology* , 91, 975–993.
- Wilhite, B. C. ve Keller, M. J. (1992). *Therapeutic Recreation: Cases and Exercises*. State College, PA: Venture Publishing.
- Williams, A. (2006). Tourism and Hospitality Marketing: Tourism and hospitality marketing: fantasy, feeling and fun. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 18 (6), 482-495.
- Wilson, E. ve Harris., C. (2006). Meaningful Travel: Women, Independent Travel and the Search for Self and Meaning. *Tourism* , 54 (2), 161-172 .
- Wirtz, D., Kruger, J., Scollon, C. ve Diener, E. (2003). What to Do on Spring Break? The Role of Predicted, On-line, and Remembered Experience in Future Choice. *Psychological Science* , 14, 520–524.
- Wolcott, H. F. (1994). *Transforming Qualitative Data: Description, Analysis and Interpretation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Woodruff, B. ve Gardial, F. S. (1996). Know Your Customer: New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction. *Blackwell Business* .
- Woodside, A., Caldwell, M. Ve Albers-Miller, N. (2004). Broadening the Study of Tourism: Introduction to The Special Issue on the Consumer Psychology of Travel/Tourism Behavior. *Journal of Travel and Tourism Marketing* , 17 (1), 1–7.
- Woodside, A. ve Lysonski, S. (1989). A General Model of Traveler Destination Choice. *Journal of Travel Research* , 27, 8-14.

- World Health Organisation. (WHO). (2013). [www.who.int: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/) , Erişim Tarihi: 01.02.2013.
- World Health Organisation. (WHO). (2012). [www.who.int: http://www.who.int/topics/disabilities/en/](http://www.who.int/topics/disabilities/en/) , Erişim Tarihi: 17.02.2014.
- Yates, K. (2007). Understanding the Experiences of Mobility-disabled Tourists. *International Journal of Tourism Policy* , 1 (2), 153-166.
- Yau, M., McKercher, B. ve Pacher T. (2004). Travelling with Disability. More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research* , 31 (4), 57-69.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- You, L. ve Mayfield, S. (2004). Accessible Tourism: Transportation to and Accessibility of Historic Buildings and Other Recreation Areas in the City of Galveston, Texas. *Public Works Management Policy* , 8 (4), 223-234.
- Zajadacz, A. (2012). Sources of Tourist Information used by Deaf People. Case Study: The Polish Deaf Community. *Current Issues in Tourism* , 1-21.
- Zauberman, G., Rebecca, K., Ratner, B. ve Kim, K. (2009). Memories as Assets: Strategic Memory Protection in Choice over Time. *Journal of Consumer Research* , 35 (5), 715–728 .
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi* , 6 (11), 51-73.

EKLER

EK 1- GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU



Bu araştırma engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerini etkileyen unsurların belirlenmesi amacıyla hazırlanmakta olan yüksek lisans tezi çalışmasına katılmayı kabul ettiğimi göstermektedir. Araştırmada bildireceğim görüşlere dayalı sonuçların bilimsel ortamda tartışılıp yayınlanmasına izin verdiğimi ve aşağıdaki hususları kabul ettiğimi beyan ederim.

✚ Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Dolayısıyla katılımcılar, istemedikleri konularda gerekçe belirtmeksizin konuşmayabilirler ve/veya istedikleri zaman sebep bildirmeksizin araştırmadan çekilebilirler. Bu durumda kendilerinden edinilen bilgiler kullanılmayacak ve imha edilecektir.

✚ Araştırma, gizlilik esası uyarınca yürütülecektir. Bu kapsamda verilerin toplanması, analizi ve araştırma sonuçlarının yayınlanması aşamalarında katılımcıların kimlikleri saklı tutulacak ve verdikleri bilgiler genel olarak değerlendirilecektir.

✚ Araştırmadan elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçla kullanılacak ve bu amaç dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşılmayacaktır. Tüm veriler, çalışma tamamlandıktan sonra imha edilecektir.

✚ Görüşmelerin 30-45 sürmesi beklenmektedir.

