

Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma

A Survey on the Opinion of Hospitality Industry Managers on Disabled Segment

Ali YAYLI - Yüksel ÖZTÜRK

Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

ÖZ

Engelli, 'uzun vadeli olarak fiziksel, zihinsel veya sağlık sorunları nedeniyle aktivitesinin çeşidi veya miktarı ile ilgili sınırları bulunan kişidir' (Disability Discrimination Act 1995). Dünyada engelli nüfusu 500 milyonu aşmaktadır. Türkiye'de ise, 8,5 milyondan fazla engelli bulunmaktadır (Mengüç 2002; Artar ve Karabacakoğlu 2003; UNESCAP 2000). Günümüz turizm endüstrisinde yaşlı ve engelli pazarı gelişmekte olan önemli bir pazar konumuna gelmiştir. Dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin de dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmaları diğer normal insanlar gibi en doğal haklarıdır. Bu hakkın etkin kullanılabilmesinin ön koşulu yeterli altyapının olması ile turizm sektöründe hizmet sunanların yeterlilikleridir. Bu çalışmada, en büyük engelli dilimini oluşturan bedensel engelliler pazarına konaklama işletme yöneticilerinin bakış açılarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Otel yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakış açılarının olumlu olduğu söylenebilir. Ayrıca, otellerin yıldız sayısı arttıkça ilgili pazara bakış açılarının da olumlu yönde arttığı belirtilebilir.

Anahtar sözcükler: Konaklama pazarlaması, engelliler pazarı, Türkiye.

ABSTRACT

Disability can be defined as, 'a physical or mental impairment which has a substantial and long-term adverse effect on your ability to carry out normal day-to-day activities'. The number of disabled people in the world is over 500 million. In Turkey, there are also more than 8.5 million disabled people. Nowadays people with disabilities and older people are becoming a growing group of consumers in the tourism industry. People with disabilities have a right too, and do want to enjoy travel and leisure experiences. Suitable infrastructure and good service quality are two prerequisites for disabled people to enjoy travel and leisure experiences. In this study, data from 252 hotel managers through internet indicates that the hotel managers have a positive point of view of the disabled market. Additionally, there exists a positive relationship between the number of the stars of hotels and the managerial point of view.

Keywords: hospitality marketing, disabled market, Turkey.

GİRİŞ

Günümüzde, turizm endüstrisi için engelliler önemli bir niş pazar konumunda olmasına rağmen, bu güne kadar üzerine fazla eğilinmemiştir (İsraeli 2002). Engelli insanların da, diğer insanlar gibi turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal hakları olmasına rağmen, turizm faaliyetleri sanki fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarlanmış şekildedir (Yau vd. 2004).

Fiziksel engellilerle yaşamak birçok güçlüğü de beraberinde getirmektedir. Kabul edilen görüşe göre, turizm faaliyetlerine katılmak fiziksel engeli olan ve olmayan tüm insanlar için gerekli bir aktivitedir. Ancak, fiziksel engellilerin turizm faali-

yetlerine katılma ve mutlu olmaları için sosyal ve pratik olarak değişik türde güçlüklerin üstesinden gelmeleri gerekmektedir (Germ ve Schleien 1997).

Engelli olmak, duyma, görme, fiziksel ve zekâ noksanlığı gibi farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Kişilerin fiziksel engelleri; hareket edemeden başlayıp, bir hareketi yeterli zamanda yapamamaya kadar farklı ölçülerde derecelenmektedir. Öte yandan, fiziksel engelliler için ikinci bir grupta daha yapmak gerekirse, diyabetik kişileri ve duyma problemleri olanları da bu grupta ele almak gerekir. Fiziksel engellilik birçok nedene dayanabilir (Daniels vd. 2004). Araştırmalara göre ülkelerde nüfusun yaklaşık % 5-20'si söz konusu bu

özür grubundan oluşmaktadır (UNESCAP 2000). Bazı ülkelerin özürli sayısına bakılınca ilgili pazarın ne kadar geniş olduğu daha iyi anlaşılabilir. İngiltere’de 10 milyon (English Tourism Council 2000), Amerika Birleşik Devletlerinde 50 milyon, ki bu rakam nüfusun % 19,3’üne tekabül etmektedir, (US Census Bureau 2000; Kahn, 2000), Almanya’da nüfusun %12’sini ve Avustralya’nın % 18’ni engelliler teşkil etmektedir (3,2 milyon) (Australian Bureau of Statistics 1993). Ülkemizde ise, engelli nüfus tahmini olarak 7,5-8 milyondur. Bu da, aile ve yakınlarıyla birlikte yaklaşık 20 milyonluk bir potansiyel demektir (Mengüç 2002). Çocuk ölümlerinin düşmesine ve tıp alanındaki gelişmelere rağmen bu rakamların gelecek yıllarda daha da artacağı ifade edilmektedir. Örnek vermek gerekirse, 2030 yılında ABD’nde engellilerin sayısının 100 milyonu bulacağı tahmin edilmektedir (Burnett ve Bender 2001: 4).

Engellilerin seyahatleri üzerine yapılan akademik araştırmaların yetersiz olduğu ilgili literatürden anlaşılmaktadır (Darcy 1998; Burnett ve Bender 2001; Darcy 2002; Ray ve Rayder 2003). Konu ile ilgili çalışmalar 1980’li yılların sonları ile 1990’lı yılların ortalarından itibaren özellikle yasal düzenlemelere paralel olarak hız kazanmıştır. Ray ve Rayder (2003) çalışmalarında; ABD engelli pazarı üzerinde durarak, ADA (The Americans With Disabilities Act) nun getirdiği sonuçlara bağlı olarak 36 milyon kişinin seyahat etme fırsatından bahsetmiştir. Bu bağlamda, araştırmacılar engellilerin seyahat planlamasında daha önceden seyahate çıkan engellilerin tavsiyesi, internet ve seyahat acentalarının tavsiyeleri ile seyahat kararları aldıkları, engellilerin seyahatlerinde sportif aktivitelere de katıldıkları ve engellilerin seyahatlerini planlarken bilinçli davrandıklarını ortaya koymuşlardır. Coles ve Shaw (2003) yaptıkları çalışma ile, İngiltere’deki engellilere yönelik DDA (Disability Discrimination Act) kanunun çıkarılmasından sonra, söz konusu pazar diliminin ekonomik anlamda gittikçe daha önemli hale geldiğini ortaya koymuşlardır. Öte yandan, Daniels ve arkadaşları (2004) engellilerin seyahatlerinin tüm aşamalarında ihtilaçlarını giderici tedbirlerin alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yau vd. (2004) engellilerin seyahatleri sürecinde; kişisel faktörler, bağlantılar kurma, analiz, seyahati gerçekleştirme, deneyim ve geri besleme olmak üzere beş farklı aşamadan geçtiğini ortaya koymuşlardır. McKercher ve arkadaşları (2003) Hong Kong’taki seyahat acentalarının engellilere sundukları hizmetlerin etkinliğini ortaya koymak amacı ile bir çalışma yapmış ve sunulan hizmetin özellik arz etmesinden dolayı ilgili pazarın acentalar açısından

cazip olmadığı ve engellilere sunulan hizmetlerin ancak yüksek komisyonlarla sunulabildiğini ortaya koymuşlardır. Cavinato ve Cuckovich (1992) yaptıkları araştırmada ise; ABD ulaştırma sektörünün engelliler için uyumlaştırılması konusunu ele almıştır. Aitehison (2003) ise, engelliler açısından seyahat ve sosyal yapıyı araştırma kapsamına almıştır.

