



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

ENGELLİ BİREYLERİN TURİSTİK FAALİYETLERE KATILIMLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Elif Berna BAKIR ^a

Zeynep MESCI ^b

^aDüzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce, Türkiye (elifberna_91@hotmail.com)

^bDüzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Düzce, Türkiye (zeynepmesci@duzce.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

31.03.2017

Accepted:

10.04.2017

Anahtar Kelimeler:

Engelli turizmi
Engelli birey
Sürdürülebilir Turizm

Keywords:

Disabled tourism
Disabled individual
Sustainable tourism

ÖZ

Sağlıklı tüm bireylerin seyahat özgürlüğü olduğu gibi engelli bireyler de bu seyahat özgürlüğü hakkına sahiptir. Diğer tüm bireyler gibi engelli bireylerde sahip oldukları bu haktan en iyi şekilde faydalanarak engelsiz bir seyahat gerçekleştirip turistik faaliyetlere katılmak istemekte fakat bir takım engellerle karşılaşmaktadırlar.

Bu bağlamda bu araştırmanın amacı; engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesi konusundaki beklentilerini ve karşılaştıkları engelleri ortaya koymaktır. Bu amaçla, literatürde bu konuya yönelik yapılmış olan çalışmalar analiz edilerek engelli bireylerin turistik faaliyetlerine katılmalarını etkileyen faktörler belirlenmiştir. Araştırma nitel araştırma yöntemine dayanmaktadır. Araştırmada veriler ikincil kaynaklardan elde edilmiş ve bu verilerin elde edilebilmesi için tarama ve doküman incelemesinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesine etki eden unsurlar, kişisel nedenler, sosyal nedenler, otel işletmelerinden kaynaklanan nedenler, yerel yönetim kaynaklı nedenler ve diğer nedenler olmak üzere beş ana başlık altında değerlendirilmiştir.

ABSTRACT

As with all healthy individuals, disabled individuals also have freedom of travel. As with all other individuals, disabilities are free to travel and participate in tourist activities without hindrances, but face a number of barriers. The purpose of this research; Is to put forward the expectations and the obstacles that the disabled people can participate in tourism activities. For this purpose, the studies on this subject in the literature will be analyzed and the factors affecting the participation of the disabled individuals in tourism activities will be revealed. The research is based on qualitative research method. Data were obtained from secondary sources in the study and screening and document analysis were used to obtain these data. As a result of the analysis, the reasons affecting the disabled people 's participation in tourism activities were evaluated under five main headings: reason of personal, reason of social, reason of hotel management, reason of local government origin and others.

GİRİŞ

Burnett ve Baker (2001) çalışmalarında engellilik kavramını; bazı yaşamsal aktiviteleri önleyen ve sınırlayan fiziksel yada zihinsel bozuklukları teşkil eden durumlar olarak ifade etmektedir. Kişilerin yaşamsal aktivitelerinde yaşadıkları azalma ve kayıplar nedeniyle sosyal hayattan kopmamalarının engellenmesi veya sosyal hayata kazandırılmaları için özel hizmetlere ihtiyaç duyulmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2011) verilerine göre dünya nüfusunun yaklaşık %15'i belirli engellilik durumlarıyla karşı karşıyadır. Bu da çok büyük bir oranı temsil etmektedir ve bu durumda olan insanlara karşı yapılması gereken özel hizmetlerin önemini göstermektedir (WHO, 2011).

Seyahat etmek, dinlenmek ve gezip görmek gibi ihtiyaçlara, çağdaş toplum olmanın gereği ve temel bir insan hakkı olarak toplumda yaşayan her bireyin ulaşması sağlanmalıdır. Bu ihtiyaçlara ulaşılabilme imkânını oluşturabilmesi dolayısıyla turizm endüstrisi, dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelen engelliler için özel çalışmalar yapmalıdır (Zengin ve Eryılmaz, 2013). Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılma amaçları, engelsiz bireylere göre çokta farklı değildir. Rutin hayatın stresinden ve baskısından uzak kalmak ve dinlenmeye zaman ayırmak gibi temel motivasyonlar söz konusudur. Ayrıca engelli bireyler genel olarak yanlarında refakatçi ile turizm faaliyetlerine katıldığından dolayı, refakatçi içinde bir dinlenme imkânı sağlanmaktadır (Ayyıldız ve diğerleri, 2014).

