



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

SEYAHAT ACENTELERİNİN ENGELLİ TURİZM PAZARINDA KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Talha Ammar ŞAHİN^a

Lütfi Mustafa ŞEN^b

^aSakarya Üniversitesi, SBE Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı (ammar.sahin@ogr.sakarya.edu.tr)

^bSakarya Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü (Isen@sakarya.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

31.03.2017

Accepted:

10.04.2017

Anahtar Kelimeler:

Seyahat Acenteleri,
Engelli Turizm Pazarı,
Engelli Turist,
Erişilebilir Turizm

Keywords:

Travel Agencies,
Disabled Tourism Market,
Disabled Tourist,
Accessible Tourism

ÖZ

Küreselleşen dünyada seyahat etmek bir ihtiyaç haline gelmiştir. Turizm Endüstrisinde seyahat etmenin kolaylığı ve seyahat imkânlarının çokluğu sayesinde Ülkelerarası sınır kalkmış ve seyahat etme imkânı kolaylaşmıştır. Seyahat özgürlüğünün kolaylaştığı ve çeşitlendirildiği günümüz turizm endüstrisinin hitap ettiği hedef kitlesi Fiziksel ve zihinsel engeli bulunmayan kişilere yönelik olsa da, Engelli bireylerinde en az Normal bireyler kadar seyahat etme özgürlüğüne ve imkânlarına sahip olmalıdır. Teorik olarak hazırlanan bu çalışmada yüksek turistik talep potansiyeline sahip olan Engelli Turizm pazarına yönelik seyahat acentelerinin faaliyetleri ve karşılaştıkları sorunlar ele alınmıştır. Engelli Turistlerin karşılaştıkları sorunlar ve bunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

ABSTRACT

Travelling has been a requirement in the increasingly globalized World. In the Tourism industry, international verge have disappeared and travelling opportunities have got easy due to the travelling conveniences and opportunities. Day which travelling liberty has been got easy and vary, even so tourism industry that address target group is not physically-challenged and mentally challenged people, at least physically and mentally- challenged people should have travelling liberty and opportunities .in this study that make up as a theory, disabled market oriented travelling agent activities which have huge touristic request potential and have got into difficulty have been got around. Problems which disabled people's encounter have been solved and also offered a solution.

GİRİŞ

Turizm endüstrisi her geçen gün gelişen, büyüyen ve ekonomiye sağladığı katkıyla ulusların güçlenmesine katkı sağlayan bir sektördür. Seyahat acenteleri turist ve işletme arasında aracılık vazifesi üstlenmekte ve turizm olayı süresince turiste partnerlik görevi üstlenir. Dünyanın en büyük azınlığı olan engelliler aynı zamanda dünyanın en büyük özel pazarını da meydana getirmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 55).

Engelli Turizm pazarının ortaya çıkması ile birlikte Seyahat acenteleri Engelli hedef pazarına yönelik çalışmalar başlatmıştır. Dünyada 18 yaş ve üstü nüfusun yaklaşık %16 'sı engelli nüfusundan oluşmaktadır. Bu oran yüksek geliri ülkeler hesaplandığında %12, düşük geliri ülkelerde ise %18 ulaşmaktadır(World Health Organisation/World Bank 2011). Türkiye'de görme, duyma, konuşma, yürüme, merdiven çıkma veya inme, bir şey taşıma veya tutma ve yaşlılarına göre öğrenme, basit dört işlem yapma, hatırlama veya dikkatini toplama fonksiyonlarından en az birinde çok zorlandığını veya hiç yapamadığını belirten kişi sayısı 4 milyon 882 bin 841'dir. Diğer bir ifadeyle 2011 yılında toplam nüfusun %6,6'sının en az bir engeli vardır (TUIK, 2011). Fakat turizm faaliyetleri fiziksel engeli olmayan insanlar için tasarlanmış gibidir, Engelli insanların normal insanlar gibi turizm faaliyetlerine katılma hakları vardır (Yau vd. 2004: 947).

LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Dünyada bulunan engelli sayısı yaklaşık olarak 1 milyar insandır (UNWTO, 2011), engelli bireylerin tek başına seyahat etme zorluğu da bulunduğundan kendilerine eşlik edebilecek refakatçi ve ya refakatçiler düşünüldüğünde bu sayı artabilmektedir (TURSAB, 2008).

