

Araştırma Makalesi

Seyahat Acentalarında Yaşlı ve Engelli Yerli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi¹

Assessing the Services Offered to Elderly and Accessible Local Tourists in Travel Agencies

Cemre Eda ERKILIÇ Öğr. Gör. Dr. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi cemre.yar@hbv.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-9662-1180	Ayşe EREN Öğr. Gör. Akdeniz Üniversitesi ayseengoz88@gmail.com http://orcid.org/0000-0002-0311-9141
--	---

Makale Gönderme Tarihi 20.02.2019	Revizyon Tarihi 02.03.2020	Kabul Tarihi 08.03.2020
---	--------------------------------------	-----------------------------------

Öz

Sağlık turizmi, ekonomik etkileri ve uluslararası ticaret unsuru olması sebebiyle turizm sektörü, destinasyon yöneticileri ve sağlık işletmeleri açısından önemli bir turizm hareketidir. Çalışmanın amacı seyahat acentaları tarafından sunulan paket tur hizmetlerinde satış öncesi ve satış sonrası yaşlı ve engelli kişilerin ihtiyaçlarını, beklentilerini ve karşılaştıkları problemleri belirlemektir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniği kullanılmış, seyahat acentası satış veya operasyon bölümü sorumluları ile yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda Ankara’da seyahat acentalarının yaşlı ve engelli kişilere özel turlar planladıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, hali hazırda satışa sunulan turların planlanması aşamasında, yaşlı ve engelli kişilerin seyahatlere katılma durumları dikkate alınarak her hangi bir düzenlemenin yapılmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, seyahat acentalarının yaşlı ve engelli kişileri farklı bir pazar bölümü olarak görmediği, ürün geliştirme ve çeşitlendirme çabalarının olmadığı belirlenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre, yaşlı ve engelli kişilerin turizm hareketlerine katılma beklentilerinin karşılanması için farklılaştırılmış turistik ürünlerin hazırlanması önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı, Engelli, Seyahat Acentası, Paket Tur, Sağlık Turizmi

Abstract

Health tourism is an important tourism movement for the tourism sector, destination managers and health enterprises, due to its economic impacts and being an international trade element. The purpose of this study is to determine the needs, expectations and problems of elderly and disabled individuals in package tour services offered by travel agencies, before and after sales. In the study, the profound interview technique which is among qualitative research methods, was used and face-to-face interviews were conducted with sales or operation representatives in travel agencies, using a semi-structured question form. As a result of the study, it was determined that travel agencies in Ankara did not plan special tours for elderly and disabled individuals. In addition it was found that no regulation was made considering the state of elderly and disabled individuals to make a journey in the planning of available tours presented for sale. It was also

¹ Bu çalışma, 2-4 Kasım 2019 tarihlerinde Antalya’da gerçekleştirilen “ASEAD 6. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu”nda sözlü bildiri olarak sunulan çalışmanın gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Erkılıç, C.E., Eren, A. 2020. Seyahat Acentalarında Yaşlı ve Engelli Yerli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(1), 564-585

determined that travel agencies did not regard elderly and disabled individuals as a different market department and they had no efforts for developing and diversifying products. According to the study results, it is important to prepare diversified touristic products in order to meet the expectation of elderly and disabled individuals to participate in tourism movements.

Keywords: Elderly, Disabled, Travel Agency, Package Tour, Health Tourism

1. Giriş

Turizm; kültürler arasındaki etkileşimi kolaylaştıran, kültürlerarası iletişim yoluyla kalkınma için gerekli kültürel kalıpları belirleyen ve ülke ekonomisine katkı sağlayan önemli bir hizmet sektörüdür (Barkhordari ve Ebrahimpour, 2019, s. 549). Ülke ekonomisine katkı sağlayan turizm gelirlerinin artırılması için ürün çeşitlendirilmesi yoluna gidilerek, farklı turistik ürünler sunulmaktadır. Turizm sektöründe rekabet üstünlüğü elde edilmesi ve sürdürülebilirliğin sağlanması için de turistik ürünlerde çeşitlendirme yapılmaktadır. Toplamların sosyal, demografik ve ekonomik yapılarında meydana gelen değişimler, yeni turizm türleri ve hizmet teknolojileri ile söz konusu değişimlere cevap verilmesi gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır (Nikitina ve Vorontsova, 2015, s.845). Böylece, mevcut ürün ya da ürünler farklı bir yönetim anlayışı ile sunulmakta veya deniz, güneş ve sahillerin kaynak olarak kullanıldığı kitle turizmine alternatif olarak turizm ürünleri geliştirilmektedir. Her ülkenin, her bölgenin ve/veya her yörenin şartlarına bağlı olarak geliştirilen ürünler ile turistik ürün çeşidi artmaktadır. Dünyada, turizm sektöründe yatırım yapılabilecek 300 farklı turizm türünün bulunduğu, turistik ürün çeşitliliği açısından ise Türkiye’de sunulabilecek turizm ürünü sayısının 85 olduğu belirtilmektedir (Akgöz, Göral ve Tengilimoğlu, 2016, s. 400-401). Türkiye’de turizm ürünlerinin sunulabildiği kültür turizmi, inanç turizmi, yayla turizmi, kış turizmi, kongre turizmi, mağara turizmi, av turizmi gibi çok farklı turizm türü bulunmaktadır. Turizmi tüm yıla yayabilmek, turist sayısını ve turizm gelirlerini artırabilmek için uygulanan çeşitlendirme politikaları sonucunda hızla gelişim gösteren, ayrıca hem dünyada hem de Türkiye’de en önemli turizm türleri arasında sağlık turizmi yer almaktadır.

Turizm, küreselleşme sürecinin hızlanması ile birlikte büyüyen ekonomilerde kar elde etme amacı taşıyan hizmet sunucularının oldukça ilgi duyduğu bir sektör durumuna gelmiştir. Söz konusu bu duruma paralel olarak arz ve talep noktasındaki çeşitliliklerin artışı sağlık turizminin hem popüler hale gelmesini hem de büyümesini sağlamıştır (Ağaoğlu, Karagöz ve Zabun, 2019, s. 3). Yerel sağlık sistemlerinin uygun seçenekleri sunmadığı durumlarda dış kaynaklara olan talebin artması, sağlık turizminin doğmasına neden olmuştur (Yardan ve arkadaşları 2014, s.29). Kişilerin, seyahat etmek sureti ile ikamet ettikleri alanların dışındaki yerlerde konaklayarak tedavi olmayı amaçlamaları ile ortaya çıkan sağlık turizminin hedef kitlesini, sağlığını korumaya duyarlı kişiler ve sağlığı bozulmuş kişiler oluşturmaktadır. Uluslararası seyahatlerin daha ekonomik ve kolay hale gelmesi, sağlık hizmetlerinde uzun bekleme süreleri, maliyet avantajı ve pek çok ülkede ileri düzey teknoloji ile sağlık hizmeti sunulması, sağlık turizminin dünyanın birçok bölgesinde yayılmasında etkili olmuştur (Aydın, 2012, s.92-93). Bilişim teknolojilerinin gelişmesi, küreselleşmenin hızlanması, kısıtlı sağlık sigortası kapsamaları, sağlık hizmeti harcamalarının artması, gelişmekte olan ülkelerdeki devlet destekleri, göz, diş ve estetik operasyonlarına olan talebin artması gibi birçok faktörün de etkisi ile hacmi büyüyerek, dünyada önemli bir pazar haline gelmiştir (Bayram ve Oduncuoğlu, 2019, s.2361). Ayrıca, tüketicilerin bilinçlenmesi, ürün çeşitlendirmeleri, sektörlerin yeni pazar arayışları, yasal düzenlemeler, sağlığın küreselleşmesi, Avrupa Birliği gibi dinamikler de sağlık turizminin gelişmesinde etkili olmuştur (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017a). Son yıllarda sağlık turizmini şekillendiren faktörler arasında serbest zaman aktivitelerine ayrılan sürenin artması, yaşlanan nüfusun artması, sağlık hizmetlerine aşırı yüklenilmesi, kentleşme, sınır ötesi sağlık hizmetleri, yatırımların artması, beyin göçü, teknolojik gelişmeler, giyilebilir cihazlar, mobil sağlık, e-sağlık ve kişisel sağlık verilerinin mahremiyeti yer almaktadır (World Tourism Organization ve European Travel Commission, 2018).

Günümüzde, sağlık hizmetini daha kaliteli, daha kısa bekleme süresi içinde ve daha uygun fiyatlarla almak için yıllık ortalama 30 milyon kişi sağlık turizmi kapsamında kendi ülkelerinin dışına seyahat etmektedir. Dünyada yaklaşık olarak 500 milyar dolar olan sağlık turizmi

harcamalarından, kişi başı sağlık turizmi harcamaları 7,500 dolara yaklaşmıştır. Sağlık turizmi birçok sektöre önemli katma değer sağlamak olup, sağlık turizminin etkisi ve hacmi her geçen gün büyümektedir (Uysal Şahin ve Şahin, 2018, s. 288). Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'ne (TURSAB) (2019) göre dünya genelinde yapılan son araştırmalarda dünya turizm cirosunun 3,2 trilyon dolar olduğu, söz konusu bu pazarın 500 milyar dolarının sağlık turizminden elde edildiği ve sağlık turizmi sektörünün her yıl % 25 oranında büyüyen çok önemli bir sektör olduğu belirtilmektedir. Petrol ve otomobilden sonra üçüncü dünya endüstrisi olarak adlandırılan sağlık turizmi, gelire en etkili alternatif olarak nitelendirilmekte ve kabul edilebilir bütçe yaratılmasında önemli bir rol oynayabilmektedir (Barkhordari ve Ebrahimpour, 2019, s. 549). Dünyada 500 milyar dolarlık limiti aşan sağlık turizmi, dünyanın çok geniş bir bölgesine yayılan, en hızlı büyüyen ve gelişen, aynı zamanda tüm ülkeler için çekici bir sektör konumundadır. Söz konusu bu durum sağlık turizmi pazarının her geçen gün genişlemesini, yatırımcılar tarafından ilgi görmesini ve dünya ekonomisinde önemli bir endüstri konumuna gelmesini sağlamaktadır (TC. Sağlık Bakanlığı, 2017b).

