

Engelliler ve Turizm: Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Karşılaştırma

Esin Özkan YÜRİK¹
Nilgün AVCI²

Özet

İnsanlar için tatilin bir gereksinime dönüşmüş olması, aynı zamanda çağdaş yaşam hakkı olarak da algılanmasını beraberinde getirmiştir. Tüm insanlar için önemli bir gereksinim olarak değerlendirilen tatilin, engelli kişiler için önemi daha da fazladır. Rehabilitasyona, ortam değiştirmeye, eğlenme ve dinlenme içeren seyahate engelliler ve yakınları daha fazla gereksinim duymaktadırlar. Engelliler, beraber yaşadığı aile bireyleri ve bakımından sorumlu olan kişiler genellikle birlikte tatil yapmaktadırlar. Engelliler, tüm bu çevreleriyle birlikte değerlendirildiğinde turizmde hiç de küçümsenemeyecek bir pazar yaratmaktadır. Bu çalışmada, yıllardır tüm dünyada üzerinde önemle durulan, turizmde engellilerin durumu, Türkiye ve AB uygulamaları üzerinden incelenmiştir. Bu çalışmada, turizmde engelli pazarının boyutlarının büyüklüğü göz önüne alınarak, Avrupa Birliği ve Türkiye'deki engellilere yönelik olarak yapılan düzenlemeler ve uygulamalar kavramsal olarak incelenmiştir. Önce Avrupa Birliği'ndeki engellilerle ilgili bilgiler verilmiş, bazı birlik üyesi ülkelerdeki engellilere yönelik faaliyetler kısaca anlatılmıştır. Daha sonra Türkiye'deki engellilere ilişkin bilgiler ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın tesislerdeki engellilere yönelik düzenlemeleri aktarılmıştır.

Anahtar kelimeler: *engelliler, turizm, Avrupa Birliği.*

¹ Yrd. Doç. Dr., Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, esin.ozkan.yurik@ege.edu.tr

² Öğr. Gör. Dr., Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, nilgun.avci@ege.edu.tr

Handicapped People and Tourism: A Conceptual Comparison on Practices of the European Union and Turkey

Abstract

Becoming a necessity for people, vacation is perceived as a modern life right at the same time. Vacation is an important necessity for all people, but the importance of vacation for the disabled is much more. Rehabilitation, changing atmosphere, travel which include entertainment and recreation are necessity for the disabled as well as their relatives. Disabled people, their relatives and attendants usually go on a vacation together. When the whole group is evaluated together, it creates a big market in tourism. In this article, the present practices in tourism for the disabled were researched through Turkey and the EU. In this article, considering the high potential of the disabled market in tourism, the practices and policies oriented towards the disabled were evaluated. First, information about the disabled in the EU and practices about the disabled in some EU countries were mentioned. After that, information about the disabled in Turkey and practices in the establishment of the Ministry of Culture and Tourism were given.

Keywords: *disabled people, handicapped, tourism, EU.*

Giriş

Birleşmiş Milletler verilerine göre bugün dünyada 500 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun, İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'ne Ek 3447 numaralı Sakat Kişilerin Hakları Bildirisi'nin 1'inci maddesinde özürlülük şöyle tanımlanmaktadır: "Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal kabiliyetlerindeki kalıtsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlara özürlü denir."

Engelli kişilerin yaşama katılabilmeleri çağdaş bir toplum olabilmenin önemli bir göstergesidir. Engelli kişilerin de diğer insanlar gibi, çalışmak, seyahat etmek, tatil, alışveriş ve eğlence gereksinimleri vardır. Çağdaş batı toplumlarında engelliler turizmden en uygun koşullarda yararlanırlar. Bunun için gereken düzenlemeler, devlet, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından birlikte yapılır. Ancak engelli kişilerin turizm sektöründe oldukça önemli bir pazar payına sahip olabilme potansiyeline karşın, alt yapıların engellilere uyumluluğunun bütünüyle gerçekleştirilememesi nedeniyle sektörün yeterince gelişmediği gözlemlenmiştir.³

Genel olarak, dünyada engellilere ve özel hizmet ve donanım gerektiren müşterilere yönelik konaklama olanakları oldukça sınırlıdır. Tekerekli sandalye kullanımına uygun odaların sayısı çok azdır. Aynı şekilde faaliyetleri engelliler için düzenlenmiş, self-catering hizmetleri olan pek az otel vardır. Bu nedenle pek çok engelli tüm geçiş imkânları ve donanımları sunan tesis bulmakta zorlanmaktadır.