Engellilerin ve onlarla seyahat eden bireylerin tam katılımlarını engelleyen pek çok pratik ve sosyal engel bulunmaktadır (Yau vd., 2004:946). Bunlardan biri seyahat acentalarının engellilik konusunda yeterli altyapı ve birikime sahip olmayışdır (Kaçmaz ve Toker, 2015: 239). Engelli bireylerin ulaşımında onlara özgü ilave düzenlemelerle ulaşımın engelsiz hale getirilmesi, kullanımlarına uygun bir banyo ve tuvalet, katlanabilir yataklar, uygun asansörler, uluslararası işaretlemeler vb. Fiziksel engellilerin seyahat isteğinin karşılanmasında önceden devlet ve hizmet sektörü tarafından birlikte planlama yapılması gerekir (Yaylı ve Öztürk, 2006: 88-89).

Engelli bireylerin hareket etme, görme, işitme bozuklukları ve algılama eksikliğinden dolayı seyahat etme esnasındaki gereksinimleri normal bireylere göre farklılık gösterir (Pehlivanoglu, 2012: 28). Bu sebeple seyahat acenteleri fiziksel yeterliliğe sahip ulaşım araçlarına ve engelli bireylere hizmet verebilecek seviyede eğitilmiş personele ihtiyaç duymaktadırlar.

Seyahat acenteleri engellilerin turizm pazarı önemli bir potansiyele sahip olduklarını fark edememekte ve fiziki yetersizliklerin ve eğitilmiş personelin eksikliğinden söz etmektedirler. Seyahat acenteleri yeterli talebin bulunmamasından kaynaklı olarak bu yönde reklam faaliyetlerine başvurmamışlardır. Yöneticiler engellilerin seyahat olayına katılması durumun-da ekstra yatırıma ve maliyete gereksinim duyulmasına sebep olacağını düşünmektedirler.

Engelli rampaların inşası, engellilere verilen park alanları, engelsiz yatak odalarının düzenlenmesi, pahalı teknolojinin edinilmesi gibi birçok ek gereksinimler işletmeleri engelli turizm olayına yeteri kadar ilgilie göstermemesine neden olmuştur (Burnett ve Baker, 2001).

Seyahat acenteleri engelli turizm pazarında doğrudan veya dolaylı olarak yetersiz kalabilmekte ve sorunlarla karşılaşabilmektedir. Örneğin, engelli bir birey paket tur satın aldıktan sonra seyahat acentelerinin çalıştığı diğer turizm işletmelerinin ulaşılır olduklarını beyan etmesine rağmen gerçekte ulaşılabilir düzeyde olmayışdır (Kaçmaz ve Toker, 2015: 239). Dolaylı yoldan seyahat acentalarına zarar veren bu tip olayların önüne geçmek için önlemler alınmalıdır.

Engelli ve Engelli Turizmi Kavramları

Özürlülük (Disability); noksanlık, hareket kısıtlaması kavramlarını kapsayan şemsiye bir terim olarak kullanılmaktadır (Kim ve Lehto, 2013: 14). Ancak bununla birlikte tüm insanlar aynı zorluklar ve engellerle karşılaşmamaktadır. Bu zorluklar ve engeller özürlülüğün türüne ve seviyesine bağlıdır (Figuerido, Eusebio ve Kastenholz,2012:534). Buhalis ve Michopoulou'e (2010: 146) göre; Özürlülük: Bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması

durumudur. Noksanlık: Psikolojik anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlığı veya dengesizliği ifade eder.

Engellilik ayrımı şu şekilde yapılmaktadır (Shi,2006:830);

- a) Vücudun veya zihinsel fonksiyonların kısmi yada tamamının kaybı
- b) Vücudun bir organının kısmen veya tamamen kaybedilmesi
- c) Vücutta hastalıklara sebep olan organizmaların varlığı
- d) Vücutta hastalığa sebep olma yeteneği olan organizmaların varlığı
- e) Vücudun bir kısmının aksaklığı veya şekil bozukluğu
- f) Aksaklığı olmayan bir kişiden farklı olarak bireyin öğrenmesi ile sonuçlanan aksaklıklar
- g) Bir kişinin duygularını, gerçeklik algısını, iradesini, düşünme sürecini etkileyen bir hastalık
- h) Mevcut durumda var olan bir hastalığı

şeklinde sıralanabilir.