Kişinin zihnen ve bedenen dinlenmesi için tasarlanmış tatil merkezli bir kavram olan sağlık turizmi, yurt dışında tedavi olmayı araştıran kişilerin hareketliliği olarak tanımlanmaktadır. Ancak, sağlık turizmi, sağlığa yönelik önleyici, tedavi edici veya destekleyici hizmetlerin, söz konusu bu hizmetleri almak için seyahat eden kişilere sunulan sağlık bakımı ile birlikte konaklama, serbest zaman değerlendirme ve ulaşım seçeneklerinin bir arada sunulduğu ilişkiler bütünü olarak değerlendirilmelidir (Yardan ve arkadaşları 2014, s. 29). Sağlık turizmi, sağlığın iyileştirilmesi, korunması veya geri kazanılması için konaklama ve diğer organizasyonların dahil olduğu ve sağlık hizmetleri tedarik süreçlerinde tatil öğelerinin kullanıldığı faaliyetlerin tamamından meydana gelmektedir (Barkhordari ve Ebrahimpour, 2019, s. 549). Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization) ve Avrupa Seyahat Komisyonu (European Travel Commission) (2018) tarafından hazırlanan “Sağlık Turizminin Araştırılması” adlı raporda sağlık turizmi; birincil motivasyon olarak fiziksel, zihinsel ve / veya ruhsal sağlığa katkısı olan, kişilerin kendi ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan ve toplumdaki bireyler olarak daha iyi işlev görme kapasitelerini artıran tıbbi ve sağlıklı yaşam temelli faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Literatürde sağlık turizmine ilişkin yapılan tanımların bazıları sağlık turizmini ülke dışına gerçekleştirilen sağlık amaçlı seyahatler çerçevesinde değerlendirmektedir. Nitekim, Ağaoğlu ve arkadaşları (2019) sağlık turizminin sadece ülke dışına yapılan seyahatler ile değil, aynı zamanda ülke içinde yapılan seyahatler çerçevesinde değerlendirildiğini, böylece sağlık ve tatil amaçlı tüm seyahatlerin sağlık turizmi kapsamında yer aldığını ifade etmektedir. Söz konusu bu duruma paralel olarak T.C. Sağlık Bakanlığı (2017b) tarafından sağlık turizmi; “tedavi ve tatil amaçlı, şehirlerarası ya da ülkelerarası yapılan seyahatlerden doğan tüm etkinlikler” biçiminde tanımlanarak, ülke içinde de sağlık turizmi hareketliliğinin olabildiği ifade edilmektedir. Bu doğrultuda, sağlık ve tatil amacı ile ülke içinde veya ülke dışında gerçekleştirilen seyahat ve konaklama faaliyetlerinin tamamını sağlık turizmi olarak ifade etmek mümkündür.

Dünyada yaylalar, kültürel cazibesi olan yerler, kırsal ve yöresel turizm, doğal ve egzotik güzellikler, eko turizm gibi günümüzde sağlık turizmi de ön plana çıkmakta olup, Türkiye’de de deniz, kum, güneş turizminden elde edilen gelir ile birlikte belki de daha fazla gelir elde edilebilecek bir başka turizm çeşidi sağlık turizmidir. Sağlık turizmi kapsamında medikal tedavi, şifalı çamurlar, kaplıcalar, içmeler gibi yılın her ayı turist çekebilecek faaliyetler yer almaktadır (Aydın, 2012, s.93). Sağlık turizmi; medikal, termal, ileri yaş, engelli, spa, wellness (zindelik) gibi farklı segmentlerin bir araya gelmesini sağlayan çatı bir başlık olup, her bir segmentin kendine özgü özellikleri bulunmakta ve ülkeye, bölgeye veya yörenin koşullarına göre sağlık turizmi uygulamaları değişebilmektedir (Bayram ve Oduncuoğlu, 2019, s.2362). Türkiye’de sağlık turizmi pazarı her geçen gün büyümektedir. Sağlık turizmi segmenti ile sağlık turizmi türleri birbiri ile ilişkilidir. Sağlık turizmi açısından önemli avantajlara sahip olan Türkiye’ye daha fazla turist çekebilmek ve turizm gelirlerini artırabilmek için sağlık turizminde çeşitlendirme politikası uygulamaktadır. Bu kapsamda, medikal turizm, termal ve spa-wellness turizmi ve ileri yaş ve engelli turizmi sağlık turizmi bileşenleri arasında yer almaktadır. Türkiye’de sağlık turizmi bileşenleri çerçevesinde hizmet kalitesinin ve rekabet gücünün artırılması için T.C Kalkınma

Bakanlığı (2013) tarafından hazırlanan 10. Kalkınma planında; (1) sağlık turizmine yönelik kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi, (2) fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi, (3) hizmet kalitesinin artırılması ve (4) etkin tanıtım ve pazarlama yapılması bileşenleri oluşturulmuş olup, program söz konusu bu dört bileşen doğrultusunda yürütülmektedir.

Sağlık turizminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik önemli çalışmalar yapıyor olsa da, Türkiye’de medikal turizme ve medikal turizmin geliştirilmesine yönelik çalışmalara ağırlık verilmektedir. Sağlık Bakanlığı (2017b) tarafından yayımlanan “Dünyada Sağlık Turizmi” adlı raporda, Türkiye’de sağlık turizmi ana ekseninin sağlık tesislerinden tedavi amaçlı yararlanım üzerine odaklı olduğu, ancak dünyadaki toplam ekonomik büyüklüğü göz önünde bulundurulduğunda yaşlı sağlık bakımı ve termal turizmin çok daha güçlü olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, Sert (2019) dünyadaki artan önemine bağlı olarak ileri yaş turizmine yönelik yapılan çalışma sayılarının arttığını, yurt dışında yapılan araştırmaların sağlık ve esenlik, yaşam kalitesi, seyahat kısıtları, destinasyon seçimi, sosyo-demografik özellikler, pazar bölümlenmesi, turist motivasyonu açılarından ele alınırken, yurt içinde yapılan araştırmaların yaşlı yabancı turistlerin tatil tercihleri, otellerde tercih ettikleri ürünler, tutum ve motivasyonlar açılarından ele alındığını belirtmiştir. Ayrıca, yurt içinde yapılan araştırmaların çoğunlukla Türkiye’ye gelen yaşlı yabancı turistlere yönelik olduğunu, ancak yaşlı yerli turistlere yönelik yapılan araştırma sayılarının az olduğuna dikkat çekmektedir. İleri yaş turizmi, sağlık turizmi ile birlikte erişilebilir turizm kapsamında da değerlendirilmektedir. Erişilebilir turizm ise hareketlilik, iştme, görme, bilişsel veya zihinsel ve psiko-sosyal engelli ve yaşlılar ile geçici engelli olanlar da dahil olmak üzere, engelli olan veya olmayan tüm insanların erişebildiği turizm ve seyahati ifade etmektedir. Erişilebilir turizm, aslında çocuk arabası ile seyahat edenler, yaşlılar, engelli insanlar dahil olmak üzere tüm insanları kapsamaktadır (Kasimati ve Ioakeimidis, 2019, s. 33). Bu doğrultuda, her kişinin yaşlanacağı ve potansiyel engelli olduğu dikkate alındığında, sadece medikal turizmin değil, aynı zamanda ileri yaş ve engelli turizminin de geliştirilmesi ve güçlendirilmesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır. İleri yaş ve engelli turizminin uygulama alanlarının incelenerek, ihtiyaç ve beklentilerin, imkânların ve eksikliklerin neler olduğunun, ayrıca yaşlı ve engelli turistlerin sağlık turizmi katılımlarına engel olan unsurların tespit edildiği araştırmaların yapılması oldukça önemlidir. Ülkemizde ileri yaş ve engelli turizmi özelinde yaşlı ve engelli yerli turistlere yönelik yapılan araştırma sayılarının oldukça sınırlı oluşu, bu çalışmanın ilgili perspektif doğrultusunda gerçekleştirilmesine katkı sağlamıştır. Bu çalışmanın temel amacı, seyahat acenteleri tarafından yaşlı ve engelli yerli turistlere sunulan hizmetlerin, yaşlı ve engelli yerli turist beklentilerinin ve acente olanaklarının değerlendirilmesidir. Çalışmada ileri yaş ve engelli turizmine yönelik yurt içinde ve yurt dışında yapılmış çalışmalar incelendikten sonra, araştırma metodolojisine yer verilmiştir. Daha sonra araştırma sonucunda elde edilen bulgular sunulmuş ve son olarak araştırma bulguları değerlendirilerek öneriler geliştirilmiştir.

2. Literatür İncelemesi

Yerli ve yabancı literatürde ileri yaş ve engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmaların birçoğu ileri yaş turizmi ve engelli turizmi olarak ayrı ayrı ele alınmaktadır. Literatürde genellikle turist davranışı temelinde incelenen ileri yaş turizmi, sağlık turizmi ve erişilebilir turizmi içinde değerlendirilmektedir (Akoğlu Kozak, Acar ve Zencir, 2019, s.100). İleri yaş turizmine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar çoğunlukla yaşlı turistlerin seyahat davranışları, seyahat tercihleri, seyahat motivasyonları, ihtiyaç ve beklentileri, hizmet algıları konuları üzerine yoğunlaşmaktadır. Söz konusu çalışmalardan biri Kim ve arkadaşları (2003) tarafından Batı Avustralya’da 50 yaş ve üstü kişilerin yurtiçi ve yurt dışı seyahatleri ile ilgili motivasyon ve endişelerinin araştırılması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, kişileri seyahate iten en önemli motivasyonların sağlıklı ve iyi olma, yeni arkadaş edinme, aktivitelere katılma, rahatlatma ve öğrenme olduğu; en fazla endişelendiren konuların ise hastalanmak, doktor mevcudiyeti, hijyen ve sanitasyon, iç huzur ve emniyet olduğu belirtilmiştir. Huang ve Tsai (2003) tarafından Tayvan’da paket turlarına katılan 55 yaş ve üstü kişilerin davranışının ve seyahat pazarının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya göre kişilerin seyahat motivasyonlarının rahatlatmak ve dinlenmek, sosyalleşmek ve aile ile zaman geçirmek olduğu; paket tur seçerken dikkat edilen en önemli konuların sırasıyla uygunluk, alışılmamış tur ve dil sorunları olduğu;

seyahat destinasyonu seçiminde tarihi ve güzel manzaraların, dini programların, güvenliğin ve uygun fiyatların etkili olduğu; kronik sağlık sorunu olan kişiler için hareketliliğin seyahat davranışını etkileyen önemli bir faktör olduğu ve seyahat acenteleri tarafından kişilerin ihtiyaçlarının tespit edilip, söz konusu ihtiyaçlara uygun paket tur planlaması yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Möller ve arkadaşları (2007), Avusturya’da 55 yaş ve üstü kişilerin serbest zaman davranışı genelinde seyahat ve turizm davranışlarını incelemiştir. Çalışma sonucunda serbest zaman ve seyahat faktörünün katılımcıların yaşamlarında önemli bir rol oynadığı, ayrıca grup halinde ve yoğun olmayan sezonda seyahat etmenin, eğitim ve kültür gezilerinin, dil becerisi geliştirmenin, arkadaş/akraba ziyaretinin ve rekreasyonun seyahate motive eden ana etmenler olduğu belirlenmiştir. Wang ve arkadaşları (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Tayvan ve Çin’de 55-65 yaş grubunda bulunan kişilerin grup paket tur hizmeti özelliklerine ilişkin algıları ölçülmüş olup, çalışma sonucunda Tayvan’daki yaşlılar arasında beş faktörün (tur lideri ve tur rehberi, restoran, otel, tur otobüsü ve doğal nokta) ve Çin’deki yaşlılar arasında üç faktörün (tur öncesi bilgilendirme, restoran ve opsiyonlu tur) etkili olduğu tespit edilmiş, seyahat acentelerinin çevresel değişikliklere ve tüketici ihtiyaçlarına etkili bir şekilde tepki verecek kadar esnek olmaları için yönetim uygulamalarını düzenleyebilecekleri vurgulanmıştır. Nikitina ve Vorontsova (2015) tarafından Rusya’da 65 yaş ve üstü kişilerin özel ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yerli ve yabancı turizm işletmeleri tarafından yürütülen uygulamaların gözden geçirilmesi için gerçekleştirilen araştırma sonucunda, yaşlı kişilerin çoğunlukla aktif bir yaşam sürdürmek, yeni teknolojilere hâkim olmak, iletişim kurmak ve olumlu duygular elde etmek için bilgi ve beceri kazanmak istediğini, bu nedenle sağlıklarını ve psikolojik duygusal durumlarını olumlu yönde geliştiren ve aktif yaşamlarını ve seyahat etmelerini destekleyen sağlık ve eğlence teknolojisi, bilgi ve iletişim teknolojisi, eğitim teknolojisi gibi teknolojilerin kullanıldığı ürünlerin sunulması ve yaşlı turistlere uygun özel turların geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Hwang ve Lee (2019) tarafından ileri yaş turizm pazarında paket turun marka prestijine yönelik etkilerinin incelenmesi amacı ile Kore’de 65 yaş ya da üstünde olan kişiler kapsamında yapılan araştırma sonucunda, tur hizmeti performansının altı boyutunun (turistik yerler, alışveriş, tur rehberi, yemek hizmetleri, ulaşım ve konaklama) paket turun marka prestiji oluşumunda önemli bir rol oynadığı tespit edilmiş ve marka imajının artırılması için seyahat acentalarına çeşitli öneriler (tur rehberlerinin iyi eğitilmeleri ve iletişim becerilerinin kuvvetli olması, yaşlıların zevkine uygun restoran seçimi, konaklamaya özen gösterilmesi v.b) sunulmuştur.