Ortalama olarak ifade edersek, nüfusun %10'u engelli kişiler olduğundan engelliler için yapılandırılacak turizm, gelecekte oldukça geniş bir pazar olarak ele alınacaktır⁴. Bu oran, söz konusu imkânlardan yararlanması gereken 65 yaş ve üstü kişilerin de dâhil edilmesiyle daha da artacaktır. Bu yaşlı grubun turizmde giderek gelişen bir payı vardır. Çünkü turizme ayıracakları zamanları ve yeterli finansmanları vardır. Ayrıca gelecekte yaşlı nüfusun daha da artacağı bir gerçektir⁵. Yaşlı insanlar genellikle aile fertle-

³ E. Ö. Yürük ve N. Avcı, "Avrupa Birliği Turizm Politikaları İçinde Engelliler ve Türkiye", *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir: 2006, p. 30.

⁴ N. M. Ray and M. E. Ryder. "Abilities Tourism an Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-disabled" *Tourism Management*, February 2003, Volume 24, Issue 1, pp. 57-72.

⁵ J. N. Gladwell and A. Bedini, "In Search of Lost Leisure: the Impact of Care Giving on Leisure Travel", *Tourism Management*, December, 2004 Volume 25, Issue 6, pp. 685-693.

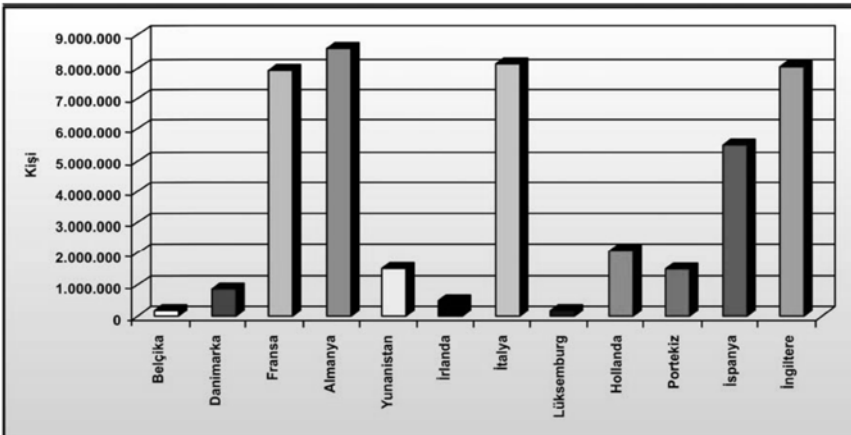
ri tarafından bakılmaktadır ve seyahate de, birlikte çıkmaktadırlar. Yaşlılar ve bakıcıları birlikte değerlendirildiğinde turizme katılanların sayısının en az iki katına çıkacağı tahmin edilmektedir.

Sadece Avrupa ve ABD’de 100 milyona yaklaşan özel bir pazar anlamına gelen engellilerin seyahat edebilmesi, başta ABD ve İngiltere olmak üzere birçok batılı ülkede yasalarla belirlenmiş bir haktır. ABD’de 1990 yılında çıkan “Engelli Amerikalılar Yasası” (ADA - The Americans with Disabilities Act) ile İngiltere’de 1994 yılında çıkan “Engelliler Ayrımcılık Yasası” (DDA - Disability Discrimination Act), dünyada engelliler için oluşturulmuş bulunan yasal çerçevenin iyi örnekleri arasında yer alır. Bu yasalar engellilere karşı her türlü ayrımcılığı (sağlık ve güvenlik gerekçeleri dışında) yasaklamakta ve tüm ticari işletmelere de engelliler için gerekli bazı düzenlemeleri yapma zorunluluğu getirmektedir. Seyahat şirketleri de aynı yasalar uyarınca engellilere tüm diğer müşterileri gibi eşit davranmak ve onlara hizmet götürmekle sorumludurlar.

Avrupa Birliği ve Engelliler

AB sınırları içerisinde 453 milyon kişi yaşamakta ve bunların yaklaşık 47 milyonu engelli ve engelli olma ihtimali taşıyan kişilerden oluşmaktadır. Bu, AB nüfusunun neredeyse %10’unu oluşturmaktadır. Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmaktadır. 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahate çıkmakta, 22 milyon engelli günlük gezilere katılmaktadır. Engellilerin büyük bölümü en az bir refakatçi ile seyahate çıkmaktadır. Bu durumda Avrupa’daki bu özel seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği görülmektedir.⁶

Grafik 1: Avrupa Ülkelerinde Engellilerin Sayısı



⁶ <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/dergial/232/bodrumengelli.htm>. Erişim: 28.01.2007.

Kaynak: Y. Artar ve Ç. Karabacakoğlu, “Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması”, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara: 2003, s. 9.

Avrupa Birliği engellileri son yirmi yıldır farklı bir biçimde anlamlandırmaya başlamıştır. Bu yeni yaklaşımda engelliler pasif ve yardıma muhtaç bireyler olarak değil, toplumda diğer bireylerle eşit haklara sahip ve bu haklar doğrultusunda toplumla bütünleşmek için mücadele eden bir topluluk olarak görölmektedir. Bu yaklaşımın dayandığı en belirgin temel, insanlığa özgü farklılıklara verilebilecek en önemli değerin toplumsal ve ekonomik süreçlerin tüm insanları içine alacak şekilde yapılandırılması ile mümkün olacağı düşüncesidir. Avrupa Birliđinin özürlülere yönelik yeni yaklaşımı fırsat eşitliği ilkesinden yola çıkan “haklar” temeline dayanmaktadır. Bu yaklaşım kendini özürlülerin haklarını tanıma ve koruma biçiminde gerçekleştirmektedir.