Engelli bireylerin, engelli turizme katılabilmeleri ve turizm faaliyetlerinden faydalanabilmeleri için hükümetlerin de sorumluluğu bulunmaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde yıllardır ihmal edilmiş olan engelliler için etkili yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin etkisini göstermesi ile birlikte engelli bireyler daha fazla seyahat etmeye başlamıştır. 1991 yılından itibaren Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılan çeşitli düzenlemeler ile ülkemizde yaşayan veya ülkemize gelen engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden daha iyi yararlanabilmesi amaçlanmıştır (Pehlivanoglu, 2012).

Çalışma engelli turizminin sürdürülebilirliği ve işletme yöneticilerinde engelli pazarına yönelik farkındalık açısından da önem taşımaktadır. Bu çalışmada önce engelli turizmi hakkındaki kavramlar açıklanmaya çalışılmış devamında engelli turizminin öneminden, Dünya'daki ve Türkiye'deki durumundan bahsedilmiştir. Sonrasında, verilerden elde edilen bulgular analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Böylece engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını etkileyen nedenler irdelenmiş ve öneriler sunulmuştur.

LİTERATÜR TARAMASI

Engelli Turizmi

Engelli insanlar seyahat ederken çok sayıda zorlukla karşılaşmakta ve bu zorluklar seyahat faaliyetlerine katılma arzularını etkileyebilmektedir. Herhangi bir amaç için seyahat etmek, tüm dünyada bir insan hakkı olarak kabul edilebilir olmalıdır (Öztürk ve diğerleri, 2008). Mesci ve Diğ., (2014) çalışmalarında sağlıklı tüm bireylerin seyahat özgürlüğü olduğu gibi engelli bireyler de bu seyahat özgürlüğü hakkına sahip olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca diğer tüm bireyler gibi engelli bireylerde sahip oldukları bu haktan en iyi şekilde faydalanmak, değişik yerlere seyahat edip değişik yerler görmek ve turizm faaliyetlerine katılmak istemekte fakat bir takım engellerle karşılaşmakta olduklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte engelli turizminin amacı, engelli bireylerin karşılaştıkları engellere rağmen, turizm imkânlarının ortaya konulması ve kaliteli vakit geçirmelerinin sağlanması olduğunu ortaya koymuşlardır. Bozok ve Diğ., (2014) e göre engelli bireylerin karşılarına çıkan bu engelleri aşmaları için bir takım düzenlenmelere ve yardıma ihtiyaç duymaktadırlar. Engelli bireylere bu düzenlemeleri ve yardımları sağlayabilecek olan kimseler, toplumun bütünüdür.

Engelli turizm, engelli pazarını ve ana turizm pazarını birleştirici bir rol üstlenmektedir. Destinasyonlar, yürüttükleri pazarlama faaliyetlerinde engelli turizmüne yönelik doğru hamleler yaparsa eğer, bu niş pazar sayesinde rekabet avantajı elde edebilecektir. Dünyadaki engelli bireylerin fazla olması ve genellikle bu bireylerin yanlarında refakatçi veya refakatçiler ile seyahat ettikleri göz önüne alındığında, bu niş pazar daha da önemli hala gelmektedir (Toker ve Kaçmaz, 2015). Ayrıca engelli turizmi sezon yoğunluğunun azaldığı aylarda ve atıl durumdaki turizm pazarına hareket kazandırabilecek derecede büyük bir öneme sahiptir (Metin, 2013). Engelli bireylerin ve engelli turizminin turizm endüstrisi için bu derecede önemli bir niş pazar olmasına rağmen, üzerine çok fazla çalışma yapılmamıştır. Son yıllarda yapılan çalışmalar ve düzenlemeler ile fiziki engeli

olmayan kişiler için tasarlanmış gibi olan turizm faaliyetleri, engelli bireylerin de turizm faaliyetlerine katılabileceği şekilde düzenlenmektedir (Yaylı ve Öztürk, 2006).

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarının sağlanabilmesi, ancak gerekli düzenlemelerin yapılması ile sağlanabilmektedir. Yapılması gereken düzenlemeler yüksek maliyetli olsa da engelli turizminin gelişmesine katkı sağlaması açısından önemlidir. Bunun yanı sıra engelli bireylerin özgüvenin ve gelişiminin artmasına da katkı sağlayacaktır (Bozok ve diğerleri, 2014). Engelli bireyler bu sayede turizm faaliyetlerine katılma konusunda motive edilecek ve engelli turizmi faaliyetlerine katılma oranlarında artış gösterebilecektir.