Türkiye’de ileri yaş turizmine yönelik sınırlı sayıda çalışma yapılmış olsa da ileri yaş turizm pazarının artan önemine paralel olarak yapılan çalışma sayıları zaman içinde artmaya başlamıştır. İlgili çalışmaların ağırlıklı olarak Türkiye’ye gelen yaşlı yabancı turistler kapsamında gerçekleştirildiği, ancak yaşlı yerli turistlere ilişkin yapılan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir (Sert, 2019, s.201). Söz konusu çalışmalardan biri Özdiçiner (2008) tarafından yapılarak, Türkiye’ye gelen yaşlı yabancı turistlerin (60 yaş ve üstü) tatil tercihleri araştırılmış ve araştırma sonucunda turizm tercihleri açısından gelir, eğitim ve yaş grupları arasında önemli farklılıklar tespit edilmiştir. Özdiçiner (2010) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışmada ise Türkiye’ye gelen yaşlı yabancı turistlerin (60 yaş ve üstü) hastalık ve çalışma durumlarının tatil tatminleri üzerindeki etkisi araştırılarak, hastalığın ve çalışma durumunun tatil tatmininde önemli farklılık yarattığı sonucuna ulaşılmıştır. Albayrak ve arkadaşları (2014) tarafından yaşlı yabancı turistlerin (50 yaş ve üstü) otel işletmelerinde önem verdiği ürünler araştırılmış ve araştırma sonucunda personel tutum ve davranışları ile genel temizliğin en fazla önem verilen unsurlar olduğu tespit edilmiştir. Ceylan (2018) tarafından yaşlı turistlerin (50 yaş ve üstü) termal konaklama işletmelerinden beklentileri araştırılmış ve araştırma sonucunda yaşlı turistlerin hizmetleri dört boyutta (işletmelerin sunduğu hizmetler, fiyat, işletmenin konumu, personel ve hijyen) değerlendirdikleri belirlenmiştir. Akoğlan Kozak ve arkadaşları (2019) ise konuyu farklı bir açıdan ele alarak, yaşlı dostu şehir unvanı almış şehirlerin (Antalya, İstanbul ve Mersin) ileri yaş turizmine hazır olma durumlarını incelemiş ve çalışma sonucunda her üç şehirde ileri yaş turizminin geliştirilmesinin uygun olduğu tespit edilmiştir. Diğer çalışmalardan farklı olarak Sert (2019) tarafından yaşlı yerli turistlerin (50 yaş ve üstü) seyahat kısıtları ve motivasyonları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, seyahat motivasyonlarının sağlık, sosyalleşme, yenilik arayışı ve kendini geliştirme olduğu; seyahat kısıtlarının ise içsel kısıtlar, kişilerarası kısıtlar ve

yapısal kısıtlar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, yaşlı yerli turistlere yönelik hazırlanacak turların seyahat motivasyonlarının ve kısıtlarının göz önüne alınarak planlanması gerektiği vurgulanmıştır.

İleri yaş turizminde olduğu gibi sağlık turizmi ve erişilebilir turizm içinde değerlendirilen engelli turizmüne yönelik yurt dışında gerçekleştirilen çalışmalar çoğunlukla engelli kişilerin ihtiyaç ve beklentileri, yaşadıkları sorunlar ve turizm ürünlerine yönelik algıları konuları üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu doğrultuda, Takeda ve Card (2002) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Amerika’da faaliyet gösteren seyahat acentaları ve tur operatörlerinin yürüme engeli olan kişilere sunduğu hizmetler ile paket tur planlanırken ve paket tur hizmeti sunulurken karşılaşılan problemler ve zorluklar araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, yürüme engeli olan kişiler açısından erişim engellerinin varlığı ve personelin olumsuz tutum ve davranışı nedeni ile yiyecek-içecek ve konaklama işletmelerinin en az memnun kaldıkları işletmeler olduğu, ayrıca ulaştırma ve çekicilik merkezlerinde görev alan personelin olumlu tutum ve davranış göstermelerine rağmen tesislerde sunulan imkânların erişilebilir olmadığı tespit edilmiştir. McKercher ve arkadaşları (2003) tarafından Hong Kong’da faaliyet gösteren seyahat acentelerinin etkinliğine ilişkin engelli kişilerin algılarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırma sonucunda, seyahat acentelerinin sunduğu hizmetlerin davranışsal ve yapısal nedenlerden dolayı engelli kişilerin ihtiyaçlarının karşılanması açısından yeterli olmadığı, seyahat acentelerinin engelli kişilerin ihtiyaçlarından habersiz olduğu ve ayrımcılığı ortaya çıkaran bir tutum sergiledikleri ifade edilmiştir. Bi ve arkadaşları (2007) tarafından ulaştırma, konaklama, yeme-içme ve çekicilik merkezlerinde fiziksel engelli kişilerin karşılaştıkları erişebilirlik ve davranış engelleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda erişebilirliğin ve olumsuz personel davranışlarının engelli kişilerin seyahatlerini negatif yönde etkileyen iki etmen olduğu tespit edilerek, engelli kişilere yönelik erişilebilir turizm tesisleri ve iyi eğitilmiş personelin istihdam edilmesi ile engelli kişilerin ve mevcut engelli turistlerin daha fazla seyahat edebileceği vurgulanmıştır. Rahim ve Samad (2010) tarafından Malezya’da yaşlı ve engelli kişilerin binalara erişimleri oteller çerçevesinde incelenmiş ve çalışma sonucunda yaşlı ve engelli kişilerin tatil köylerinde ve otellerde özgür ve rahat bir biçimde hareket etmelerini sağlayacak düzenlemelerin yapılması ile kamusal alan ve binalardan daha kolay yararlanabilecekleri vurgulanmıştır. Agovino ve arkadaşları (2017) İtalya’da erişilebilir turizmin uygulanma durumunu, ayrıca engelli kişilerin turizme katılma fırsatlarını engelleyen ve artıran faktörleri araştırmıştır. Araştırma sonucunda engelli kişilerin İtalya’da sürekli artan potansiyel talep ile turizmin önemli bir bölümünü temsil ettikleri, erişilebilir turizmin sosyal entegrasyon olarak yapılandırıldığı, özellikle binalara erişim noktasında karşılaştıkları pek çok zorluk olduğu, engelli kişiler için bazı bilgi kanallarına erişimin oldukça zor olduğu ve İtalya’da erişilebilir turizmin tam olarak gerçekleştirilmesine yönelik sarf edilen çabaların yeterli olmadığı belirlenmiştir. Kasimati ve Ioakeimidis (2019) Yunanistan’da yaşlı ve engelli kişilere sunulan altyapı, turizm hizmetleri ve ürün kalitesi ile yaşlı ve engelli kişilerin seyahat ihtiyaçlarını ve karşılaştıkları engelleri araştırarak erişilebilir turizmin mevcut durumunu incelemiştir. Araştırma sonucunda, Yunanistan’da erişilebilir turizm ürününün tatmin edici olmadığı, turistik destinasyonların uygun alt yapıdan ve toplu taşıma araçlarına kolay erişimden yoksun olduğu için Yunanistan’da erişilebilir turizme olan talebin düşük olduğu ve erişilebilir turizm pazarı dinamiklerinin ve büyüklüğünün, Yunan turizm endüstrisi tarafından tam olarak anlaşılmadığı tespit edilmiştir.

Engelli turizmüne yönelik yurt dışında yapılan çalışma sayısı kadar olmasa da Türkiye’de de yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. İlgili çalışmalardan biri Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından bedensel engelli pazarına konaklama işletme yöneticilerinin bakış açılarını ortaya koymak amacı ile Türkiye’deki otel yöneticilerine anket uygulaması yapılmıştır. Çalışma sonucunda yöneticilerinin çoğunluğunun otellerin bedensel engelliler için uygun olmadığı, fiziksel engellilere hizmet sunan personelin bilgi düzeyinin yeterli olmadığı, tesislerin fiziki düzenlemelerinin bedensel engellilerin daha iyi yararlanmalarını sağlayacak şekilde yeniden yapılandırılması gerektiği görüşüne sahip oldukları tespit edilmiş olup, bedensel engelli pazarına bakış açılarının olumlu yönde olduğu, ayrıca otellerin yıldız sayısı arttıkça bedensel engelli pazarına bakış açılarının olumlu yönde arttığı belirtilmiştir. Yürük ve Avcı (2008) tarafından

yapılan çalışmada, turizmde engelli kişilerin durumu Türkiye ve Avrupa Birliği uygulamaları çerçevesinde incelenmiştir. Çalışma ile Avrupa ülkelerinde engelli kişilere tatil ve turizm olanaklarının açılması hususunda son yıllarda oldukça ilerleme kaydedildiği, Türkiye’de ise engelli turizmne yönelik gerekli adımların yeterince atılmadığı, alt yapı tesislerinin geliştirilmesi gerektiği, engellilere yönelik pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine önem verilmesi gerektiği, tesislerde çalışan personelin engelli kişilere karşı nasıl davranacakları konusunda eğitilmeleri gerektiği ve seyahat acentelerinin sadece engelli kişilere yönelik tur programları düzenleyerek uzmanlaşmaları gerektiği ifade edilmiştir. Zengin ve Eryılmaz (2013) tarafından Bodrumda faaliyet gösteren otel ve tatil köyleri engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmiş ve engelli turizmi konusunda yönetici görüşleri alınmıştır. Çalışma sonucunda otel yöneticilerinin engelli turizmi pazarı öneminin farkında olmadıkları ve turistik işletmelerin engelliler ile ilgili mevzuata uymalarına rağmen, ilgili mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Doğru ve arkadaşları (2014) engelli kişilerin turizm hizmetlerine yönelik şikâyetlerini incelemiş ve çalışma sonucunda en fazla şikâyet edilen konuların çalışanların olumsuz tutum ve davranışları, fiziksel ortamların engelli ihtiyaçlarına uygun olmaması ve engelli kişilere sunulan ek hizmetler için kanunen yapılması zorunlu indirimlerin yapılmaması veya haksız yere ücret talep edilmesi olduğu tespit edilmiştir. Şenol ve arkadaşları (2016) tarafından engelli turistlere yönelik otel uygulamalarını değerlendirmek için gerçekleştirilen araştırma sonucunda, engelli kişilerin seyahati için tasarlanmış uygun ulaşım araçlarının olmadığı, otellerin fiziksel tasarımının engelliler için yeterli olmadığı ve engelli düzenlemelerine yönelik büyük eksikliklerin bulunduğu tespit edilmiştir. Engelli turistlere yönelik otel uygulamaların değerlendirildiği bir başka çalışma Akın (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda 4 ve 5 yıldızlı otellerde engelli kişilerin faydalanabileceği oda sayılarının, düzenlerinin ve şekillerinin mevzuata uygun ve yeterli olmadığı, ayrıca otellerde engelli kişilerin katılacakları faaliyetlerin ve yararlanabilecekleri hizmetlerin sınırlı olduğu tespit edilmiştir.