Bu çalışmanın amacı ise, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açılarını ortaya koymaktır.

SEYAHAT ENGELLERİ

Fiziksel engellilerin seyahatlerine engel teşkil eden faktörlerin en başında ekonomik problemler gelmektedir. Bunun dışında en önemli engel kişilerin fiziksel olarak hareket edememeleri, uygun konaklama işletmeleri bulamamaları, gidecekleri yer veya bölgelere ulaşımında yaşanan teknolojik yetersizlikler (otobüs ve taksilerin uygun düzenlenmemesi) belirtilebilir. Dolayısıyla bu durumlar seyahatin daha iyi ve düzenli olarak gerçekleşmesine engel olmaktadır (Darcy 1998). Ekonomik problemlerin dışındakiler ise engellilerin gidecekleri bölgenin belirlenmesi, acentanın seçimi, konaklama yerinin seçimi vb. hususlarda iyi bir planlama yapılmamasından kaynaklanmaktadır (Crawford vd, 1991). Bununla beraber, araştırmacılar (Crawford ve Godbey 1987; Smith 1987; Turco vd. 1998; Hawkins vd. 1999; Jackson ve Scott 1999) engellilerin seyahate çıkmalarını engelleyen faktörleri kendilerinden kaynaklanan, kendileri dışında ve yapısal nedenler olmak üzere üç temel kategoride ele almışlardır.

Cavinato ve Cuckovich (1992) yaptıkları çalışmada engellilerin seyahat etmelerinde ulaşımın kaynaklanan güçlüklerin neler olduğundan söz etmişler ve ulaşımın sorumlu olan kurum ve kuruluşların bu hususu dikkate almaları gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bu alanda bir başka çalışma da, Abeyrathne (1995) tarafından yapılmıştır. Çalışmada hava-yollarının normal ve engelliler için yapmaları gereken hukuki düzenlemeler üzerinde durulmuştur.

Araştırmalara göre, fiziksel engelliler seyahatleri süresince karşılaştıkları bir çok zorluktan dolayı fazla seyahat etmek istemelerine rağmen bu ihtiyaçlarını ertelemektedirler. Zira, seyahatlerinin mutlu geçmesi için onlara özgü ilave düzenlemelere ihtiyaç duymaktadırlar. Örnek vermek gerekirse, 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. Bunun da devlet ve hizmet sektörünün birlikte hazırlaması gerektiğidir. Devlet sosyal olmanın bir gereği olarak, bunu gerçekleştirmelidir. Bu bağlamda, Miller ve Kirk'in (2002) araştırmasından ortaya çıkan önemli bir bulgu; engellilerin turizmden yeterli ölçüde faydalanmalarında devletin büyük sorumluluk sahibi olması gerektiğidir. Benzer bir araştırma da, Brown ve arkadaşları (1999) tarafından yapılmıştır. Engelliler seyahatleri ile ilgili bilgilere ulaşmakta oldukça yetersiz kalmaktadırlar. Dolayısıyla onların turizm faaliyetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmeleri için bu alanda ihtiyaç duyulan bilgilere hızlı ve rahat bir biçimde ulaşabilmeleri gerektiği ifade edilmiştir.

KOLAYLAŞTIRICI DÜZENLEMELER

Engelli turistler boş vakitlerini değerlendirmede ve turizm faaliyetlerine katılmada, kişilerle ilişkiler kurmada engelli değildirler. Ancak, fiziksel engellilerin turizm faaliyetlerinden daha iyi faydalanabilmeleri için yapılması gerekenler vardır (Turco vd. 1998). Bunlardan ilki, turistik çekicilik unsurları ile ilgilidir. Bilindiği üzere, turizm faaliyetlerinde sonradan oluşturulan çevre (tematik parklar, spor olayları vb.), doğal güzellikler (iklim, dağ, okyanus vb.), tarihsel yapılar (müzeler, antik kentler vb.) ve son olarak sosyal ve kültürel çevre yer almaktadır. Engellilerin seyahatleri süresince en fazla zorlandıkları durum bu noktalara ulaşmada yaşanmaktadır. Fiziksel engelliler için burada önemli olan, yeterli ve doğru bilgi toplamalarıdır. İkinci nokta, bilgi kaynakları ile ilgilidir. Araştırmalara göre, ihtiyaç duyulan bilgiler genellikle neler yapılacağı, nasıl yapılacağı, nerede kalınacağı, ulaşım araçları ile ilgili bilgilerdir. Engelliler için bu noktada arkadaşları, seyahat acentaları ve son dönemde internetten alacakları bilgiler önemlidir.

Üçüncü nokta ulaşımın. Turizm faaliyetlerine katılmak için zorunlu bir eleman olan ulaşım alanında engelliler için birçok zorlukları da beraberinde getirmektedir. Engellilerin ihtiyaçlarına uygun ulaşım sistemlerinin oluşturulması gerekmektedir. Son olarak ihtiyaç duyulan şey konaklama ve yeme-içme faaliyetleridir.

Weiss (1986) ise, seyahate çıkacak engelliler için seyahatlerini organize etme sürecinde üç alternatif sıralamıştır. Bunlardan ilki, seyahat acentelerine giderek bir seyahat oluşturabilirler. Normal şartlarda seyahat acenteleri ulaşımından yiyecek içeceğe kadar birçok alanda ihtiyaç duyulan hizmetleri bir araya getirerek bir paket oluşturabilir (Hacıoğlu 1995; İçöz 1998). Engelliler seyahat acentelerini kul-

lanarak bir seyahat planlıyorlarsa bazı güçlüklerle karşılaşabilirler. Örneğin, seyahat acentesi engelliler için gerekli olan bilgilerden yoksun olabilir veya söz konusu seyahat acenteleri daha önceden engelliler için seyahat düzenlemedikleri için yeterli bilgi ve deneyime sahip olmayabilirler. İkincisi, tur operatörlerine giderek seyahat düzenleyebilirler. Tur operatörleri, normal şartlarda bir çok özür alanında (görme kusuru, duyma, diyabetik kişiler için) müşterileri için seyahat düzenleyebilirler. Ancak, her zaman belirli bir özür grubuna ait tur düzenlemeleri zor olmaktadır. Son olarak, devletin veya ilgili kuruluşların kendileri için yayınladığı kitap, internet vb. diğer yardımcı kaynaklardan yararlanarak kendisi tur planı oluşturabilir.

Geçen yirmi yıl ile kıyaslama yapılırsa, engellilerin seyahatlerindeki bu olumsuzluklara rağmen, günümüzde artık yavaş yavaş onlar için oluşturulan turizm faaliyetlerinde, özellikle ulaşım, konaklama ve çekicilik unsurlarında, bazı olumlu değişimler göze çarpmaktadır. Bu olumlu değişimde ABD ve İngiltere başta olmak üzere oluşturulan lobi faaliyetleri ve hukuki düzenlemelerin büyük bir payı vardır (Yau vd. 2004). ABD'de 1990 yılında çıkan Engelli Amerikalılar Yasası (ADA= The Americans With Disabilities Act) ve İngiltere'de 1995 yılında kabul edilen Engelliler Ayrımcılık Yasası'nın (DDA= Disability Discrimination Act) olumlu etkileri özellikle turizm sektöründe hızla ortaya çıkmıştır. Belirtilen kanunlarla otel işletmecilerine işaretlemelerden sunulan hizmetlere engelsizce ulaşabilmeye kadar bazı yükümlülükler getirilmiştir. (Miller ve Kirk 2002; Artar ve Karabacakoğlu 2003).

