



**Görme Engelli Bireyler ve Turizm Faaliyetlerinde Erişilebilir Düzenlemeler (Accessible Regulations for Visually Impaired Individuals and Tourism Activities)**

\*Kamile ÇETİN 

[kamilecetin77@gmail.com](mailto:kamilecetin77@gmail.com), ORCID: 0000-0002-0340-0224

**Anahtar Kelimeler**

Görme Engelli,  
Erişilebilirlik,  
Turizm

**Jel Sınıflama Kodu**

L83

**Makale Türü**

Derleme

**Keywords**

Visually Impaired,  
Accessibility,  
Tourism

**Jel Classification Code(s)**

L83

**Article Type**

Review

**Öz**

Değişen turizm anlayışında insanlar seyahatlerinde ürün ve hizmetlerde bazı beklentiler içine girer ve taleplerde bulunurlar. Bu beklenti ve talepler içinde turistik ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte bir seyahat planı, konaklama alanı, yeme-içme, eğlenme gibi turistik ürünü oluşturan faktörlerin tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik turizm çeşitlenmesini görmek isterler. Türkiye’de turizme katılan engelli bireylerin sayısı gün geçtikçe arttığı görülmekle birlikte bağımsız hareket kısıtlaması yaşayan bu bireylerin turizm aktivitelerine katılabilmesi ve seyahat edebilmeleri için ihtiyaç, engel ve beklentilerine uygun hizmet, mekan ve ürünlerin oluşturulması ve uygun şekilde düzenlemelerin oluşturulması oldukça önemlidir. Bu çalışmada zaman sınırlaması olmaksızın sistematik literatür tarama yöntemi kullanılmış ve bu amaçla konuyla ilgili ERIC arama motoru, DergiPark, Ulusal Tez Merkezi, Kurumsal Yayın ve Raporlar, kütüphane kaynak kitapları, Google Akademik, Web of Science, ULAKBİM Ulusal ve Uluslararası Veri Tabanlarında yayınlanmış engellilik ve turizme katılım ile ilgili İngilizce ve Türkçe makaleler, kitaplar taranmıştır. Bu çalışma görme engellilerin turizme katılımlarında erişilebilir turizm kapsamı doğrultusunda konaklama işletmelerinin engellilere yönelik özel donanım ve hizmet gerektiren iyileştirilmelerin yapılması gerektiğine dair öneriler geliştirmeyi amaçlamış ve gerekli önerilerde bulunulmuştur.

**Abstract**

In the changing understanding of tourism, people have certain expectations and demands for products and services during their travels. Within these expectations and demands, they want to see the tourism diversification of the factors that make up the touristic product such as a travel plan, accommodation area, food and beverage, entertainment that can meet the touristic needs, to meet the consumer needs. Although it is seen that the number of disabled individuals participating in tourism in Turkey is increasing day by day, it is very important to create services, places and products suitable for their needs, obstacles and expectations and to create appropriate arrangements so that these individuals who have independent mobility restrictions can participate in tourism activities and travel. In this study, systematic literature search method was used without time limit and for this purpose, disability and disability studies published in ERIC search engine, DergiPark, National Thesis Center, Institutional Publications and Reports, library resource books, Google Scholar, Web of Science, ULAKBİM National and International Databases were used. English and Turkish articles and books about participation in tourism were scanned. This study aimed to develop suggestions on the need to make improvements that require special equipment and services for the disabled in accordance with the scope of accessible tourism in the participation of the visually impaired in tourism, and necessary suggestions were made.

Çetin, K. (2022). Görme engelli bireyler ve turizm faaliyetlerinde erişilebilir düzenlemeler. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 6(1), 69-87. <http://doi.org/10.30625/ijctr.1087206>

*Makale Gönderim Tarihi: 13/03/2022*

*Makale Kabul Tarihi: 30/06/2022*

*\*Sorumlu Yazar*

## GİRİŞ

Turizmin belirleyici özellikleri dikkate alındığında, günümüzde insanlar ülke içinde ya da ülke dışında buldukları yerlerden başka yerlere doğru seyahat ederler. Bu seyahatleri sırasında amaç dinlenme, eğlenme, iş, eğitim, sağlık, kültürel mirasları gezip görme, spor vb. etkinlikler gelmektedir.

Tüm bu amaçlarla yapılan seyahatlerin tamamına turizm denilmektedir (Akturan, 2017). Turizm olayına katılmak üzere seyahatlerini yapan gezgin, seyyah ve ziyaretçi gibi çeşitli kavramları içine alan mekan, yer, mesken olarak yer değiştiren kişiler ise turist olarak tanımlanmaktadır (Çetin, 2017).

Turizm olgusu, ülkeler açısından önemli bir gelir kaynağı, sosyal, çevresel ve toplumsal olarak gelişimin devamlılığını yaratan dinamik iyileşme ve kalkınma aracıdır. İstatistiklere bakıldığında Dünya Sağlık Örgütü WHO, (2022) göre dünya çapında bir milyardan fazla insanın engelli olduğu ve yaklaşık nüfus oranının %15'ini oluşturduğu, Türkiye'de ise bu oran yaklaşık %13 ile sekiz milyonun üzerinde çeşitli nedenlerden dolayı insanların bir engelle yaşamlarını sürdürmek zorunda kaldıkları bilinmektedir.

Türkiye'de engelliler için oluşturulan 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanuna göre; toplumda diğer bireyler gibi engelli bireylerin de temel hak ve özgürlüklerden faydalanarak tam olarak eşit ve etkin koşullarda yaşama katılımını sağlanması ve önleyici tedbirlerin alınmasına ilişkin düzenlemeler yapılması amaç haline getirilmiştir. Birleşmiş Milletler (BM) Engelli Hakları sözleşmesinde "Erişilebilirliğin" herkes için en temel hak olduğu belirtilmiştir. Madde 9'da ise engellilerin bağımsız olarak toplumun her alanında eğitimden sağlığa, iletişime, ulaşım, fiziksel ve sosyal alanlardan ekonomik ve kültürel çevreye kadar kolayca ulaşabilme hakkı olduğu belirtilmiştir ([resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/2009\\_0714-1.htm](http://resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/2009_0714-1.htm), 2022).

Seyahat ve turizm sektörünün dünyada ve Türkiye'de önemli bir paya sahip olduğu düşünüldüğünde yeni bir turizm türü olan engelli turizmi günümüzde ve gelecekte önemli bir niş pazarı olarak düşünülmektedir. Turizm'den faydalanmak tüm toplumdaki bireylerin en temel haklarından biri olup özellikle de engelli bireyler için yapılan çalışmalar her ne kadar artmış olsa da yıllarca ihmal edilen bir grup olarak karşımıza çıkmıştır. Seyahat hakkı temel hak ve özgürlük alanlarından biridir ve engelli bireylerin de eşit koşullarda bu haklardan faydalanması ve turizm faaliyetlerine katılması onlar açısından önemlidir. (Mülayim ve Özşahin, 2010; Akın, 2019).

Görme engelli bireyler engellerinden dolayı fiziksel ve çevresel olarak birçok sorunla karşı karşıya kalmakta ve hareketlerinde bunlara bağlı olarak da kısıtlanmalar yaşamaktadırlar. Buna bağlı olarak da turizme katılımlarında erişilebilir destinasyonlara ulaşabilmeleri oldukça zor olmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Eğlenme, seyahat edebilme, sosyal yaşama katılabilme, ürün ve hizmetlere kolayca ulaşabilme gibi istek ve ihtiyaçlarının giderilmesinde sunulacak hizmetler ve fiziksel koşullar önemlidir.

Engelli turistler turizm kararlarını ve deneyimlerini etkileyebilecek birçok faktörden etkilenmektedirler. Sosyal ve fiziksel çevre, konaklama alanları, kültürel alanlar, yeme içme ve eğlenme alanları, müzeler ve öğrenme yerleri, havuzlar, menülerin okunabilir olması, oda ve iç mekan gibi otellerde sunulan hizmet ve düzenlemeler bunlardan bazılarıdır. Engellilerin turistik gezi planlarında ve destinasyon tercihlerinde, onların ihtiyaçlarını karşılayabilecek hizmetlerin oluşturulmuş olması turistik faaliyetlere katılımlarına yön vermekte ve olumlu deneyimlerin yaşanmasına katkıda bulunmaktadır. Bundan dolayı tüm olumsuzluklarla baş etmek zorunda kalan bireyler için bir ürüne, bir hizmete ya da günlük yaşamlarını kolaylaştıracak bir teknolojiye erişebilmesinin önemli olduğu unutulmamalı (Bulgan G., 2016) onların ihtiyaçlarına yönelik hedeflenen erişilebilir turizm faaliyetlerinin ve gerekli düzenlemelerin oluşturulması sağlanmalıdır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Engelliliğin Tanımı ve Türleri

Engelliler toplumun ayrılmaz birer parçasıdır ve her birey gibi onların toplumsal hayata olabildiğince aktif katılımı ve engeli olmayan bireylerin sahip olduğu tüm haklardan faydalanabilmesi oldukça önemlidir. Engellilik farklı bakış açılarına göre birçok tanımla yapılmakla birlikte doğuştan veya yaşlılık nedeniyle bedensel ve ruhsal olarak geçici ya da daimi bütünlüğün bozulması durumu olarak ifade edilmektedir (Eryılmaz ve Zengin, 2013). Bu bireyler toplumsal yaşamda pek çok sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar. Eğitim, sağlık, ulaşım, istihdam, toplumsal dışlanma, günlük yaşam becerileri vb. bu sorunlardan bazıları olarak bilinmektedir.

Engelli bireyler doğum öncesinde, doğum anında ya da doğum sonrasında herhangi bir nedenden kaynaklı olarak zihinsel ve bedensel yetilerini kaybetmiş ve yaşam becerilerinde zorluklarla karşı karşıya kalmışlardır. Bu duruma yol açan birçok neden mevcuttur. Doğum öncesinde; anne yaşının 35 ve üzerinde olması, herhangi bir süregelen hastalığının bulunması, annenin beşten fazla doğum yapmış olması, genetik birtakım bozukluklar bunlardan bazılarıdır. Ayrıca anne baba arasındaki kan uyumsuzluğu, doğum öncesi alınan ilaçlar, annenin alkol ve madde bağımlılığının olması, kötü beslenme koşulları gibi doğum öncesi riskler kişilerin engelli olarak doğmalarına neden olmaktadır (Demirbilek, 2013). Doğum sırasında ise; bebeğin herhangi bir travmaya maruz kalması, beklenen süre

içinde doğumun gerçekleşmemesi, doğum şekli ve geliş pozisyonu gibi nedenler yine bebeğin engelli olarak dünyaya gelişlerini olumsuz olarak etkilemektedir (Aslan, 2017). Doğum sonrası oluşan engellilik nedenlerinde ise çocukluk döneminde geçirilen ateşli hastalıklar, doğal afetler, kazalar, savaşlar, yetersiz beslenme, duygusal ve sosyal birtakım faktörler gelmektedir (Özida, 2002).

Engellilik kavramı birey odaklı zihinsel ya da bedensel olarak bir yeti yitimi olsa da aslında çevresel odaklı bir sorun olarak da karşımıza çıkmaktadır. Engellilerin içinde yaşamış oldukları çevre ve sahip oldukları fiziksel alt yapılardan kaynaklı engeller onların günlük yaşam becerilerini büyük bir oranda kısıtlamaktadır (Yıldız vd., 2018). Dolayısıyla da kişilerin sadece kendi engellerinin oluşturduğu olumsuz yaşam şartlarının yanında yaşamış olduğu çevrenin ve hizmetin önemine de vurgu yapılması gerekmektedir.

Engel türlerinin değişik şekillerde sınıflandırılması yapılmaktadır. Dünyada ve Türkiye’de bilinen engel türleri şunlardır: (Öztürk, 2011).

**Ortopedik (Bedensel ) engelli:** Bireylerin doğum öncesi, doğum sırası ya da doğum sonrasında herhangi bir nedene bağlı olarak kas ve iskelet sisteminde, sinir sisteminde yetersizlik olarak tanımlanır (Uysal, 2017). Ortopedik engelli bireyler günlük yaşamlarında kendi gereksinimlerini karşılamada belirli sorunlar yaşayarak bir refakatçiye bir desteğe ihtiyaç duyarlar. Eşyaları tutmada, taşımada ve hareket ettirmede problemler yaşamaktadırlar. Öz bakım becerilerinde birilerinin yardımına ihtiyaç duymaktadırlar.

**İşitme engelli:** Günlük hayatta içimizde en az dikkat çeken grup olup doğuştan ya da herhangi bir nedenden dolayı sonradan oluşan işitme düzeneğinde sesleri çok az ya da hiç algılayamamasıdır (Girgin, 2006).

**Zihinsel ya da bilişsel engelli:** Gelişim dönemleri sürecinde gündelik ve pratik becerilerde ve uyum davranışlarında normalden farklı olarak yetersizliklerin yaşanmasıdır (Keçeci, 2021). Bu engel grubu hafif, orta ve ileri düzey zihinsel olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır. Zihinsel engelli bireyler daha çabuk unutabilen ve okuduğunu anlama becerilerinde yardıma ihtiyaçları bulunan kişiler (Eripek, 1989) olup ağır düzeyde olanlar ise özel bakıma muhtaçtırlar. Dikkat ve bellek problemleri ile karşı karşıya kalan gruplardır.

**Otistik engelli:** Yaşam boyu devam eden kişinin sosyal ilişkilerinde, iletişimlerinde, bilişsel gelişmelerdeki gecikme ve bozukluk olarak tanımlanır (Namlı, 2012).

**Dil ve Konuşma engeli:** Doğuştan ya da doğum sonrasında herhangi bir nedenden dolayı konuşamayan ya da konuşma akıcılığı ve hızı oluşturamamış, kendini ifade etmede problem yaşayan bireylerdir. Özellikle de otizim tanısı almış grup bu engel türü içinde gösterilmektedir (Akgöz ve Atalay, 2021).

**Süreğen hastalıklar:** Bireyin doğumla birlikte ya da sonradan sinir sisteminde bir zedelenme yaşanması, genetik hastalıklar, geçirilmiş olan kazalar sonucunda oluşan kas, iskelet, eklem problemleri (Gül, 2021) eğitim, sağlık ve sosyal hayatta uyum problemleri yaşayan grup ve durum olarak tanımlanır.