3. Araştırma Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde sosyo-ekonomik ve demografik değişimlere bağlı olarak dünya nüfusu hızla yaşlanmaktadır. Dünya nüfus projeksiyonlarına göre 2050 yılında her beş kişiden birinin 60 yaş, her altı kişiden birinin ise 65 yaş ve üstü olacağı tahmin edilmektedir (Sert, 2019, s.201). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2018 yılında yayımlanan “İstatistiklerle Yaşlılar” adlı rapora göre Türkiye’de 2018 yılında yaklaşık 82 milyon olan nüfusun, yaklaşık 7.2 milyonunu yaşlı nüfusu (65 yaş ve üstü) oluşturmaktadır. Birleşmiş Milletler Avrupa Komisyonu ülkeleri arasında 2018 yılında en yüksek yaşlı nüfus oranına sahip ilk üç ülke Monako (% 33,2), Japonya (% 28,4) ve Almanya (% 22,4) olup, Türkiye %8,8 yaşlı nüfus oranı ile 167 ülke arasında 66. sırada yer almaktadır. Türkiye nüfus projeksiyonlarına göre 2018 yılında % 8,8 olan yaşlı nüfus oranının 2023 yılında % 10,2’ye, 2040 yılında % 16,3’e ve 2080 yılında % 25,6’ya yükseleceği tahmin edilmektedir. İlgili veriler, dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi Türkiye’de de yaşlı nüfusun hızlı bir şekilde artacağını göstermektedir. Dolayısıyla, turizm endüstrisinde yaşlılar önemli ve potansiyeli yüksek bir pazar olarak değerlendirilmektedir. İleri yaş turizmi gibi hem sağlık turizmi hem de erişilebilir turizm içinde değerlendirilen engelli turizmi de son yıllarda artan bir eğilim gösteren önemli bir turizm pazarı olarak dikkate alınmaktadır. Fiziksel, sosyal ve ekonomik koşullardan bağımsız olarak her insanın ihtiyaç ve beklentileri eşit şartlarda karşılanmalıdır. Engelli olmayan insanlar gibi engelli insanların da seyahat etme hakkına sahip olmaları ve turizm hizmetlerinden yararlanmaları, engelli turizminin gelişmesini sağlamıştır. Engelli kişiler turizm pazarının hem sayısal hem de ekonomik açıdan en büyük azınlığını oluşturmaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık % 15’inin en az bir engelliliği bulunmakta olup, Avrupa’da en az bir engelliliği bulunan kişi sayısı 80 milyondur (Agovino ve arkadaşları 2017, s.58). Türkiye’de Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 2019 yılında yayımlanan “Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni” isimli rapora göre en az bir engeli olan nüfusun oranı % 6,9 olup, yaş gurubu arttıkça en az bir engeli olan nüfus oranı artış eğilimi göstermektedir. Bununla birlikte, Türkiye’de 10 milyon civarında olan engelli nüfusu, nüfusun yaklaşık %12,6’sını oluşturmaktadır.

Dünya nüfusu içinde yaşlanan nüfustaki hızlı artış, geçici veya kronik bir engeli olan engelli sayısı ve yaşlı ve engellilere tatildayken eşlik eden insanlar (aile, arkadaş, refakatçi vb) dikkate alındığında, hem sağlık turizmi hem de erişilebilir turizm pazarı özelinde ileri yaş ve engelli pazarı büyük ve önemli bir turist grubunu oluşturmaktadır (Kasımatı ve Ioakeimidis, 2019, s. 34). Yaşlı ve engelli kişiler ile onlara eşlik eden kişiler birlikte değerlendirildiğinde, turizm sektörü açısından yaşlı ve engelli kişiler önemli bir hedef kitle haline gelmiştir. Gelişmiş ülkelerdeki nüfusların yaşlanması sadece sağlık sistemleri için değil, aynı zamanda turizm ve rekreasyon için de yeni zorlukları ortaya koymaktadır (Nikitina ve Vorontsova, 2015, s.845). Yaşlanan nüfus, aktif uzun ömürlülük, aktif yaşlanma, engellilik gibi toplumlardaki demografik değişimler karşısında turizm işletmelerine önemli görevler düşmekte ve nüfusun yaşlanmasının ve engelli sayısındaki artış eğilimlerinin dikkate alınması gerekmektedir. Bu nedenle, turizm işletmeleri açısından söz konusu bu hedef kitlenin ihtiyaç ve beklentileri ile yaşadıkları sorunların tespit edilmesi, diğer kişiler gibi turizm hizmetlerinden eşit bir şekilde faydalanabilmeleri açısından oldukça önemlidir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, önemli bir turizm işletmesi olan seyahat acenteleri açısından yaşlı ve engelli yerli turistlere sunulan hizmetleri değerlendirerek, yaşlı ve engelli yerli turist beklentilerini ve acente olanaklarını tespit etmek, ayrıca yaşlı ve engelli kişilerin turizme katılımları önünde yer alan engellerin aşılmasına yönelik öneriler sunmaktır.

Türkiye’de yaşlı ve engelli yerli turistleri doğrudan hedef alan çalışmaların sınırlı sayıda oluşu, önemli bir hedef kitle haline gelen ve her geçen gün büyümekte olan yaşlı ve engelli pazarına dikkat çekmek üzere hazırlan bu çalışmayı literatüre katkı sağlaması açısından önemli hale getirmektedir. Ayrıca bu çalışma, ileri yaş ve engelli turizmine yönelik acente olanaklarının değerlendirilerek, yaşlı ve engelli kişilere sunulan turizm hizmetlerinde karşılaşılan sorunların belirlendiği ve söz konusu sorunların çözülmesine yönelik öneriler geliştirildiği bir çalışma olması açısından oldukça önemlidir. Çalışma ile elde edilen sonuçlar, hem ileri yaş ve engelli turizmine yönelik ileride yapılacak çalışmalara hem de seyahat acenteleri ile birlikte diğer turizm işletmelerine katkı sağlayıcı ve yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Yaşlı ve engelli bireylere sunulan turizm hizmetlerinin değerlendirilerek, yaşlı ve engelli yerli turist beklentilerinin ve turizm işletmeleri olanaklarının tespit edilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bu araştırmanın kapsamında seyahat acentaları yer almaktadır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren ve önemli turizm işletmesi olan seyahat acentaları, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre “*kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluş*” olarak tanımlanmaktadır. İlgili kanuna göre seyahat acentaları sundukları hizmetler açısından A, B ve C gurubu olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır. Tüm seyahat acentalığı hizmetleri A grubu; uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları biletlerinin ve A grubu seyahat acentaları tarafından düzenlenen tur biletlerinin satış hizmetleri B grubu; sadece Türk vatandaşları için yurt içinde tur düzenleme hizmetleri ise C grubu seyahat acentaları tarafından sunulmaktadır. Ayrıca, B ve C grubu seyahat acentaları kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acentalığı hizmetlerini yerine getirememekte, sadece kendilerine A grubu seyahat acentalarının verecekleri hizmetleri sunabilmektedirler. Seyahat acentaları grupları arasında kendi turunu tasarlayıp satma yetkisi sadece A grubu seyahat acentalarında bulunmakta, ancak A grubu seyahat acentalarının tur düzenleme zorunluluğu bulunmamaktadır. A grubu seyahat acentalarının tamamında tur düzenleme zorunluluğu bulunmadığı için, kendi turunu tasarlayıp satan acenta sayısı oldukça azdır. Bu araştırmanın kapsamını sadece Ankara ilinde faaliyet gösteren ve paket tur programı satışı olan A grubu seyahat acentaları oluşturmaktadır. Ankara ili dışında faaliyet gösteren A, B ve C grubu seyahat acentalarının tamamını kapsamaması araştırmanın en önemli sınırlılığını oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmanın Verileri ve Yöntemi

Araştırma alanının seçiminde seyahat acentasının Ankara ilinde faaliyet göstermesi, çalışma gurubunun seçiminde ise seyahat acentasının paket tur programı satışının olması temel ölçüt

olarak dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda, Ankara ilinde faaliyet gösteren ve paket tur programı satışı olan A grubu seyahat acentalarından görüşme yapılan 9 adet A grubu seyahat acentası araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır. Nitel araştırmalarda çalışma grubunun belirlenmesinde birtakım ölçütler dikkate alınmaktadır. Bu araştırmanın çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemlerinden benzeşik örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Neuman'a (2012) göre benzeşik örnekleme yönteminde küçük ve homojen bir çalışma grubu ile detaylı olarak çalışılabilmektedir. Bununla birlikte, Yin (2003) tarafından nitel araştırmalarda 4-12 örneklem aralığının yeterli olduğu belirtilmektedir. Araştırmanın çalışma grubunun belirlenmesinde 4-12 örneklem aralığı temel alınmış ve benzeşik örnekleme ile seçilen toplam 9 adet seyahat acentası ile yapılan görüşme sonucunda yeterli sayıya ulaşılmıştır.

Bu çalışmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmış ve derinlemesine analiz yapabilmek için yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2008) tarafından nitel araştırma görüşme, gözlem, doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamlarında bütüncül ve gerçekçi bir biçimde ortaya koyularak nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak ele ifade edilmektedir. Bu çalışmada, görüşme türlerinden yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak, Ankara'da faaliyet gösteren ve paket tur programı satışı olan seyahat acentasının paket tur satan personeli ile gerçekleştirilen yüz yüze görüşmeler sonucunda araştırma verileri elde edilmiştir. Araştırma verilerinin elde edilmesi için gerçekleştirilen görüşmelerde, araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Literatürde ileri yaş ve engelli turizmi ve erişilebilir turizm konuları üzerine gerçekleştirilen çalışmalar incelenmiş ve ilgili çalışmalarda önem verilen hususlar dikkate alınarak görüşme formunda yer alan sorular hazırlanmıştır. Araştırmanın güvenilirliğinin sağlanması için görüşme formu uzman görüşlerine sunulmuştur. Görüşme formunda yer alan soru maddelerinin geçerliliğinin belirlenmesi için ilgili sorular araştırmacılara ve uzmanlara sorulmuş, böylece veri üçlemesi yoluyla soru maddelerinin geçerliliği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, görüşme sorularının iç geçerliğini sağlamak için görüşme formunda yer alan sorulara ilişkin üniversitede turizm bölümünde görevli alanında uzman bir profesyonel turist rehberi ve sağlık yönetimi bölümünde görevli olan iki akademisyenin görüşlerine başvurulmuştur. Tur programı yazan bir uzman ile pilot görüşme yapıldıktan sonra görüşme formunda yer alan sorulara son şekli verilmiştir. Görüşme formunda yer alan soruların açık ve anlaşılır olup olmadığını, ayrıca verilen yanıtların sorulan soruların yanıtlarını yansıtıp yansıtmadığını belirlemek için görüşme sırasında katılımcıların sesleri kaydedilmiş, kaydedilen sesler ise bilgisayar ortamında oluşturulan görüşme döküm formu üzerinde yazılı bir biçime dönüştürülmüştür.