Avrupa Komisyonu 12 Mayıs 2000 tarihinde “Özürlü Bireyler İçin Engelsiz bir Avrupa’ya Doğru” başlıklı bir tebliğ yayımlamıştır. Buna göre, engelli kişilerin sosyal ve ekonomik olanaklara ulaşmalarını kısıtlayan sosyal, mimari ve tasarım engellerinin ortadan kaldırılmasına yönelik kapsamlı ve bütüncül bir strateji hedeflenmektedir. Engellilerle ilgili AB politikalarını gözden geçirerek engelli bireylerin ulaşılabilirliğini artırmaya yönelik olarak Avrupa genelinde çaba sarf edilmesi öngörülmektedir. Engelli bireyler için engelsiz Avrupa yaratmaya odaklanmış olan bu tebliğ ile meslek edinme, eğitim, mesleki eğitim, ulaşım, iç piyasa, bilgi toplumu ve yeni teknolojilerle ilgili olarak Avrupa düzeyinde bir sinerji yaratılmaya çalışılmıştır.

Avrupa Birliği “Herkes İçin Turizm” projesi kapsamında turizmi herkes için erişilebilir yapmayı hedeflemektedir. Sosyal turizmde kişiler, gençler, yaşlılar, yardımla yaşayan aileler, işsizler ve engelli kişiler olarak sınıflandırmıştır. Bu projeden yararlanacak engelliler de şu şekilde sıralanmıştır:⁷

- Tamamen ya da kısmen görme engelliler
- Tamamen ya da kısmen işitme engelliler
- Kalple ilgili sorunu olanlar
- Epilepsi hastalığı olanlar
- İnsülin bağımlıları

⁷ www.tourismforall.org.uk. Erişim: 26.04.2005.

- Down sendromu olanlar
- Dyslexia'sı olanlar
- Arthritis'i olanlar
- Engelli sandalyesi kullananlar
- Akıl sağlığı problemi olanlar
- Öğrenme zorluğu çekenler

Bu kişilerin haklarını geliştirmek, topluma katılımını artırmak için bazı çalışmalar yapılmaktadır. 1995'te İngiltere'de engellilerin haklarını korumak için yapılmış sözleşmede turizm endüstrisi için yerine getirilmesi gereken yükümlülükler de bulunmaktadır. Ulusal turizm acentaları bu sözleşmeyi engelli turistlerin ekonomik getirisine dikkat çekerek tanıtmaktadırlar.⁸ 2003 yılı Engelliler Yılı ilan edilmiş ve Avrupa Birliği, Sosyal Engellilik Modeli benimsenmiştir. Bu modelde, engellilerin potansiyellerini kullanma, eşit hak, eşit iş imkânı ve sosyal katılım hakkı gibi noktalar göz önüne alınmış ve özrürlük halinin kişinin kendisinde değil, "toplumun kişiye yaşattığı engeller sonucu oluştuğu" anlayışı benimsenmiştir. Modele göre, çevresel düzenlemeler yeterince gerçekleştirildiğinde engellilerin de diğer insanlar gibi sosyal yaşamdan faydalanabilecekleri ortamlar oluşacaktır. Buna göre;

1. Çevresel/fiziksel engellerin ortadan kaldırılması esastır. Fiziksel çevreden kaynaklanan engeller, engelli kişilerin sosyal hayata katılımlarını zorlaştırmakta ve onların eşit haklardan faydalanmasını engellemektedir. Sosyal eşitlik çerçevesinde tüm engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir.

2. Engellerin ortadan kaldırılması için kamuoyunun bilinçlendirilmesi gerekir. 2003 yılının Avrupa Engelliler Yılı ilan edilmesinin ardından kamuoyunda bu yönde bir bilinç yaratmak için çalışmalar yapılmıştır. Bunun sonucunda, toplum, engelli kişiler için değişiklikler ve uyarlamalar yapmaları gerektiğini fark etmiştir.⁹

Avrupa Birliği'nin 13 numaralı Turizm Komisyonu engellilerin seyahat etme haklarının hayata geçirilmesi ve seyahat endüstrisinin de bu bakir pazara açılabilmesi için önemli bir girişimde bulunarak seyahat endüstrisinin kullanımı için bir rehber kitap hazırlamış bulunmaktadır. "Avrupa'ya

⁸ G. Shaw and T. Coles, "Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a Preliminary Survey". *Tourism Management*, June, 2004 Volume 25, Issue 3, pp. 397-403.

⁹ Avrupa Birliği Engelliler Konferansı, Sofya, Bulgaristan, 9-11 Aralık 2004, www.turizmdebusabah.com. Erişim: 10.11.2005.