Engel türlerine bağlı olarak hizmet ve yapıların bireylerin fiziksel ve psikolojik durumlarına uygun bir şekilde tasarlanması ve geliştirilmesi onların yaşam kalitelerini artırarak sosyal hayatlarını daha kolay hale dönüştürecektir.

**Görme Engelli:** Çalışmamızın konusu olan görme engelli kişiler; tam ya da kısmi olarak görme kaybı yaşayan, renk körlüğü, gece körlüğü ya da göz protezi kullanan kişilerdir. Görme engelli bireyler gözlerinin önünde bulunan eşyaların farkına varamamakta, bulanık görme, renkleri ayıramama gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar (Uysal, 2017). Fiziksel olarak normal bir bedene sahip, zihinsel gelişimleri diğer sağlıklı olan bireyler gibi olan fakat bilişsel olarak bilgilerin görsel yolla aktarımının eksikliğinden dolayı gecikmeler yaşadıkları görülmektedir. Görme engelli bireylerin bağımsız hareket edebilme becerileri kısıtlıdır ve alan kavramlarına ilişkin bilgileri elle dokunarak elde edebilmektedirler.

Dünya Sağlık Örgütü’nün (DSÖ) verilerine dünyada göre görme ile ilgili problemi olan en az 2,2 milyar kişinin bulunduğu ve bunların içinde bir milyanın ise önlenebilir bir görme bozukluğu yaşadığı veya henüz tanımı yapılmamış bir sorunu olduğu belirtilmiştir (Organization, 2019).

## 2.2. Erişilebilir Turizm

Hizmet sektöründe bireylerin satın aldığı ürün, hizmet, memnuniyet ve deneyimlerin bütünü turistik ürün olarak adlandırılmakta ve hizmetin hedef kitleyle buluşturması sırasında turistik ürün ya da hizmetin kime, nerede, nasıl satılması gerektiği ile ilgili tüketicinin istek ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak sürdürülebilirlik sağlanmaktadır (Schmall, 1977). Turizm’de sürdürülebilirliğin kaynağında ekonomik, politik, sosyal, psikolojik, kültürel ve siyasal unsurların tüm paydaşlar tarafından sağlıklı koşullara uygun, uzun dönemli (Barakazi, 2019) ve herkes tarafından erişilebilir olarak yönetilmesi vardır. Sürdürülebilirliğin asıl amaçlarından birisi insanların yaşam kalitelerini yükseltmek olup turizm faaliyetlerinde; hizmet, fiziksel düzenleme, konaklama faaliyetleri, ulaşım ve destinasyon düzenlemeleri, sosyal faaliyetlere katılım vb. ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzenlemelere erişim önemlidir.

Doğuştan ya da sonradan herhangi engelle karşı karşıya kalan ya da yaşlanmaya bağlı bir engellilik durumu ile mücadele eden bireylere yönelik engelli turizmi alternatif bir hizmet sektörü olarak karşımıza çıkmakta ve turizm işletmeleri için bu gruplar önemli bir pazar olarak görülmektedir (Eryılmaz ve Zengin, 2013). Engellilere yönelik verilen bu turizm hizmetlerinin kalitelerinin artırılması ile ülkelerin turizmden elde edecekleri ekonomik getirinin artacağı düşünülmektedir (Ankaya ve Aslan, 2020).

Fiziksel özellikleri ne olursa olsun her birey için olduğu gibi engelli bireyler için de çalışma, alışveriş yapma, turistik tatil, seyahat gibi kavramların anlamları aynıdır ve her birey gibi onların bu gereksinimleri mevcuttur. Turistik tatilin ve seyahatin amacı hayatın gündelik monotonluğundan kurtulma, dinlenme, yeni yerler görme, yeni arkadaşlıklar edinme, hayatın stresinden uzaklaşmadır. Engelli bireylerin sosyal hayatın içine dahil edilmesi, sorunlarla karşılaşmadan, diğer insanlar gibi yaşamalarına olanak sağlanması için gerekli fiziki, sosyal ve duygusal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Toplumlarda herhangi bir engele ya da farklı özelliklere göre ayrılmış olan bireylere uygun özel tasarım, özel ürün, özel mekanlar ya da ayrımcı bir politika değil de yaşamın her alanında herkes için ulaşılabilir, evrensel ve erişilebilir düzenlemeler oluşturulması önemlidir (Sakarneh ve Katanani, 2021; Zengin ve Eryılmaz, 2013). Tekerlekli sandalye kullanıcıları için oluşturulan rampaların ya da eşiklerin aynı zamanda bavul taşıyan, bebek arabası kullanıcıları içinde rahatlıkla kullanılabilmesi bir düzenleme oluşturulması önemlidir. Görme engelliler için rezervasyon işleminde sesli sistemlerin kullanılabilir olması diğer sağlıklı olan bireyler için de büyük kolaylıklar getireceği ve evrensel ürün, hizmet ya da tasarımlara ulaşılacağı bilinmelidir (Yıldız ve Bozyer, 2017).

Erişilebilirlik, ihtiyaçlar doğrultusunda ürün ya da yaşanan mekanların kullanılabilir olması ve gerekli düzenlemelerle fiziksel yapıları uygun hale dönüştürme olayıdır (Acırlı ve Kandemir, 2021). Son yıllarda literatürde engelli turizm yerini “erişilebilir turizm” kavramına bırakmış (Ayyıldız vd., 2014) ve aynı anlamlar taşıdığı görülmekle birlikte hamile, yaşlı ve çocukların da dahil edildiği bir hedef kitle haline dönüşmüştür (Akdu ve Akdu, 2018). Erişilebilir turizm; zihinsel, işitme, görme, dil ve konuşma yetersizliğine sahip olan bireylerin herhangi bir engelle karşı karşıya kalmadan turizm ürünlerinden faydalanabilmesi, turizm aktivitesi ve seyahatlerine katılabilme faaliyeti olarak tanımlanmıştır (Tozlu ve Atalay, 2011; Tüfekçi vd., 2015; Yıldız vd., 2017).

Engelli bireyler destinasyon tercihlerinde mekânsal ve çevresel düzenlemeler, ortak alanlar olan lobi, restoran, otel girişleri, odalar (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013) gibi pek çok kullanım alanının rahatça hareket edebilecekleri tarzda olmalarını isterler. Engelli turistler için sunulan hizmet ve seyahatler sırasındaki önceki deneyimler ve erişilebilir olmaları destinasyonların tercih edilmesini sağlamakta ya da bütün destinasyonlarda karşılaşmış oldukları erişim engeli kötü deneyimden dolayı talep edilebilirliğini düşürmektedir (Vinayaraj vd., 2014). Bu durum ise destinasyonların, ürün ya da hizmetlerin tekrar tercih edilip edilmemesini etkilemektedir. Engelli bireyler turizm faaliyetleri sırasında fiziksel mekanlarda ve alınan hizmetlerde bağımsız hareket edebilecekleri aktiviteler, ulaşım, alışveriş alanları, restoranlar ve kendilerine hizmet verecek eğitimli personel (Ayyıldız vd., 2014) tercih etmektedirler. Yeme-içme, konaklama işletmeleri, seyahat ve ulaştırma işletmeleri, fiziksel yetersizlikler (Burak, 2018; Sayın vd., 2012), turistik ürün satın alma ve seyahatlerini planlama sürecinde ayrıntılı bilgi eksikliği (Darcy, 2003; Giammanco vd., 2021), engellilerin Web 2.0 erişim ortamlarına yeterince erişememesi (Teixeira vd., 2021), rekreasyon ve hediyelik eşya satan işletmeler vb. (Kozak vd., 1996) alanlarda yaşanan erişimi zorlaştırıcı engeller (Bulgan ve Çarıkçıl, 2015) turistik ürünün talebi azaltmakta (Bildir vd., 2014) ya da en iyi şekilde taleplerinin karşılanması (Çetin, 2017; Hacıoğlu, 2016) edinmiş oldukları bilgi birikimi ve tecrübeleri destinasyon tercihinde ve seyahatlerinde etkili olmaktadır (Telliöğlu ve Tekin, 2017).

Erişilebilirlik birçok bağlantı zincirinden oluşmaktadır. Bu zincirin ilk aşaması gidilecek destinasyon ile ilgili bilgilerin araştırılması, süzgeçten geçirilmesi ve eğer kendi ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanmışsa turistik ürünün rezerve edilmesidir. Sonraki aşama hedeflenen turistik destinasyona ulaşabilmek için kullanılacak ulaşım araçlarının seçimi ve erişilebilirliği gelmektedir. Seyahat eden engelli bireyler konaklama yapacakları alanlarda yeme içme isteklerini gidermek isterler. Alışverişe, müzelere, ören alanlarına gitmek, sonrasında da konakladığı turistik tesislerdeki odalarında dinlenmek, rahat etmek isterler (Enat, 2014). Bu süreçte turizm faaliyetine katılan özellikle de görme engelli bireylerin destinasyonlara ulaşabilmesi ve bağımsız bir şekilde hareket edebilmesi (Tütüncü ve Aydın, 2013) önemlidir. Tüketicilerin tatil anlayışı çok karmaşık ve dinamik bir süreç olup sadece kum, deniz, güneşle sınırlı kalmayıp günümüzde konaklama işletmelerinde erişilebilirlik ve inovatif farklılıklar da önemli hale gelmektedir. Otel işletmeleri ürün ve hizmetlerinin tüketiciler tarafından talep edilebilirliğini arttırmak adına tasarımlarında, iletişimlerinde, pazarlama stratejilerinde vb. çeşitli biçimlerde tüketicilerin beklentilerine uygun olarak hareket etmek durumundadırlar (Çetin, 2017).

### **2.3. Konaklama İşletmelerinde Görme Engelli Bireyler İçin Yapılması Gereken Erişilebilir Düzenlemeler**

Görme engellilerin turizme katılımlarının artması ve geliştirilmesi için seyahat acentelerinde, ulaşım, konaklayacakları otellerde, müze ve ören vb. yerlerinde yapılması gerekenler aşağıda belirtilmektedir:

### 2.3.1. Erişilebilir Rezervasyon Süreci ve Web Siteleri Düzenlemeleri

Seyahat planlamaları sırasında satın alınacak ürün ya da hizmet planlamalarında kullanılan araçların başında yazılı ya da görsel basın, web siteleri, rezervasyona aracılık eden seyahat acenteleri, tur operatörleri, çevrimiçi rezervasyon motorları vb. gelmektedir. Ayrıca rezervasyon türleri arasında; telefonla rezervasyon, mektupla rezervasyon ve telefaksız rezervasyon gelmektedir ([goktepe.net/rezervasyon-ve-rezervasyon-sekilleri.html](http://goktepe.net/rezervasyon-ve-rezervasyon-sekilleri.html), 2022). Geçmişten günümüze kadar geçen süreç içinde turizm pazarında tüketiciler satış kanalları olarak seyahat acentalarını kullanarak seyahat tercihlerinde bulunmaktaydı. Tüketiciler seyahat edecekleri biletleri acentaya giderek alırlardı (Koç vd., 2019). Günümüzde ise turistik tüketici davranışlarında değişimler oluşmuş internet ve bilgi teknolojilerinin sık kullanımı ile birlikte de online satın alma davranışları ön plana çıkmıştır (Curkan ve Köroğlu, 2020).

Engelli bireylerin turistik seyahat planları için önceden edinebileceği ve ulaşabileceği bilgiler oldukça önemlidir. İşletme ya da destinasyon bilgileri (rezervasyon süresi, odalara ve tesise ilişkin bilgiler, sezon fiyatları, özel hizmetler, özel turlar, acente bilgileri, transferler vb.) rezervasyon sistemlerinde tanıtılmalı ve engelli bireyler için ihtiyaç listeleri oluşturulmalıdır (Atak, 2008).

Bireyler çeşitli pazarlama kanalları kullanarak alışveriş yapmaktadırlar. İnternet (web siteleri) günümüzde bu iletişim kanallarından biridir. Bireyler geleneksel yöntemlerin dışına çıkarak internet üzerinden görerek, ses, fotoğraf ya da metin gibi araçlarla bilgileri alarak diğer ürün ya da hizmetler ile karşılaştırarak seçimlerde bulunmaktadırlar. Özellikle de az gören ya da görme yetisini tamamen yitirmiş olanların seyahat planlamasını yapma sürecinde web sitelerini kullanmak istedikleri görülmektedir. Bu web sitelerine görme engeli olan bireylerin erişiminin sağlanabilmesi için ekran koruyucular (ChromeVox) kullandıkları bilinmektedir. Tüm bireyler için hazırlanmış olan web sitelerinde oluşturulan bloglar ve altına eklenmiş olan devam butonları görme engelliler için problem yaratmaktadır. Bu sorunu ekran koruyucular kullanılarak sitelerinin işlevsel hale getirilmesi önerilmektedir (Akçakaya, 2022). Eğitim ve teknolojilerin gelişimi ile birlikte engelli bireylerin daha rahat hareket edebilmesi ve daha iyi iletişim kurabilmelerini sağlamaktadır.

Engelliler için özel olarak tasarlanmış araç, gereç ve teknolojiler ile yaşam becerilerini bağımsız olarak yürütebilmeleri önemlidir. Görme engelli bireylerin online seyahat planı ve seçimlerine yardımcı olacak erişilebilir araçlardan olan ekran seslendirme programı (jaws) kullanılarak internet üzerinde gerekli olan bilgi ve taramalar yapılarak ya da az görenler için zoom programı kullanılarak onların bilgiye ulaşmaları konusunda yardımcı teknolojiler ve ara yüzler kullanılabilir (Karakoç ve Çelik, 2022). Otel işletmeleri ya da seyahat acentelerinin de sitelerinde bu duruma dikkat etmeleri uygun olacaktır. Özellikle online rezervasyonlarda web siteleri hazırlanırken güçlü alt metinler hazırlanmalı ve resimler optimize edilerek “ve /veya” gibi ifadeler kullanılmaya dikkat edilmelidir. Dosya adları basit, hedef anahtar kelimeler kullanılarak oluşturulmalıdır. Örneğin IMG22571A.JPG adında bir dosya mı daha kolay erişilebilir yoksa “mavi-çocuk-arabası.jpg” gibi dosya adı mı? Şema işaretleme verileri kullanılmalı, belge içindeki ya da powerpoint içindeki görüntüler için alt etiketler oluşturulmalıdır (Karabıyık, 2019; [blog.adgager.com/gorme-engelliler-icin-icerik-hazirlamanin-ipuclari/](http://blog.adgager.com/gorme-engelliler-icin-icerik-hazirlamanin-ipuclari/), 2021).