20 Nisan 2010'da Avrupa birliği turizmi bir insan hakkı olduğunu beyan etmiştir (Chang ve Chen,2011:1214). Engelli insanlar ve aileleri için seyahat etme ve turistik aktivitelere ulaşma temel bir sosyal hak olarak algılanmalıdır. Seyahat ve turizm tüm insanların yaşam kalitesinde önemli bir faktördür. Engelli insanlar ve aileleri için tatile gitmek rahatlama ve sağlığını kazanmak için önemli bir şans olabilir (Var vd, 2011: 600).

Dünya nüfusunun yaklaşık %15ini engelli bireyler oluşturur. 110 ile 190 milyon arasında yetişkin iş görme bakımından önemli zorluklar yaşamaktadır (World Health Organization 2015). Engelli insanlar ve turizm arasındaki ilişki Asya Pasifikte Amerika'da ve Avrupa'da son on yıl boyunca akademik camianın ilgisini çekmeye başlamıştır (Bizjak, Knezevic ve Cvetreznik, 2011: 842).

Engelli Turistler ve Seyahat İhtiyaçları

Engelli turistler çevresel, mimari ve ekolojik faktörler olmak üzere üç tip ana engelle karşılaşmaktadır. Bunlardan başka kişiden kaynaklı fiziksel ve psikolojik engeller vardır. Bu kişisel engeller en büyük engel olarak kendini hissettirmektedir (Yau vd, 2004: 948). Cameron, Darcy ve Foggin'e göre çevresel engeller; engelli bireyin dışındaki unsurlardır (2003: 9). Engelli insanlara karşı tutumları, çevrenin mimari ve ekolojik özellikleri, ulaşım ile ilgili ve ekonomik unsurları, kurallar ve düzenlemeleri ve ihmalin neden olduğu diğer engelleri içermektedir. İletişim engelleri ise engelli bireylerle onların sosyal çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklanmaktadır (Kozak ve Turan, 2014:1179).

Guerra tarafından yapılan araştırmalara göre Avrupa'da yaşayan engelli bireylerin %71'i seyahat faaliyetini gerçekleştirmektedir. Bunların 8 milyonu ise seyahatlerinde yurt dışını tercih etmektedir. 15 milyon engelli ise iç turizm faaliyetlerine katılmakta, 22 milyonu ise şehir turlarına katılmaktadır. Sonuç olarak Avrupa'da ortalama 35 milyon engelli birey seyahat etmektedir ve yıllık 650 milyon geceleme oluşturmaktadır (GUERRA, 2003).

Ulaşılabilir turizm, görme, işitme, hareket kısıtlılığı vb. olan bireylerin ulaşılabilirlik gereksinimlerinin eşitçe ve bağımsız bir şekilde karşılanmasına yönelik evrensel olarak tasarlanmış turistik ürünün, hizmetin ve ortamın sunulmasını ve paydaşlar arasında işbirliği sürecini de içeren bir turizm şeklidir (Darcy ve Dickson, 2009: 34). Engelli bir bireyin, evinden çıkıp herhangi bir destinasyona ulaşması birbirinden karmaşık ve zor süreçleri de beraberinde getirmektedir. Oysa bu süreçte ulaşımından konaklamaya kadar her şey ulaşılabilir olmalıdır (Disabled World Travel: Accessible Disability Travel Information).

Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizm Pazarı

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2011) dünyadaki engelli nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %15 civarında olduğunu rapor etmektedir. Dünyada bir milyardan fazla insan engelli durumundadır. Bu kişiler genellikle yoksul, ekonomik fırsatlardan yoksun ve düşük eğitime sahip kişilerdir. Bu kişilerin karşılaştıkları sorunlar kendi engellerinden fazla çevrenin yetersiz koşulları ve engellemelerinden kaynaklıdır. Engellilik bir halk sağlığı sorunu değil aynı zamanda bir insan hakları ve kalkınma sorunudur.