✚ Mülakatlar, katılımcıların izniyle ses kayıt cihazına kaydedilecektir. Ayrıca araştırmacı, mülakat boyunca gözlem ve izlenimleri ile gerekli gördüğü diğer hususları not edebilir. Katılımcılar, bireysel mülakat metinlerini okumayı ve metinlerde gerekli gördükleri düzeltmelerin yapılmasını talep edebilirler.

✚ İstenildiği takdirde, çalışma tamamlandıktan sonra araştırmanın genel bir özeti katılımcılara iletilebilir.

Araştırmacı;

Aysun CEYLAN

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Programı

• E-posta: aysunnceylan@hotmail.com

EK 2- GÖRÜŞME FORMU



Bu görüşme “Engelli turistlerin unutulmaz turizm deneyimlerinde etkili olan unsurların belirlenmesi” amacıyla hazırlanmakta olan yüksek lisans tez çalışması çerçevesinde yapılmaktadır. Bu bağlamda aşağıda size yöneltilen soruları görüşlerinizi, deneyimlerinizi, varsa öykülerinizi ve örneklerinizi anlatarak cevaplandırmanızı rica ediyorum.

YAŞ:

CİNSİYET:

UYRUK:

İŞ:

ENGEL TÜRÜ:

HANGİ ENGEL CİHAZINI KULLANIYORSUNUZ?

- ☐ TEKERLEKLI SANDALYE
- ☐ KOLTUK DEĞNEĞİ
- ☐ AKÜLÜ SANDALYE
- ☐ TAKMA BACAK
- ☐ YÜRÜTEÇ
- ☐ HİÇBİRİ
- ☐ DİĞER (VARSA BELİRTİNİZ).....

SEYAHAT AMACINIZ?

- ☐ İŞ
- ☐ TATİL
- ☐ AİLE ZİYARETİ

Engelli Turistlerin Unutulmaz Turizm Deneyimlerine İlişkin Genel Sorular;

1. Sizin için unutulmaz turizm deneyimi ne anlama geliyor?
2. Sizin Antalya turizm deneyiminizde turizm destinasyonunun hangi unsurları ön plana (daha belirgin) çıktı? (unutulmaz olan nedir?)
3. Antalya’da yaşamış olduğunuz tatil deneyimini unutulmaz kılan unsurlar, faktörler nelerdir?
4. Deneyiminizde etkili olan bu unsurların unutulmaz tatil deneyiminizde etkisini nasıl açıklasınız?
5. Seyahatinizdeki hangi faktörler sizi bu destinasyonu yeniden ziyaret etmeye iter?

Araştırmacı:

Aysun CEYLAN

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Programı

• E-posta: aysunnceylan@hotmail.com

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Aysun CEYLAN

Doğum Tarihi ve Yeri : 17.09.1988 / Sivas

Medeni Durumu : Bekar

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

Seyahat Acentacılığı Bölümü, 2006.

Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik

Yüksekokulu Seyahat İşletmeciliği Bölümü, Antalya, 2010.

Yüksek Lisans Diploması: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya, 2015.

Tez Konusu : Engelli Turistlerin Unutulmaz Turizm Deneyimlerinde Etkili

Olan Unsurları Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma

Yabancı Dil / Diller : İngilizce (İleri düzey), Rusça (İyi), Almanca (İyi)

İş Denevimi

Stajlar : Sheraton Voyager Hotel, Antalya ,(F&B)

Nisan-Eylül 2004 (6 ay) Lise stajı

Catttour Seyahat Acentası, Antalya, (Operasyon) Nisan- Eylül
2005 (6 ay) Lise Stajı

Shcloss Hotel Hornberg, Badenwüttenberg, Almanya (F&B)

Haziran- Ağustos 2007(3 ay) Üniversite Stajı

Pegas Touristik Seyahat Acentası, Antalya (Operasyon)

Haziran- Ağustos 2008 (3 ay) Üniversite Stajı

Çalıştığı Kurumlar : Sheraton Voyager Hotel, Antalya (F&B), 2004-2005
Cafe Tour, Antalya (Operasyon), 2006.
Pegas Touristik, Antalya, (Operasyon), 2008
Haziran-2015 Ocak

E-Posta : aysunnceylan@hotmail.com