Türkiye'de ise uzun yıllardan beri taslak olarak bekleyen ve nihayet 01.07.2005 tarih ve 5378 sayılı kanunla "Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" kabul edilmiştir. Bu Kanunun amacı; özürlülüğün önlenmesi, özürlülerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümünü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmaktır (Madde 1). Söz konusu kanunla getirilen engellilerin seyahatleri ile ilgili göze çarpan yenilik: kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmi yapılar, yollar, kaldırımlar, yaya geçidi ve kamusal mekân, en geç 7 yıl içinde engelli kullanımına uygun hale getirilecek olmasıdır (www.tbmm.gov.tr). Buna ilave olarak, Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 25/3/1997 tarihli 571 sayılı KHK ile; engellilere yönelik hizmetlerin düzenli, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini te-

min etmek için, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, özürülüler ile ilgili ulusal politikanın oluşmasına yardımcı olmak, engellilerin problemlerini tespit etmek ve bunların çözüm yollarını araştırmak amacıyla kurulmuştur (www.ozida.gov.tr).

ARAŞTIRMA METODU

Araştırma Evreni ve Örnek Kitle Seçimi

Bu araştırmaya konu olan evren Türkiye’de işletme belgeli olarak faaliyette bulunan 2168 (www.turizm-gazetesi.com) konaklama işletmesidir. Araştırmaya konu olan örnek kitle ise, internet erişimi olup kendi elektronik posta adresini kullanan tüm konaklama işletmelerini kapsamaktadır. Örnek kitlenin seçiminde, TUROB, TYD, TÜRSAB, BOYUT YAYIN, EKİN YAZIM ve Hotel & Travel Guide’04 vb. kaynaklardan elde edilen e-posta bilgileri tek bir veri tabanı altında toplanmış, daha sonra, oluşturulan veri tabanı içinden aynı olan e-posta adresleri çıkarılmış ve Türkiye’de mevcut olan 1320 adet otelin e-posta adresi tespit edilmiştir.

Araştırmanın kapsamını belirlerken, başlangıçta tüm Türkiye’deki otellere anket uygulanması düşünülmüştür. Ancak, zaman ve maliyet kısıtlamaları nedeni ile araştırmanın sınırları sadece Türkiye’de e-posta adresi olan otellerle sınırlandırılmıştır. Bazı e-posta adreslerine gönderilen mailin virüs uyarısı ile doğrudan geri dönmesi, bazı adreslerin kullanım dışı olması, sezondaki yoğunlukları ve konuya ilgi duymamaları nedeniyle bazı yöneticilerin ankete cevap vermemeleri vb. nedenlerden dolayı araştırmaya katılım %20 (252/1320) ile sınırlı kalmıştır.

Baker ve arkadaşlarının (1994) ifade ettiği gibi araştırmalarda örnek sayısının belirlenmesi araştırmanın bilimsel geçerliliği konusunda hayati bir önem arz etmektedir. Günümüzde araştırmalarda örneklem sayısının belirlenmesi için bir çok yazar (Cannon 1994; Davis ve Cosenza 1988; Ryan 1995; Tatlıdil, 1996) değişik formüller ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada örnek sayısının belirlenmesinde Ryan (1995)’dan faydalanılmıştır.

Örneklem sayısının belirlenmesinde araştırmacının önceden bazı kararlar vermesi gerekir. Araştırma konusu ile ilgili daha önceden her hangi bir araştırma yapılmamış ise, örnek büyüklüğünün belirlenmesinde kullanılan formüldeki P değeri genel olarak 0.5 olarak alınır. Örnek sayısının belirlenmesinde katlanılabilir hata oranı Hurst’ın (1994) dile getirdiği gibi bir matematiksel kavram olan hata oranı araştırmaya konu olan toplulukla örnek olarak seçilen kitlenin uygunsuzluğunu gösterir ve

genellikle araştırmacının önceden tahmin etmesi gerekir.

Bu çalışmada, katlanılabilir hata oranı % 7 olarak saptanmıştır. Bunun yanında, araştırmalarda yapılan çalışmaların bir güven aralığında olması, araştırmanın güvenilirliği açısından büyük önem arz etmektedir. Araştırmacılar tarafından kabul edilen bu güven aralığı da artı eksi yüzde iki buçuktur. Başka bir ifade ile, %95 güven aralığıdır. Z değeri de buna bağlı olarak 1.96 olarak saptanmıştır. Örneklem sayısının belirlenmesinde araştırmaya konu olan ana kitle olarak 2004 yılı Turizm İşletme Belgeli toplam 2168 adet konaklama işletmeleri açıklamalar ışığında Ryan’ın (1995) geliştirdiği model şu şekildedir;

$$n = \frac{NPq}{(N-1) B^2 + Pq} \cdot Z^2$$

Formülde yer alan sembollerin anlamları:

n = Örneklem sayısını

N = Araştırmaya konu olan topluluğu

P = Topluluk oranını veya tahminini

q = $1-P$ ’yi

B = Katlanılabilir hata oranını

Z = İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle, araştırma için 191 adet konaklama işletmesi yeterli olurken, toplam 274 adet otel yöneticisi araştırmamıza katılmıştır. Doldurulan anketler içinden 22 adet otel yöneticisi, kriterlere uygun anket formlarını doldurmadıkları için değerlendirmeye alınmamış, dolayısı ile araştırma 252 adet anket formu üzerinden yürütülmüştür.

Araştırmada veri toplama metodu olarak e-posta anket yöntemi, maliyet, kolay ulaşım ve zaman konusundaki avantajları nedeniyle tercih edilmiştir. Bu yöntemin bu üstünlükler yanında: yüksek sezonda okunmama, virüslü dosya olması nedeniyle silinme, otel elektronik posta kutularını doldurması nedeniyle sisteme girmesinin önlenmesi ve yetkili kişilerin zaman ve ilgi eksikliği gibi nedenlerle postaları okuyamama sonucu ortaya çıkan sınırlı sayıda cevap alma kısıtlılığı bulunmaktadır.

Anketin Hazırlanması ve Uygulanması

Araştırmada, uygulama yöntemi olarak kullanılan anket için yedi adet soru tespit edilmiştir. Ankette yer alan ilk

iki soru, ankete katılan otel işletmelerinin özelliklerini tespit etmek amacı ile hazırlanmıştır. Üç ve dördüncü sorular, otellerin engellilere hizmet verip vermediğini, eğer hizmet veriyor ise, hangi tip engelli kategorisine hizmet verdiklerini belirlemek amacı ile oluşturulmuştur. Anketin beşinci sorusunda, otel işletmelerinin bedensel engelli müşteriler için uygun olup olmadığı sorulmuştur. Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları hususunda otel yöneticilerinin düşünceleri Likert ölçeği kullanılarak altıncı soruda öğrenilmeye çalışılmıştır. Son soruda ise, otel yöneticilerinin yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler hususundaki görüşleri, yine Likert ölçeği kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmanın, bedensel engelliler ile sınırlı tutulmasının ana nedeni, söz konusu engellilerin engelli grubu içinde en yüksek kesimi oluşturması ve bu grubun daha fazla düzenlemeye ihtiyaç duymasındandır.

Anketin pilot uygulaması Ankara'da bulunan toplam 14 adet dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri üzerinde yapılmış ve gerekli düzeltme işlemlerinden sonra uygulama aşamasına geçilmiştir.