Strauss ve Corbin (1990) araştırma konusuna temel olabilecek bir kuramın bulunmaması durumunda kodlamaya dayalı içerik analizinin yapılması gerektiğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda, araştırmada gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen ses kayıtları önce deşifre edilmiş, daha sonra sistematik bir şekilde kodlama yapılmıştır. Araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen kodlama işlemlerinde Microsoft Excel 2016 programı kullanılmıştır. Kodlama sürecinde görüşme formu aracılığı ile sorulan sorulara verilen uzun yanıtlar anlamlı birer sözcüğe ve sözcük öbeklerine dönüştürülmüştür. Araştırmada seyahat acentası çalışanları ile yapılan görüşmeler sırasında kaydedilen sesler, araştırmacılar tarafından çözümlenmiş ve verilen yanıtlar tablo haline getirilerek görüşme dökümü formu oluşturulmuştur. Görüşmelerin dökümleri yapıldıktan sonra, görüşme soruları için verilen tüm yanıtlar doğrultusunda seçenekler sıralanarak, görüşme kodlama anahtarı hazırlanmıştır. Görüş ayrılığı ve görüş birliği olan konuların belirlenmesi için araştırmacılar tarafından görüşme kodları ayrı ayrı hazırlanmıştır. Araştırmanın güvenilirliği için Miles ve Huberman (1994) tarafından önerilen güvenilirlik formülü² kullanılmıştır. Miles ve Huberman (1994) nitel araştırmalarda güvenilirliğin sağlanması için kodlayıcılar arası tutarlılığın en az %80 olması gerektiği belirtmektedir. Bu doğrultuda, öncelikle görüşme kodlama anahtarları ve görüşme dökümleri araştırmacılar tarafından ayrı ayrı okunarak "görüş birliği" ve "görüş ayrılığı" olan konular tartışılmış ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Daha sonra, kodlayıcılar arası tutarlılığın tespit edilmesi için iki araştırmacı tarafından ayrı ayrı

² Miles ve Huberman'ın (1994) tarafından önerilen ve araştırmanın güvenilirliğinin belirlenmesinde kullanılan güvenilirlik formülü "[Güvenirlik = görüş birliği / (görüş birliği+görüş ayrılığı)]" biçimindedir.

yapılan kodlamalar bir araya getirilerek, kodlayıcılar arasında %85 oranında bir tutarlılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre araştırmanın güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada yüz yüze görüşme gerçekleştirilen seyahat acentası çalışanları, araştırmanın katılımcıları olarak K1'den K9'a kadar isimlendirilmiştir. Görüşmeler esnasında yöneltilen sorulara katılımcılar tarafından verilen yanıtlar doğrultuda araştırmanın bulguları oluşturulmuştur. Araştırma bulguları, temalar ve alt temalar altında bazı katılımcıların verdikleri yanıtlardan doğrudan alıntılar yapılarak sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Seyahat Acentası Personeline İlişkin Özellikler

Katılımcı	Yaş	Görev	Yıllık Ortalama Paket Tur Satın Alan Yaşlı ve Engelli Sayısı
K1	28	Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu	7000
K2	43	Satış Personeli	7000
K3	45	Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu	2500
K4	28	Satış Personeli	4000
K5	33	Satış Personeli	7000
K6	30	Satış Personeli	8000
K7	27	Satış Personeli	5500
K8	28	Satış Personeli	7000
K9	25	Satış Personeli	7000

Araştırma kapsamında yapılan görüşmeler sonucunda katılımcıların özelliklerine ilişkin elde edilen bilgilerin yer aldığı Tablo 1 incelendiğinde, seyahat acentaları aracılığıyla yıllık ortalama paket tur satın alan yaşlı ve engelli sayısının toplam 55 bin olduğu görülmektedir. Ayrıca, araştırmaya katılan dokuz seyahat acentası çalışanından üçü 28 yaşında olup, diğerleri 25, 27, 30, 33, 43 ve 45 yaşlarındadırlar. Katılımcılar arasında yer alan iki kişi seyahat acentası ürün planlama ve operasyon sorumlusu olarak, yedi kişi ise seyahat acentası satış personeli olarak görev yapmaktadır. Mesleki Yeterlilik Kurumu (2011) tarafından yayımlanan ulusal meslek standartlarına göre seyahat acentası ürün planlama ve operasyon sorumlusu, seyahat acentaları tarafından yerli ve yabancı tüketicilere sunulan ürünü iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oluşturan, ürünün pazarlama faaliyetlerini ve satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürüten kişi olarak, seyahat acentası satış görevlisi ise her türlü seyahat acentası ürününün satış ve pazarlamasını yapan kişi olarak tanımlanmaktadır.

Tablo 2. Seyahat Acentalarının Hizmetlerini Tercih Eden Kişilerin Engellilik Durumu

Görme Engelli
İşitme Engelli
Bedensel Engelli
Zihinsel Engelli

Yaşlılık kaynaklı hastalık ve sağlık sorunları (diyabet, idrar tutmada zorlanma, yürüme bozukluğu ve yavaş hareket etme)

Katılımcılara seyahat acentaları hizmetlerini tercih eden kişilerin engellilik durumu sorulmuş ve katılımcı yanıtları doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 2’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre genel olarak görme, işitme, bedensel ve zihinsel engeli bulunan kişiler seyahat acentaları hizmetlerini tercih etmektedir. Ayrıca, diyabet, idrar tutmada zorlanma, yürüme bozukluğu, yavaş hareket etme gibi yaşlanmaya bağlı olan hastalık ve sağlık sorunu yaşayan kişiler de seyahat acentaları hizmetlerini tercih etmektedir.

Tablo 3. Yaşlı ve Engelli Kişilerin Paket Tur Dönemi Tercihleri

Bayram Turları
Genelde Bir İki Gece Konaklama
Sezon Başlangıcı ve Sezon Sonu Seyahatleri
Kış Turları Hariç Turlar
İlkbahar / Sonbahar Turları
Hafta sonu turları
Mart nisan turları

Katılımcılara yaşlı ve engelli kişilerin paket turları tercih ettikleri dönemler sorulmuş ve katılımcı yanıtları doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 3’te gösterilmiştir. Tablo 3’e göre katılımcılar tarafından ilkbahar, sonbahar, hafta sonları, bayramlar, bir iki gecelik konaklamalar, sezon başı veya sezon sonu gibi daha sakin dönemler ve Mart, Nisan ayı turları Ankara çıkışlı paket turların yaşlı ve engelli kişilerin tercih ettikleri dönemler olarak belirtilmektedir.

Tablo 4. Seyahat Acentalarının Yaşlı ve Engelli Kişilere Yönelik Sundukları Hizmetler

Sunulan Hizmetler	f (n:9)	%
Otelin, rehberin, kaptanın ve muavinin yaşlı ve engelli misafir ile ilgili bilgilendirilmesi	9	100
Sağlık sigortası	9	100
Tıbbi dile hakim olan satış personelinin bulundurulması	8	88
Refakatçi sağlık personelinin bulundurulması	2	22
Odanın yaşlı ve engelli kişiye uygun olarak seçilmesi	7	77
Broşür/sözleşmelerin büyük punto ile temin edilmesi	7	77
Program dahilindeki otellerin engelli ve yaşlıya uygun olması	7	77
Otelde tekerlekli sandalyenin olması	8	88
Otellerde sağlık personelinin olması	3	33
Acentanın fiziki koşullarının engelli ve yaşlıya uygun olması	9	100
Uçak bileti	9	100
Otel rezervasyonu	9	100
Kültür turu programlarında uyarılama yapılması	7	77

Restorant rezervasyonunun yapılması	7	77
Tur programını satın alan yaşlı veya engelli kişiler için otel uygun değilse, otel değişikliğinin yapılması	7	77
Geniş oda / balkonlu oda	1	11
Rehberin konuşmasını en arkadaki misafirin rahatlıkla duyabileceği mikrofon - kulaklık hizmetinin sunulması	1	11
Bütün misafirler için olmasa da yaşlı ve engelli kişiler açısından otel uygun değil ise sadece yaşlı ve engelli kişilerin başka otelde konaklamalarının sağlanması	7	77

Katılımcılara yaşlı ve engelli kişilere yönelik paket turlarında sunulan hizmetler sorulmuş ve katılımcı yanıtları doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir. Bu doğrultuda, katılımcıların tamamı yaşlı ve engelli misafirler ile ilgili olarak otelin, rehberin, kaptanın ve muavinin bilgilendirildiğini, sağlık sigortasının yapıldığını, uçak biletinin temin edildiğini, otel rezervasyonunun yapıldığını ve fiziki koşulların yaşlı ve engelli kişiler için uygun olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların çoğu (%88) tıbbi dile hakim olan satış personelinin ve otellerde tekerlekli sandalyenin bulundurulduğunu belirtmiştir. Ayrıca, K1 tarafından turların tamamında tıbbi refakatçi bulunmadığı, ancak hastalık durumuna göre riske girmeden mutlaka tur sırasında bir sağlık personeli bulundurulduğu, en azından ilk yardım eğitimi olan bir kişinin turda yardımcı olduğu, acentada yaşlı ve engelli kişilerin ihtiyaçları konusunda bilgili ve tıbbi dile hakim olan personel çalıştırıldığı, yaşlı veya engelli kişilere uygun kültür turlarında uyarılma yapıldığı ve yakını iyi göremeyen yaşlı misafirler için büyük puntolarla basılmış broşür sunulduğu belirtmiştir. K2 tarafından tekerlekli sandalyenin temin edildiği, fiziksel problemi olan kişiler için otelde çeşitli kolaylıklar sağlandığı, otelde geniş ya da balkonu bulunan odanın temin edildiği ve sağlık personeli bulunan otellerin tercih edildiği vurgulanmıştır. K3 tarafından paket tur içinde yaşlı ve engelli misafirlere uygun olmayan otellerin değiştirilmesine yönelik hizmetlerin sunulduğu, otel odalarının yaşlı ve engelli kişilere uygun olarak seçildiği belirtilmiştir. K4 tarafından ise puntoları büyük olan broşürlerin temin edildiği ve yaşlı misafirlerin rehberi duymaması ihtimaline karşı, en arkadaki misafir dahil olmak üzere rehberin konuşmasının rahatlıkla duyulabileceği mikrofon - kulaklık hizmetinin sunulduğu vurgulanmıştır.