### 2.3.2 Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü Düzenlemeleri

Turizm sektöründe seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğü de oldukça önemlidir. Otel işletmeleri, yeme- içme, eğlenme gibi paketleri bir araya getiren üretici işletmelerdir (Atay vd., 2017). Tüketicilerin ihtiyaç ve beklentileri, seyahatlerde birbirinden çok farklılık göstermektedir. Bundan dolayı da seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun şekilde planlamaları ve çeşitlendirmeleri gereklidir.

Seyahat acenteleri ulaşımdan konaklamaya kadar birçok işlemi yapmakla birlikte özel grup olan engelli bireyler için de engellerine ve ihtiyaçlarına uygun olarak seyahat planı hazırlamaktadırlar. Engelli turistlerin seyahati sırasında kullanmış olduğu ulaşım araçları, engellerine uygun konaklama işletmeleri, destinasyondaki fiziksel yeterlilikler, deneyimli personel, ulaşım gibi etkenler engelli bireylerin seyahat tercihlerini ve turizme katılımı olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir (Aizada vd., 2018). Engellilerin yapmış oldukları bu uzun yolculukta seyahat acentalarının (turizm dağıtım kanallarının) tur ve tatil programlarında tanıtım araçlarının anlaşılır, açık ve net oluşturulması, engellere uygun önlemler alınması ve farklı hizmetlere açık olmaları erişilebilir ve sürdürülebilir turizmin devamlılığında yapılması gereken sorumluluklardan olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Bu nedenle de tüm paydaşların birlikte hareket ederek ürün ve hizmetlerini tüm bireylerin yararlanabileceği ve ihtiyaçlarını giderebilecek şekilde tasarlanması ve uygulamaya konulması önemlidir. Seyahat acentalarında ya da konaklama işletmelerinde çalışan personelin engelliler hakkında yeterli ve profesyonel bilgiye sahip olamaması onların turizme katılımını engellediği görülmektedir. İlgili personelin engeller hakkında gerekli bilgi ve eğitimi alması önemlidir. Ayrıca tanıtım araçlarında engellilerin hizmet, olanak ve düzenlemeler açık ve anlaşılır bir şekilde listelendirilmeli, mevcut bulunan hizmetler ya da destinasyonlarda engellerine uygun olanakların olmadığı hakkındaki bilgilendirmeler sesli olarak görme engellilere belirtilmelidir.

### 2.3.3 Şehir İçi Ulaşım Olanaklarındaki Düzenlemeler

Ulaşım, malların ve insanların hareketleri doğrultusunda turizm de dahil olmak üzere birçok alanı etkilemekte olup aynı zamanda da turistlerin gitmek istedikleri destinasyon ya da bölgelere erişimi sağlayan, turizmin temel unsurlarından biri olmaktadır (Yılmaz ve Arıkan, 2015). Ulaşım yoluyla insanlar diğer insanlara, bir alışverişe, bir mekana ya da bir seyahate erişebilmekte ve sosyal yaşamındaki gereksinimlerinin karşılanmasında her bireye yardımcı olmaktadır (Arıkan vd., 2015). Dolayısıyla ulaşımın turistik bölgeler ve destinasyonlarla bağlantılı olduğu unutulmamalı, ulaşım hizmetlerinin ve sistemlerinin yeterliliği sağlanarak, herkes tarafından erişilebilir hale dönüştürülmesi sağlanmalıdır. Toplumdaki diğer bireylere tanınan eşit koşul ve haklar engelli bireylere de tanınmaktadır (Evliyaoglu ve Tezel, 2016). Fakat tüm toplum için kurgulanan kentlerin çoğu engelli bireyler için tasarlanmamıştır. Günümüz koşullarında engelli bireylerin ulaşımında yaklaşık olarak %52'sinin herhangi bir sorunla karşı karşıya kaldıkları (Özata ve Karip, 2017) düşünüldüğünde ulaşım, fiziksel çevre ve ürün/hizmet düzenlemelerinin yeterince tatmin edici olmadığı (Arıcı, 2010) görülmektedir.

Ulaşımında gerektiğinde engellilere yönelik olarak tasarlanmış küçük araçlar kullanılabilir (Koca, 2010). Günümüzde şehir içi ve şehir dışı gezilerde daha çok toplu taşıma araçları kullanılmakta olup ulaşımında; otobüs, minibüs, dolmuş, tren, uçak vb. araçlar tercih edilmektedir. Görme engelliler şehir içi ulaşımında kullanılan otobüs duraklarında ve terminallerde yardıma ihtiyaç duymadan bireysel olarak seyahatlerini gerçekleştirmede birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar. Özellikle sesli anonsların yetersizliği, görme yetersizliği yaşayan bireylerin otobüs numaralarını görememeleri (Borazancı vd., 2021) onların hareket kısıtlamaları yaşamalarına neden olmaktadır. Engelli bireylerin bağımsız olarak hareket edebilmeleri için yetersizlik alanlarına uygun şekilde ulaşım olanaklarını düzenleme çalışmaları yapılmalıdır (Genç ve Çat, 2013). Toplu taşıma duraklarına gidebilen engelliler gidecekleri güzergahtan geçen araçlara çevresindeki bireyler tarafından bindirilmekte fakat iniş duraklarının tespitinde sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Sesli anons sisteminin yaygınlaştırılması ile toplu taşıma araçlarında geline duracağı ve gelecek olan duracağı belirten sesli uyarım sistemleri ile kolayca giriş çıkış sorununa çözüm yolu getirilebileceği düşünülmektedir (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2013). Bu düzenlemelerin destinasyonlara, otellerden restorana, sağlıktan eğitime, fiziksel alt yapıya kadar her alanda uygulanması sorunun ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır (Kördeve, 2017).

Görme engellilerin karşılaştığı en büyük sorunlardan biri, dışarıda bir yerden bir yere gitmek için kullanmış olduğu duraklarda yaşanan sorunlardır. Bu erişim sorununun ortadan kaldırılmasında kullanılan RF (uzaktan algılama ve kontrol) çözümlenmeleri elektronik etiketler sayesinde durakta bekleyen görme engellinin otobüs şoförüne göndereceği “ben durakta bekliyorum” sinyali sayesinde engelli bireyin durakta beklediği bilinecek ve otobüse biniş hazırlıklarının önceden yapılması sağlanacaktır. Bunun yanında da otobüsün hangi durakta olduğu ve ne zaman beklenen duraca gelineceği de yine bu sistem sayesinde engelli bireye sesli olarak bildirilmesi sağlanacaktır ([brailleteknik.com/urun/trafik-ve-ulasimda-erisilebilirlik/](http://brailleteknik.com/urun/trafik-ve-ulasimda-erisilebilirlik/), 2021).

Yurdumuza turistik gezi için gelen ya da yerli turistlerin şehir içi transferlerinde kullanmış oldukları otobüs duraklarında özellikle görme engellilerin kullanabileceği otobüs geliş gidiş saatlerini belirten kabartma tabelalar onların şehir içi dolaşımını rahatlatacaktır ([rednasis.com/gorme-engelliler-icin-yapilan-calismalar/](http://rednasis.com/gorme-engelliler-icin-yapilan-calismalar/), 2022). Ayrıca toplu taşıma araçlarında anonslarla her durağın neresi olduğu gelecek durağın neresi olacağını duyurulması önemlidir.

Konaklama yapılacak işletmelerdeki ya da şehir içindeki otobüs durakları mevcut durumlarda görme engelli olan bireylerin durakları saydam ve yerden 1500 mm yukarıda ve 140- 160 mm kalınlıkta olacak şekilde parlak bir şerit yerleştirilmelidir (Koca, 2010) . Rahatlık ve güvenlik için bina içlerinde, yaya yollarında, otobüs güzergah duraklarında, yer yön bildiren tabelalarda görme engelli kişinin rahatlıkla görebileceği az gören ya da yaşlı bireyler için yazı karakterleri büyük punto yazılmalıdır. Bu oran 7,5 metre mesafedeki bir yazı harfleri 25 mm, 20 metrelik mesafelerde ise 75 mm olmalıdır (Öznaneci, 2008). Bu oran aynı şekilde turizm işletmelerinde oda, yemek bölümü, ortak alanlar, wc, banyo vb. bina içi ve bina dışı yazılarda da bu puntunun uygulanması kolaylık sağlayacağı düşünülebilir. Ayrıca görme engelliler ve az görenler için tasarlanan GPS NotNav ve NowNav GPS Erişilebilirlik uygulaması ile en yakın cadde, kavşak, yaya geçidi gibi alanları sesli bildirim şeklinde kullanıcıya aktaran android tabanlı bir sistemdir (Topsakal, 2018). Bu sistemin konaklama işletmelerinde de kullanılması tesisin iç ve dış mekânlarını tanıması açısından da yararlı olabileceği düşünülebilir.

Görme engellilerin ya da az gören bireylerin seyahatleri sırasında otobüsleri ya da binaları tanımada zorluklar yaşadıkları bilinmektedir. Bu zorluğun giderilmesi için Apex adlı bir şirket tarafından Çek Cumhuriyeti'nde geliştirilen ve 2000 civarında görme engellinin kullanmış olduğu otobüs ve bina tanıtım cihazları mevcuttur. Bu cihaz verici ve alıcı denilen iki bölümden oluşmaktadır. Cihazın verici bölümü toplu taşıma araçlarına takılmakta, alıcı bölümü ise engelli bireyde kalmaktadır. Görme engelli birey alıcının düğmesine bastığı takdirde vericinin bulunduğu toplu taşıma aracının hangi otobüs olduğunu cihazdaki konuşma sistemi sayesinde öğrenmektedir (Görme Engelliler İçin Yararlı Araç ve Cihazlar, 2018) .Görme Engelliler İçin Yararlı Araç ve Cihazlar – Teknoloji Destekli Eğitim

(wordpress.com). Bu sistem aynı şekilde kamu binalarında da kullanılmaktadır. Binaya yaklaşıldığında elindeki alıcının düğmesine basıldığında hangi binanın olduğu da yine sesli bir şekilde infrared sinyal sistemiyle bireyi yönlendirmektedir. Engelli müşterilere hizmet veren destinasyon ve otel işletmelerinin benzer hizmetler ile onların sosyal hayata katılımına katkıda bulunacakları düşünülmektedir.

Görme engellilere ulaşımda yardımcı olabilecek bir başka çalışma ise seyahatleri sırasında çeşitli ulaşım araçları kullanmak zorunda kalan bireyler için geliştirilmiş demiryolu ulaşımında Hollanda'da ses fenerleri geliştirmiştir. Portatif bir alıcısı bulunur ve demiryolu binalarında görme engellilerin yön bulması sağlanır (Öznaneci, 2008). İngiltere'de Kraliyet Ulusal Körler Enstitüsü tarafından RNIB React adı verilen elektronik yön bulma sistemi ile radyo sinyalleri yaymakta ve tepkime işaretlerinin menzile girdiğinde radyo cihazına sesli bildirimle mesaj gelmektedir. Sekiz ayrı dilde uzaktaki bir zili çalabilmekte, bariyerleri yükseltme ve elektronik kapıları açma gibi işlemler bu sistemler sayesinde yapılabilmektedir (Öznaneci, 2008). Otel işletmelerinde de bu sistem kullanılabilir.

Kentsel mekanlarda yaya yollarında ve kaldırım tasarımlarında; seçilen döşemeler, yaya geçitlerinde duyumsanabilir yüzeyler, sesli uyarım sistemleri (Topaloğlu vd., 2021), renk ve aydınlatmalar, kılavuz çizgileri ve kaldırım ile caddeler arasında dikili olan bitkiler (Arslan ve Şahin, 2014), elektrik direkleri, trafik ışıkları, mantarlar, çöp kutuları, rögar kapakları vb. görme engellilerin hareket kabiliyetlerini kısıtlayacak erişim engelleri bulunmaktadır (Yıldız vd., 2017).

Yapılması gereken düzenlemeler arasında ana caddeler ve tali yollar, kavisler, otobüs durakları, referans çizgi gösterimi uygun kontrastlı renkler ve sesli sistemler kurularak bilgilere ulaşımında kolaylık sağlamak, yükseltilmiş kabartma döşemeli kaldırımlar sayesinde erişilir yaya ulaşımına kavuşmak mümkündür. Toplu taşıma araçlarını kullanmak özellikle görmede engeller yaşayan bireyler için oldukça güçlük yaratmaktadır. BlindWays akıllı telefon uygulamasını kullanarak otobüs durağının yakınlarında bulunan posta kutusu, ağaç, bank, su vanaları gibi nesnelere sisteme eklenerek bireylerin yönlerini bulmaları sağlanmalıdır. ([amerikaninsesi.com/a/gorme-engellilere-kolaylik-saglayan-toplu-tasima-uygulamasi/3957188.html](http://amerikaninsesi.com/a/gorme-engellilere-kolaylik-saglayan-toplu-tasima-uygulamasi/3957188.html), 2021) Bu uygulama konaklama işletmelerinin ortak alanlarında resepsiyon, restoran, bahçe, golf alanları, odalar vs. uygulama yüklenerek görme engellilerin konakladıkları alanda rahatça bağımsız olarak tatilini geçirme fırsatı yaratılabilir. ([ntv.com.tr/saglik/gorme-engelliler-icin-gorunen-duraklar.Hz4ykI7NdEucDRgTq4feAw](http://ntv.com.tr/saglik/gorme-engelliler-icin-gorunen-duraklar.Hz4ykI7NdEucDRgTq4feAw), 2021).

Görme engellilerin seyahatleri sırasında çevre hakkında bilgiler veren betimleme özelliği bulunan (ESY) navigasyon sistemi sayesinde çevre hakkında detaylı bilgi alabilmeleri sağlanmaktadır (Ercan, 2019). Bu teknoloji sayesinde görme engellilerin hareket kabiliyetlerini sınırlamadan seyahatlerini kolaylaştırmak mümkündür. Asistan yardım noktalarıyla özellikle görme engelli bireylerin iç ve dış mekanlarda yardım sağlayan, LED aydınlatması bulunmaktadır. Üzerinde kabartma hem Latin harfleri hem de Braille alfabesi bulunan bir telefon sistemi sayesinde engelli bireyler ulaşım alanlarında engelsiz ve bağımsız olarak hareket edebilmektedirler. Bu sistem ile örneğin; uçaktan havaalanına inen görme engelli birey erişilebilirlik zincirlerinde bağlantı kopmadığı takdirde asistana ulaşır ve telefonla görevli kişiyi arayarak bir kaç dakika içinde kendisine yardım için bir görevlinin gelmesi sağlanabilir.