Dünyada birçok engelli insanın bulunuyor olması ve bu insanların insan olma dolayısıyla sahip oldukları hakları elde etmelerine yönelik atılan en önemli adımların; 1990 yılında Amerika’da çıkarılan “Engelli Amerikalılar Yasası” (ADA: The Americans With Disabilities Act) ve 1995’te İngiltere’de yürürlüğe giren Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasa’sının (DDA: Disability Discrimination Act) olduğunu söylemek mümkündür (Bulgan ve Çarıkcı, 2015).

Ülkemizde ise turizm endüstrisinde sunulan hizmet ve ürünler çoğunlukla engelsiz bireyler için tasarlanmış olmasından dolayı, Türkiye’de engelli bireylerin rahatça turizm faaliyetlerine katılabilmeleri ve karşılaşılan engelleri ortadan kaldırebilmeleri için birçok yasal düzenlemeye gidilmiştir (Birdir ve diğerleri, 2014). Bu yasal düzenlemeler (Mesci ve diğerleri, 2014);

- Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme,
- Özürlüler Kanunu,
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik,
- Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi ile İlgili 2006/18 Sayılı Başbakanlık Genelgesi,
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu’nda Engelli Düzenlemeleri,
- Türk Standartları (TS) 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları,
- TS 12460 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 5: Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları,
- TS 12574 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 10: İstasyon İçi İşaret ve Grafik Tasarım Kuralları,
- TS 12575 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 14: İstasyon Platformu Oturma Elemanları,
- TS 12576 Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemenin Tasarım Kuralları yer almaktadır.

Bu düzenlemelerin yapılması ile ülkemizde engellilerin sosyal ve turistik faaliyetlere katılmalarının öneminin anlaşılmış olduğu ve bu kişilerin toplumsal açıdan dışlanmasının önüne geçilmeye çalışılmakta olduğunu söylemek mümkündür.

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesi konusundaki isteklerini, beklentilerini ve karşılaştıkları engelleri ortaya koymaktır. Bu amaçla, literatürde bu konuya yönelik yapılmış olan çalışmalar analiz edilip, engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmalarını etkileyen faktörler ortaya konulacaktır. Ortaya çıkarılacak olan bu faktörler, engelli turizminin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi açısından önemli bilgiler elde edilmesini sağlayabilecektir. Ayrıca bu çalışma engelli bireylere hizmet sunan turizm işletmelerinin, sundukları hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik yapılabilecek çalışmalara yol göstermesi açısından da önem taşımaktadır.

Araştırmanın Yöntemi ve Kısıtları

Araştırmanın yöntemi nitel araştırma yöntemine dayanmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada veriler ikincil kaynaklardan elde edilmiştir. Verilerin elde edilebilmesi için tarama ve doküman analizinden yararlanılmıştır. Veri havuzunun hazırlanmasında engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesi konusundaki istekleri, beklentileri ve karşılaştıkları engeller üzerine yapılmış olan araştırmalar ve bu araştırmaların içeriğinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında veriler, yerli ve yabancı çalışmaların taranması sonucundan elde edilmiştir. Araştırmanın verileri içerik analizi aracılığı ile analiz edilmiştir. Coşkun ve diğ., (2008) e göre içerik analizinde elde edilen veriler mantıki bir sıraya konulmakta, daha sonra yapılan sınıflandırmalar yorumlanmakta ve sonuçlandırılmaktadır. Merriam, (2013) ise içerik analizini, bir metin içindeki ifadelerin anahtar kelime olarak yer aldığı verilerin kodlanmasını ve kategorilerin oluşturulmasını içermektedir şeklinde tanımlamıştır. Bu bağlamda çalışmada elde edilen veriler belirli kriterlere göre boyutlandırılmış ve yorumlanması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanması için Guba (1981)'nin geliştirmiş olduğu "güvenirlik modeli" temel alınmıştır. Bu modelde üç temel ölçüt bulunmaktadır. Bunlar; aktarılabirlik, tutarlılık ve doğrulanabilirliktir. Bu kapsamda, belirlenen kategoriler ve alt kategoriler alanında uzman iki akademisyen görüşüne sunulmuş ve ardından son halini almıştır. Belirlenen kategoriler ve alt kategoriler doğrultusunda tek tek analiz etmiş, daha sonra bir araya gelerek üzerinde fikir birliğine varana kadar analizler devam etmiştir. Son olarak, bulgular konaklama işletmelerinin örnek uygulamalarından alıntılar yapılarak yorumlanmıştır. Analizler sonucunda, 5 kategori ve 18 alt kategori elde edilmiştir.