Araştırmaya konu olan hedef kitle Türkiye'deki e-posta adresine sahip tüm konaklama işletmeleri olarak belirlendiği için, online anket uygulaması tercih edilmiştir. Anket Microsoft Front Page'de hazırlanmış, veri tabanı için de Microsoft Access programı kullanılmıştır. Anket http://www.absunmep.gazi.edu.tr/yayli/index_anket_otel.htm adresinde 3 Nisan 2005 ile 3 Haziran 2005 tarihleri arasında aktif hale getirilerek sunulmuştur.

Yukarıda belirtilen web adresindeki anket formunu doldurmaları için oluşturulan ve araştırmanın amaç ve kapsamını belirten standart bir yazı otellerin e-posta adreslerine gönderilmiştir. Gönderme esnasında, 180 adet e-posta adresinin kullanım dışı olduğu tespit edilmiştir. Özel bir program kullanılarak, ankete cevap verenler kapsam dışı bırakılmış, cevap vermeyen yöneticilere ikinci ve üçüncü kez olmak üzere aynı yazı tekrar gönderilmiştir.

Elde edilen veriler SPSS Paket programında analiz edilmiştir. Araştırma bulguları için frekans, yüzde, aritmetik ortalama, varyans (Anova) analizi ve t-testi kullanılmıştır. Bilindiği gibi iki bağımsız grubun karşılaştırılmasında farklı yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemler parametrik ve nonparametrik olarak iki gruba ayrılmaktadır. Parametrik testlerden t-testi ve varyans analizi, nonparametrik testlerden Wilcoxon rank-sum test ve Mann-Whitney U testleri sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılmaktadır (Cody ve Smith, 1991). Veri sayısı otuz-

dan büyük olduğunda ve verilerin normal dağılıma uygun olduğu bilindiğinde parametrik testler kullanılmaktadır. Araştırma verilerinin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov uyum iyiliği testi ile araştırılmış ve yapılan test sonucunda verilerin normal dağılıma uyduğu gözlenmiştir. Buradan hareketle; hipotezlerin testi için ikiden fazla bağımsız grubun analizi için tek yönlü varyans analizi (Anova), iki bağımsız grubun analizi için ise t-testi yapılmıştır. Burada bu testlerin uygulanmasının amacı, değişkenlere verilen değerlerin aritmetik ortalaması arasında %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı fark olup olmadığını test etmektir. Anova testi sonucu aralarında anlamlı fark olan değişkenleri açıklamak için de Tukey testi yapılmıştır.

Temel Hipotezler

Konaklama işletmeleri yöneticilerinin faaliyette buldukları otellerin yıldız sayısı itibarıyla bedensel engelli pazarına yönelme eğilimleri ve engelli müşteriye hizmet verme durumları arasında bir farklılık olduğu varsayılarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur. Başka bir ifade ile, otellerin yıldız sayıları ve engelli müşteriye hizmet verme durumunun ilgili pazara yönelme konusunda belirleyici bir unsur olduğu düşünülmektedir.

H_1 = Yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki değerlendirme ortalamaları arasında fark vardır.

H_2 = Yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin yabancı bedensel engellilerin Türk pazarına yönelmeleri konusundaki değerlendirme ortalamaları arasında fark vardır.

H_3 = Konaklama işletmelerinin engelli müşteriye hizmet verip vermeme durumu ile engelli pazarına bakış açıları konusundaki değerlendirme ortalamaları arasında fark vardır.

BULGULAR

Ankete katılan otel yöneticilerinin 64 tanesi 5 yıldızlı (% 25,4), 72 tanesi dört yıldızlı (% 28,6) ve 64 tanesi de (% 25,4) üç yıldızlı oldukları Tablo 1'de görülmektedir. Tablodan anlaşılacağı üzere; yıldız sayısı azaldıkça ankete cevap verme oranı düşmektedir. Bu durum, interneti kullanım oranı yıldız sayısının düşmesi ile bir paralellik gösterdiğini ifade etmektedir. Dolayısı ile, bir yıldızlı otel yöneticilerin hiç birisinin ankete cevap vermeme si bu durumu doğrulamaktadır. Ayrıca, Tablo 1 incelendiğinde, ankete katılan otellerin büyük bir

Tablo 1. Ankete katılan oteller hakkında bilgiler

	f	%	n
Otellerin Sınıfları			
Beş Yıldız	64	25,4	252
Dört Yıldız	72	28,6	
Üç Yıldız	64	25,4	
İki Yıldız	12	4,8	
Tatil Köyü	8	3,2	
Diğer	32	12,7	
Faaliyet Süreleri			
1 Yılda az	4	1,6	252
1-2 Yıl	8	3,2	
3-4 Yıl	32	12,7	
5 ve daha fazla	208	82,5	

bölümünün (% 82,5) beş ve daha fazla yıldan beri faaliyette oldukları da anlaşılmaktadır. Bir başka ifade ile, kurumsallaşmış otellerin bu tür çalışmalara daha fazla ilgi gösterdikleri söylenebilir.

Otel yöneticilerine, bu güne kadar hiç engelli müşteriye hizmet verip vermedikleri sorulmuş; bu soruya ankete katılanların % 88,9'u 'evet', % 11,1'i ise 'hayır' cevabını vermişlerdir (Tablo 2). Bu durum; üç, dört ve beş yıldızlı otellerin büyük çoğunluğunun en az bir kez de olsa engelli müşterileri ağırladıklarını ifade etmektedir.

Tablo 3, otellerin engelli müşteri tiplerine göre hizmet verme durumunu göstermektedir. Engelli müşteriye hizmet veren otellerin önemli bir çoğunluğu (% 96,4), yürüme problemi olan müşterilere hizmet verdiklerini belirtirken tekerlekli sandalye kullananlara hizmet verme oranı %91,1'dir. Bu durumu % 71,4 ile zihinsel engelliler takip etmekte ve en düşük oran da % 55,4 ile görme engellileri oluşturmaktadır. Otellerin, engelliler pazarında bedensel engellilere daha fazla hizmet vermeleri durumu, 65 ve üstü yaş grubunda seyahate katılanlar arasında yürüme güçlüğü çekenlerin oranının fazla olmasından kaynaklandığı söylenebilir (UNESCAP 2000).

Otellerde yer alan ünitelerin engelli müşteriler için uygunluk durumu Tablo 4'de aktarılmıştır. Buna göre; engelli müşteriler açısından otellerin en uygun üniteleri otelin girişi, park alanları, resepsiyon ve restoran gibi ünitelerdir. Öte yandan, engelli müşteriler için uygunluk oranı düşük olan üniteler ise; merdiven, banyo, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı ünitelerdir. Buna ilave olarak, otellerdeki yüzme havuzu, bar-disco, sauna vb. birimler, engelli olmayan müşteriler için tasarımı olduğundan

Tablo 2. Otellerin engelli müşterilere hizmet verme durumu

Hizmet Verme Durumu	f	%	n
Evet	224	88,9	252
Hayır	28	11,1	

Tablo 3. Otellerin engelli müşteri tiplerine göre hizmet verme durumu

Hizmet Türleri	Evet	%	Hayır	%	n
Yürüme Problemi olanlara	216	96,4	8	3,6	
Tekerlekli Sandalye kullananlara	204	91,1	20	8,9	
Görme Engellilere	124	55,4	100	44,6	
Duyuma ve Konuşma Engellilere	152	67,9	72	32,1	252
Zihinsel Engellilere	160	71,4	64	28,6	
Astım ve Alerjik Problemleri olanlara	152	67,9	72	32,1	
Diğer	108	48,2	116	51,8	

belirtilen birimlerin engelli müşteriler açısından daha az uygun olduğu görülmektedir. Ayrıca, Tablo 4 incelendiğinde, otellerin bir kısmında asansör, bar-disco, sauna gibi ünitelerin yer almadığı da görülmektedir.