Be My Eyes uygulaması görme engelli bireylerin canlı video hattı ile nesnelere tanınması ve günlük hayatta yardımcı olacak bir uygulamadır. Görme engelli bireylerin uygulama üyeliği açması ile birlikte ihtiyaç duyduğu anda rastgele atanan ve etiketlenen bireylere çağrı gönderilmesi ile sistem işlemektedir. Uygulama 36 dil seçeneğine sahiptir. Bu uygulama ile görme engellilerin yolları ve yönleri bulmalarına yardımcı olunur (Topsakal, 2018).

Yaya yollarına erişilebilir düzenlemeler güçlü zıtlıklar ya da göze çarpıcı gelen silüetler, değişik renk ve kokudaki bitkiler yerleştirilerek (Koca, 2010) görme engellilerin yön bulmaları adına yapılacak olan bitki düzenlemeleri sayesinde gezmiş oldukları yerlerde ya da otel içinde yön bulma konusunda onlara görsel ipuçları verilebilir. Engelli bireylerin yurtiçi ve yurtdışı seyahatleri sırasında kent merkezlerinde ya da destinasyonlarda karşılaşmış oldukları engelleri özellikle de mekanların kullanımı sırasında fiziksel engellerine uygun yalnız bina içinde değil bina dışında, toplu taşıma araçlarında, yeme içme ve eğlenme, kent mobilyaları, ortak alanlar vb. alanlarda düzenlemelerin bütüncül olmasına dikkat edilmesi erişilebilirlik açısından gerekli görülmelidir.

#### **2.3.4. Havuz, Sauna, Hamamlarda Düzenlemeler**

Hareket zorluğu yaşayan görme engellilerin erişim engellerinden biri de havuzlara girip çıkma sırasındaki yaşanan güçlüklerdir. Hareket etme, spor yapma, yüzme gibi faaliyetleri sırasındaki sağlıklı bireylerde duyulan mutluluk hissi engelli bireyler için de geçerlidir. Aslında yüzme aktivitesi eğlenceli, bağımsızlık duygusunu yaşadığımız zihinsel ve fiziksel sağlığımızın gelişmesine yardımcı olan bir aktivitedir. Fakat engelli bireylerin havuza ya da tatil beldelerindeki denize girmeleri ancak ikinci bir kişiye bağımlı olarak gerçekleşmektedir.

Otel işletmelerinin havuzları ve denize giriş alanlarının tüm engel grubuna uygun olarak düzenlenmesi önemlidir. Bu zorlukları ortadan kaldıracabilecek erişilebilir çözümlerden biri Portatif Havuz Liftler'dir. Portatif asansörler sayesinde engelli bireylerin havuz ya da denize transferleri daha kolay hale gelecektir. ([engelsizurunler.com.tr/ur\\_er\\_havuza\\_erisim.html](http://engelsizurunler.com.tr/ur_er_havuza_erisim.html), 2011).

Otellerde deniz havuzlarına rahat ulaşımının sağlanması için havuz içine korkuluklu eğimli rampa yerleştirilmeli, değnek kullananlar ya da tekerlekli sandalye kullanıcılar için ise eğimli girişler, engelli bireylerin korunması için havuzun giriş yerlerine korkuluklar yerleştirilmeli ve sabit su derinliğinin 24 ile 30 cm derinliğinde olması gerekmektedir ([poolhottubs.com/pool-handicapped-accessible/](http://poolhottubs.com/pool-handicapped-accessible/), 2022).

Engelleri ortadan kaldıracak bir başka düzenleme ise görme engellilerin konakladıkları işletmelerin havuzlarını kullanabilmesi için İspanyol Paralimpik Komitesi'nin desteğiyle geliştirilen "Blind Cap" adında yüzücü bonesidir. Bu erişilebilir tasarım havuzda engelli bireylerin bitiş çizgisine geldiğinde bonede mevcut bulunan bir sensör titreşime geçmekte ve Bluetooth ile yüzücülerin çizgiyi hissetmesi sağlanarak geri dönmesi sağlamaktadır. İşletmelerin kendi havuzlarında da böyle bir sistemi oluşturabilmesi engelli bireyler adına yararlı olabileceği düşünülmektedir. ([digitaltalks.org/2016/06/02/titresimli-bone-kor-yuzuculere-yardimci-oluyor/](http://digitaltalks.org/2016/06/02/titresimli-bone-kor-yuzuculere-yardimci-oluyor/), 2022).

Ayrıca engellilere yardımcı olabilecek bilgili bir personelin görevlendirilmesi bireylerin havuzlara daha güvenle girmelerini sağlayacaktır. İşitme engelliler için havuzlara yanıp sönen ışıkların yerleştirilmesi, görme engelli yüzücüler için ise sıfır girişi alanların oluşturulması ve oryantasyon terapileri yapılması, havuz içindeki bölgelerin belirtilmesi için dokunsal olarak hissedebilecekleri ipler ile dinleme yapabilecekleri sesler yerleştirilmelidir ([poolline.com.tr/blog/havuz-blogu/270-engelli-bireyler-i%C3%A7in-y%C3%BCzme-aktivitesi](http://poolline.com.tr/blog/havuz-blogu/270-engelli-bireyler-i%C3%A7in-y%C3%BCzme-aktivitesi), 2022). Sauna ve hamamlarda ise gereksiz yükseltilerden kaçınılmalı ve zemin kaymaz olmalı, az görenler için farklı dokunsal zemin renkleri oluşturularak uygun yerlere yerleştirilmiş ve güvenliklerini sağlayan aparatlar, ürünler ve armatürlerle donatılmış olmalıdır. (<https://poolhottubs.com/pool-handicapped-accessible/>, 2022).

### 2.3.5. Yiyecek- İçecek Alanlarında Düzenlemeler

Turizm sektöründe yiyecek-içecek hizmeti veren işletmeler ve destinasyonlarda engelli bireylere yönelik düzenlemelerin yeterince erişilebilir olmadığı ve bu durumun da engelli bireylerin turizme katılımını düşürdüğü bilinmektedir. Restoranlara giriş çıkışlarda yaşanan sorunlar, yeme içme hizmetlerinin verildiği ortak alanlarda özellikle servis edilen menüler, çalışanların hizmeti, fiyatlandırma, temizlik ve hijyen gibi hizmet alanlarının tüm engeli türlerine uygun olarak düzenlenmesi önemlidir (Demirkol, 2010). Bundan dolayı yiyecek içecek alanlarında tüm bireylerin ihtiyaçlarını giderecek teknik donanımda, konforda, uygun araç gereçler kullanılarak ihtiyaçlarının giderilmesi gerekmektedir (Çakıcı vd., 2016).

Engelli bireyler arasında özellikle görme problemleri yaşayan engellilere yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Yılmaz ve Vural (2014)'a göre; turistik seyahatler sırasında engellilerin gitmiş oldukları otel ya da gezi güzergahlarındaki yiyecek ve içecek işletmelerinde özellikle açık büfelerde seçim yapabilmeleri için sisteme kayıtlı olmaları ve günlük olarak web sitesinden ya da sesli telefon arama sistemiyle bireylere menü hakkında bilgi verilmesi engelli bireylerin seyahatlerini kolaylaştıracaktır.

Ayrıca yeme içme alanlarına ulaşımın daha kolay hale getirilmesi önemlidir. Bina içlerinde, girişlerinde, yer kaplamaları vb. alanlarda özellikle görme engelli bireylerin bina içlerinde rahatça ulaşımının sağlanmasında monoblok Braille alfabesi ile yazılan kabartma enformasyon panoları kullanılarak bireyin hangi kat ya da mahalde olduğu ve alan bilgileri, asansör içi bilgilendirme, asansör dışı kullanım bilgileri verilmelidir (braille kabartma harita / kat planı ([gormeengelliurunleri.com](http://gormeengelliurunleri.com) 2022)). Erişilebilirliğin sağlanabilmesi için yiyecek içecek ve eğlence alanlarının mimari yapılarında girişlerde olması, restoran girişlerinde yerde sarı kabartmalı yol, iyi ışıklandırmanın olması, cam kapıların olmaması gerekmektedir (Bulgan ve Ergençiceği, 2021). Ortamda fazla malzeme olmaması onların rahatça tek başına hareket etmelerini kolaylaştıracaktır. İç mekanların düzenlenmesinde ise değişik şekillerde ve ölçülerde masaların alt yükseklik oranı en az 70 cm yükseklikte ve asgari olarak da 50 cm genişlikte diz boşluğu oluşturulması önemlidir. Masalar arasında geçişlerin rahat olması için boşluklar en az 90 cm ve kaymayan zemin kullanılmalı, bunun yanında tekerlekli sandalye kullanıcıları ya da baston kullanıcılarını zorlayacak tarzda yumuşak, kalın ve tutan cinsteki halılar mümkünse kullanılmamalıdır (Özeren, 2019). Masa, sandalye, zemin, peçete gibi materyallerin ise kontrast renklerde olması görme problemi yaşayan bireylerin bağımsız olarak yeme içme ihtiyaçlarını gidermesinde oldukça önemlidir (Özeren, 2019).

Otel odalarında ya da Ala Carte restoranların menülerinin hangi yemeklerden oluşacağı web sayfalarında güncel olarak belirtilmeli görme engelli olan bireylere kolaylık sağlamak adına ise güncel olarak telefon sistemi ile bilgi verme hizmeti oluşturulmalıdır. Ulaşılabilir yemek menüleri, masalar ve düzenlemeleri önemlidir. Yemek sırasında masada personelin çağırılması gerektiği zaman bir yardım butonunun olmalıdır. Yemek masalarında yemeklerin tabaktaki konumuna göre etler 3, sebze 6, pilav vb. 12 saat yönünde gibi bilgilendirme ile bireye yardımcı olunmalıdır (Engin vd., 2014). Masaların üzerindeki eşyalarda az görenler için renk kontrastı kullanılması seçiciliği arttıracaktır. Mümkünse iki tarafında da tutma kulpları bulunan renkli bardaklar ya da fincanlar kullanılması uygun olacaktır (Atak, 2008). Az gören, renk körlüğü yaşayan ya da hiç göremeyen bireyler için yemek menülerinin büyük 14 punto, siyah, Helvetica karakterde ve zemin sarı kağıda %70 kontrast yapacak şekilde oluşturulmalı ve Braille alfabesi ile yazılmalı, mümkünse menü bilgileri sesli menü sistemleri ile oluşturulmalıdır (Şahingöz ve Keskin, 2018).



Özel gereksinimi olan bireylerin ihtiyaçlarının karşılanmasında yetiştirilmiş personelin olması oldukça önemlidir. Engelli bireye hizmet verecek personelin gerekli eğitimi alması ve bilgilendirme yapılarak misafirin yemeği nasıl alması gerektiği, hangi menünün olduğu ya da fiyatlandırmanın nasıl olduğuyula ilgili görme engelli bireye refakat etmesi ve iletişim kurabilmeleri için Braille alfabesi ve işaret dili eğitimlerini alabilmeleri önemlidir (Solmaz ve Yenişehirlioğlu, 2020).

Ayrıca yine Japonların üzerinde çok durmuş olduğu yaşlı ve hasta insanların hayatlarını kolaylaştırmak ve bir süre daha “yardımcı robotlar” sayesinde bakımevlerine gitmelerini engelleyecek olan ürünler (Asif ve Yannier, 2003) konaklama işletmelerinde ya da yeme-içme alanlarında görme engelli bireylere o ortamda yönlendirmede bulunmak ve yardımcı olmak amacıyla değerlendirilebilir. Konaklama işletmelerinin tüm engel gruplarına uygun olarak sunulacak hizmet ve mimari düzenlemelere ihtiyaçları olduğu unutulmamalıdır.

### **2.3.5. Müze, Mağara ve Ören Yerindeki Düzenlemeler**

Müzeler, mağaralar, ören yerleri gibi kültür, sanat, doğa, bilim vs. gibi unsurları içinde barındıran, geçmişten günümüze bağ görevi üstlenen bu mekanların tüm ziyaretçileri kapsayıcı erişimin sağlanabileceği şekilde düzenlenmesi önemlidir. Engelli bireylere yönelik turizm faaliyetlerinde az gören, renk körü olan ya da tamamen görme sorunu yaşayan bireylere uygun olarak tasarlanamayan müze ve ören yerlerinin erişilebilir hale dönüştürülmesi önemlidir. Dolayısıyla erişilebilirlik için büyüteçler, 3D baskılar, dokunsal kitaplar([rigid3d.com/gorme-engelli-cocuklar-icin-3d-basilmis-kabartma-resim-kitaplari/](http://rigid3d.com/gorme-engelli-cocuklar-icin-3d-basilmis-kabartma-resim-kitaplari/), 2022) ve turlar, sesli kılavuzlu açıklamalar, Braille açıklamalı levhalar gibi erişilebilirliği sağlayacak düzenlemeler onların gezmiş oldukları yerleri anlaşılır ve daha ilginç hale getirecektir. Çevremizdeki birçok bilgiyi görsel olarak alırız. Özellikle de müzelerde ya da ören yerlerinde gezinti sırasında eser hakkında bilgi sahibi olunması adına FingerReader isimli okuyucu yüzük ile bilgi alabilirler. Halen geliştirilmesi devam eden bu yüzük üzerinde devreler ve kamera bulunan okunacak metnin üzerine gezdirildiğinde ise metnin sesli okunmasını sağlayan yardımcı bir teknolojidir. Koleksiyonun kimlik tanıtlarında 30" olmalı masa üzerinde düz veya çekmeli panel şeklinde ve çevresinde herhangi bir engel bulunmamalıdır. (Ginley, 2013). Birçok müze, mağara ya da ören alanlarında koleksiyonların ya da doğal ortamın zarar görmemesi için düşük aydınlatmalar kullanılmaktadır. Az görenler için belirli zaman aralıklarında ve kısa saat seanslarında ışık seviyeleri normalden daha yüksek hale getirilebildiği takdirde onların da bu turdan zevk almaları sağlanacaktır ([museumnext.com/article/making-museums-accessible-to-visually-impaired-visitors/](http://museumnext.com/article/making-museums-accessible-to-visually-impaired-visitors/), 2022). Müzelerde ya da ören yerlerinde seçili olan heykeller ya da koleksiyonlar hakkında bireysel ya da gruplarla özel eğitim almış İngilizce dilinde görsel tanımlama(betimleme turları) hizmeti verilmesi önemlidir (Buyurgan ve Demirdelen, 2009). Az gören bireyler için renk kontrastlarına ve ışıklandırmaya dikkat etmeli, müzelerin içindeki vitrinlerdeki yazıların büyük puntolu ve koyu renklerde olması ve eserin rengi ile zemin arasında zıtlığın olması gerekmektedir (Buyurgan, 2009).