Engelli Turistlere Açmak” başlıklı bu rehber kitap, seyahat acentelerinin, tur operatörlerinin ve konaklama işletmelerinin bu pazarda hizmet verirken bulundurmaları gereken donanımdan hizmet verme şekillerine kadar ayrıntılı bilgileri tek yayında toplamış bulunmaktadır.

Avrupa Birliği Ülkelerinde Engelli Turizmi ile İlgili Uygulamalar

Ülkeden ülkeye farklılık göstermesine karşın, engelli turizmini de içeren sosyal turizm tüm AB ülkelerinde düzensiz olarak yayılmıştır. Bu düzensiz dağılım bazı faktörlere bağlıdır¹⁰:

1. Bazı ülkelerde kişinin tatil organizasyonu yapması sadece bireyleri ilgilendiren bir olaydır; devletin ya da diğer kamu otoritelerinin müdahalesi düşünülmemektedir.

2. Turizm genelde bazı ülkelerde ekonomik güç ve istihdam yaratıcı olarak görülmekle birlikte, devletin sosyal turizmi teşviki diğer önemli ve öncelikli gereksinimlerin varlığı ile sınırlandırılmıştır.

3. Sosyal turizm, üyeleri için tur organize edebilen ve hükümetle ortak çalışan organizasyonları bulunan devletlerde daha yaygındır. Gönüllü ve kâr amacı gütmeyen bu organizasyonlar tüm ülkelerde bulunmaktadır, fakat bazılarında tatil organizasyonları kanunla kısıtlandığı için sosyal turizm girişimleri sınırlı kalmıştır.

Ayrıca, “Herkes İçin Turizm”in gelişimi için bilgi ve tecrübe paylaşımını sağlayacak forumlar düzenlenmesi ve engelli turist pazarının gelişmesi için gereksinimlerin ve olasılıkların ortaya konulmasına yönelik ilkeler belirlenmiştir.¹¹ Avrupa ülkeleri son yıllarda engellilere tatil ve turizm olanaklarının açılması konusunda oldukça ilerleme kaydetmişlerdir. Aşağıda bu ülkelerdeki bazı başarılı uygulamaların örnekleri verilmiştir¹²:

Belçika: Belçika’nın Flemish bölgesindeki turist otoriteleri birkaç yıldan beri Mobility International’e üye engelli örgütlerden biri olan Mobility International Flanders ile iş birliği yapmaktadır. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir.

¹⁰ F. İ. Dinçer, *Avrupa Birliğinde Turizm ve Uygulanan Politikalar*, İstanbul: Der Yayınları, 1997, s. 42.

¹¹ www.design-for-all.org. Erişim: 26.04.2005.

¹² Y. Artar ve Ç. Karabacakoğlu, “Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması”, Milli Produktivite Merkezi, Ankara: 2003, s. 33.

Danimarka: Kopenhag'ın kuzeyindeki Zealand sahilinde bulunan ve 1958 yılında inşa edilmiş Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski bir binayı engellilere açmanın güzel bir örneğini oluşturmaktadır. Bina, yükselen zeminlerde rampalara ve tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanabileceği asansörlere sahiptir. Üstelik bunları yaparken binanın genel görünüşüne zarar verilmemiştir.

Almanya: Almanya Demiryolları engellilere açılmada büyük gelişmeler kaydetmiştir. Bütün büyük garlarda ve birçok küçük kent istasyonunda asansörlü platformlar oluşturulmuştur. Otomobil kullanabilen engelliler için çok ucuza oto temin edebilecekleri bir oto havuzunun bulundurulmasını sağlayan kurumlar oluşturulmuştur. Bir veri tabanına dayanan sistemde aynı tarihlerde otomobille tatile çıkmak isteyen engelliler tatilleri için otoları paylaşabilmektedir.

Yunanistan: Özellikle Girit ve Rodos'ta engellilere açık otel ve pansiyonların oluşturulması tren istasyonlarında engellilere uygun rampaların ve tuvaletlerin olması yapılan olumlu işler arasındadır. Aynı zamanda Hermes Derneği konaklama tesislerinin engellilere uyumluluğunu denetlemek üzere bir program hazırlamaktadır.

İspanya: Tenerife Adası'ndaki The Los Christianos Mary Sol tesisi bütün engellilere açık bir tesis olarak inşa edilmiştir. Adada havaalanı transferleri ve kişisel yardım istemek de mümkün olmaktadır.

Fransa: Fransa'da son dönemde özellikle de müze ve kültürel cazibe merkezlerinin engellilere açılmasında olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Örneğin Paris'teki Cité des Sciences et de l'Industrie fiziksel ve duyuusal engelliler için uygun şartlara sahip hale getirilmiştir.

İrlanda: European Access Ödülü'nü de alan Rosslare Limanı engellilere açık bir liman örneğidir. Dublin'de bulunan şehir kırsalındaki hafif trenler de engellilerin kullanımına uygundur.