Tablo 5. Yaşlı ve Engelli Kişilerin Paket Turlardan Beklentileri

Beklentiler	f (n:9)	%	Beklentiler	f (n:9)	%
Kültürel aktivite	9	100	Tatil	2	22
Gezmek	9	100	Rahat etme	4	44
Diğer bireyler ile aynı hizmeti almak	4	44	Hizmetlerde çeşitlendirme	5	55
Araçta rahat etmek	4	44	Sağlık amaçlı termal otelde konaklamak	2	22
Tekerlekli sandalye ile binerken teknik yardım alabilmek	5	55	Koltuk aralığının geniş olması	2	22
Özel oda	5	55	Uzun yolculukta otobüste ayaklarını uzatabilecekleri taburenin bulunması	1	11

Tur sırasında destek personelinin bulunması	3	33	Tuvaleti olan otobüs	1	11
Ulaşım araçlarında kapıya yakın koltuk	2	22	Arkadaş edinebilmek	5	55
Farklı yerler görmek	3	33	Günlük hayattan uzaklaşmak	1	11
Yeni insanlar tanımak	3	33	Tedavi olmak	2	22
Moral depolamak	3	33	Kalacakları otel ile ilgili ayrıntılı bilgi almak	1	11
Uygun fiyat	2	22	Rehberin yavaş yürümesi	2	22
Hekim kalitesi	3	33	Araca inip binerken refakat edilmesi	5	55
Hoşgörü	2	22	Özellikle otellerde merdiven inip çıkmamak	4	44
Turda karşılaşılabilecekleri her durum ile ilgili ayrıntılı olarak bilgilendirilmek	1	11	Kalabalık gruplarla seyahat etmek	6	66
Uçak bileti	1	11	Konforlu seyahat	4	44

Katılımcılara paket tur satın alan yaşlı ve engelli kişilerin tur öncesinde veya esnasında beklentileri sorulmuş ve katılımcı yanıtları doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir. Bu doğrultuda, katılımcıların tamamı yaşlı ve engelli kişilerin paket turlardan beklentilerinin kültürel aktiviteye katılmak ve gezmek olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların birçoğu (%66) yaşlı ve engelli kişilerin kalabalık gruplarla seyahat etme beklentisi içinde olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca, K1 tarafından yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerinin diğer bireyler ile aynı hizmeti görmek, araçta rahat etmek, tekerlekli sandalye ile binerken teknik yardım almak, özel oda, tur sırasında destek personeli, ulaşım araçlarında kapıya yakın koltuk ve geniş gruplar ile seyahat olduğunu ifade edilmiştir. K2 tarafından yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerinin farklı yerler görme, yeni insanlar tanıma, uygun fiyat, hekim kalitesi ve hoşgörü olduğu ifade edilmiştir. K3 tarafından yaşlı ve engelli kişilerin uygun fiyat, turda karşılaşılabilecekleri her durum ile ilgili ayrıntılı bilgi almak, uçak bileti temin etmek, tatil yapmak, rahat etmek gibi beklentilerin olduğunu vurgulamıştır. K6 tarafından yaşlı ve engelli kişilerin daha çok ziyaret amaçlı geldikleri, umre turları ile ilgili bilgi aldıkları ve tur sırasında konforu tercih ettikleri belirtilmiştir. K9 ise yaşlı ve engellilerin öncelikli isteklerinin ve turdan beklentilerinin tekerlekli sandalye temini olduğunu ifade etmiştir. Yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerine ilişkin katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılar aşağıda yer almaktadır.

“Kültürel aktivite, gezmek görmek amaçlı geliyorlar yaşlı misafirler daha çok ama belli dönemlerde termal turlarımız oluyor. Afyon bölgesine özellikle o zaman birazda sağlık amaçlı gelen misafirlerimiz oluyor ama nadir, kısıtlı. Özellikle uzun yolculuklarda otobüslerde yaşlı ve engelli misafirlerin istekleri olabiliyor. Koltuk aralığının daha geniş olması, ayaklarında problem olan misafirlerimiz olabiliyor ya da koridorda ayaklarını uzatabilecekleri tabure tarzı şeyler isteyebiliyorlar. Çok yaşlı misafirler otobüste tuvalet bulunması gerektiğini çok fazla söylüyor. Otellerde toplu kullanım alanlarına yakın olmak istiyorlar” (K4)

"Genelde hepsinin ortak isteği sigara içilmeyen oda, özellikle giriş kat isteniyor ve merdiven inip çıkmak istemiyorlar. Büyük grupları istiyorlar. Nedeni ise kalabalığa karışabiliyorlar ve kendilerini daha rahat hissediyorlar. Kendilerini değişik bir ortama götürmek buradaki güncel hayatlarından uzaklaşmak amacıyla gelenler var. Sağlık amacıyla gelenler ise eğer psikolojik rahatsızlıkları var ise rutinden uzaklaşmak için geliyorlar. Özellikle kendi rahatsızlığına uygun tedavi amaçlı hizmet olup olmadığını, suyun nelere fayda edip etmediğini sorabiliyor. Otelin uzaklığı ve yakınlığı da etki edebiliyor. Öncelikle araçlar tekerlekli sandalyelere uygun değil ve çok fazla engelliler düşünülerek turlar düzenlenmiyor ne yazık ki. Özel isteklerde ise araca binerken ve inerken bize bir kolaylık sağlanabiliyor mu diye soranlar oluyor veya 'çok hızlı gidemiyorum' diyen ve turlarda bu gibi misafirlere yardımcı olan var mı diye soranlar da var. Bunlar dışında herhangi bir istek olmadı" (K5)

"Talep edilen ürün-hizmetten beklenti genelde güler yüz ve tatlı dildir. Turizm destinasyonu seçmede genelde düşük maliyetli, konforlu, görüntü ve hijyen açısından iyi durumda olan yerler önem verilen unsurlardır. Turlarda yaşlı misafirlerin bulunduğu gruplarda genelde serbest zamanların uzun tutulması. Acele ettirmeden, zamanı esnek tutulmak istenmesidir. Otellerde oda tercihleri genelde kişi sayısı az olan sessizliğin ön planda ve otelde yeme, içme, giriş çıkışlarını hızlı yapabilecekleri konumda kalmak gibi istekleri olmaktadır" (K7)

"Tatil, dinlenme... Onların da her insan gibi dinlenmeye ihtiyaçları var. Huzurlu ve kendilerine uygun bir tatil geçirmek amaçlı talepte bulunuyorlar. Genellikle engelli kullanımına rahat olan bir otel tercih ediyorlar. Mesela daha çok düzayak veya tekerlekli sandalye kullanan misafirlerimiz düzayak otel veya bu kullanıma uygun otelleri tercih ediyorlar. Veya giriş katlarda olsun ben asansör kullanmayı sevmiyorum, daralıyorum, kalp rahatsızlığım var bu yüzden giriş katlarda bir oda talebinde bulunuyorum gibi tercihleri de oluyor. Büyük gruplarla turlara katılmak istiyorlar" (K8)

Tablo 6. Karşılaşılan Problemler

Problemler	f (n:9)	%
Araçların uygun olmaması	6	66
Oda tercihlerinin yanlış yapılması	3	33
İlaçların saklanabileceği buzdolaplarının olmaması/buzdolabında yer gösterilmemesi	2	22
Seyahat acentası çalışanlarının yaşlı ve engelli kişiler konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması	5	55
Braille alfabesi ile yazılmış broşür ve yönlendirmelerin olmaması	9	100
Engellilere uygun yeterli sayıda otobüsün turizm sektöründe bulunmaması	1	11
Otel çalışanlarının engelli ve yaşlı misafirler konusunda bilinçsiz olması/egitimsiz olması	2	22
Kültür turlarında rehberlerin önden hızlı yürümesi	3	33
Tur güzergâhındaki yol tesislerinde engelli tuvaletlerinin olmaması/kapalı olması	1	11
Uygun odanın ayarlanamaması	3	33
İşaret dili bilen rehberin olmaması	1	11
Yaşlı ve engelli kişilere özel olarak düzenlenen turların yetersizliği	9	100

Sadece yaşlı ve engelli kişiler için hizmet sunan uzmanlaşmış acentaların olmaması	7	77
Turu son dakikada satın alan yaşlı ve engelli birey için programın uyarlanamaması	6	66
Sivil toplum kuruluşları/kamu kurumları ile işbirliğinin yetersiz olması	8	88
Yüksek sezonda son anda talep edilen otel değişikliğinin acentalar tarafından yapılamaması	2	22
Yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerine hakim olan az sayıda acenta personelinin olması	6	66
Satış personelinin tur satma amacını gütmemesi, bu nedenle yaşlı ve engelli kişilerin özel durumlarını göz önünde tutmaması	1	11
Yaşlı ve engelli kişilere uygun olmayan otellerin az sayıda olsa da mevcudiyetlerini devam ettiriyor olması	1	11
Tıbbi refakatçinin olduğu paket turların yetersizliği	7	77

Katılımcılara yaşlı ve engelli kişilerin tur öncesinde ve esnasında karşılaştıkları problemler sorulmuş ve katılımcı yanıtları doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 6'da gösterilmiştir. Bu doğrultuda, katılımcıların tamamı yaşlı ve engelli bireylere özel olarak düzenlenen turların yetersiz olduğunu, özellikle görme engelli bireylerin Braille alfabesi ile okuyabilecekleri broşürler ve yönlendirmelerin olmadığını belirtmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların birçoğu (%88) yaşlı ve engelli kişilere yönelik turlar planlanırken sivil toplum kuruluşları/kamu kurumları ile yapılan işbirliğinin yetersiz olduğunu, katılımcıların büyük bir kısmı (%77) ise sadece yaşlı ve engelli kişiler için hizmet sunan uzmanlaşmış acentaların bulunmadığını ve tıbbi refakatçinin yer aldığı paket turların yetersiz olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca, K1 tur için seçilen restoranların giriş-çıkışının, otel ve aracın yaşlı ve engelli kişilere uygun olmaması nedeniyle yaşlı bir misafirin başka bir acentadan aldığı hizmetten memnun kalmadığını, yaşlı ve engelli kişilerin ihtiyaçlarının karşılanması konusunda acenta yetkililerinin yardımcı olmadığını ve bu durumun yaşlı ve engelli kişileri tedirgin ettiğini vurgulamıştır. K7 termal tesislerde nefes darlığı çeken yaşlı misafirlerin tur esnasında şikâyetlerinin çok olduğunu; K9 ise seyahat acentası olarak birlikte çalıştıkları diğer işletmelerin yaşlı ve engelli kişilerin karşılaştıkları problemlere kendileri kadar ilgi göstermediklerini ifade etmiştir. Yaşlı ve engelli kişilerin tur öncesinde ve esnasında karşılaştığı problemlere ilişkin katılımcılardan bazılarının ait doğrudan alıntılar aşağıda yer almaktadır.