### **2.4. İç Mekânlardaki Düzenlemeler**

#### **2.4.1 Giriş ve Rampalar**

Görme engelli bireylerin karşılaştıkları mimari sorunlardan biri bina girişlerindeki basamaklar, kapılar, zeminler ve rampalardır. Alışveriş merkezleri, alt –üst geçitler, binalar ve süpermarketler gibi alanlarda kaldırımların yüksekliği görme engellilerin daha zor hareket etmelerine neden olduğundan dolayı rampaların kolay çıkılabilir olması önemlidir. Rampaların her iki kısmına iki boyutta dairesel küpeşmeler yerleştirilmeli başlangıç ve bitiş noktaları farklı renkte olmalı ve renkli bant yerleştirilmelidir. (Olguntürk, 2007). Özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları için tasarlanmış olan rampaların az gören ya da tamamen görme yetisini kaybetmiş bireyler için de son derece tehlike oluşturabileceği bunu önlemek için ise mutlaka rampalarda doku değişiklikleri oluşturulması gerekmektedir. Yol ve rampalar 3 yön eğimli sağlam dokulu, kaymayan, sert yüzeyli ve parlamayacak şekilde tasarlanmalıdır. Rampaların her iki yanına da korkuluklar yerleştirilmeli, başında ve sonunda sahanlıklar bulunmalıdır. Sahanlıklar da farklı doku malzemelerden asıl malzemeye zıt renkte döşenmelidir. Şehir içinde kullanılan rampa alanlarının dar olmasında ise paralel rampalar olmalı ve taşıt yolu ile rampanın birleştiği noktada boşluk, çukurluk ya da çıkıntı bulunmamalıdır. Rampalar üzerinde ise drenaj ızgara sistemi bulunmamalıdır.([webdosya.csb.gov.tr/db/edirne/haberler/er-s--leb-l-rl-k-son-hal--20201222122118.pdf](http://webdosya.csb.gov.tr/db/edirne/haberler/er-s--leb-l-rl-k-son-hal--20201222122118.pdf), 2022).

Ayrıca konaklama yapılacak işletmelerin ya da ortak alanların kullanmış olduğu giriş yollarında ani çarpmalara karşı aydınlatma tabelaları ya da sarkan tabelalar yerleştirilmemesi uygun olacaktır ([girnebelediyesi.com/wpcontent/uploads/2016/12/engelli-standartlari.pdf](http://girnebelediyesi.com/wpcontent/uploads/2016/12/engelli-standartlari.pdf), 2022).

#### **2.4.2 Giriş bölümü ve Resepsiyon**

Görme engelli bireylerin turizme rahat ve bağımsız olarak katılımlarını sağlamak, onlara sunulan hizmet ve erişilebilir alanlardan geçmektedir. Turizm işletmelerinde temel hizmet alanlarından biri resepsiyondur. Otel giriş-çıkış işlemlerinin yapıldığı, otel odalarının tahsisi, konaklama hizmetleri, konaklama sırasındaki harcamalar, fatura işlemleri ve kasa işlemleri gibi işlemlerin yapılmış olduğu bölümdür (Emeksiz, 2011).

Engellilerin bu bölümde resepsiyon desklerinde, evrak işlemlerinde, katalog, broşür ve ödeme gibi işlemlerde sorunlarla karşılaştıkları görülmektedir. Bu bölümde görme engelliler için yapılacak erişim düzenlemelerinde KNFB Okuyucular gelmektedir. KNFB Okuyucu ile metinlerin sese dönüştürülmesini sağlamak mümkündür. Ekran okuma sayesinde makbuzlar, belgeler gibi basılı metinlerin bulunduğu kağıtların fotoğrafları çekilerek telefonda bu belgenin sesli okuma işlemi sağlanır (allaboutvision.com/lowvision/resources.htm , 2022).

Az görenler için resepsiyondaki giriş kapılarda zıt renk kombinasyonu ve dokunsal haritalarla tamamlanan yönlü dokunsal zeminler kullanılması uygundur ( Santos ve Carvalho, 2012). Otel ya da konaklama tesislerinin giriş mekanlarında, tuvalet, asansör, merdiven gibi alanların görme engelliler tarafından rahatça kullanabileceği şekilde olması önemlidir. İşletmecilerin konaklama tesislerinde kullanacakları Right Hear uygulaması ile görme engelli bireylerin erişimlerini son derece kolaylaştıracaktır. Konuk otele girdiğinde, resepsiyona ulaşmak için sesli talimatlar verir “giriş kapısından hemen sonra, 20 adım devam edin; resepsiyon solunuzda olacak...” gibi sesli olarak talimatlar RightHear uygulaması bluetooth ile kendi kendine çalışan bir sensöre sahip olup mekan haritasındaki noktalar belirlenerek engelli bireyin mükemmel bir erişimi sağlanır. Aynı zamanda otel içinde gezintileri sırasında yardım çağrı butonu, resepsiyon arama ve oda servisi siparişi gibi birden fazla dil seçeneğinin bulunduğu, herhangi bir engeli bulunmayan fakat dil sorunu olan konuklar için de son derece erişilebilir bir durum sağlamaktadır. (App Helps Guide Visually Impaired Guests | Hotel Business, 2022).

Ayrıca başka bir erişilebilirlik uygulaması olarak otel işletmelerinde görme engellilerin kendilerini rahat ve güvende olduğunu bilmesi ve ayrımcılığa maruz kalmadan sağlıklı bireyler gibi otele giriş aşamasında otel hakkında kolayca bilgi sahibi olabilmesi için Braille (Kabartma) alfabeyle oluşturulmuş broşür ve katalogların olması (Bulgan vd., 2019) otel içinde de yine yemek salonu, havuz, spa ve sauna, dinlenme alanları, bar gibi alanlarda da bu broşürler mevcut olması erişilebilirlik açısından önemlidir.

Görme engellilerin turizm ve seyahat alanlarında karşılaşmış oldukları sorunlardan biri de konaklama işletmelerinde giriş çıkış işlemleri sırasında ödeyecekleri ücretlerle ilgili işlemlerdir. Bu nedenle LookTel Money Reader (Para okuyucu) kullanılmalıdır. Bu sistem sayesinde para ile ilgili işlemler kolaylıkla yapılabilir. Para okuyucunun içine para yerleştirilerek kapağı kapatılır.

Üst bölümde Braille semboller okunarak paranın değeri ve cinsi sesli olarak da okunur ([looktel.com.translate.google.com/moneyreader?\\_x\\_tr\\_sch=http&\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=tr&\\_x\\_tr\\_hl=tr&\\_x\\_tr\\_pto=sc](http://looktel.com.translate.google.com/moneyreader?_x_tr_sch=http&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=tr&_x_tr_hl=tr&_x_tr_pto=sc), 2022). Böylece görme engelli kişilerin herhangi bir refakatçiye ihtiyaçları olmadan otellere giriş çıkış işlemlerinde ya da yeme, içme, eğlenme alanlarında özgürce hareket etmesi sağlanır.

Ayrıca Talk Back, Vaice Over, Pocker Hol, Mobile Speak gibi ekran okuyucular görme engellilerin bireysel telefonlarına yüklemek yerine otel işletmelerinde bu sistem rahatça kullanılabilir. Görme engelli bireylerin resepsiyondaki giriş çıkış işlemlerinde imza atmaları gerektiğinde ise “imza kartı” adı verilen bir ürün kullanılır. Bu kartın ortası dikdörtgen şeklinde açık olan kredi kartına benzeyen ve bireyin bu açık alana imza atarak işlemleri kendilerinin kolayca yapabilmelerine fırsat sağlanmalıdır.

#### **2.4.3. Zemin Döşemeleri**

İç mekân ve dış mekân için de önemli olan erişimlerden biri de zemin döşemeleri ve dokularıdır. Zemin görme engelliler için kaymaz dokulu, sert ve farklı renk ile oluşturulmalıdır. Eğer zeminde halı kullanılıyor ise halının zemine sabitlenmesi gerekir. Ayrıca halı dokuma yönlerinin hareket kabiliyetini engellemeyecek şekilde yerleştirilmesi ve ses yansıtıcı yüzeyler kullanılması görme problemi yaşayanların yönlerini daha kolay bulmalarını sağlayacak şekilde (Koç, 2021) olmalıdır. Balkon, banyo, yemekhaneler, teras, antre, sauna, kaplıca ve havuz gibi alanlarda zemin kaplamalarında kullanılan fayans, cam mozaik ve karolar gibi malzemelerin aralarında bulunan derzlerin dolguları boşluklu olmamasına dikkat edilmeli ve yüzeyler sabit olmalıdır. Özellikle de baston kullananlar için baston uçlarının takılma ihtimali ve bunun sonucunda da düşmelerin yaşanabileceği unutulmamalıdır (TS 9111, 2011).

#### **2.4.4. Kapılar**

Engel türlerine göre fiziksel ihtiyaçları olan ve özellikle de hareket kısıtlılığı yaşayan görme engelliler için mekanlara giriş çıkışlarda kullanılmış oldukları kapıların önemi büyüktür. Binalara giriş çıkışlarda yer zeminin kaygan olmayan sert bir yapıdan oluşturulması, kullanılan kapıların ise görme engeli olan kişiler için döner kapılar yerine sensörlü açıp kapanabilir ve kanatlı kapıların kullanılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir (Artün, 2018). Kapı sensörleri algılama ayarlarının en az 20 saniye olacak şekilde ayarlanmalı ve giriş kapıları az görenler için çarpmalarını engelleyecek şekilde kırılmaz camlı kontrast renkli bantlar ile işaretleme yapılmış olması gerekmektedir (TS 9111, 2011). <https://webdosya.csb.gov.tr/db/edirne/haberler/er-s--leb-l-rl-k-son-hal--20201222122118.pdf>, 2022). Kapı eşiklerinin mümkün olduğunca olmaması uygun olacaktır. Pahlanmış (kenarı eğik olarak kesilmiş) eşik kullanılmalıdır. Eğer eşik kullanılacaksa da eşik yüksekliği 1.3 cm’den yüksek yapılmamalıdır. Ayrıca konaklama yapılacak işletmelerin ya da ortak alanların kullanmış olduğu giriş yollarında ani çarpmalara karşı aydınlatma

tabelaları ya da sarkan tabelalar yerleştirilmemesi uygun olacaktır (girnebelediyesi.com/wp-content/uploads/2016/12/engelli-standartlari.pdf, 2022).

#### **2.4.5. Merdivenler**

Erişilebilir alanlarda engelli bireylerin özellikle de görme engellilerin yürüyen merdivenlerin ya da basamakların engellerine uygun olarak tasarlanmadığı bilinmektedir. Özellikle görme engelliler için merdivenlerin güvenli bir şekilde kullanılabilir olması için yürüyüş istikametine dik olmalıdır. Merdivenlerin iki yanına küpeşterler yerleştirilmelidir (TS 9111, 2011). Küpeşterlerin başlangıç ve bitiş noktalarına ise Braille Alfabesinden oluşan bilgilendirme ve yönlendirme yüzeyleri oluşturulmalıdır (AS-1428.1,2009,s.49). (infostore.saiglobal.com/en-au/standards/as-1428-1-2009-127773\_saig\_as\_as\_274509/, 2022). Mümkünse düz kollu tercih edilmeli fakat işletmelerin mimari yapısına uygun değil ise de U ve L planlı döner merdiven olarak konumlandırılmalıdır (TS 9111, 2011). (URL 26 ) Merdiven küpeşte başlangıç ve bitiş noktalarına ulaşılabilir merdivenlerin basamak genişlikleri Uluslararası standartlara uygun şekilde ve yüzey kaplamaları bulunmalıdır (Eşkil, 2011). Zeminler ve döşeme yüzeyleri sert, kaydırmaz olmalı, merdiven yüzeylerinde ise 4-5 cm genişliğinde kaydırmaz band şeklinde ve kontrastlı renklerden oluşan yüzeyler oluşturulmalıdır (TS 9111, 2011, s. 73; URL- 27). Dış mekanlarda farklı engel grupları ve baston kullananlar için koltuk tipi merdiven asansörü oluşturulmalı böylece otel girişi ya da otel içinde engellilerin erişim sorunlarını ortadan kaldırılmalıdır (TS 9111, 2011; URL- 28).

#### **2.4.6. Koridorlar**

Konaklama işletmelerinde, müzeler, yeme içme alanları, ulaşım alanları vb. yerlerde merdiven korkuluklarına yerleştirilen küpeşterlerin üzerinde Braille alfabeli kabartma yazı ile yazılan ve bireyin binada bulunduğu kat hakkında, kaç merdiven olduğu, merdivenin hangi kata çıkıp indiğini belirten bilgilendirmeler bulundurulmalıdır. (braillekabartmaharitalar.com). Konaklanılacak işletmenin iç ve dış mekân, kat mimari tasarımlarının farklı yeterliliklere sahip bireylerin antropometrik özellik ve ihtiyaçlarına uygun bir şekilde kolay ulaşılabilir standartlar oluşturularak onların hareket engelini ortadan kaldırabilmek önemlidir. Yani herkes için erişilebilir tasarımlara ihtiyaç vardır. Amerika’da oluşturulan Lighthouse (“yol bulma”) projesi ile bina içlerinde oda isimleri siyah zeminin üzerine beyaz renkte, büyük harflerle yazılmış ve Braille alfabesiyle de kumaşın dokusunda oluşturulmuştur. Bina boyunca görsel ve dokunsal haritalar (haptik) ile de düşey şekilde yerleştirilerek (Erenlioğlu ve Yıldız, 2013) dokunsal yazılar kullanılarak konaklama işletmelerinde kullanılmalıdır. Braille kabartmalı solid plastik haritalar, alüminyum ya da kabartma ışıklı haritalar ile görme engeli olan, az gören ya da renk körlerinin kontrast renkleri algılayarak, dokunarak buldukları iç ve dış mekanlarda gerekli olan tüm bilgileri edinmeleri ve kendilerini konumlandırmaları sağlanmalıdır. Otel odalarında erişilebilir konuk odalarının olması herkes için tasarım ilkesine uyulması elbette ki önemlidir. Koridor ve giriş gibi alanlar iyi aydınlatılmalı fakat göz kamaştırıcı olmamalıdır. Aynı zamanda koridorda kot farklılıkları ulaşılabilir genişlikte sağlanmalı ve rampalarda düzenlemeler yapılmalıdır.