Araştırma kapsamında incelenen çalışmalar genellikle bir bölgeyi ya da engel teşkil eden bir kaç durumu odak noktası olarak seçmiş ve sonuçlara ulaşmıştır. Bu çalışmada ise engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılım olgusu genel anlamda incelenmiş ve birçok neden ve sonuca ulaşılabilmiştir. Bu durumda çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran, özgün olma niteliği kazandıran yönüdür.

Araştırmacı engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılımı ile ilgili 2000 yılından önce yapılmış olan çalışmalara rastlayamamıştır. İncelenen çalışmaların hem güncel olması amacıyla hem de araştırmacının ulaşabildiği(açık erişim) 15 çalışmayla sınırlı olması çalışmanın kısıtını teşkil etmektedir.

Araştırma Bulguları ve Yorumlanması

Araştırma kapsamında engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmeleri konusundaki istek, beklenti ve karşılaşılan engellerin belirlenmesine yönelik yapılan literatür araştırması kapsamında toplam 15 adet yerli ve yabancı çalışma incelenmiştir. Bu çalışmalar özellikle son yıllarda yapılmış olması nedeniyle tercih edilmiştir. Bu çalışmalara akademik veri tabanlarından(Ebsco, v.b.) ulaşılmıştır. İncelenen araştırmalar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamında İncelenen Çalışmalar ve İçerikleri

Yıl	Yazarlar	Araştırmanın Adı	Araştırmanın İçeriği
2003	MCKERCHER, B. Packer, T. Yau M. K. Lam, P.	Travel Agents As Facilitators Or Inhibitors Of Travel: Perceptions Of People With Disabilities	Engelli bireylerin Hong Kong'daki seyahat acentalarının etkinliğine yönelik algıları incelenmiştir.
2004	SHAW G. Coles T.	Disability, Holiday Making And The Tourism Industry In The UK: A Preliminary Survey	Bu araştırmada engelli misafirlerin ihtiyaçlarının şu anda tartışılanlardan daha karmaşık yapıda olduğu savunulmaktadır.
2006	YAYLI, A. ÖZTÜRK, Y.	Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma	Bu araştırmada en büyük engelli dilimini oluşturan bedensel engelliler pazarına konaklama işletme yöneticilerinin bakış açıları ele alınmıştır.
2008	ÖZTÜRK, Y. YAYLI, A. YEŞİLTAŞ, M.	Is The Turkish Tourism Industry Ready For A Disabled Customer's Market? The Views Of Hotel And Travel Agency Managers	Bu araştırmada, Türkiye'deki otel ve seyahat acentası yöneticilerinin görüşleri incelenerek, Türk turizm endüstrisinin engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneği değerlendirilmiştir.

2012	ŞAHİN H. Erkal S.	Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler	Bu araştırma ortopedik ve görme engelli bireyler için konaklama tesislerinde yapılması gereken düzenlemelerin incelenmesi üzerine hazırlanmıştır.
2012	PEHLİVANOĞLU B.	Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi	Bu çalışmada, Antalya Bölgesi'nde yer alan konaklama yapılarında bulunan engelli odalarının mekân tasarımı ve uygulamalarında karşılaşılan sorunlar tespit edilmiş ve çözümler değerlendirilmiştir.
2012	KIMA, W. G. Stonesiferb, H. W. Hanc, J. S.	Accommodating The Needs Of Disabled Hotel Guests: Implications For Guests And Management	Engelli misafirlerin otel deneyimlerinin ve hizmet algılarının belirlenmesi, engelli misafirlerin otel tasarım ve hizmet politikalarında yer alan önerilerin uygulanabilirliğinin belirlenmesi amaçlanmıştır.
2013	ZENGİN, B. ERYILMAZ, B.	Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi	Bu araştırma Bodrum'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve bu tesislerin yöneticilerinin bu konudaki görüşlerine yer verilmesi amacıyla hazırlanmıştır.
2014	GÜLDEMİR O. SAATÇİ G.	Parmakların Okuduğu Menü: Braille Alfabesi İle Bir Model Önerisi	Görme engelli bireyler için hazırlanan menünün pilot uygulaması gerçekleştirilmiştir. Ardından bu menünün engelli bireyler tarafından nasıl algılandığına ve sonuçlarının ne olduğuna değinilmiştir.
2014	MESCİ, M. MESCİ, Z. ÖZTÜRK, E.	Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi	Bu çalışmada Akçakoca ilçesinde gerçekleştirilen engelli turizmne yönelik faaliyetlerin engelli bireyler ve turizm işletmeleri yöneticileri tarafından değerlendirilmesine yer verilmiştir.
2014	BAŞ M. KILIÇ B.	Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi	Engelli turizm pazarında hizmet sunan çalışanların, duygusal emek süreci ve sonuçlarının analizi incelenmiştir.
2015	BULGAN, G. ÇARIKÇI, İ. H.	Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	<i>Bu çalışma Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde engelli turizmi araştırılmıştır. 90 otel işletmesi yöneticisi ve bu otel işletmelerinde konaklayan 232 engelli misafirin görüşlerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Böylelikle Türkiye'de engelli turistlere verilen hizmetlerin yeterlilik düzeylerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.</i>
2015	TOKER B. KAÇMAZ Y. Y.	Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği	<i>Alanya destinasyonunu ziyaret eden engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik alguları ve memnuniyet düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır.</i>
2015	AKINCI Z. SÖNMEZ N.	Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma	Bu çalışmada, engelli bireylerin turizm hizmetleri ile ilgili genel beklentilerinin derinlemesine değerlendirilmesi ve ilgili kamu ve sivil toplum kuruluşları yöneticileriyle engelliler ve engelli ailelerinin beklentilerine ilişkin görüşlere ulaşma konusu amaçlanmıştır.