Otel yöneticilerinin, Türkiye'deki bedensel engelli pazarına bakış açılarını değerlendirmek amacı ile on bir farklı durum Likert tipi ölçeklendirme kullanılarak ortaya konmaya çalışılmış ve alınan cevaplar Tablo 5'de özetlenmiştir. Ankette kullanılan beşli dereceleme ölçeğine uygun olarak elde edilen ortalama değerlerin yorumlanmasında yöneticilerin görüşlere katılma düzeyleri $X_{ort}=1-1,79$ arası hiç, $X_{ort}=1,80-2,59$ arası az, $X_{ort}=2,60-3,39$ arası orta, $X_{ort}=3,40-4,19$ arası yüksek ve $X_{ort}=4,20-5$ arası çok yüksek olarak değerlendirilmiştir. Otel yöneticilerinin bakış açılarını ortaya koyan sorular dört alt başlık altında değerlendirilmiştir.

İlk iki soru, otel yöneticilerinin çevresel düzenlemenin uygunluğu hususundaki görüşlerini yansıtmaktadır. Buna göre, yöneticilerin mevcut çevrenin bedensel engelliler için uygun olmadığı görüşünü destekledikleri söylenebilir ($X_{ort}=3,66$). Üç ve dördüncü sorular bedensel engelli pazar yapısını ortaya koymak amacı ile oluşturulmuştur. Buna göre, otel yöneticilerinin önemli çoğunluğu yöneticilerin bedensel engelli pazarın farkında olmadıkları görüşüne katılmaktadırlar. Ancak, söz konusu yöneticiler ilgili

Tablo 4. Otellerin engelli müşterilere uygunluk durumu

Otelin Sunduğu İmkanlar	Uygun (f)	%	Uygun Değil	%	İlgili Ünite Yok (f)	%	n
Park Alanları	212	84,1	20	7,9	20	7,9	
İşletmenin Girişi	228	90,5	24	9,5	-	-	
Resepsiyon	216	85,7	32	12,7	4	1,6	
Asansörler	160	63,5	24	9,5	68	27,0	
Merdivenler	116	46,0	132	52,4	4	1,6	
Odalar	212	84,1	36	14,3	4	1,6	252
Banyolar	168	66,7	80	31,7	4	1,6	
Tuvaletler	184	73,0	64	25,4	4	1,6	
Restoranlar	228	90,5	16	6,3	8	3,2	
Yüzme Havuzu	128	50,8	68	27,0	56	22,2	
Bar-Disco	120	47,6	56	22,2	76	30,2	
Sauna	96	38,1	44	17,5	112	44,4	
Güneşlenme Yerleri	172	68,3	12	4,8	68	27,0	

pazarın ekonomik olmadığı görüşüne ise pek katılmamaktadırlar ($X_{ort}=2,63$). 6 ve 7. sorular otellerin bedensel engelli müşterilere uygun olup olmadığının test edilmesi amacı ile sorulmuştur. Ankete katılan yöneticilerin yarısından fazlası otellerin bedensel engelliler için uygun olmadığı görüşüne katılmışlardır.

Bedensel engellilere hizmet sunmada otel personelinin eğitimi de son derece önemlidir. Konu ile ilgili otel yöneticilerinin görüşleri incelendiğinde, otel yöneticilerinin yarısından fazlası ($X_{ort}=3,46$) fiziksel engellilere hizmet vermede çalışanların yeterli bilgi düzeyinde olmadıkları görüşüne katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu durum sektörde çalışanların konu ile ilgili bilgi eksikliğini açıkça ortaya koymaktadır.

Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmelerinin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmesi görüşüne yöneticilerin büyük bir kısmı katıldıklarını belirtmişlerdir ($X_{ort}=3,75$). Yöneticilerin bu görüşü destekler nitelikte olmaları, bu pazara yönelme istekleri ile açıklanabilir. Tablo 5’de ortaya çıkan diğer bir bulgu da, *bedensel engelliler için özel tasarlanmış otellerin inşa edilmesi* görüşüne ankete katılanların yarıya yakınının destek vermesidir. Bu görüşle ortaya çıkan sonuç, mevcut konaklama arzının engelliler için yeniden yapılandırılmasının yanı sıra sadece engelli pazarına yönelik konaklama işletmelerinin de desteklenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Dokuz, on ve on birinci görüşler, ankete katılanların *bedensel engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları hakkındaki düşüncelerini* almak amacı ile yöneltilmiştir. Ankete cevap veren yöneticilerin önemli

bir kısmı ($X_{ort}=4,35$) “*engellilerin turizm faaliyetine katılması devletin sosyal olmasının gereğidir*” görüşüne katılmışlardır. Bu sonuç Miller ve Kirk’ın (2002) araştırma bulgularından birisi olan ‘*özürlülerin turizmden yeterli ölçüde faydalanmalarında devletin büyük sorumluluk sahibi olması gerektiği*’ görüşü ile de paralellik göstermektedir. Buradan hareketle, devlet engellilerin seyahate çıkmalarını desteklemeli, bu yönde kolaylaştırıcı tedbirler almalı, hukuki düzenlemeler getirmelidir denebilir. Otel yöneticileri, bu konuda yerel yönetimlere büyük görevler düştüğünü belirtmişlerdir. Bu alanda hizmet veren sivil toplum örgütlerine düşen görev konusunda otel yöneticilerinin fikirleri alınmış, ilgili kuruluşların bu alanda etkin çalışmadıkları düşüncesine büyük oranda destek vermişlerdir.

Tablo 6, otel yöneticilerinin, *yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler hususundaki görüşleri* yansıtmaktadır. Bu konuda yöneticilerin 13 farklı görüşüne başvurulmuştur. Ankete katılanların tamamına yakını *herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur* görüşüne katılmadıklarını belirtmişlerdir ($X_{ort}=1,62$). Bu durum, otel yöneticilerinin ilgili pazar dilimine bakış açılarının oldukça iyimser olduğunu göstermektedir. “*Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir*” görüşüne yöneticiler pek katılmamaktadırlar ($X_{ort}=2,06$).

Yine, Tablo 6 incelendiğinde; “*Devlet bedensel engellilerin seyahate katılmaları hususunda özendirici tedbirler almalı*” görüşüne yöneticilerin önemli bir kısmı katıldıklarını belirtmişlerdir ($X_{ort}=4,19$). Otel yöneticileri, “*Türk halkı bu yönde eğitilmeli*” görüşüne yüksek oranda katıldıklarını belirtmişlerdir. Buna

Tablo 5. Otel yöneticilerinin Türkiye’deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşleri

Görüşler	(1)*	(2)*	(3)*	(4)*	(5)*	n	Aritmetik Ortalama	S.Sapma
	f	f	f	f	f			
1. Ulaşım alt yapısı bedensel engellilere uygun değildir	32	24	36	32	128	252	3,79	1,463
2. Çevresel düzenlemeler bedensel engellilere uygun değildir	36	28	44	52	92		3,54	1,437
3. Yöneticiler bedensel engelli pazarının farkında değildirler	52	20	48	44	88		3,38	1,261
4. Bedensel engelliler pazarı yeterince para kazandırmamaktadır	84	36	60	32	40		2,63	1,530
5. Bedensel engelliler için özel tasarlanmış oteller inşa edilmelidir	40	8	84	24	96		3,51	1,454
6. Otellerin mimari yapıları bedensel engellilere uygun değildir	44	44	80	52	32		2,94	1,429
7. Turizm işletmelerinde çalışan personelin fiziksel engellilere hizmet vermedeki bilgi düzeyleri yetersizdir	36	32	48	52	84		3,46	1,426
8. Bedensel engellilerin faydalanmasına uygun olmayan turizm işletmeleri, yasal düzenlemelerle uygun hale getirilmelidir	40	12	40	40	120		3,75	1,248
9. Bedensel engellilerin turizm faaliyetlerine katılması, devletin sosyal olmasının bir gereğidir	12	8	24	44	164		4,35	1,427
10. Bu alandaki dernekler etkin çalışmamaktadır	28	16	76	68	64		3,49	1,088
11. Yerel yönetimler (belediyeler vb.) üzerlerine düşeni yapmamaktadır	36	12	20	60	124		3,89	1,483

(*) 1= Kesinlikle katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3=Fikrim yok 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 6. Otel yöneticilerinin yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler konusundaki görüşleri

Görüşler	(1)*	(2)*	(3)*	(4)*	(5)*	n	Aritmetik Ortalama	S.Sapma
1. Herhangi bir şey yapılmasına gerek yoktur	192	12	20	8	20	252	1,62	1,242
2. Bedensel engelliye hizmet verme oldukça yüksek maliyet gerektirdiğinden göz ardı edilebilir bir pazar dilimidir	132	24	60	20	16		2,06	1,286
3. Devlet bedensel engellilerin seyahate katılmaları hususunda özendirici tedbirler almalı	24	-	28	52	148		4,19	1,235
4. Turizm işletmelerinde bedensel engelliler için kullanılan işletmeler yetersizdir	40	4	68	36	104		3,63	1,432
5. Turizm işletmelerinde bedensel engelliler için işletmeler zorunlu hale getirilmeli	32	8	40	20	152		4,00	1,428
6. Turizm işletmelerinin kendilerini bedensel engellilere tanıtmada yeterli dokümanları yoktur	40	4	48	44	116		3,76	1,447
7. Türk halkı bu yönde eğitilmeli	24	4	16	24	184		4,35	1,264
8. Bu konuda ayrı oteller inşa edilmeli	76	32	68	40	36		2,71	1,411
9. Mevcut otellerin fiziki düzenlemesi bedensel engellilere hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmalı	32	16	52	48	104		3,70	1,390
10. Hizmet personeli özel eğitimden geçirilmeli	16	8	28	80	120		4,11	1,131
11. Bu konuda yasal düzenlemeye öncelik verilmeli	28	12	60	52	100		3,73	1,326
12. Tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmeli	20	8	44	64	116		3,98	1,217
13. Kültür ve Turizm Bakanlığı uluslararası ilgili kamu kurum ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği sağlamalı	24	-	20	72	136		4,17	1,205

(*) 1= Kesinlikle katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3=Fikrim yok 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle Katılıyorum

ek olarak, kurumlar arası işbirliği konusundaki görüşü de destekleyici cevap vermişlerdir.

Otel yöneticileri, "bedensel engelliler için ayrı otel yapılmalı" görüşüne çok fazla destek vermezken, ($X_{ort}=2,71$) mevcut tesislerin fiziki düzenlemesinin bedensel engellilerin daha iyi yararlanmalarını sağlayıcı şekilde yeniden yapılandırılması düşüncesine daha fazla destek vermişlerdir ($X_{ort}=3,70$).

Ankete katılan otel yöneticilerinin % 95,2'si bu çalışmanın bir örneğini istemişlerdir. Bu durum, otel yöneticilerinin söz konusu çalışmaya önem verdiklerini ifade etmektedir.

Hipotezlerin Testi

Her ne kadar otel yöneticilerinin bedensel engellilere hizmet verme ve turizm amaçlı seyahate katılmaları konusundaki görüşlerinin belirlenmesi çalışmanın amacını oluştursa da bu görüşlerin yıldız sayısına bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğinin ortaya konması da önem arz etmektedir. Bu amaçla üç farklı hipotez oluşturulmuştur. H_1 hipotezi yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki değerlendirmeleri arasında fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla ku-

Tablo 7. Otel yöneticilerinin araştırmanın bir kopyasını isteme durumu

E-posta Yolu ile İsteme Durumu	f	%	n
Evet	240	95,2	252
Hayır	12	4,8	

rumuştur. Hipotez testi için anketin altıncı sorusunda yer alan ifadelerle verilen cevapların aritmetik ortalaması alınarak, otellerin yıldız sayısı ile karşılaştırma yapılmıştır (Tablo 8). Bu karşılaştırmada; 3, 4 ve 5 yıldızlı otel yöneticilerinin görüşleri değerlendirilmeye alınmış ve değişkenler ANOVA testine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda beş yıldızlı otel yöneticilerinin görüşlerinin üç ve dört yıldızlı otel yöneticilerinin görüşlerine göre $p=0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($X_{ort}=3,85$; 3,50; 3,13). Buradan hareketle, tanımlanan H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($p=0,000$).

Belirlenen bu farklılığın açıklanması için Tukey testi uygulanmış ve belirlenen fark açıklanmaya çalışılmıştır. Bu durum, beş yıldızlı otel yöneticilerinin dört ve üç yıldızlı otel yöneticilerine göre, aynı zamanda dört yıldızlı otel yöneticilerinin üç yıldızlı otel yöneticilerine göre daha yüksek düzeyde ilgili görüşlere katıldıklarını ifade eder. Dolayısı ile otellerin yıldız sayıları arttıkça ilgili pazara yönelme eğilimleri artış göstermektedir denebilir.

Tablo 8. Yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki değerlendirmelerinin ortalamaları standart sapmaları ve F değerleri

Otel Sınıfı	N	X_{ort}	Std Sapma (s)	F	p
5 Yıldız	64	3,85	0,62		
4 Yıldız	72	3,50	0,83	13,887	0,000
3 Yıldız	64	3,13	0,83		

Bu farklılığın bir diğer nedeni olarak da yüksek yıldızlı otel yöneticilerinin uluslararası deneyime sahip olmaları ve bir kısmının zincir otel yöneticisi olması nedeniyle konuya daha objektif yaklaşıtları söylenebilir.

Buna ilave olarak, yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin yabancı bedensel engellilerin Türk pazarına yönelmeleri konusundaki değerlendirmeleri arasında fark olup olmadığının belirlenmesi için de H_2 hipotezi kurulmuştur. Hipotezin testi için anketin yedinci sorusunda yer alan on üç adet ifadeye verilen cevapların aritmetik ortalaması alınarak otellerin yıldız sayısı ile karşılaştırma yapılmış ve ANOVA testine tabi tutulmuştur (Tablo 9). Yapılan analiz sonucunda beş yıldızlı otel yöneticilerinin görüşlerinin üç ve dört yıldızlı otel yöneticilerinin görüşlerine göre $p=0.05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak farklılık gösterdiği tespit edilmiş ve H_2 hipotezi kabul edilmiştir ($p=0,000$). Daha sonra veriler Tukey testine tabi tutulmuş ve bu farklılık açıklanmaya çalışılmıştır. Tüm otel yöneticilerinin görüşleri genel ortalamanın üzerinde çıkmış olmakla beraber, bu durum beş yıldızlı otel yöneticilerinin üç ve dört yıldızlı otel yöneticilerine göre daha yüksek düzeyde ilgili görüşlere katıldıklarını ifade etmektedir.