#### **2.4.7. Asansörler**

Günümüzde alışveriş merkezlerinden kamusal alanlara, okul, hastane, eğlence mekanları, konaklama işletmelerine kadar her alanda asansör kullanımı neredeyse bir zorunluluk haline gelmiştir. Engelli bireyler için uygun olan bir asansör tasarımında öncelikle engelli bireylerin asansöre ulaşımına kadar olan güzergahta problem yaşamaması erişilebilirlik açısından önemlidir. Binalardaki asansör düğmelerinin her bireyin kullanacağı yükseklikte, hissedilebilir yüzeyde ve kabartma yazılı, kabin içinde ve dışında işitme ve görme engelliler için ses tanıma ve görsel sistemler (TMMOB, 2018) olmalıdır. Karakterlerin ve sembollerin ise zeminden farklı zıt renk taşınması gerekmektedir. Ses sistemlerinin de yukarı yöne gidilecekse bir defa, aşağı yöne gidilecekse iki defa ses vermelidir. Giriş kat çağırma düğmesi kat düzenlemelerinin solunda kabartmalı olarak bir yıldızla belirtilmelidir. Görme engelli bireye açıklanmalıdır (Kayıhan vd., 2013) İşaret dilini kullananlar için işaret dilini algılayabilen yazılımlar ve kabin içinde bulunan kameraya doğru kat numaralarını göstermesi (haber.yasar.edu.tr/genel/engelliler-icin-akilli-asansorh, 2022) gerekmektedir. Ayrıca asansör kapılarının en az 10 saniye açık kalması ve içeri doğru açılması oldukça önemlidir. (TMMOB, 2018).

#### **2.4.8. Egzersiz odaları**

Sadece egzersiz aletlerinin üzerine bir Braille ile kabartma yazı ile ismi yazılır ve aletlere sabitlenir. Daha sonrasında gelen konuklara hizmet edecek olan özel eğitim almış personelden yardım alması ile birlikte onların sağlıklı ve mutlu olmasına katkıda bulunabilirler. ([www.bizjournals.com/seattle/stories/1998/02/02/focus10.html](http://www.bizjournals.com/seattle/stories/1998/02/02/focus10.html), 2022).

#### **2.4.9. Otel odaları düzenlemeleri**

Konaklama işletmelerinde odalar görme engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde uygun büyüklükte ve az eşyalardan oluşmalıdır. Eşyalar sivri köşelerden oluşmamalıdır. Oda içinde diğer odalara geçişlerde eşik yapılmamalıdır. Eğer yapılması durumunda ise 1,5 cm yükseklikte olmalıdır. Otel odalarında resepsiyona bağlı olan bir alarm sistemi olmalıdır. Zeminde görme engelli bireyler için tabanlı yangın söndürücüler ( Santos ve Carvalho, 2012) kullanılmalıdır. Ortak alanlarda ya da odalarda kullanılan mobilyalar duvar renginden farklı ve mobilyaları ayırt

edebilmek için farklı dokularda olmalıdır. Yine oda içinde banyo lavabo gibi kapıların otomatik açılır kapanır sensörlü olması daha uygundur (Mülayim, 2010).

Oda numaraları duvara düz tablet halinde olması yerine Braille ile yükseltilmiş oda numaralarını yerleştirilmelidir. Engelli bireylerin odalarını bulmaları için verilen oda kartının üzerine oklar şeklinde yön tayini yapılarak odasının konumu tanımlanabilir. Odalarda akıllı anahtar uygulamaları (Yalçinkaya vd., 2018) kullanılması görme engelli bireylerin daha rahat hareket etmelerine yardımcı olacaktır. Otellerde kullanılan kart anahtarları kullanılıyorsa görme engelli olan bireylerin Braille alfabesi ile oluşturulan anahtarların kullanılması onlara kolaylık sağlayacaktır. ([www.bizjournals.com/seattle/stories/1998/02/02/focus10.html](http://www.bizjournals.com/seattle/stories/1998/02/02/focus10.html), 2022).

Diğer bir erişilebilir düzenleme şekli ise; oda anahtarı bulmak için tasarlanmış alıcı ve verici sistemi sayesinde oda kapısında takılı bir anahtarı sinyal sayesinde elindeki kumanda yardımıyla gelen sinyal sesi ile birlikte görme engelliler odasını kolayca bulabilecektir ([https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde\\_erişilebilirlik](https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde_erişilebilirlik), 2022). Görme engelli bireyler için tasarlanan kapı numaraları kapıdan tam kontrast renkte olmalı ve Braille yazısı kullanılarak düzenleme yapılması uygun olacaktır (Bulgan ve Çarıkçı, 2015).

Görme engellilerin gerek iç mekanlarda gerekse dış mekanlarda hareketlerini kolaylaştıracak ve onları daha bağımsız hale dönüştürerek kazaların oluşumlarını engelleyecek tarzda renk ve kontrast kullanımı uygun olacaktır. Otel odalarında kapı kolları bu düzenlemelerden bazısıdır. Kapı kolları kapının rengine zıt, kapı ve kasanın rengi ise duvar rengine zıt olarak tasarlanması az gören bireylerin onu daha çabuk fark etmesini sağlayacaktır.

Görme engelliler için yüzeyler arası renk geçişleri ve kontrast farklılığının olması iç mekanlarda yönlerini bulmaları için oldukça önemlidir. Özellikle görme engelliler duvar boyunca dokunarak yönlerini buldukları için duvarların mat yüzeyli, hissedilebilir olmalı ve duvar rengi açık ise koyu geçiş tabanı kullanılmalıdır. Zeminlerin parlak ve yansıtım olmayan kaymaz şekilde kullanılmalı, kot farkı olmamalıdır. Gürültü ve titreşim yalıtımına uygun yer zemini kullanılması da yine onların yönlerini bulmalarına yardımcı olacak erişilebilir düzenlemelerdendir (Kaya vd., 2018).

Mekânların az gören, albinizmi olan ya da renk körlüğü olan bireyler için bol miktarda ışık girecek şekilde camları olmalı ancak gün içindeki gelen ışığı ayarlamak için de karartma perdeler kullanılmalıdır. Gölge oluşturabilecek ışıklar var ise aynı yükseklikte olmasına dikkat edilmelidir. ([wecapable.com/adaptations-house-office-visually-impairedperson/#:~:text=Rooms%20should%20have%20windows%20to,a%20person%20with%20visual%20impairment,2022](http://wecapable.com/adaptations-house-office-visually-impairedperson/#:~:text=Rooms%20should%20have%20windows%20to,a%20person%20with%20visual%20impairment,2022)). Odalardaki mobilyalar arka plandaki duvar renginden zıt renkte olmalıdır Görme Engelli Bir Kişinin Evini Erişilebilir Hale Getirme ([wecapable.com](http://wecapable.com)), 14.02.2022).

Otel odalarında bulunan mini buzdolabı, mikrodalga, Televizyon ya da saç kurutma makinesi gibi elektrikli cihazların kullanımı özellikle görme engelliler için oldukça zordur. Arçelik'in geliştirmiş olduğu HoweWhiz ve TV için akıllı kumanda uygulaması sistemi sayesinde cihazlar daha kullanılabilir hale dönüşmektedir. Bu sistemde cihazların üzerinde bulunan özel işaretlemeler, sesli ikazlar, Braille alfabesini kullanarak tasarlanmıştır. Ayrıca ürünün kullanma kılavuz kitapçığına QR kod uygulaması eklenerek görme engellilerin bu bilgilere kolayca ulaşımı sağlanmaya çalışılmıştır. Bu erişilebilir düzenlemelerin otel işletmelerinde kullanılması görme engellilerin cihazları rahat kullanım imkanları tanımaktadır (<https://www.aa.com.tr/tr/sirkethaberleri/perakende/arcelik-engelsiz-urunler-sunuyor/635437>). Ayrıca otel odalarındaki mini buzdolabı, mikrodalga, buz kovaları, tuvalet ve banyo gibi malzemelerin kullanımı ve nasıl ayırt edileceği az gören engelli bireylere eğitilmiş personel tarafından bilgilendirmesi yapılmalıdır (Yılmaz, 2014).

Otel odalarında görme engelli bireylerin bağımsız olarak tuvalet ve banyo ihtiyaçlarının giderilmesindeki düzenlemelere baktığımızda banyo ve tuvaletteki lavabolar bel hizasında olmalı, yer kaymaz zeminler ve destekleyiciler banyoya yerleştirilmelidir. ([homecrux.com/quick-tips-remodel-home-visually-impaired/12431/](http://homecrux.com/quick-tips-remodel-home-visually-impaired/12431/), 2022). Mümkünse tuvalet banyo gibi alanların kapıları otomatik açılır kapanır şekilde ve girişlerinde mümkünse eşik olmaması görme engelli bireylerin düşüp takılma gibi problemlerinin ortaya çıkmasını engelleyecektir. Ayrıca döşemeye paralel olacak şekilde tutunma bantları yerleştirilmelidir (Mülayim, 2010). Braille etiketleyiciler ile odalardaki şampuan, duş jeli gibi ürünlerde etiketleme ile görmeyen kişilerin kolayca ayırt etmeleri sağlanacaktır. Yine odalarda bulundurulmuş sıvıölçerler aletler ile sıcak su dolduğunda titreşim ve ses yardımıyla görme engelli bireyleri uyararak onların tatillerini daha keyifli geçirmelerini sağlayacaktır. ([eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde\\_erişilebilirlik](https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde_erişilebilirlik), 2022). Konaklama işletmelerindeki odalarda banyolara konulmuş olan bornozların hangi renk olduğunu bilmek istediklerinde bornoz üzerinde bulunan kapsüller sayesinde hissetmelerini sağlamak mümkün olacaktır. Bornoz üzerinde bulunan kapsüllerin patlatılmasıyla birlikte elma kokusunun yayılması bornozun yeşil, çilek kokusunun yayılması 'da pembe renk olduğunu görme engelli bireylere hissettirilir (Özsan ve Hasret, 2017).

Odalarda sesli komutlar ile çalıştırılan akıllı nesnelere (Gökalp ve Eren, 2016) kullanılmalıdır. Görme engelliler için de kullanılması uygun olacak otel odalarında Yapay zekâ ile sesli asistanlar sayesinde otel misafirleri oda servisi verebilmekte, müzik dinleyebilmekte ve daha birçok şey gerçekleştirilebilmektedir (Demir, 2021). Selçuk Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Mehmet Lütfi Hidayetoğlu tarafından geliştirilen

“Smart Cabin-Görme Engelliler İçin Akıllı Gardırop” projesini geliştirmiştir. Bu proje görme engelliler kadar aynı zamanda engeli olmayan bireylerinde kullanacağı evrensel bir tasarım olarak işlev yapmaktadır. Veri girişi yapılarak RFID (Radyo Frekansı ile Kıyafetleri Tanıma) ile tanımlanan akıllı bir yazılım programı geliştirilmiş olup bu dolap sayesinde giysileri kullanım yerine uygun ve kombin oluşturulacak şekilde tasarlanmıştır. Görme engelli bireyler tanımlı olan kıyafetlerini barkot okutma işlemi ile sesli bir şekilde kıyafet ve renk seçimi sağlayabileceklerdir. Otel odalarında akıllı telefonlara ya da tabletlere yüklenerek kullanım sağlanabilir. (yukselelntv.com/gorme-engellileri-giydiren-dolap/, 2022). Kapısız veya sürgülü kapılı gardıroplar kullanılmalıdır. Dolapların içine ışıklandırma sistemi kullanılmalı, ışıklar kişinin yüzüne doğru değil giysi ya da yorgan vs. gibi şeylerin üzerine ışık düşecek şekilde tasarlanması erişilebilirlik açısından faydalı olmaktadır. Sabit veya döner kancalı plastik gömlek askıları Talking Color Identifier (Renk Tanımlayıcı) sayesinde yaklaşık 150 renk tanımlıdır. Görme engelli bireyin tatil için getirmiş olduğu giysilerinin renklerini dinleyerek kombin yapabilir ya da bulunduğu odadaki mobilyanın rengini buradan sesli olarak dinleyebilirler (visionaware.org/everyday-living/essential-skills/personal-self-care/organizing-and-labeling-clothing/, 2022).

### 3. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çeşitli engellilik kısıtlılığı yaşayan bireylerin günlük yaşamda birçok erişim engeliyle karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Bu erişim engelleri bireylerin turizme katılımını da zorlaştırmaktadır. Gerek dünyada gerekse ülkemizde engelli bireylere yönelik erişilebilir düzenlemeler genellikle fiziki yetersizlik yaşayan bireylere yönelik yapılmış buna karşın görme engelliler için erişilebilir düzenlemelerin oldukça yetersiz olduğu görülmektedir.

Özellikle de görme problemi yaşayan bireylerin herhangi bir turistik destinasyonu ya da konaklama işletmelerini tercih etmeleri ve turizme aktif olarak katılımlarının sağlanabilmesi için öncelikle gidecekleri mekanların ihtiyaçlarına ve engellerine uygun tasarım, ürün ve hizmeti kapsar nitelikte olması gerekmektedir. Bundan dolayı da turizm sektörünün ve paydaşlarının farklı engel türleri olan bireylerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek bilgiler organize ederek onlar için fiziksel, sosyal ve duygusal erişilebilir imkanlar oluşturması sürdürülebilirlik için önemlidir. Özellikle turistik destinasyonlarda gezilerin etkili ve ayrıntılı planlaması, tesislerin erişilebilir olması, bilgiye erişilebilirlik (ekran okuyucular, Braille ekranlar, alternatif cihazlar, ses tanıma cihazları, engellere uygun erişilebilir web siteleri) gibi farklı yardımcı teknolojiler yardımı ile farklı engellere sahip bireylerin bütünsel bir seyahat gerçekleştirilmelerine ve tamamen erişilebilir hale getirmek önemlidir.