“Turlarda yemek saatleri şeker hastası için çok önemli, çok yolcum oluyor ve orada aracın buzdolabının çalışır halde olması ve ilaçlarının bozulmaması için buzdolaplarını kullanabilmeleri çok önemli bir detay. Hassas olunması gereken çok nokta var aslında yaşlılara ve engellilere, bebeklere, çocuklara aynı zamanda. Tabi ki çözüm çok fazla var ama bunları gerçekleştirebilmek biraz problem hani biz her şeyi sıralayabiliriz ama bunların kaç tanesini gerçekleştirebiliriz onu bilmiyorum, çok fazla detay var ama ilk aklıma gelen herkesin belli bir hastalık düzeyi için tansiyon, şeker hastaları için ilaçlarını saklayabilecekleri yerler, engelli, bedensel engelli yolcular için otelin konumu, odasının konumu, aracın önemi onun dışında gittikleri yerler programın detayına da bakmak lazım çünkü çok dağ tepe olduğu zamanda sıkıntı bir yerden sonra tekerlekli sandalyeyle oralara çıkmak çok zor. Genel anlamda belki özel programlar hazırlanabilir sadece o misafirlere özel, özel grup olmasa bile münferit engelli yolculara açılacak programlar yapabiliriz diye düşünüyorum” (K1)

“Genel olarak bakarsak zaten Türkiye’de çok fazla engelli bireylerin düşünüldüğü turlar yok gibi bir şey. Onlara özel diyorum ya mesela en ufak işaret dili bilen bir rehber onlar için büyük bir avantaj acenta içinde büyük bir avantaj çünkü yine giden bir kişi o turdan memnun olursa yine kendisi gibi çevresindeki aynı durumda olan insanların tavsiyeleriyle belki o acentanın

büyümesine ve gelişmesine yardımcı olacak ama ne yazık ki genelde turlarımız engelliler düşünülmeden planlanıyor” (K2)

“Yaşı ortalamanın üzerindeki misafirlerden şöyle dönüşler alıyoruz, bazen araçta ilaç isteği bazı misafirler iğne kullanıyor buzdolabını bunun için kullanmak istiyor ama buzdolabında da belli bir içecek olduğu için ona pek imkân olmuyor araçta buzdolabında iğneleri koyabilmek için saklayabilmek için bir alan istiyorlar ya da araçta ilaç bulundurulmasını istiyorlar, tansiyon olur, başka şeyler olur bununla alakalıda geri dönüşler aldık” (K4)

“Konaklama tesislerinin bu konuda hala çok eksiklikleri var. Türkiye’nin çeşitli yerlerinde çok kısıtlı imkânlarla sahip konaklama tesisleri var. Bu engellilere yönelik olarak kesinlikle daha iyi çalışma yapılması lazım. Engellilere yönelik bir tesis oluşturulmuyor ve bu konuda çok büyük bir eksiklik var” (K6)

4. Sonuç ve Öneriler

Günümüz koşullarında nüfusun yaşlanmasına ve engelli sayısındaki artış eğilimlerine bağlı olarak toplumda önemli bir orana sahip olan yaşlı ve engelli kişiler, turizm sektörü açısından önemli bir hedef kitle haline gelmiştir. Sağlık turizmi ve erişilebilir turizm içinde değerlendirilen ileri yaş ve engelli turizmi potansiyeli yüksek bir pazara sahip olup, yaşlı ve engelli pazarı önemli bir turist grubunu oluşturmaktadır. Yaşlı ve engelli pazarını doğrudan hedef alan çalışmaların yapılması ileri yaş ve engelli turizminin geliştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Diğer kişiler gibi turizm hizmetlerinden faydalanabilmeleri ve turizme aktif olarak katılabilmeleri için yaşlı ve engelli kişilerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve karşılaştıkları problemlerin anlaşılması gerekmektedir. Seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engelli yerli turistlere sunulan hizmetlerin, acenta olanaklarının ve yaşlı ve engelli yerli turist beklentilerinin belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilen bu çalışmada, Ankara’da faaliyet gösteren seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engelli yerli turistlere sunulan paket tur hizmetleri ve yaşlı ve engelli yerli turist beklentileri derinlemesine değerlendirilmiştir.

Yaşlı ve engelli kişilerin paket tur satın alırken seyahat acentası tarafından planlanan turlardan birçok beklentileri bulunmaktadır. Çalışma sonucunda yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerinin özellikle; gezmek ve kültürel aktivitelere katılmak, kalabalık gruplarla seyahat etmek, arkadaş edinebilmek, hizmetlerde çeşitlendirme, otellerde özel odada kalmak, teknik yardım alabilmek, tur esnasında destek personelinin bulundurulması, personelin hoşgörülü olması, konforlu seyahat ve rahat etmek, araca inip binerken refakat edilmesi, otellerde merdiven inip çıkmamak ve diğer bireyler ile aynı hizmeti almak olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma ile elde edilen sonuçlardan bazılarına benzer bir biçimde, Hwang ve Lee (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sonucunda, yaşlı kişilerin beklentileri doğrultusunda tur rehberlerinin iyi eğitilmelerinin, kuvvetli iletişim becerilerine sahip olmalarının ve turlarda konaklamaya özen gösterilmesinin tur hizmetlerine yönelik marka imajının artırılmasında etkili olduğu belirtilmiştir.

Bu çalışma ile yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerine rağmen, en fazla karşılaştıkları problemlerin yaşlı ve engelli kişilere özel olarak düzenlenen turların yetersiz olduğu, Braille alfabesi ile yazılmış broşür ve yönlendirmelerin bulunmadığı, sivil toplum kuruluşları/kamu kurumları ile yapılan işbirliğinin yetersiz olduğu, sadece yaşlı ve engelli kişiler için hizmet sunan uzmanlaşmış acentaların bulunmadığı, tur programlarında uyarılama yapılmadığı, yaşlı ve engelli kişilerin beklentilerine hakim olan az sayıda acenta çalışanının bulunduğu, yaşlı ve engelli kişiler konusunda çalışanların yeterli bilgi ve eğitime sahip olmadığı, oda tercihlerinin yanlış yapıldığı ve araçların yaşlı ve engelli kişilere uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma ile yaşlı ve engelli kişilerin karşılaştığı problemlere yönelik elde edilen bazı sonuçlara benzer bir biçimde Bi ve arkadaşları (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda da kötü personel davranışlarının ve erişilebilirlik engellerinin kişilerin seyahatlerini olumsuz etkileyen önemli iki faktör olduğu tespit edilmiştir. Doğru ve arkadaşları (2014) gerçekleştirilen çalışma sonucunda ise engelli kişilerin en fazla şikâyet ettikleri konular arasında, fiziksel ortamların beklentilere uygun olmamasının ve çalışanların olumsuz tutum ve davranışlarının yer aldığı belirlenmiştir.

Bu çalışma ile seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engelli kişilere uygun olan bazı hizmetlerin sunulduğu, ancak paket turları planlanırken yaşlı ve engelli kişilerin dikkate alınmadığı ve özellikle yaşlı ve engelli kişilere uygun turların planlanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda seyahat acentaları tarafından yaklaşık 55000 yaşlı ve engelli kişiye hizmet sunulduğu tespit edilmiştir. Hizmet sunulan yaşlı ve engelli sayısının fazla olması, seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engelli pazarının dikkate alınması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, yaşlı ve engelli kişilerin turizm hareketlerine aktif olarak katılma beklentilerinin karşılanabilmesi için seyahat acentaları tarafından farklılaştırılmış turistik ürünlerin hazırlanması gerekmektedir. Söz konusu bu farklılaştırma seyahat acentaları açısından yaşlı ve engelli müşteri sayısının ve memnuniyetinin artmasına katkı sağlayacak önemli bir unsurdur. Bununla birlikte, çalışma sonucunda yaşlı ve engelli kişilerin daha çok hafta sonlarında, havaların çok sıcak veya çok soğuk olmadığı bahar aylarında ve bayram tatillerinde paket turlarına katıldıkları tespit edilmiştir. Seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engelli kişilerin tercih ettikleri paket tur dönemleri dikkate alınarak, paket turlar planlanırken hafta sonları gidebilecekleri kadar yakın ve iki günün yeterli olduğu destinasyonların seçilmesi gerekmektedir. Ayrıca, seyahat acentalarına ait web sitelerinde özellikle Mart, Nisan, Mayıs, Eylül, Ekim ve Kasım aylarının satışa çıkılacak tarihler olarak belirlenmesi, yaşlı ve engelli kişilerin turizme katılımlarının artırılması açısından önem arz etmektedir.

Çalışma sonucunda Ankara’da faaliyet gösteren A grubu seyahat acentaları tarafından yaşlı ve engellilerin bir pazar olarak görülmediği, yaşlı ve engelli kişilere özel turların düzenlenmediği ve yaşlı ve engelli kişiler için ürün geliştirme ve çeşitlendirme çalışmalarının yapılmadığı belirlenmiştir. Ülkemizde ileri yaş ve engelli turizminin geliştirilebilmesi için seyahat acentaları tarafından büyüme potansiyeli yüksek olan ileri yaş ve engelli pazarının doğrudan hedef alınması, paket turların diğer kişiler ile birlikte yaşlı ve engelli kişilere hitap edecek şekilde düzenlemesi ve sadece yaşlı ve engelli kişilerin durumlarına uygun olan özel paket turların planlanması gerekmektedir. Bu sonuçlara paralel olarak, Yürük ve Avcı (2008) Türkiye’de engelli turizmine yönelik gerekli adımların yeterince atılmadığını, seyahat acentaları tarafından sadece engelli kişilere hitap eden tur programlarının düzenlenmesi gerektiğini ve seyahat acentalarının bu konuda uzmanlaşması gerektiğini belirtmiştir. Wang ve arkadaşları (2013) tarafından yaşlı kişilerin paket turlara ilişkin algılarının ölçüldüğü çalışma sonucunda, seyahat acentalarının yönetim uygulamalarını düzenlemek suretiyle çevresel değişikliklere adapte olabilecekleri ve yaşlı kişilerin beklentilerini karşılayabilecekleri belirtilmiştir. Vorontsova (2015) ise ürün çeşitlendirilmesi önemine vurgu yaparak, yaşlı turistlerin sağlıklarını ve duygusal durumlarını olumlu yönde geliştiren, ayrıca turizme katılımlarını destekleyen teknolojilerin kullanıldığı ürünlerin sunulması ve yaşlı turistlere özel turların planlanması gerektiğini belirtmiştir. Sert (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonucunda ise seyahat acentaları tarafından planlanacak turlarda, yaşlı yerli turistlerin seyahat motivasyonlarının ve seyahat kısıtlarının dikkate alınması gerektiğini vurgulanmıştır.

Yaşlı ve engelli kişiler dünyanın birçok ülkesinde her geçen gün önemli bir hedef kitle haline gelmektedir. İleri yaş ve engelli turizmine daha fazla katılmalarını sağlayabilmek için yaşlı ve engelli kişilerin uygulamada karşılaşılabilecekleri problemlerin belirlenmesi ve ilgili problemlerin çözülmesine yönelik yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda, yaşlı ve engelli kişilerin sosyal hayata aktif bir şekilde katılarak, diğer kişiler gibi turizm hizmetlerinden eşit bir şekilde faydalanabilmeleri için araştırmacılar, turizm işletmeleri, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, kamu aktörleri olmak üzere toplumun tüm kesimlerine önemli görevler düşmektedir. Bu çalışmada seyahat acentaları açısından yaşlı ve engelli yerli turistlerin beklentileri ile karşılaştıkları problemler ve seyahat acentaları tarafından sunulan hizmetler incelenmiştir. Araştırmacılar tarafından daha sonra yapılacak çalışmalarda, araştırma alanı ve çalışma grubu genişletilerek farklı illerde hizmet sunan diğer turizm işletmeleri ile daha kapsamlı araştırmaların yapılması, yaşlı ve engelli turizminin geliştirilmesi ve yaşlı ve engelli pazarına ait özelliklerin tanınması açısından faydalı olacaktır.