2016	OLCAY A. GİRİTLİOĞLU İ. PARLAK Ö.	ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması	Bu çalışmada, ENAT'ın çalışmalarından ve yayınladığı raporlardaki erişilebilir turizm için otel işletmelerine yönelik düzenlemelerinden bahsedilmiştir. Daha sonra Türkiye'de erişilebilir turizm için otel işletmelerini kapsayan düzenlemelere ve bu konudaki yasal çalışmalara değinilmiştir.
------	---	---	--

İncelenen çalışmalar sonucunda elde edilen bulgular içerik analiz aracılığı ile analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda engelli bireyleri etkileyen nedenler; kişisel, turizm işletmelerinden kaynaklanan, yerel yönetimden kaynaklanan, sosyal ve diğer olmak üzere beş ana başlık altında değerlendirilmiştir. Her bir başlığın oluşumunda etkili olan alt nedenler Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Engelli Bireyleri Turizm Faaliyetlerine Katılımını Etkileyen Nedenler

Kişisel Nedenler	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal güç • Kişisel eğitimin yetersizliği • Psikolojik veya fiziksel engeller • Sosyal yaşamda başarısızlık
Turizm İşletmelerinden Kaynaklanan Nedenler	<ul style="list-style-type: none"> • Mimari yapı • Promosyon ve tanıtımlar • İç düzenlemeler • Oda düzenlemeleri • Tesislere Erişilebilirlik • Nitelikli personel • Uygun hizmet
Yerel Yönetimden Kaynaklanan Nedenler	<ul style="list-style-type: none"> • Güvenlik • Çevresel düzenlemeler • Kural ve yasalar • Eğitim seminerleri
Sosyal Nedenler	<ul style="list-style-type: none"> • Yerel halkın bilinçlendirilmesi • Diğer bireylerle iletişim • Dernek çalışmaları
Diğer Nedenler	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal mevzuatlar • Teşvik

İncelenen araştırmalardan elde edilen bulgulara göre engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılamamasındaki en büyük nedenlerden biri, yaşanan finansal güçlükler olarak tespit edilmiştir. Engelli bireyler ile diğer bireyler arasındaki gelir eşitsizliği, engelli bireylerin genellikle bir refakatçi eşliğinde turizm faaliyetlerine katılma zorunluluğu ve bu refakatçinin masraflarını karşılamak zorunda kalması finansal güçlüklerin yaşanmasına neden olmaktadır. Sahip oldukları engeller sebebi ile eğitim hayatlarında genellikle hak ettikleri başarıyı gösteremeyen veya aldıkları eğitimi yarıda bırakmak zorunda kalan engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yararlanamamasının bir diğer nedeni de kişisel eğitimdeki eksikliklerden kaynaklanmaktadır. Eğitim yetersizliği sebebi ile turizm faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olamayan engelli bireyler, bu faaliyetlerin kendilerine sağlayacağı yararlarında farkında olamamaktadır.