Yapılan bu çalışma görme engelli bireylerin turizme katılımlarında destinasyonlarda yaşamış oldukları erişim engelleri ve buna uygun olabilecek düzenlemeler literatür taramasıyla irdelenmeye çalışılmıştır. Çalışmamızda yapmış olduğumuz turistik ürün ya da hizmet alanındaki düzenlemeler göz önüne alınarak konu hakkında aşağıdaki öneriler getirilmektedir;

Öncelikle ilk yapılması gereken ülkemizde de uygulanan engelli yasalarına yönelik düzenlemelerdir. Türkiye’deki düzenlemelerin de uluslararası standartlara uygun olarak düzenlenmesi ve bu düzenlemelerinin de hayata geçirilip geçirilmediği devlet eliyle kontrol edilmesi gerekliliktir.

Yapılacak olan düzenlemeler engel türleri içinde sadece bedensel engelliler için ya da tekerlekli sandalye kullananlar için değil de tüm engel türleri için yapılması önerilmektedir. Gerekli alan literatürü incelendiğinde özellikle de çalışmamızın konusu grup olan az gören ya da hiç görmeyen bireyler için konaklama işletmelerinde düzenlemelerin daha az olduğu gözlenmiştir. İşletmeler, yerel yönetimler, engelli kuruluşları, belediyeler engelli bireylerin sorunları ve ihtiyaçları ile ilgili bilgiler toplayarak her alanda eşit, yenilikçi ve ulaşılabilir düzenlemelerde bulunulmalıdır. Ayrıca engelli turizmini teşvik etmek ve sürdürülebilir turizmi desteklemek adına konaklamalarda ve ulaşımında önemli bir engel olan ekonomik yetersizlikler göz önüne alınarak bir devlet politikası haline getirilmeli, ekonomik yetersizlik yaşayan engelli bireylere de belirli dönemlerde ücretsiz erişilebilir bir turizm ya da doluluk oranının düşük olduğu dönemlerde indirimler uygulayıp bu oranın yükseltilmesi amaçlanmalıdır. Konaklama işletmelerindeki fiziksel durumlar göz önüne alındığında ise (otel odaları, merdivenler, asansörler, yemek ve dinlenme alanları, lobi ve girişler, tuvalet ve banyolar, otopark alanları ve havuzlar, turistik gezi yapılacak ören yerleri ve müzeler gibi dış mekanların, ulaşımında kullanılacak araçların vb. gibi) birçok alanın engellilerin hareket kabiliyetlerini kolaylaştıracak şekilde iyileştirme yoluna gidilmesi ve pozitif ayrımcılık yerine herkesin kullanabileceği alanlar haline dönüştürülmesi gerekmektedir. İşletmelerin bu amaçla oluşturacakları ulaşılabilir engelsiz alanlar için sosyal devlet anlayışından yola çıkarak devlet teşvikleri bu sorunları en aza indirebilir. İnsanların turistik gezileri sırasında ihtiyaç durdukları hizmetlerden biri de seyahat tur operatörleri ve acentelerdir. Bu sektörlerin yapmış oldukları hizmetler engellilerin istek, beklenti ve taleplerini karşılayacak düzeyde oluşturulmasına dikkat edilmelidir. Kullanmış oldukları web sitelerinin açık ve anlaşılır olmasına dikkat edilmesi ve destinasyonda engelliler için ne gibi hizmet ve ortamların var olduğu açıkça anlatılarak bilgilendirme yapılmalıdır. Turistik destinasyon sadece konaklama işletmesinden oluşmamaktadır. Bireylerin bir turistik geziden beklendikleri turistik destinasyonun her bir alanında ulaşılabilir olacak ürün ve hizmet beklentisidir. Bunlar destinasyonlardaki alışveriş yerlerinden, yeme içme sektörüne, müze ve ören alanlarından parklara bahçelere kadar her bir alanın engellere uygun şekilde düzenlenmesi ve

hizmet kalitesinin oluşturulmasıdır. Yine konaklama işletmelerinde ya da turistik gezi yapılan alanlarda personelin engelli misafirlere nasıl davranması gerektiği ile ilgili gerekli eğitim almaları sağlanmalıdır.

Yapılan bu çalışmanın, bu konuda yapılacak olan çalışmalara da yön vereceği ve özellikle de görme engelli bireylerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımında karşılarına çıkacak olan, onların hareket kısıtlılığı ya da bağımsız hareket edebilme özgürlüklerini kısıtlayacak engelleri ortadan kaldırarak ihtiyaçlarına ve engel derecelerine uygun düzenlemeler, tasarım, teknoloji ve hizmetlere ışık tutacağı düşünülmüş olup aynı zamanda da bir sosyal sorumluluk görevini de üstlenmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acırlı, Z., ve Kandemir, Ö. (2021). Mekân tasarımı için erişilebilirlik kavramı ve boyutları. *Grid Mimarlık, Planlama ve Tasarım Dergisi*, 4(2), 225-248.
- Aizada, K., ve Boylu, Y. (2018). Engelli bireylerin seyahat engellerinden etkilenmesinde psikolojik faktörlerin önemi. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Akçakaya, V. (23 Şub 2022). Web Erişilebilirlik İpuçları. <https://drupart.com.tr/blog/web-erisilebilirlik-ipuclari>
- Akın, A. (2019). Otel işletmelerinin engelli turistlere yönelik uygulamalarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2), 2082-2103.
- Akdu, U., ve Akdu, S. (2018). Engelli turizmi: Yasal düzenlemeler ve uygulamalar. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23), 99-123.
- Akturan, G. (2017). *Butik otel odalarında mekansal özelliklerin incelenmesi; bodrum'daki butik otel işletmeleri üzerinde bir araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi.
- Ankaya, F. Ü., ve Aslan, B. G. (2020). Engelli turizm potansiyelinin değerlendirilmesi, dünya ve türkiye örnekleri. *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2), 52-54.
- Arslan, Y., ve Şahin, M. H. (2014). Görme engellilerin toplumsal hayatta yaşadıkları zorluklar ( Batman merkez örneği). *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 4(2), 1-14.
- Arıcı, S. (2010). *Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespitine yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Arıkan, İ., Şengür, F. K., Özer, S. U., Yüksek, G., Kırgız, A., Küçükaltan, Coşkun, İ. O., Yılmaz., İ., Altuntaş, Çağla., & Peköz. M D. (2015). *Turizm ulaştırması*. Detay yayıncılık.
- Artar, Y., ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye'de engelliler turizminin geliştirilmesine yönelik konaklama tesislerindeki alt yapı imkanlarının araştırılması*. Ankara: Dünya Engelliler Vakfı Engelsiz Turizm Raporu.
- Artar, Y., ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye'de özürllüler turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki alt yapı olanaklarının araştırılması. (M. P. Merkezi, Dü.)
- Artün, S. (2018). *Otel yapılarında engelli bireylere yönelik çözümler*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans). Işık Üniversitesi.
- Aslan, A. (2017). *Engelli ve engelli olmayan ergen bireylerin algıladıkları sosyal destek ile intihar olasılığı arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Atak, V. (2008). *Marmaristeki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakış açısı* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Üniversitesi
- Asif, Ş., ve Yannier, S. (2003). Robotlar:Sosyal etkileşimli makineler.[file:///C:/Users/user/Desktop/Robotlar\\_Sosyal\\_Etkilesimli\\_Makineler.pdf](file:///C:/Users/user/Desktop/Robotlar_Sosyal_Etkilesimli_Makineler.pdf)
- Atay, L., Temirkanova, Z., ve Gökdemir, S. (2017). Tur operatörlerinde yeşil uygulamalar: Yeşil tur operatörü ödülü. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 17-33.
- Ayyıldız, T., Atay, H., ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerinin görüşleri: Kuşadası örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 84-100.
- Barakazi, M. (2019). Tüketim ve turizm faaliyetlerinin turizmi tüketmesi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 138-149.
- Bildir, K., Dalgıç, A., ve Kale, A. (2014). Antalya ve Mersin plajlarında yapılan düzenlemelerin erişilebilirlik kapsamında incelenmesi. *Gazi üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 145-158.
- Borazancı, İ., Sezer, S., Türe, D., Panış, B. İ., Arıcı, A., ve Bolat, G. B. (2021). Pandemi sürecinde fiziksel engelli bireylerin sorun ve beklentileri üzerine nitel bir inceleme. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 21(2), 269-289.
- Burak, Y. (2018). *Konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluk açısından değerlendirilmesi sivil toplum kuruluşlarında engelli üyelerin bakış açısı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi

- Bulgan, G. (2016). Dünyada ve Türkiyede engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar. *Akademik Bakış Dergisi*, 101-125.
- Bulgan, G., ve Çarıkçıl, İ. H. (2015). Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 15-42.
- Bulgan, G., Arslan, R., ve Demir, Ş. Ş. (2019). Engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi Araştırma Makalesi*, 3(2), 121-134.
- Bulgan, G., ve Ergençiceği, A. (2021). Engelli bireylerin restoranlarda yaşadıkları erişim sorunları: ısparta ili örneği. *Vizyoner Dergisi*, 12(29), 46-64.
- Buyurgan, S., ve Demirdelen, H. (2009). Total kör bir öğrencinin öğrenmesinde dokunma , işitsel bilgilendirme hissetme ve müze. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(3), 563-580 .
- Buyurgan, S. (2009). Görme yetersizliği olan üniversite öğrencilerinin müzelerden beklentileri. *Kuram ve Uygulama Eğitim Bilimleri*, 9(3), 1167 - 1204.
- Curkan, S. C., ve Köroğlu, A. (2020). Yerli turistlerin online otel rezervasyonu yapma davranışlarının belirlenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40, 489-513.
- Çakıcı, A. C., Uzpak, B. D., ve Kaynak, M. (2016). Antakya’da alakart servis yapılan restoranların sık karşılaştıkları işletmecilik sorunları üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4), 18-31.
- Çetin, İ. (2017). *Otel işletmelerinde marka değeri ve değer yaratma*. Detay Yayıncılık.
- Darcy, S. (2003). Disability and access politics: The Sydney 2000 Games experience. *Disability and Society*, 18(6), 737-757.
- Demir, Ç. (2021). Konaklama işletmelerinin iş süreçlerinde yapay zekâ teknolojileri ve akıllı otel uygulamaları: avantajlar ve dezavantajlar. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 203-219.
- Demirbilek, M. (2013). Zihinsel engelli bireylerin ve ailelerinin gereksinimleri. *Turkish Journal of Family Medicine And Primary Care*, 7(313), 58-64.
- Dünya Engellilik Raporu*.(2011). DSÖ kütüphanesi ve yayım kataloğu verileri. Anıl Group Matbaa.<https://static.ohu.edu.tr/uniweb/media/portallar/engelsizuniversite/duyurular/1345/diwnu3i5.pdf>
- Emeksiz, M. (2011). Otel işletmelerinde konaklama hizmetleri. *Anadolu Üniversitesi Yayın no: 2660 Açıköğretim Yayın no: 1646*.
- Enat European Network for accessible tourism. (2014). Annual report, working together to make tourism in Europe accessible for all. [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)
- Towards (2010). Disability Policy Challenges and Actions for the European Tourism Sector.
- Engin, Y., ve Ahmet, V. (2014). Turizmde erişilebilirlik. [https://www.eeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde\\_erisilebilirlik](https://www.eeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde_erisilebilirlik)
- Ercan, F. (2019). Görme engelli bireylerin erişilebilir turizm denemelerini kolaylaştırıcı teknolojilerin incelenmesi. *ISAS- WINTER*, 4(8), 130-134.
- Eripek, S. (1989). Özel alt sınıf öğrencilerinin ilkokul sınıfları düzeyinde sesli okuma becerilerinin değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(2), 125-140.
- Eryılmaz, B., ve Zengin, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarının değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 52-74.
- Eşkil, Ö. Y. (2011). *Engelliler için dış mekan tasarım özellikleri bağlamında ankara kent parklarının irdelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi ). Bartın Üniversitesi
- Erenlioğlu, S. A., ve Yıldız, S. (2013). Fiziksel erişilebilirlik. A. Sungur, & S. Ü. Yayınları (Dü.) içinde, *Engelsiz Türkiye için: Yolun neresindeyiz? Mevcut durum ve öneriler*. Baskı İmak Ofset Basım Yayın.
- Evlıyaoğlu, D., ve Tezel, E. (2016). Havalimanlarının görme ve bedensel engellilerin erişilebilirliği üzerinden değerlendirilmesi:d istanbul atatürk havalimanı örneği. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 5(22), 95-108.
- Gazete, R. (2009). Milletlerarası Sözleşme. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm>
- Genç, Y., ve Çat, G. (2013). Engellilerin istihdamı ve sosyal içerme ilişkisi. *Akademik İncelemeler Dergisi (Journal of Academic Inquiries)*, 8(1), 363-393.
- Giammanco, M. D., Gitto, L., ve Ofria, F. (2021). Accessibility of cultural sites for disabled people: some preliminary evidence from Sicily. *See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/349427484*