Ülkemizin de içinde yer aldığı birçok ülke, özürllülere ilişkin istatistiki bilgilere sahip olmadıkları için Dünya Sağlık Örgütü'nün tahminlerini kullanmaktadır (T.C Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı 2002). Türkiye genelinde engelli bireylerin il bazında dağılımını tahmin eden son araştırma "2011 Nüfus ve Konut Araştırması"dır. Araştırma; Adrese Dayalı Nüfus Kayıt sistemi (ADNKS)'den elde edilemeyen verileri il düzeyinde sağlamak amacıyla 3 Ekim-31 Aralık 2011 tarihleri arasında, örnekleme yöntemiyle seçilmiş sayım bölgelerindeki yaklaşık 2,2 milyon haneyle ve tam sayım yöntemiyle kurumsal yerlerde bulunan tüm kişilerle yapılmıştır. 2011 yılında TÜİK tarafından gerçekleştirilen Nüfus ve Konut Araştırmasıyla Türkiye genelinde hane halklarının yaklaşık %13'ünden bilgi derlemiştir. Yaklaşık 9 milyon birey ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırma 2013 yılı Temmuz ayında yayımlanmıştır (T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2016)

Türkiye'deki engelli nüfusu yaklaşık 8 milyon civarındadır. Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Bununla beraber engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını belirtmektedir. Engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odaların ya da diğer alanların bile kullanımında ciddi problemler çıkabilmektedir. Antalya 605 oda ile engellilere göre en çok odası bulunan il iken bu ili 159 oda ile Muğla izlemektedir. İstanbul'un yatak kapasitesi ise 147'dir (TURSAB, 2008).

Bütün dünyada engellilerin toplumsal hayatın tüm alanlarına eşit şartlarda katılabilmesi fikri hızla yaygınlaşırken, farklı insanlık durumları için evrensel boyutlarda tasarlanmış, ulaşılabilir yapılı bir çevre, herkes için seyahati ve turizmi mümkün kılacak çağdaş bir yaklaşım olacaktır. Yapılı çevrenin düzenlenmesinde birinci derecede görevli olan merkezi yönetim kurumları ile yerel yönetimlerin yanında özel sektöre de önemli sorumluluklar düşmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı 2011).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde yaşam standartlarının artması, yoğun iş temposu ile beraber insanlarda seyahat etme ihtiyacı doğmuştur. Seyahat etme özgürlüğü her insan gibi engellilerinde en doğal haklarından biridir. Yapılan araştırmalarda seyahat acentelerinin engelsiz turizme bakış açılarına ilişkin çalışmaların çok yaygın olmadığı görülmüştür. Engelli birey sayısının her geçen gün yaşanan ve artan nüfus ile doğru orantılı yükselmektedir bu sebeple engelli turizm pazarına rağbet her geçen gün artmaktadır.

Engelliler seyahatleri ile ilgili bilgilere erişmekte zorlanmaktadırlar. Bu yüzden engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmeleri için bu alanda ihtiyaç duyulan bilgilere hızlı ve rahat bir biçimde ulaşabilme imkanı sağlanmalıdır (Brown vd., 1999).

Engelli turizm pazarı seyahat acenteleri için alternatif bir potansiyel oluşturmakla birlikte özen gösterilmesi gereken ve yatırımlara teşvik edilmesi gereken bir pazardır. Seyahat endüstrisi bu pazara açılmak için bir yandan fiziki ve sosyal alanda örgütlenmek ve bir yandan da belli yatırımları göze almak durumundadır (TURSAB, 2008).

Seyahat acentelerini bu yönde yatırıma teşvik etmek için tanıtım çalışmaları ve yasal düzenlemeler ile işletmelere teşvikler sağlanmalıdır. Diğer yandan, işletmelerin yapacağı bazı basit ve kolay düzenlemeler de vardır. Bu gün birçok engelli, seyahate çıkarken, tam donanımlı ya da eksiksiz işletme şartı aramamakta ve eksikliklere rağmen temel bazı nokta-larda kendilerine uygun düzenlemeleri seyahatleri için yeterli görebilmektedir (TURSAB, 2008)

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sivil Toplum Kuruluşları ve dernekler engelli pazarına yönelik çalışma yapan Seyahat acentelerine yönelik Reklam ve projeler ile destek verebilir. Seyahat acenteleri engelli bireyler için paket tur hazırlarken birlikte çalıştığı işletmeler ile sürekli iletişim halinde olmalı ve engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik yeterliliğini kontrol etmelidir.