İtalya: İtalya her kesim için turizm konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahiptir. Bu ülkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. İtalya'daki engellilere tam olarak açık tesislerden biri Belluno'daki San Paolo Holiday Centre'dir. İtalya'nın tren istasyonlarında Sala Amica adında bir özel hizmetler departmanı kurulmuş ve yeni trenlerde engellilere uyum artırılmıştır.

Lüksemburg: Bu ülkede hükümetin ve engelli derneklerinin işbirliği ile ülkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceği Info Handicap Luxemburg adı altında bir enformasyon servisi oluşturulmuştur.

Hollanda: Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. Royal Dutch Touring Derneği adındaki kurum tesislerin ve turizm cazibe merkezlerinin denetlenmesinden, yaygın broşürlerin basımına kadar bir dizi faaliyette bulunmaktadır.

İngiltere: İngiltere’de engellilerle ilgili olarak, İngiltere, Galler ve İskoçya Turizm Örgütlerine kayıtlı tüm tesis ve işletmeleri içine alan bir Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı kurulmuş bulunmaktadır. Bu programa göre bütün işletmeler denetlenerek uyumlulukları derecesinde kategorilere ayrılarak sınıflandırılmakta ve bu sınıfların sembolleri tüm turizm katalog ve broşürlerinde yayımlanmaktadır.

Türk Turizmi ve Engelliler

Ülkemizin de içinde yer aldığı birçok ülke, engellilere ilişkin istatistikî bilgilere sahip olmadıkları için Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’nün tahminlerini kullanmaktadır.

Kayıt sistemleri gelişmiş olan ülkeler, engellilere ilişkin bilgileri kurumlarındaki kayıtlarından elde etmektedir. Belirli aralıklarla yapılan araştırmalarla da kurum kayıtlarında mevcut olmayan bilgileri derlemektedir.

Engelliler konusundaki bilgi ve veri eksikliğini gidermek amacıyla Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı işbirliği ile “2002 Türkiye Özürlüler Araştırması” Aralık 2002’de gerçekleştirilmiştir

Türkiye Özürlüler Araştırması’ndaki bazı bulgulara bakıldığında engellilik öncelikle bir sağlık sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sistemindeki eksiklikler, ülkenin gelişmişlik düzeyi, vatandaşların kaliteli sağlık hizmetleri almasına engel olmaktadır. Bilgi eksikliği, sağlık hizmetlerinin ulaşılabilirliği, ekonomik yükü, tıbbi yetersizlikler vb. nedenler, özürünün yeterli, zamanında ve sürekli sağlık hizmeti almasını engellemektedir.

Tablo 1. Ülkemizdeki Engellilerin Sayısı (yüzde olarak)

Toplam engelli nüfus			Ortopedik, zihinsel, görme, işitme, dil ve konuşma engelli nüfus			Süreğen hastalığa sahip olan nüfus		
Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
12,29	11,10	13,45	2,58	3,05	2,12	9,70	8,50	11,33

Kaynak: http://www.tsd.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=472&Itemid=372, Erişim: 26.01.2007.

Araştırma sonuçlarına göre, engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12,29'dur. Buna göre ülkemizdeki özürlü kişi sayısı 8431937'dir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı %2,58 iken (yaklaşık 1,8 milyon), süreğen hastalığı olanların oranı %9,70'dir (Yaklaşık 6,6 milyon).

Tablo 2. Ülkemizdeki Engellilerin Yaş Grubu Bazındaki Sayıları

Yaş grubu	Toplam	Erkek	Kadın
0-4	263.055	157.186	105.869
5-9	319.276	183.599	135.677
10-14	278.468	157.323	121.145
15-19	297.837	155.941	141.896
20-24	379.147	195.229	183.918
25-29	534.359	254.066	280.293
30-34	585.452	267.827	317.625
35-39	615.605	271.263	344.342
40-44	690.140	290.662	399.478
45-49	743.727	318.060	425.667
50-54	734.938	294.271	440.667
55-59	676.655	274.774	401.881
60-64	680.495	278.944	401.551
65-69	620.513	261.623	358.890
70-74	484.854	208.191	276.663
75+	485.709	206.588	279.121
Bilinmeyen	41.462	7.404	34.058
Toplam	8.431.692	3.782.951	4.648.741

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2003.

Engelli olma oranları yaş grubu bazında incelendiğinde oranlar, her iki grupta da ileri yaşlarda artmaktadır. Ancak, bu artış süregelen hastalığı olanlarda diğer özür grubundakilere göre daha fazladır. 0-9 yaş grubunda ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelli olanların oranı %1,54 iken, 0-9 yaş grubunda süregelen hastalığa sahip olanların oranı % 2,60'tır. Bu oran, ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlü olanlarda 50-59 yaş grubunda, süregelen hastalığı olanlarda ise 20-29 yaş grubunda yaklaşık iki katına çıkmaktadır.