- Ginley, B. (2013). Museums: a whole new world for visually impaired people. *Disability Studies Quarterly*, 33(3). <http://dsqds.org/article/view/3761/3276>
- Girgin, C. (2006). İtirme engelli çocukların konuşma edinimi eğitiminde dinleme becerilerinin önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 7(1), 15-28.
- Gökcalp, E., ve Eren, P. (2016). Akıllı teknolojilerin turizm otelcilik sektörüne uygulanması. *Smart Technology/Smart Management*, 278-287.
- Hacıoğlu, N. (2016). *Turizm pazarlaması*. Nobel Yayın.
- Kanunu, İ. (2003). İş Kanunu Mevzuat. 42. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>.
- Karabıyık, K. (2019). Görme Engelliler İçin İçerik Hazırlamanın İpuçları. *Blogager*.
- Karakoç, T., & Çelik, S. (2022). Görme yetersizliği olan bireyler aileler için rehber kitapçık. (A. Ofset, Dü.) *Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü*, s. 1-52.
- Kayıhan, H., Tekin Dal, B., Irmak, A., ve Akyürek, G. (2013). *Engelleri birlikte aşalım farkındalık ve ulaşılabilirlik rehberi*. H.Ü. Engelli Öğrenci Birimi. <http://www.eob.hacettepe.edu.tr/farkindalikveulasilabilirlikrehberi.pdf>
- Keçeci, Ş. (2021). Vaka analiz çalışması: Hafif düzey mental yetersizliği olan öğrencinin özel eğitim sınıfından kaynaştırma eğitimine geçişi. *Education Sciences Status: Research Article*, 16(1), 17-27.
- Kenzhebayeva, A., ve Boylu, Y. (2018). Engelli bireylerin seyahat engellerinden etkilenmesinde psikolojik faktörlerin önemi. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu*. İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı
- Koç, N. K., Kutlu, D., ve Ayyıldız, H. (2019). A grubu seyahat acentalarında bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik bir araştırma: Antalya örneği. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 8(14), 40-51.
- Koç, C. (2021). Görme engelliler için hissedilebilir yüzey uygulamaları: Diyarbakır örneği. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 21 (1), 125-157.
- Kozak , N., Kozak, M. A., ve Kozak, M. (2017). *Genel turizm* (19. Basım). Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Akoğlan, M., ve Kozak, M. (1996). *Genel turizm ilkeler- kavramlar*. Anotolia Yayıncılık.
- Kördeve, M. K. (2017). Engelli bireylerin sağlık hizmeti alımında karşılaştıkları problemler. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(2), 14-24.
- Megep. (2006). Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Rezervasyon Sistemleri (s. 1-53).
- Mülayim, A., ve Özşahin, B. (2010). Bedensel engellilerin konaklama sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme. *Çz- Veri Dergisi*, 1663-1684.
- Namlı, S. (2012). *Spor yapan ve yapmayan oristik engelli bireylerin davranış ve motor performanslarının karşılaştırılması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Organization, W. H. (1980). International classification of impairments, disabilities and handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease. *Geneva: World Health Organization*.
- Olguntürk, N. (2007). Evrensel tasarım: Tüm yaşlar farklı yetenekler ve çeşitli insanlık durumları için tasarım. tmmob mimarlar odası ankara şubesi, 46. Ankara: *Tasarım ve Özgürlük: Engelli İnsanlar ve Herkes İçin Tasarım*.
- Özata, M., ve Karip, S. (2017). Engelli bireylerin sağlık hizmetleri kullanımında yaşadıkları sorunlar: Konya örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 409-427.
- Özeren, M. (2019). *Turizm paydaşlarının bakış açılarıyla engelli turizmi: konya örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- ÖZİDA. (2002). *2002 Türkiye Özürlüler Araştırması*. Ankara: DİE Yayınları.
- Öznaneci, M. (2008). *Herkes için ulaşılabilirliğin iyileştirilmesi örnek uygulama rehberi*. T.C. aile ve sosyal politikalar bakanlığı özürlü ve yaşlı hizmetleri genel müdürlüğü. Anıl Yayıncılık.
- Özsan, M., ve Hasret, F. (2017). Görme engelli bireylerin günlük yaşamını kolaylaştırmak adına bir önerme: braille alfabeli giysiler. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi* (22), 89-94.
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye'de engelli gerçeği, müsiad içinde, cep kitapları: 30* . Ajansuista Matbaacılık.
- Pekyaman, A. (2008). *Turistik satın alma davranışında destinasyon imajının rolü afyonkarahisar bölgesinde bir araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Sakarneh, M. A., ve Katanani, H. J. (2021). Obstacles facing disabled people in accessing the historical and archaeological sites in jordan. *Journal of Educational and Social Reseach*, 11(2), 267- 276.



Standartları Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri. *KTMMOB*.

Santos , L., ve Carvalho, R. (2012). Accessible hotel for visually impaired people. *Icieom Guimarães, Portugal , 11*, 1-10.

Sayın, C., Çizel, B., Sönmez, N., ve Akıncı, Z. (2012, Ağustos). Antalya'da engelli turizminin gelişimi için arz ve talep üzerine bir araştırma. *Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi*, s. 1-87.

Schmall, G. A. (1977). *Tourism promotion*. Tourism International Press.

Solmaz, S., ve Yenişehirlioğlu, E. (2020). Turizm öğrencilerinin engelli bireylere ve engelli turizmüne bakış açılarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 476-487.

Şahingöz, S. A., ve Keskin, T. (2018). Ankara'daki restoranların engelli bireylerin erişilebilirliğine uygunluğu. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 404-422.

TC. Aile, Ç. v. (2020). *Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni*.

Teixeira, P., Eusebio, C., ve Teixeira, L. (2021). How diverse is hotel website accessibility? A study in central region of Portugal using web diagnostic tools. *Tourism and Hospitality Research*, 1-16

Tellioğlu, S., ve Tekin, M. (2017). Engelli turizminin pestel analizi kapsamında incelenmesi. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* (2), 77-98.

TS 9111. (2011). *Özürli ve hareke kısıtlılığı bulunan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.

TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası. (2018, Kasım). Engelli erişilebilirliğinde olmazsa olmazlar. *46. dönem yönetim kurulu*, s. 1-16.

Tozlu, E., ve Atalay, L. (2011). Engelli turizmüne yönelik destinasyon ürün kapasitesi: gelibolu yarımadası örneği. m.a.öncü (dü). *12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı içindedir (s. 606-609) (s. 606-609)*. Düzce: Sidas Medya.

Topaloğlu Ören, E. D., Dereli, F., ve Sarı, Y. (2021). Engelli bireylerin sağlık hizmetine ve bakıma erişimi ile ilgili yaşadıkları sorunlar. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 6(3), 185-192.

Topsakal, Y. (2018). Disabled-friendly mobile services in the context of smart tourism: recommendations for turkey tourism. *Journal of Tourism Intelligence And Smartness*, 1(1), 1-13.

Tüfekçi, Ö., Öndül, G., ve Tüfekçi, N. (2015). turizmde engel kalması: engelli turizm pazarına ilişkin Antalya'da bir araştırma. *16. ulusal turizm kongresi bildiriler kitabı* . Detay Yayıncılık.

TUIK. (2013). Türkiye istatistik kurumu. nüfus ve konut araştırması 2011. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Nufus-ve-Konut-Arastirmasi-2011-15843>

Tütüncü, Ö., ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir turizm rekreasyon incelemeler. *Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi*, 24(2), 261-263.

Uysal, M. (2017). Görme engelli bireylere ve ailelerine psikolojik destek . *İSEM*, s. 1-36.

Vinayaraj, M., Ang, S., Balocha, G. M., Kulampallil, T., ve Geetha, S. (2014). Attitude and perception of visually impaired travelers: A case of Klang Valley, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 366-377.

Yalçınkaya, P., Atay, L., ve Karakaş, E. (2018). Akıllı turizm uygulamaları. *Gastoria: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 34-52.

Yenişehirlioğlu, E., ve Türkay, O. (2013). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik algılama ve sorunlar: karşılaştırmalı nitel bir araştırma. *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* , 1(1), 46-59.

Yıldız, Z., Yıldız, S., ve Bozyer, S. (2018). İşitme engelli turizmi (sessiz turizm): Dünya ve türkiye potansiyeline yönelik bir değerlendirme. 9(20), 103-117.

Yıldız, Z., Yıldız, S., ve Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye'de engelli turizmi pazarının değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 61-80.

Yılmaz, E. (2014). Turizmde erişilebilirlik. *EEEH Dergisi*.

Zengin, B., ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Economic and Administrative*, 6(11), 51-75.

Resmi gazete. (2009, Temmuz 14). Sayı 27288. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm>

- Turizm ve Otelcilik Portalı. (2008, Ekim 4). Rezervezyon ve rezervasyon şekil <http://www.goktepe.net/rezervasyon-ve-rezervasyon-sekilleri.html>
- Karabıyık, K. (2019, Şubat 3). <https://blog.adgager.com/gorme-engelliler-icin-icerik-hazirlamanin-ipuclari/>
- Trinh, T. (2017, Temmuz 25 ). Bilim v e Teknoloji, Görme Engellilere Kolaylık Sağlayan Toplu Taşıma Uygulaması. <https://www.amerikaninsesi.com/a/gorme-engellilere-kolaylik-saglayan-toplu-tasima-uygulamasi/3957188.html>
- Anadolu Ajansı. (2015 Haziran15).Görme Engelliler İçin Görünen Duraklar Projesi <https://www.ntv.com.tr/saglik/gorme-engelliler-icin-gorunen-duraklar.Hz4ykI7NdEucDRgTq4feAw>
- A A Şirket Haberleri, (2016, Aralık 12). Arçelik Engelsiz Ürünler Sunuyor <https://www.aa.com.tr/tr/sirkethaberleri/perakende/arcelik-engelsiz-urunler-sunuyor/635437>
- Braille Teknik. (2022 Şubat 25 ). Trafik ve Ulaşımında Erişilebilirlik <https://brailleteknik.com/urun/trafik-ve-ulasimda-erisilebilirlik/>
- Redna Sis. (2022, Mart 12). Görme Engelliler İçin Yapılan Çalışmalar, <https://rednasis.com/gorme-engelliler-icin-yapilan-calismalar/>
- Halil, K. (2022, Şubat 3). Altı nokta körler derneği genel merkezi, görme özürlüler için yararlı araç ve cihazlar <http://www.altinokta.org.tr/yazardetay.asp?idnourun=33>
- Engelsiz Ürünler, Erişilebilirlik Çözümleri, <http://www.engelsizurunler.com.tr/ur er havuza erisim.html>
- Pool ve Hot Tubs. (2022, Mart 13). Make Your Pool More Accessible To Handicapped And Disabled.(t.y). <https://poolhottubs.com/pool-handicapped-accessible/>
- DigitalTalks. (2016, Şubat 6). Titreşimli Bone, Kör Yüzüclere Yardımcı Oluyor <https://www.digitaltalks.org/2016/06/02/titresimli-bone-kor-yuzuculere-yardimci-oluyor/>
- Pool line, Engelli Bireyler İçin Yüzme Aktivitesi. (2022, Şubat 17). <https://poolline.com.tr/blog/havuz-blogu/270-engelli-bireyler-i%C3%A7in-y%C3%BCzme-aktivitesi>
- Pool Hot Tubs. (2018, Haziran 13). Make Your Pool More Accessible To Handicapped And Disabled, <https://poolhottubs.com/pool-handicapped-accessible/>
- Tayneks. (2022, Şubat 28). Braille Kabartma Harita ve Kat Planı, [braille kabartma harita / kat planı \(gormeengelliurunleri.com\)](http://gormeengelliurunleri.com)
- Rigid3d. (2016, Kasım 24). Görme Engelli Çocuklar için 3D Basılmış Kabartma Resim Kitapları, <https://www.rigid3d.com/gorme-engelli-cocuklar-icin-3d-basilmis-kabartma-resim-kitaplari/>
- Charlotte Coates, December (2019, Aralık 8). Best practice in making Museums more accessible to visually impaired visitors, <https://www.museumnext.com/article/making-museums-accessible-to-visually-impaired-visitors/>
- Erişilebilirlik Nedir? (t.y). <https://webdosya.csb.gov.tr/db/edirne/haberler/er-s--leb-l-rl-k-son-hal--20201222122118.pdf>
- Engelli Standartları Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri, (2015, Mart 12 ), KTMMOB Mimarlar Odası Yönetim Kurulu 50. Dönem Mimarlar Odası Yayınlar <http://www.girnebelediyesi.com/wp-content/uploads/2016/12/engelli-standartlari.pdf>
- Total Vision. (2022, Şubat 18). All About Vision, Low vision aids for computer users. <https://www.allaboutvision.com.translate.goog/lowvision/computers.htm? x tr sl=en& x tr tl=tr& x tr hl=tr& x tr pto=op.sc>
- NLS National Library Service For The Blind And Print Disabled Library Of Congress (2022, Şubat 13). GPS and Wayfinding Apps [App Helps Guide Visually Impaired Guests | Hotel Business](http://App Helps Guide Visually Impaired Guests | Hotel Business)
- LookTel Products. (2013, Mayıs 8). LookTel Money Reader <https://www.looktel.com.translate.goog/moneyreader? x tr sch=http& x tr sl=en& x tr tl=tr& x tr hl=tr& x tr pto=op.sc>
- Poul., N. (2009, Kasım 27). Licence Australian Standard, Design for access and mobility Part 1: General requirements for Access, Saiglobal, New building work, AS-1428.1,2009,s.49. <https://infostore.saiglobal.com/en-au/standards/as-1428-1-2009-127773 saig as as 274509/>
- TS 9111, (2011). Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler için Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklileri, TSE, Ankara.
- Yaşar Üniversitesi Haber Portalı. (2013, Haziran 17). Engelliler için akıllı asansör. <https://haber.yasar.edu.tr/genel/engelliler-icin-akilli-asansor.html>
- Roberts, C. (1998, Mayıs 1). How hotels can help the visually impaired, Puget Sound Business Journal <https://www.bizjournals.com/seattle/stories/1998/02/02/focus10.html>

- Engelsiz Erişim Derneği. (2021, Haziran 26). [https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde\\_erişilebilirlik](https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde_erişilebilirlik)
- Samyak, L. (2022, Mart 13). Making Accessible for a Visually Impaired Person, WeCapable Newsletter from Samyak Lalitco. <https://wecapable.com/adaptations-house-office-visually-impaired-person/>
- Wecapable.com, (2021). Meanings of Tactile Paving: A Blessing for Persons with Visual Impairment. <https://wecapable.com/tactile-paving-tiles-meaning-blind-persons/>
- Bharat. (2014, Mart 3), Quick Tips-How to Remodel Home for Visually Impaired, <https://www.homecrux.com/quick-tips-remodel-home-visually-impaired/12431/>
- Engin, E. (2015, Temmuz). Turizmde Erişebilirlik, EEEH Dergisi, Sayı:5. [https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde\\_erişilebilirlik](https://eeeh.engelsizerisim.com/yazi/13/turizmde_erişilebilirlik)
- Piraz, H. (2014, Aralık 15). Görme engellileri giydiren dolap, YükselenTv, <https://www.yukseleDTV.com/gorme-engellileri-giydiren-dolap/>
- Vision Aware. (t.y). Organizing and Labeling Clothing When You Are Blind or Have Low Vision <https://visionaware.org/everyday-living/essential-skills/personal-self-care/organizing-and-labeling-clot>

### **Etik Onay**

Bu çalışma, katılımcılardan birebir veri toplamayı gerektiren araştırma kapsamına girmediği ve veriler ikincil veri olarak elde edildiği için etik kurul onayı gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

### **Çıkar Çatışması**

Bu çalışmada potansiyel bir çıkar çatışması yoktur.