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılamamasındaki bir diğer kişisel neden ise bireyin psikolojik veya fiziksel engelleri olarak göze çarpmaktadır. Bireylerin sahip olduğu bu engeller, turizm faaliyetlerine katılabilme beceresini veya uygunluğunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Engelli bireyin sosyal yaşamda yaşadığı olumsuzluklar sonucunda sosyal yaşama karşı olumsuz bir tavır takınması veya olumsuz bir bakış açısı geliştirmesi, turizm faaliyetlerine katılmasını engelleyen bir diğer neden olarak düşünülmektedir. Kendini sosyal yaşamdan soyutlayan birey, sosyal hayatın bir parçası olmak veya sosyal faaliyetlere katılmak istemeyebilmektedir.

Turizm faaliyetlerine katılmak isteyen engelli bireylerin rahat hareket edebilmeleri için uygun fiziksel koşulları sağlamak gerekmektedir. Otellerin veya diğer turizm tesislerinin iç düzenlemeleri, tercih aşamasında büyük bir etken oluşturmaktadır. Asansör genişliklerinin engelli kullanımına uygun olması ve basamakların engelli bireylere sorun teşkil etmemesi gerekmektedir. Koridor genişliklerine dikkat edilmeli, bunun yanında asansör, basamak ve koridor bölümlerinde tutunma barları mevcut olmalıdır. Ayrıca koridorlarda engel teşkil edebilecek aksesuarları veya gerekli yangın tüpleri gibi objeleri uygun yerlere yerleştirmek gerekmektedir. Oda kapılarının yanlarında ve koridorlarda algılanabilir aydınlatmalar bulundurulması işleyişleri kolaylaştıracaktır. İşletme içerisinde her alanda engelli bireylere yardımcı olabilecek yön işaretleri ve tabelalar bulundurulması engelli bireylerin tesis içerisinde daha rahat hareket etmelerine yardımcı olacaktır. Odalarda kolay hareket edebilmeleri için oda genişlikleri ve kullanılacak olan prizler, elektrik anahtarları uygun yerlerde ulaşılabilir düzeyde düşünülmektedir.

Engelli misafirlerin kayıtları sırasında veya herhangi bir istekleri olduğunda resepsiyon görevlisiyle iletişim kurarken resepsiyon deskinin yüksekliği engelli misafirleri rahatsız etmemeli uygun yükseklikte dizayn edilmelidir. Görme engelli misafirler için kabartma tesis planı, yön işaretleri, sensörlü kapılar tercih edilmeli ve yemek tercihlerinde de görme engelli misafirler için kabartma menüler kullanılmalıdır.

İşletme içerisinde kullanılacak hizmet departmanının örneğin; spa hizmeti almak isteyen engelli misafirlerin spa bölümüne ulaşabilmesi kolaylıkla sağlanabilecek durumda olmalıdır. Engelli bireylere hizmet sunacak işletmelerin tanıtımı ve bu hizmete olan uygunluğunu duyurabilmesi gerekmektedir. Fiyat politikalarında veya uygulanan hizmetlerde ayrıcalık sağlanabilir. Personelin engelli misafirlere yaklaşımları oldukça önemlidir. Personele gerekli eğitim verilmeli uygun görülen sertifika programlarına katılımları sağlanmalıdır. Hoşgörülü, yardımsever ve sabırlı olması gerektiği bilinci personele verilmelidir. Aynı zamanda fiziksel destek sağlayabilecek nitelikte de personeller bulundurulmalıdır. Engelli misafirlere hizmet sağlayan işletmelerin engellilere sunulan hizmet kalitesi konusunda da duyarlı olmaları gerekmektedir.

Engelli bireylerin turizm faaliyetleri sırasında özgürce hareket edebilmeleri büyük öneme sahiptir. Ancak bölgedeki yokuşların ve yüksekliklerin engelli bireylerin bu özgürlüklerini kısıtladığı görülmektedir. Ayrıca engelli yolları, hissedilebilir yüzeyler ve yönlendirici işaretler, sosyal alanlar gibi çevresel düzenlemeler, engelli bireyler tarafından talep edilen önemli unsurlardır. Yerel yönetim tarafından yapılan çevresel düzenlemelerin, bu bakımdan oldukça büyük bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Diğer insanlar tarafından kuralların ve yasaların ihlal edilmesi, engelli araç park yerlerinin işgali ve kaldırımların park yeri olarak kullanılması engelli bireylerin baş ettiği zorluklar arasında yer almaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesi konusundaki bir diğer beklentileri ise eğitim seminerleridir. Yerel yönetim tarafından engelli bireylere ve ailelerine verilecek olan eğitim seminerleri ile farkındalık oluşturulabileceği konusundaki fikirler dikkat çekici olacaktır.