Kaynaklar

- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. and Marchesano, K. (2017). "Tourism and Disability in Italy. Limits and Opportunities", *Tourism Management Perspectives*, 23, 58-67.
- Ağaoğlu, F. O., Karagöz, N. ve Zabun, S. (2019). "Sağlık Turizmi Uygulamaları ve Türkiye'ye Getirilerine İlişkin Bir Değerlendirme", *S.C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 1-23.
- Akgöz, E., Göral, R. ve Tengilimoğlu, E. (2016). "Turistik Ürün Çeşitlendirmenin Sürdürülebilir Destinasyonları Açısından Önemi", *Akademik Bakış Dergisi*, 55, 397-407.
- Akın, A. (2019). "Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 2082-2103.
- Akoğlu Kozak, M., Acar, D. ve Zencir Çiftçi, E. (2019). "Üçüncü Yaş Turizminin Geliştirilmesinde Yaşlı Dostu Şehir (YDS) Teması", *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 99-114.
- Albayrak, T., Caber, M. ve Bideci, M. (2014). "Yaşlı Turistlerin Otel İşletmelerinde Önem Verdiği Ürün ve Hizmetler:Alman, İngiliz ve Hollandalı Turistlere Yönelik Bir Karşılaştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 62-74.
- Aydın, O. (2012). "Türkiye’de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), 91-96.
- Barkhordari, S. and Ebrahimpour, A. (2019). "The Impact of Cultural Indicators on the Development of Health Tourism", *Journal of Economic and Social Research*, 18(4), 549-561.
- Bayram, M. ve Oduncuoğlu, F. (2019). "Turizm Sektöründe Yiyecek-İçecek Hizmetlerinin Sağlık Turizmi Türleri ile İlişkisi", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(3), 2360-2382.
- Bi, Y., Card, J. and Cole, S. (2007). "Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities", *International Journal of Tourism Research*, 9(3), 205-216.
- Ceylan, U. (2018). "Üçüncü Yaş Turistlerin Termal Konaklama İşletmelerinden Beklentileri Üzerine Bir Araştırma", *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(4), 671-685.
- Dikmetaş Yardan, E., Dikmetaş, H., Coşkun Us, N. ve Yabana, B. (2014). "Türkiye ve Dünyada Sağlık Turizmi", *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (8), 27-42.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Çavdarlı, M. ve Bahçeci, V. (2014). "Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E-Şikâyetleri", *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2019-Aralık). Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni. Ankara: T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.
- Huang, L. and Tsai, H. T. (2003). "The Study of Senior Traveler Behavior in Taiwan", *Tourism Management*, 24(5), 561-574.
- Hwang, J. and Lee, J. (2019). "Antecedents and Consequences of Brand Prestige of Package Tour in The Senior Tourism Industry", *Asia Pacific Journal of Tourism*, 24(7), 679-695.
- Kasimati, E. and Ioakeimidis, P. (2019). "Accessible Tourism in Greece: What is the Current Status?", *Journal of Economy*, 1(1), 12-21.
- Kim, J., Weia, S. and Ruysb, H. (2003). "Segmenting the Market of West Australian Senior Tourists Using an Artificial Neural Network", *Tourism Management*, 24(1), 25-34.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. and Lam, P. (2003). "Travel agents as facilitators or inhibitors of travel:perceptions of people with disabilities", *Tourism Management*, 24(4), 57-72.

- Mesleki Yeterlilik Kurumu (2011). Turizm Sektörüne İlişkin Ulusal Meslek Standartları. <https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/component/content/article/817-turizm-sektoeruene-likin-ulusal-meslek-standartlar> (Erişim Tarihi: 02.12.2019).
- Miles, M. B. and Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. (2nd Edition). Calif: SAGE Publications.
- Möller, C., Weiermair, K. and Wintersberger, E. (2007). “The Changing Travel Behaviour of Austria’s Ageing Population and its Impact on Tourism”, *Tourism Review*, 62(3/4), 15-20.
- Neuman, W. L. (2012). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar I-II* (5. Basım) Çev. Sedef Özge. İstanbul: Yayın Odası.
- Nikitina, O. and Vorontsova, G. (2015). “Aging Population and Tourism: Socially Determined Model of Consumer Behavior in the "Senior Tourism" Segment”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2014, 845 – 851.
- Özdipçiner, N. S. (2008). “Türk Turizm Pazarında Yaşlı Yabancı Tüketicilerin Turistik Tercihleri”, *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, 1(2), 134-146.
- Özdipçiner, N. S. (2010). “Yaşlı Alman Turistlerin Tatil Tatmini: Hastalık ve Çalışma Durumlarına İlişkin Bir Araştırma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2(4), 25-40.
- Rahim, A. A. and Samad, N. (2010). “Accessible Built Environment for the Elderly and Disabled in Malaysia: Hotels as Case Studies”, *Journal of Construction in Developing Countries*, 15(2), 1-21.
- Sert, A. N. (2019). “Üçüncü Yaş Yerli Turistlerin Seyahat Kısıtları ve Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 42, 200-211.
- Strauss, A. and Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, C. A.: Sage
- Şenol, F., Oktay, K. ve Özmen, M. (2016). “Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi Örneği”, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 74-91.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2013). *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*. Ankara.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017a). *Sağlık Turizmi Nedir?* <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10944,02pdf.pdf?0> (Erişim tarihi 10.11.2019)
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017b). *Dünyada Sağlık Turizmi*. <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10945,03pdf.pdf?0> (Erişim tarihi 10.11.2019)
- Takeda, K. and Card, J. (2002). “U.S. Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Providing Package Tours to People Who Have Difficulty Walking”. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1), 47-61.
- TÜİK (2018). *İstatistiklerle Yaşlılar*. Ankara: TÜİK.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (2019). *Sağlık Turizmi Çalıştay Raporu*. İstanbul: OFSET Baskı.
- Uysal Şahin, Ö., Şahin, M. (2018). “Türkiye’de Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Geleceği: SWOT Analizi”, *Journal of Awareness*, 3(Özel), 287-300.
- Wang, K. C., Ma, A. P., Hsu, M.-T., Jao, P. C. and Lin, C. W. (2013). “Seniors' Perceptions of Service Features on Outbound Group Package Tours”, *Journal Of Business Research*, 66(8), 1021–1027.
- World Tourism Organization & European Travel Commission (2018). *Exploring Health Tourism – Executive Summary*. Madrid: UNWTO. doi:<https://doi.org/10.18111/978928442030.8>

- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (6. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R.K. (2003), *Case Study Research Design and Methods*, USA: Sage Publications
- Yürük, E. Ö. ve Avcı, N. (2008). “Engelliler ve Turizm: Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Karşılaştırma”, *Avrasya Etüdleri*, 34(2), 109-125.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(11), 51-74.

Research Article

Seyahat Acentalarında Yaşlı ve Engelli Yerli Turistlere Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Assessing the Services Offered to Elderly and Accessible Local Tourists in Travel Agencies

Cemre Eda ERKILIÇ Öğr. Gör. Dr. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi cemre.yar@hbv.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-9662-1180	Ayşe EREN Öğr. Gör. Akdeniz Üniversitesi aysesengoz88@gmail.com http://orcid.org/0000-0002-0311-9141
--	---

Extensive Summary

In the tourism sector there are many different tourism types to invest in across the world. Turkey is a striking country in terms of touristic product diversification, as well. Health tourism is among the most important tourism types in the world and in Turkey, which has rapidly developed as a result of diversification policies applied to spread tourism to the entire year and increase the number of tourists and tourism receipts. Target group of health tourism which has emerged with individuals' aim of being treated by traveling outside their habitation, consists of people who are sensitive to protect their health and those with impaired health. Factors such as development of information technologies, acceleration of globalization, globalization of health, consumer awareness, sectors' quest for new markets, legal regulations, increase of time allocated to leisure activities, increase of elderly population, mobile health, e-health and privacy of personal health data, have become effective on the spread of health tourism in many regions of the world. Expanding on a vast region in the world; health tourism is the most rapidly growing and developing sector attracting all nations.

Health tourism is defined as all activities arising from interurban or transnational travels aiming therapy and vacation and it is stated that there might be a health tourism movement domestically as well. Health tourism has different types such as medical tourism, thermal tourism, senior tourism, accessible tourism, spa tourism and wellness tourism. Health tourism in Turkey is assessed under three topics as; medical tourism, senior and accessible tourism, and thermal and spa-wellness tourism. Although important studies are conducted to improve and develop health tourism, the studies mainly focus on medical tourism and development of medical tourism in Turkey. It is indicated that major axis of health tourism in Turkey is based on therapeutic-purpose utilization which is among health facilities; however considering the total economic growth in the world, elderly healthcare and thermal tourism are much stronger. As all individuals will grow old and are potentially disabled, it is necessary to develop and strengthen not only medical tourism, but also senior and accessible tourism. It is crucial to conduct studies examining the application areas of senior and accessible tourism and determining their needs, expectations, opportunities, deficiencies and also the factors preventing elderly and disabled tourists from participating in health tourism.

Today the world population ages rapidly, depending on socio-economic and demographic changes. According to the world population estimations, one out of every five individuals will be 60 years old and one out of every six individuals 65 years old and above, by 2050. Thus, senior tourism market is assessed as an important market with a higher potential in the tourism industry.

Disabled individuals constitute the greatest minority of the tourism market, both numerically and economically. Nearly 15% of the world population has at least one disability. In Europe, on the other hand, nearly 80 million people have at least one disability. Considering the rapid increase in ageing population among the world population, number of disabled individuals with a temporary or chronic disability and people accompanying elderly and disabled individuals on vacation; senior tourism market and accessible tourism market comprise a large and significant tourist group. Tourism enterprises have important duties in the face of demographic changes in societies and it is necessary to consider the ageing population and increase trends in the number of disabled individuals. Determining the needs, expectations and problems of this target group in terms of tourism enterprises, is crucial for them to benefit from tourism services equally like other people. In this context, main purpose of the study is to assess services offered to elderly and disabled local tourists by travel agencies in terms of health tourism, as well as needs and expectations of elderly and disabled local tourists and agency facilities. According to the study purpose, the interview technique which is among qualitative research methods, was used and study data were collected via the semi-structured interview technique. Study group of the study was selected by conducting interviews with the personnel of nine travel agencies selling package tours, on the basis of the criteria that the agencies had package tour program sales. The data were analyzed via the content analysis method.

As a result of the study, it was determined that travel agencies operating in Ankara did not take elderly and disabled individuals into consideration when planning package tours and also did not plan any tours appropriate for them. Problems faced by elderly and disabled individuals during the procurement of package tours by travel agency personnel, were found to be; unavailability of vehicles, unavailability of fridges to keep medicine, travel agency personnel's lack of information about elderly and disabled individuals, hotel personnel's lack of information about elderly and disabled guests, failure of arranging a suitable room, unavailability of a guide speaking in sign language, unavailability of disabled toilets in roadside facilities on tour routes and inadequate collaboration between non-governmental organizations and public institutions. The demands and expectations of elderly and disabled individuals from the tours planned by travel agencies when buying package tours, were determined as; participating in cultural activities, traveling, taking a vacation, visiting different places, therapy, doctor's quality, meeting new people, feeling comfortable in the vehicle, having a seat near the door in the transportation vehicle, availability of support personnel during the tour, detailed information about the hotel and availability of a toilet in the bus.

The study results demonstrate that elderly and disabled individuals cannot benefit from the opportunities of traveling in a physically comfortable way, the services they receive are not diversified, there isn't adequate personnel who are informed and experienced about their special condition and they are usually unable to receive the same service as other individuals. According to these results obtained from the study, it is necessary to arrange package tours offered by travel agencies according to the needs and expectations of elderly and disabled individuals. As a result of the study, it was determined that approximately 55.000 elderly and disabled individuals were offered service by travel agencies. Higher number of elderly and disabled individuals who are offered service, shows the necessity for travel agencies to take elderly and disabled individuals into consideration when planning tours. In addition, it is necessary to prepare diversified touristic products in order to meet the need of elderly and disabled individuals to participate in tourism movements. Package tours arranged by travel agencies in Ankara should address to disabled, elderly and healthy individuals and package tours considering the special condition of only elderly and disabled individuals, should be prepared. In addition; March, April, May, September, October and November should particularly be determined as sales months, considering the package tour periods preferred by elderly and disabled individuals.