Engelli turizmi pazarı faaliyetlerine yönelik yapılan düzenlemeler daha kapsamlı bir hale getirilerek, bütün diğer turizm işletmeleri yeniden bir yapılanma içerisine girmelidir. Engelli Turistlere yönelik eğitimler verilerek toplum bilinci kazandırılabilir ve farkındalık yaratılabilir. Yalnızca engellilere yönelik hizmet vermek amacıyla yapılan işletmelere özel yatırım teşvikleri verilebilir (TURSAB, 2008) ve bu sayede yeni seyahat acentelerinin açılması ve istihdam yaratılması teşvik edilebilir.

KAYNAKÇA

- Bizjak, Bostjan, Mladen, KNEZEVIĆ and Sebastjan CVETREZNIK, (2011), "Attidue Change Towards Guests With Disabilities Reflections From Tourism Students", *Annals of Tourism Research*, sayı:38, cilt:3, ss:842-857
- Brown, T. J., Kaplan, R., and Quaderer, G. (1999). Beyond accessibility: Preference for natural areas. *Therapeutic recreation journal*, 33(3), 209.
- Buhalis, D. and Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- Burnett, J. J. and Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.
- Cameron, B., Darcy, S. and Foggin, E. (2003). *Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region*. United Nations, New York.
- CHANG, Yu-Chan, Ching-Fu, CHEN, (2011), Identifying Mobility Service Needs for Disabled Air Passengers, *Tourism Management*, :32, 1214-1217
- Darcy, S. and Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Disabled World Travel: Accessible Disability Travel Information, <http://www.disabledworld.com/travel/>, E.T:07.11.2016
- Figueiredo, Elisabete, Celeste, EUSEBIO ve Elisabeth KASTENHOLZ, (2012), "How Diverse are Tourist With Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal", *International Journal Of Tourism Research*, sayı:14, ss:531-550
- Guerra, L. S. (2002). Tourism For All: Organising Trips For Physically Disabled Customers. *MA European Tourism Management*, 2003.
- <http://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.slideshare.net%2Fzoebru%2Ftrkiyede-ve-dnyada-engelli-turizmi&h=7AQF0889B>, E.T: 03.11.2016
- http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017
- Kim, S. and Lehto, X. Y. (2013). Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities. *Tourism Management*, 37, 13-24.
- Kozak, M. A. ve Turan, A. (2014), "Engelliler ve Turizm: Engelli Bireylerin ve Seyahat Acentası Yöneticilerinin Algılamaları", 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, ss:1176 – 1191
- Öztürk, A. Y. Y. ve Yaylı, A. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Pehlivanoğlu, B. (2012). Konaklama yapılarının engellilere yönelik oda düzenlemelerinin irdelenmesi. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*. 2,4, 27-35.
- Shi, Yuquan, (2006), "The Accessibility OF Queensland Visitor Information Centres Websites", *Tourism Manegement*, sayı:27, ss:229-841
- Toker, B. and Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 235-257.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (2008), *Dünyada ve Türkiyede Engelsiz Turizm pazarı*, http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizmpazari_487.html, E.T: 03.04.2017
- T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2016), <http://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Feyh.aile.gov.tr%2Fdata%2F551169ab369dc5710>

0ffbf13%2FB%25C3%25BCIten_Temmuz2016.pdf&h=7AQF0889B , E.T: 03.11.2016

T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2016), *T.C Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Türkiye Özürlüler Araştırması, Disability Survey*, 6

T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2011), *Engelsiz Turizm Genelgesi*

T.C 1982 Anayasası, 1982, <https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm>, E.T: 04.11.2016

Var, T., Yeşiltaş, M., Yaylı, A. and Öztürk, Y. (2011). A study on the travel patterns of physically disabled people. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(6), 599-618.

Yau, M. K. S., McKercher, B. and Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

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

World Health Organization,(2015), *Disability and Health, Fact Sheet N°352*,<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/>,E.T:29.10.2016

World Health Organization (2015), <http://www.who.int/disabilities/en/> , E.t: 03.11.2016

World Health Organisation/World Bank (2011) *World Report on Disability*, online at: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/index.html