Engelli bireylerle iletişim ve etkileşim konusunda ne yazık ki ülke olarak bilinçlendirilmeye duyulan ihtiyaç göze çarpmaktadır. İhtiyaçlarına yardımcı olmak ve onlara samimi davranışlarda bulunmak sosyalleşmeleri açısından önemli görülmektedir. Sosyal sorumluluk projelerinin yaygınlaşması dernek, kulüp faaliyetlerinin sayısının artırılması ile yaşamları daha keyifli hale getirilebileceği vurgulanmaktadır. Yerel de belediyeler etkinler düzenleyerek ve turizme katılma konusunda bireylere uygun geziler günü birlik turlar planlayarak engelli turizminin sürdürülebilirliğinin sağlanabileceği düşünülmektedir. Engelli bireyler ve sağlıklı bireyler arasında gerçekleşen faaliyetler hem kaynaşmalarını sağlayacak hem de özgüven konusunda pozitif etkiler oluşturabilecektir.

SONUÇ

Bu çalışmada engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmesi konusundaki istekleri, beklentileri ve karşılaştıkları engeller literatürde yer alan diğer araştırmalardan yararlanılarak analiz edilmiştir. Engelli bireylerin de sağlıklı bireyler gibi aynı şekilde tatil yapma, restoranlara gitme gibi deneyimleri yaşama hakkına sahip olduğu göz ardı edilmemesi gereken bir gerçektir. Engellilerin toplum içinde soyutlayıcı durumlardan sakınması gerekmektedir. Bireyler arasındaki farklılıkların yapılan düzenleme ve değişikliklerde dikkate alınması gerekmektedir.

Çalışmalarda engelli bireylerin finansal güçlükler yaşadığından, onlara eşlik edecek refakatçinin giderlerini karşılayacak durumlarının olmadığından bahsedilmiştir. Engelli bireylere, uygulanabilecek sosyal sorumluluk projeleri ve otellerin uygun imkânlar sunması ile ekonomik anlamda imkânlar sağlanabilecektir.

Engelli bireylerin yaşamlarına fayda sağlayacak eğitimlere katılmaları gerekmektedir. Bu nedenle fiziksel ve psikolojik engellerin etkileri azalacaktır. Sosyal yaşamdaki başarısızlıklarının önüne eğitim sayesinde geçilmiş olacaktır.

Turizm faaliyetleri hakkında engelli bireylere bilgiler sunularak bilgi eksikleri giderilebilecektir. Ancak bu faaliyetlere gerçekleştirecekleri tesislere veya destinasyonlara gittiklerinde ulaşım sıkıntı ve fiziksel engeller yaşamamaları gerekmektedir. Tesislerde engelli bireyleri anlayabilecek anlayışlı, sabırlı ve nitelikli personellere ihtiyaç duyulmaktadır. Tesis içerisinde ulaşım engellerine karşılık sağlanan kolaylıklar bireylerin memnuniyet düzeylerini etkileyecektir. Örneğin; tesis girişinde basamakla karşılaşılan rampa bulundurulmayan, döner kapı kullanılan bir tesiste ilk izlenimler dahi uygunluk göstermemektedir. Engelli müşteriye tesiste kendilerine sunulan imkânlar kadar uygun olmayan yönler hakkında da bilgi verilmesi gerekmektedir. Tesislerin engelli bireylere hizmet verebilecek şekilde kendilerini hazırlamaları ve buna yönelik tanıtımlarını yapmaları gerekmektedir.

İşletmelerin bu alanda faaliyetlerine yönelebilmeleri için devlet teşviklerinin büyük etki oluşturacağı düşünülmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm işletmelerini teşvik etmek amacıyla, engellilere iyi hizmet veren işletmelere “Engelli Dostu Tesis” sertifikası vermesi bu alan da yapılabilecek iyi uygulamalardan birisidir.

Bu alanda yapılan çalışmalar sadece günün koşulları için düşünülmemeli çalışmalar devam ettirilmelidir. Sürdürülebilirlik açısından teknolojik ilerlemelerle engellilere fayda sağlayacak kolaylıklar sağlanmasına ve engelli bireylerin konaklamasına uygun işletme sayısının artışı desteklenmelidir. Farkındalık uğraşları ile gelecek nesillerde gelişmiş bir şekilde engelli turizmi faaliyetleri kendini gösterecektir. Her işletme engellilere uygun oda sayısını artırarak ve tesisini koşullara uygun bir şekilde dizayn ederek bu alanda başarılı hizmet veren işletmeler arasında yer alabilmelidir.