"Turizm Tesisleri Yönetmeliğinin 18/c maddesi"nde; toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir. Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının % 1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilir ifadesi yer almaktadır (Resmi Gazete, 2000). Yıldız sayısına bağlı olarak, otel yöneticilerinin görüşlerinin daha yüksek çıkmasının bir nedeni olarak da (Tablo 8 ve 9); ilgili yönetmeliğin getirdiği düzenlemelerden dolayı dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin bu konuda daha bilinçli olmalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 10 ve 11, otellerin engelli müşteriye hizmet verip vermeme durumu ile yöneticilerin engelli

Tablo 9. Yıldız sayılarına göre otel yöneticilerinin yabancı bedensel engellilerin türk pazarına yönelmeleri konusundaki değerlendirmelerinin ortalamaları standart sapmaları ve f değerleri

Otel Sınıfı	N	X_{ort}	Std Sapma	F	p
5 Yıldız	64	3,89	0,45		
4 Yıldız	72	3,23	0,92	12,631	0,000
3 Yıldız	64	3,30	0,99		

Tablo 10. Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki hazırlanan sorulara verilen cevaplar ile engelli müşteriye hizmet verme durumu

Hizmet Verme Durumu	N	Ort	Std Sapma	t	p
Evet	224	3,53	0,83	0,983	0,33
Hayır	28	3,3	7	0,81	

pazarına bakış arasında anlamlı fark olup olmadığını yansıtmaktadır. Otel yöneticilerinin otellerinde engellilere hizmet verip vermeme durumu ile Türkiye ve yabancı ülkelerdeki bedensel engelli pazarına bakış açıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığı t-testi yapılarak incelenmiş ve $p=0,05$ anlamlılık seviyesinde hem Türkiye'deki bedensel engellilerin hem de yabancı bedensel engellilerin Türk pazarına yönelme konusundaki görüşleri arasında her hangi bir fark olmadığı saptanmıştır (Tablo, 10–11). Buradan, ilgili pazarı değerlendirme açısından engelli müşteriye ağırlayan ile ağırlamayan otel yöneticileri arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark olmadığı da anlaşılmaktadır. Bu amaçla oluşturulmuş olan H_3 hipotezi kabul edilmemiştir ($p=0,33$; $p=0,086$). Başka bir ifade ile her iki yönetici de söz konusu pazarı aynı düzeyde iyimser bir bakış açısıyla değerlendirmektedir ($X_{ort}=3,53$; $3,37$ ve $X_{ort}=3,51$; $3,80$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkeden ülkeye değişmekle beraber dünya nüfusunun yaklaşık % 5 ila 20'sini engelliler oluşturmaktadır. İnsan hakları ve seyahat özgürlüğünün savunulduğu çağdaş dünyamızda turizm endüstrisinin engellileri dikkate alması günümüz şartlarında artık kaçınılmaz bir durumdur. Zira diğer insanlar gibi onların da engelsiz seyahat etme, dinlenme ve eğlenme en doğal haklarıdır. Bu konuda gelişmiş ülkeler gerek yasal gerek alt yapı açısından gelişmekte olan ülkelerden daha iyi konumdadır.

Bu çalışma, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelli pazarına bakış açılarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, Türkiye'deki konaklama işletmeleri yöneticilerinin, ilgili pazar hakkında bilgili olup olmadıkları ve pazara bakış açıları belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 11. Yabancı bedensel engellilerin türk pazarına yönelmeleri için yapılması gerekenler hususundaki hazırlanan sorulara verilen cevaplar ile engelli müşteriye hizmet verme durumu

Hizmet Verme Durumu	N	Ort	Std Sapma	t	p
Evet	224	3,51	0,85	-1,723	0,086
Hayır	28	3,80	0,43		

Çalışmada elde edilen bulgulara göre, konaklama işletmelerinin önemli bir çoğunluğu bir sefer de olsa engelli bir müşteriye hizmet vermişlerdir. Oteller, hemen hemen her gruptaki engellilere hizmet vermiş iseler de, *bedensel engelli* müşterileri daha fazla ağırlamışlardır. Bu durumun *bedensel engellilerin* diğer engelliler içinde payının nispi olarak fazla olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Yıldız sayısına bağlı olarak otel yöneticilerinin gerek yerli ve gerekse yabancı bedensel engelli pazarına bakış açıları farklılık göstermektedir. Yıldız sayısı arttıkça otel yöneticilerinin ilgili pazarı daha iyimser değerlendirmektedirler. Bu işletmelerin, söz konusu pazara hizmet sunma açısından henüz işin başında oldukları, konaklama hizmet personelinin de bedensel engelliye hizmet vermeye eğitim seviyesi açısından oldukça yetersiz olduğu söylenebilir.

Otellerin park alanları, lobi, resepsiyon gibi giriş katında bulunan hizmet üniteleri banyo, oda, asansör vb birimlerine göre bedensel engelliler için daha uygun konumdadır. Bedensel engelliler için öncelikli hedefin özel tasarlanmış oteller inşa etmek yerine, mevcut kapasitede ek düzenlemelerin yapılması daha uygun olacaktır.

Çalışmanın bulgularının değerlendirilmesi sonucunda özel sektörün bu konuda aktif rol oynaması önerilebilir. Daniels vd. (2004)'nin yaptığı çalışma da, bu görüşü destekler niteliktedir.

Ray ve Ryder'in (2003) çalışmasında vurgulandığı gibi engelliler, günümüzde büyük bir pazar dilimini oluşturmaktadır. Bundan dolayı otellerin zaman geçirmeden bedensel engelliler için tur düzenleyen yurt dışı acentalar ile işbirliği yapmaları ve bu alanda uzmanlaşmış acentaların doğması ilgili alandaki talebin canlanmasına katkı sağlayabilir. Gerek devlet gerekse özel sektörün katkılarıyla ayrı bir fon oluşturularak engellilerin seyahate çıkmaları özendirilebilir.

ABD ve İngiltere (Coles ve Shaw 2003; Ray ve Ryder 2003) örneğinde olduğu gibi, çıkarılan engelliler yasasının ülke turizmine katkı sağladığından yola çıkarak, 01.07.2005 tarih ve 5378 sayılı kanunla kabul edilen engelliler ile ilgili yasanın hızla hayata geçirilmesi, Türkiye'de de daha fazla engellinin turizm faaliyetine katılmasına önemli katkı sağlayacaktır. Bu durum, Türkiye'de farklı bir turizm türünün canlanmasına yol açabilir.

Engelliler günümüzde seyahat konusunda daha fazla bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle, Türk halkı gerek medya aracılığı gerek eğitim kurumları vasıtası ile eğitilmelidir. Eğitime öncelik bedensel engelliler ve yakınları ile başlanmalıdır. Ayrıca, turizm eğitimi veren okulların müfreda-

tında engellilere yönelik hizmet unsurlarını içeren bilgiler yer almalıdır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatında engelliler için ayrı bir hizmet birimi oluşturulabilir. Sektör kuruluşlarının web sayfalarında engelliler ile ilgili bilgilendirici ve yönlendirici bilgilere ulaşılması sağlanabilir.