Türkiye'de engelliler için turizm alanında son yıllarda bazı yatırımların yapıldığı görülmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığının işletme belgesi verdiği tesislerde 1176 adet engelli özel odası bulunmaktadır. Bununla beraber, engelli derneklerindeki uzmanlara göre, bu odaların tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olduğu söylenemez. En çok engelli odası, 605 oda ile Antalya'da bulunmaktadır. Bunu 159 oda ile Muğla ve 147 oda ile İstanbul izlemektedir¹³

Engellilerin Seyahatlerini Etkileyen Faktörler

Öztürk ve Yaylı¹⁴, engellilerin seyahat faaliyetlerini engelleyen faktörleri içsel ve dışsal olmak üzere iki grupta toplamışlardır. İçsel faktörleri de kendi içinde ikiye ayırarak, ilk sıraya sosyal beceriden yoksun olma, eksik bilgi, sağlık gibi, kişilerin özürlerinden kaynaklanan esas nedenleri, ikinci sıraya ise ekonomik nedenleri koymuşlardır. Dışsal etkenleri de, çevresel faktörler ve birbirini etkileyen faktörler olmak üzere ikiye ayırmışlardır.

¹³ <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz>. Erişim: 05.02.2009.

¹⁴ Y. Öztürk ve A. Yaylı, "Türkiye'deki Konaklama İşletmeleri ve A Grubu Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılımları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir: 2006, s. 23.

Tablo 4. Engellilerin Seyahatlerini Kısıtlayan Faktörler

İÇSEL FAKTÖRLER		DIŞSAL FAKTÖRLER	
Kişilikten kaynaklanan problemler	Ekonomik etkenler	Çevresel etkenler	Birbirini etkileyen etkenler
Yetersiz bilgi	Ekonomik yetersizlik	Tarihi yerlere ulaşmada problemler	Yeterli beceriye sahip olmama
Sosyal beceri yetersizliği	Gelir farklılıkları	Konaklama yerlerine ulaşmada problemler	Konuşma yeteneğinin az olması
Sağlığa bağlı nedenler	Engellilerin seyahatlerinde birilerine ihtiyaç duymaları	Ekolojik problemler (dağlar, tepeler vb.)	Aktivitelere katılmada cesaretin olmaması
Fiziksel ve psikolojik nedenler		Ulaştırma	Konaklama işletmelerinde çalışanların tutumu
Engelliler için seyahatin hak olarak görülüp görülmemesi		Güvenlik	
		Kurallardan ve yönetmeliklerden doğan problemler	

Kaynak: Y. Öztürk ve A. Yaylı, “Türkiye’deki Konaklama İşletmeleri ve A Grubu Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir: 2006, s. 25.

Engelliler ile özel hizmet ve donanım gerektiren müşterilere yönelik konaklama imkânları oldukça sınırlıdır. Tekerlekli sandalyeye geçiş tanı-

yan odaların sayısı çok azdır. Benzer şekilde self-catering faaliyetleri olan pek az otel bu faaliyetleri engellilere göre düzenlemiştir. Ancak, seyahat endüstrisi özürülere yönelik pazara açılmak için bir yandan fiziki ve sosyal alanda örgütlenmek ve bir yandan da belli yatırımları göze almak durumunda kalmaktadır. Kuşkusuz engellilere seyahat endüstrisinin vereceği hizmetler engellilerin seyahatlerinin sadece bir bölümündeki sorunları ortadan kaldırmaktadır. Oysa o destinasyonun bir bütün olarak engellilere açılması ancak ulusal politikalar ve uygulamalarla mümkün olabilecektir.

Engellilerin oluşturduğu turizm pazarına girmek isteyen bölge ve beldelelerin de bu alanda yapabilecekleri birçok iş vardır. Bunların başında engellilerin kullanabileceği toplu ulaşım araçlarının bulundurulması, kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müzelerinin engellilere uygun şekilde dizayn edilmesi, engellilere yönelik serbest park etme imkanları, uygun işaretlendirmeler bu pazarın kapılarını engellilere açabilecektir.¹⁵

Türk Turizminde Engellilere Yönelik Düzenlemeler

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Turizm Tesisleri Yönetmeliğinde ve 06.07.2000 tarihli ve 24.101 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Bedensel engelliler için düzenlemelerde, Türkiye'de engellilere yönelik turizm yatırımlarının taşınması zorunlu nitelikleri belirtilmiştir. Yönetmelik, "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 kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir." şeklindedir.

Bakanlık ayrıca "T.C. Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu"nda engellilere yönelik olarak aşağıda belirtilen maddeleri koymuştur¹⁶:

• Tesisin Çevresi ve Genel Görünümü Bölümü:

Tesis girişinde bedensel engelliler için düzenleme: 2 puan. (Yol ile giriş kapısı arasında %6 meyili geçmeyen rampa)

• Bahçeler Bölümü (Müşteri kullanımına açık bahçesi olan tesisler için):

¹⁵ <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz>. Erişim: 05.02.2009.