Çalışma çeşitli araştırmaların değerlendirmelerini ele alarak engelli bireylerin hassasiyetlerini öne çıkartmaktadır. İleriki tarihlerde yapılacak olan çalışmaların engelli bireylerin yasal haklarını korumak , engelli bireyler için uygulanabilecek projeleri incelemesi engelli turizmi konusuna büyük katkı sağlayacaktır. Sektörde yer alan işletme sahiplerinin ve yöneticilerin bilinçlendirilmesine dair çalışmaların eksikliği dikkat çekmektedir.

Engelli bireylerin turistik faaliyetlerinin ve imkânlarının değerlendirildiği bölge örneklem çalışmalarının sayısının artışı ülke olarak bu alandaki pazar payına olumlu yansımalar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akıncı Z., Sönmez N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97 – 113.
- Ayyıldız T., Atay H., Yazıcı A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 2, 84-100.
- Baş M., Kılıç B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci Ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.
- Birdir, K., Karakan, H. İ., Çolak, O., Kan, N. (2014). Gaziantep'in Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*, 43-61.
- Bozok, D., Kaya, Ç., Açıksozlu, Ö. (2014). Alanya'nın Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. *Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*, 16-31.
- Bulgan G., Çankıcı İ. H. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 15-42.
- Burnett, J. J., Baker, H. B. (2001). Assessing The Travel-Related Behaviors Of The Mobility-Disabled Consumer. *Journal Of Travel Research*, 40(1), 4-11.
- Coşkun R. , Altunışık R. , Bayraktaroğlu S. , Yıldırım E. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı (8.Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık
- Dünya Sağlık Örgütü, <http://www.who.int/en/> (E.T: 20 Ocak 2016).
- Dünya Sağlık Örgütü, Dünya Engellilik Raporu 2011.
- Guba, E.G. (1981), 'Criteria for Assessing The Trustworthiness of Naturalistic Inquiries, Educational Communication and Technology', *A Journal of Theory, Research, and Development*, 29(2), ss. 75-91.
- Güldemir O., Saatçi G. (2014). Parmakların Okuduğu Menü: Braille Alfabeti İle Bir Model Önerisi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 20-32.
- Kıma, W. G., Stonesifer, H. W., Hanc, J. S. (2012). Accommodating The Needs Of Disabled Hotel Guests: Implications For Guests And Management. *International Journal Of Hospitality Management* 31, 1311–1317.
- Mckercher, B., Packer, T., Yau M. K. Ve Lam, P. (2003). Travel Agents As Facilitators Or İnhibitors Of Travel: Perceptions Of People With Disabilities, *Tourism Management*, 24 (4), S. 468.
- Merriam S.B. (2013), Nitel Araştırma, (S. Turan, Çeviri), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Mesci, M., Mesci, Z., Öztürk, E. (2014). Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi. *Ankara, 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*, 32-42.
- Metin, A. (2013). Engelsiz Turizmde Ulaşılabilirliğin Önemi Ve Ulaşılabilirlik Kriterleri. Http://Worldhealthand3rdagetourism.Org/Pdfs/Ayhan_Metin.Pdf E.T. 18.12.2016
- Olçay A., Giritlioğlu İ., Parlak Ö. (2016). Enat (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizm Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri Ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 127-144.
- Öztürk, Y., Yaylı, A., Yeşiltaş, M. (2008). Is The Turkish Tourism İndustry Ready For A Disabled Customer's Market?: The Views Of Hotel And Travel Agency Managers. *Tourism Management*, 29(2), 382-389.
- Pehlivanoğlu B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat Ve Tasarım Dergisi*, 2(4), 27-35.
- Pehlivanoğlu, B. (2012). Turizm Yapılarında Engellilere Yönelik İç Mekân Tasarım Kriterleri. *Antalya, Engelsiz Turizm Sempozyumu*, 6-18.
- Shaw G., Coles T. (2004). Disability, Holiday Making And The Tourism İndustry İn The Uk: A Preliminary

Survey. *Tourism Management* 25, 397–403.

Şahin H., Erkal S. (2012). Ortopedik Ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*.

Toker, B., Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.

Tütüncü Ö., Aydın İ. (2015). Ulaşılabilir Konaklama Tesisleri, *Anatolia: Turizm: Araştırma Dergisi*, 26(1), 148 – 151.

Yaylı, A., Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılıarı Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi*, 17(1), 87-97.

Zengin, B., Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi*, (11).