Öte yandan, ankete katılan otel yöneticilerinin araştırmaya katkı sağlamak üzere sundukları önerilerden bazılarını da şu şekilde özetlemek mümkündür; İnsanların bedensel eksiklikleri seyahat özgürlüğünü kısıtlamamalı, bu konuda ailelerine maddi yardımda bulunulmalı, özellikle büyük holding ve işletmelerin oluşturduğu bir fon vasıtası ile engellilere aileleri ile birlikte tatil yapma imkanı sağlanmalıdır. Bedensel Engelliler Federasyonu mutlaka TUROB (Türkiye Otelciler Birliği) ile bağlantıya geçmeli ve engelli vatandaşlarımız için tatil paketleri ve bir takım kolaylıklar hazırlanmalıdır. Ayrıca, Federasyon da bu konuda araştırma yaparak üyelerine konu hakkında (otel fiyatları, imkânları, federasyona uygun paket fiyatı verenler vb.) bilgi vermelidir. Bedensel engellilere sunulan imkânlar sadece beş yıldızlı otellerle sınırlı kalmamalı, diğer konaklama işletmeleri ile de zenginleştirilmelidir. Engelliler için özel inşa edilecek konaklama tesisleri, onları toplumdan soyutlama anlamına gelecektir. Bu konuda gerek turizm işletmeleri yöneticileri ve çalışanları ve gerekse halk eğitilmelidir.

Konu ile ilgili yapılacak daha sonraki araştırmalar için, ilgili çalışma tüm engellileri kapsayacak şekilde genişletilebilir. Veya çalışmaya bedensel engellilere odaklanmış bir yapı kazandırılarak onların bu konudaki eğilimleri dikkate alınabilir. Bir başka açıdan ise, yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşlarının bakış açıları değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Abeyraine, R.I.R. (1995). Proposals and Guidelines for the Carriage of Elderly and Disabled Persons by Air, *Journal of Travel Research*, 33 (3): 52-59.
- Aitchison, C. (2003). From Leisure and Disability to Disability Leisure: Developing Data Definitions and Discourses, *Disability and Society*, 18 (7): 955-969
- Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması (*Basilmış Uzmanlık Tezi*), Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Australian Bureau of Statistics, (1993). Catalogue No. 4430.0 Disability, *Ageing and Carers*, Australia ABS.
- Baker, K, Hozier, G. ve Rogers, R. (1994). Marketing Research and Methodology and the Tourism Industry: A Non-technical Discussion, *Journal of Travel Research*, 32 (3): 3-7.
- Brown, T.J., Kaplan, R. ve Quaderer, G. (1999). Beyond Accessibility Preference for Natural Areas, *Therapeutic Recreation Journal*, 33 (3): 209-221.

- Burnett, J. ve Bender, B.H. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer, *Journal of Travel Research*, 40: 4–11.
- Cannon, J. (1994). Issues in Sampling and Sample Design: a Managerial Perspective, İçinde J. Ritchie, ve C. Goeldner, (Editörler), *Travel, Tourism, and Hospitality Research*, (ss: 131-143). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cavinato, J.L. ve Cuckovich, M.L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment, *Transportation Journal* 31 (3): 46–53.
- Cody, R.P. ve Smith, J.K. (1991). *Applied Statistics and the SAS? Programming Language*. 3th Edition, New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs, 122-135.
- Coles, T ve Shaw, G. (2003) Disability, Holiday Making and The Tourism Industry in The UK: A Preliminary Survey, *Tourism Management*, 25 (3): 397-403.
- Crawford, D.W. ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing Barriers to Family Leisure, *Leisure Sciences*, 9 (2): 119–128.
- Crawford, D.W., Jackson, E.L. ve Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints, *Leisure Sciences*, 13 : 309–320.
- Daniels, M.J., Rodgers, E.B.D. ve Wiggins, B.P. (2004). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities, *Tourism Management*, August.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of Disabled New South Wales People with a Physical Disability Tourism*. Sydney: New South Wales.
- Darcy, S. (2002). Marginalized Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism, *Journal of Hospitality and Tourism Management* 9: 61–72.
- Davis, D. ve Cosenza, R. M. (1988). *Business Research for Decision Making*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Disability Discrimination Act (1995). www.legislation.hmso.gov.uk/acts.htm Erişim Tarihi 10.07.2005.
- English Tourism Council. (2000). *People With Disabilities And Holiday Taking*. London: ETC.
- Germ, P.A. ve Schleien, S.J.(1997). Inclusive Community Leisure Services: Responsibilities of Key Players, *Therapeutic Recreation Journal* 31: 22–37.
- Hacıoğlu, N. (1995). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Hawkins, B.P., Peng, J., Hsieh, C. ve Eklund, S.J. (1999). Leisure Constraints A Replication and Extension of Construct Development, *Leisure Sciences*, 21: 179–192.
- Hurst, F. (1994). En Route Surveys, İçinde J. Ritchie, ve C. Goeldner (Editörler), *Travel, Tourism, and Hospitality Research- A Handbook for Managers and Researchers* (ss. 453-471). New York: John Wiley and Sons Inc.
- İçöz, Ö. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- 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.
- Jackson, E.L. ve Scott, D. (1999). *Constraints to leisure İçinde: E.L. Jackson ve T.L. Burton, Editors, Leisure studies Prospects for the twenty-first century*. PA: Venture Publishing, Inc., State College: 299–321.
- Kahn, J. (2000). *Creating an Online Community—and a market—for the Disabled*. *Fortune*, 7 February, p. 188.
- 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.
- Mengüç, A.F. (2002). Turizm ve Özürlüler, *Bilim ve Aklın Aydınlanışında Eğitim Dergisi*, 3(29).
- Miller, G.A. ve Kirk, E. (2002). The Disability Discrimination Act: Time for the Stick? *Journal of Sustainable Tourism*, 10 (1): 82–88.
- Ray, N.M. ve Ryder, M.E. (2003). "Abilities" Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled, *Tourism Management*, 24: 57–72.
- Resmi Gazete, (2000). *Turizm Tesisleri Yönetmeliği*, No: 24101.
- Ryan, C. (1995). *Researching Tourist Satisfaction Issues, Concepts, Problems*. London: Routledge.
- Smith, R., (1987). Leisure of Disable Tourists Barriers to Participation, *Annals of Tourism Research*, 14 (3) : 376–389.
- Tatlıdil, H. (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*. Ankara: Cem Web Ofset Ltd. Şrt.
- Turco, D.M., Stumbo, N. ve Garncarz, J. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities, *Parks & Recreation*, 33 (9): 78–84.
- UNESCAP. (2000). *Conditions to Promote Barrier-free Tourism for People with Disabilities and Older Persons*. Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Presentation at the National Workshop on Sustainable Tourism Development in China. Tianjin, China.
- US Census Bureau, (2000). Disability status: 2000–Census 2000 Brief. Retrieved June 21, 2003, from <http://www.sciencedirect.com>
- Weiss, L. (1986). *Access to the World*. New York: Holt and Company.
- Yau, M.K., McKercher, B. ve Packer, T.L. (2004). Traveling with a Disability: More than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, 31 (4): 946-960.

İNTERNET KAYNAKÇASI

- www.ozida.gov.tr Erişim Tarihi 07.07.2005.
www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5378.html Erişim Tarihi 07.07.2005.
www.turizm gazetesi.com. Erişim tarihi: 08.07.2005.

Gönderilme tarihi : 27 Haziran 2005
 Birinci düzeltme : 7 Temmuz 2005
 İkinci düzeltme : 12 Temmuz 2005
 Üçüncü düzeltme : 27 Eylül 2005
 Dördüncü düzeltme : 20 Ekim 2005
 Kabul : 11 Kasım 2005

Yrd. Doç. Dr. Ali Yaylı, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 06830 Gölbaşı, Ankara
 E-posta: yayli@gazi.edu.tr
 Doç. Dr. Yüksel Öztürk, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 06830 Gölbaşı, Ankara
 E-posta: oyuksel@gazi.edu.tr