¹⁶ <http://www.turizm.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD> Erişim: 05.02.2009

Bahçede bedensel engelliler için yapılan düzenleme: 2 puan. (Bahçe rampalı ise meyili %6'dan az olan en az 180 cm genişliğinde düz ve engelsiz yollar)

• **Asansör Bölümü** (Asansörde pil ya da batarya ile çalışan alarm tertibatı ile havalandırma yoksa değerlendirmeye alınmaz):

Bedensel engelliler için kumanda düğmeleri yatay veya 90-130 cm yükseklikte asgari 80x120 cm ebadında asansörler: 3 puan. (Kapı genişlikleri en az 80 cm kabin içinde asgari 85-90 cm yükseklikte bar vb. bulunacak)

• **Yatak Odaları Bölümü:**

Bedensel engelliler için zemini uygun halı kaplı yatak odası düzenlemesi: 4 puan. (Tek kişilik odalar 17 m²'den, giriş holü 150 cm'den, dar kenarı 345 cm'den az olmayacak. İki kişilik odalar 20 m²'den, dar kenarı 380 cm'den küçük olmayacak. Odalarda dengesiz duran ve sivri köşeli eşyalar bulunmayacak. Elbise dolabı kapıları sürmeli ve askı yüksekliği 140 cm'den az olacak. Elektrik düğme ve prizleri en fazla 100 cm yükseklikte, radyatör ve borular kapatılmış olacak. Bu nitelikler ancak 4 ve 26'ncı maddelerden puan alınması halinde puanlamaya dâhil edilir.)

• **Banyolar Bölümü** (Katlardaki genel banyolar için de geçerlidir):

Bedensel engelliler için düzenlenen oda banyoları: 4 puan. (136'ncı maddedeki şartlara ilaveten 70x160x55 cm ebadında küvet, küvet boyunca yerleştirilmiş armatürler, küvet başlarında yeterince geniş oturma yerleri, tavana monteli ayarlanabilir sarkan tutma yerleri ve tutunma barları bulunacak. Banyo kapısı dışarı açılacak ve girişte eşik bulunmayacaktır.)

• **Diğer Üniteler ve Hizmetler Bölümü:**

Bedensel engelliler için merdivenle çıkılan en az üç üniteye yapılan düzenleme: 4 puan. (Lokanta, oturma salonu, gece kulübü, yüzme havuzu, otopark v.b.)

• **Genel Tuvaletler Bölümü:**

Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu levhalarla belirlenen lavabo ve tuvalet düzenlemesi: 4 puan. (Klozet yükseltilmiş veya duvara monte edilmiş, sifon yerden en fazla 1 m yükseklikte olacak.

Tutunma barları bulunacak. Lavabo ve aynası tekerlekli sandalyenin altına girebileceği ve oturarak el yıkanabilecek yükseklikte olacak. Tekerlekli sandalyenin 90 derecelik dönüşüne uygun 140x110 cm ebadında kaygan olmayan bir alan bulunacaktır.)

Yukarıdaki maddeler incelendiğinde istenen düzenlemelerin sadece bedensel engelliler için olduğu görülmektedir. Görme ve işitme engelliler için herhangi bir uygulama maddesi yoktur.

Engelli konukların yeterince talebinin olmaması, otellerde ayırdıkları odaların talebi karşılamaya yeterli olması, bazı turizmcilerin diğer müşterilerin moralini bozmamak için engellileri konuk etmek istememesi, otellerde yer ayrılrsa bile ülke genelinde alt yapı olanaklarının çok sınırlı olması gibi nedenlerle, otellerde engellilere oda ayrılmadığı veya çok kısıtlı sayıda oda ayrıldığı görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Türkiye, “İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi”ni imzalamasına, 1978’de Uluslararası Sosyal Turizm Bürosu’na üye olmasına, 1999’da “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi”ndeki Turizme Katılma Hakkı’nı kabul etmesine rağmen engelli turizmde gerekli adımları yeterince atamamış, dolayısıyla son yıllarda önemli bir pazar olan engelli turizminden yeterli payı alamamıştır. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 80 oda ve üzerinde olan otellerde ve tatil köylerinde toplam oda kapasitesinin ancak %1’i oranında engelli odası bulunmasını zorunlu tutmaktadır.¹⁷ Bu nedenle, mevcut engelli otel odası sayısı, grup halinde seyahat etmek isteyen engellileri konaklatmaya yetmemektedir.

Engellilerin turizme daha fazla katılımlarını sağlayabilmek, hem fiziki ve sosyal alanda örgütlenmek, hem de bir takım önlemler, yatırımlar ve yapılacak düzenlemelerle mümkün olacaktır:

1. Alt yapı tesislerinde engellilerin de kullanabileceği düzenlemelerin yapılması önemlidir. Özellikle havaalanlarında ve toplu ulaşım araçlarında engellilerin rahatlıkla kullanabileceği düzenlemelerin yapılması, turistik yörelerin, müzelerin engellilere uygun şekilde tasarlanması rahat hareket edebilmeleri açısından önemlidir.

¹⁷ <http://www.turizm.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD> Erişim: 05.02.2009

2. Otellerde bulunan mevcut engelli oda sayısının, dünyada mevcut engelli nüfusun oranına göre artırılması engelli turizmi pazarından daha fazla pay almayı sağlayabilecektir.

3. Engellilere yönelik olarak inşa edilmiş ve onlara hizmet veren tesislerin yurtiçi ve yurtdışı tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine önem verilmelidir.

4. Turistik yörelerde ve tesislerde çalışan personelin engellilere karşı nasıl davranacakları konusunda eğitilmeleri gerekmektedir. Bu özel eğitimle çalışanların engelli turistlere olan davranışları ve tutumları değişecektir.¹⁸

5. Yalnızca konaklama tesislerinde engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması engellilerin turizme katılımlarını kolaylaştırmamaktadır. Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel, özürlü müşterilerin özellikle de tekerlekli sandalyeli, görme ve işitme özürlü kişilerin ihtiyaçlarını, sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde hazırlanmalı, özel olarak eğitilmelidirler. Seyahat acentelerinin sadece engellilere yönelik tur programları düzenleyerek uzmanlaşmaları bu pazarın büyümesini etkileyecektir.

Engellilerin sosyal hayatlarını zenginleştirebilmek için yerel yönetimlerin girişimleriyle engellilerin çeşitli aktivitelere katılabildikleri ve büyük şehirlerimizde olan alternatif kampların sayısı arttırılmalı ve ülke genelinde yaygınlaştırılmalıdır. Ayrıca engelli kapsamının genişletilip, bedensel engellilere yönelik kolaylaştırıcı önlemlerin yanında diğer engelliler için de kolaylaştırıcı düzenlemelere gidilmelidir.

KAYNAKÇA

- Artar, Y. ve Ç. Karabacakoğlu. "Türkiye'de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması". Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 2003.
- Daruwalla, P. and S. Darcy. "Personal and Societal Attitudes to Disability", *Annals of Tourism Research*, July 2005, Volume 32, Issue 3, pp. 549-570.
- Dinçer, İ. F. *Avrupa Birliğinde Turizm ve Uygulanan Politikalar*. İstanbul: Der Yayınları, 1997.

¹⁸ P.Daruwalla and S. Darcy, "Personal and societal attitudes to disability", *Annals of Tourism Research*, July 2005, Volume 32, Issue 3, pp. 549-570.

- Gladwell, J. N. and L. A. Bedini. "In Search of Lost Leisure: The Impact of Care Giving on Leisure Travel", *Tourism Management*, December 2004, Volume 25, Issue 6, pp. 685-693.
- Hunter-Jones, P. "Young People, Holiday-taking and Cancer-an Exploratory Analysis", *Tourism Management*, April 2004, Volume 25, Issue 2, pp. 249-258.
- Mengüç, A. F. "Turizm, Seyahat ve Özürlüler", *Turizm Bakanlığı II. Turizm Şurası*, Ankara: 2002.
- Öztürk, Y. ve A. Yaylı. "Türkiye'deki Konaklama İşletmeleri ve A Grubu Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılımları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir: 2006.
- Ray, N. M. and M. E. Ryder. "Abilities Tourism an Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-disabled", *Tourism Management*, February 2003, Volume 24, Issue 1, pp. 57-72.
- Shaw, G. and T. Coles. "Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a Preliminary Survey", *Tourism Management*, June 2004, Volume 25, Issue 3, pp. 397-403.
- Yılmaz, Y. *Sosyal Turizm ve Ülkemizdeki Boyutu*. Türkiye Kalkınma Bankası, Ankara: 1989.
- Yürük, Esin Özkan ve Nilgün Avcı. "Avrupa Birliği Turizm Politikaları İçinde Engelliler ve Türkiye", *II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir: 2006
- Avrupa Birliği Engelliler Konferansı. 9-11 Aralık Sofya/Bulgaristan: 2004, www.turizmdebusabah.com. Erişim: 10.11.2005.
- Türkiye özürlüler Araştırması. <http://www.ozurlulervakfi.org.tr>. Erişim: 15.02.2006.
- Herkes İçin Turizm. www.tourismforall.org.uk. Erişim: 26.04.2005 ve <http://www.tourismforall.co.uk>. Erişim: 27.01.2007.
- www.design.for-all.org. Erişim: 26.04.2005.
- Türkiye Sakatlar Derneği. www.tsd.org.tr. Erişim: 26.01.2007.
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği. <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/dergial/232/bodrumengelli.htm>. Erişim: 28.01.2007 ve <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz>. Erişim: 05.02.2009.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. <http://www.turizm.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD> Erişim: 05.02.2009