

# KENTLER İÇİN ERİŞİLEBİLİR TURİZM REHBERİ

Mayıs 2022



Şehirleri Erişilebilir Kılmak  
**MEWA Erişilebilir  
Turizm Çalıştayı**  
21-22 Ekim 2021, Girne





# İçindekiler

## TAKDİM

4

## MEWA ERİŞİLEBİLİR TURİZM ÇALIŞTAYI: BİR ÖZET

6

## GİRNE ERİŞİLEBİLİR TURİZM EYLEM ÇAĞRISI

10

## KENTLER İÇİN ERİŞİLEBİLİR TURİZM REHBERİ

12

## TEMEL KAVRAMLAR

12

### ERİŞİLEBİLİRLİK

12

### ERİŞİLEBİLİR TURİZM VE EVRENSEL TASARIM

13

### İYİ UYGULAMA KRİTERLERİ

15

## EYLEMLER

19

### YEREL YÖNETİŞİM: POLİTİKA VE STRATEJİLER

19

### EĞİTİM

19

### TEKNOLOJİ VE AKILLI ŞEHİRLER

20

### ALTYAPI VE HİZMETLER

20

### KÜLTÜR TURİZMİ

23

Supported by / Destekleyenler



Co-funded by  
the European Union

This publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of UCLG-MEWA and do not necessarily reflect the views of the European Union.



Sweden  
Sverige

This document has been financed by the Swedish International Development Cooperation Agency, Sida. Sida does not necessarily share the views expressed in this material. Responsibility for its content rests entirely with the author.

## TAKDİM

Şehirleri Erişebilir Kılmak: MEWA Bölgesi Erişilebilir Turizm Çalıştayı 21-22 Ekim 2021 tarihinde kentimiz Girne’de yapılmıştır. Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Orta Doğu ve Batı Asya Bölge Teşkilatı (UCLG-MEWA) tarafından alınan kararla, böylesi bilimsel bir çalışmaya ev sahipliği yapmanın gururunu yaşıyoruz. Yerel yönetim temsilcileri, merkezi hükümet yetkilileri, ilgili uluslararası kuruluşları, akademisyenler, turizm sektör temsilcilerini bir araya getiren iki günlük programda, insan yaşamını gaile edinen kişiler ve kurumlar uluslararası iş birliği ve dayanışmayla önemli bir girişimde bulunulmuştur. Kentlerin kapsayıcı olması, tüm insanları kucaklayabilmesi, herhangi bir ayırım gözetmeden özgürlük, eşitlik ve insan onuruna yaraşır yaşam standartlarının sağlanması adına önemli bir adım atıldığını düşünüyorum.

Kişiler ve kurumların desteğiyle, insanın her dönem ve durumuna göre düzenlenecek yaşam alanları yanında, yardıma ihtiyaç duymadan turizm faaliyetlerini sürdürebilmesi sosyal ve kültürel yaşamın içerisinde yer alabilmesi, yaşam kalitesini artırmak konusunda ortaya konulan görüş ve öneriler bu konuda atılacak adımlar için önemli bir kaynak olacaktır.



**Nidai GÜNGÖRDÜ**  
**Girne Belediye Başkanı**

Girne Belediyesi, erişebilir kent politikasını benimseyerek, herkes için erişebilir kentler yaratmak adına, bireylerin kamuya açık alanlarda karşılaştıkları sorunları azaltmak için “Engelli Standartları Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri”ni uygulayan, oluşturduğu Sosyal İşler Amirliğiyle toplumda yer alan tüm bireyleri (yaşlı, engelli, kadın, çocuk vb.) kucaklayarak, bu vizyonla Akdeniz’in en güzel kentlerinden biri olan bu güzide turizm kentini, herkese erişilebilir bir kent kılmak için bu çalışmalardan büyük bir fayda sağlayacaktır. Elinizdeki bu kitapçıkla da bu bilimsel çalışmanın dünyadaki başka kentlerin de erişebilir olmasına katkı sağlayacağına ve bu konudaki araştırmalara ışık tutacağına olan inancımı belirtirim.

Bu bağlamda; çalıştayı başarıyla gerçekleştirmesinde büyük emeği olan başta UCLG-MEWA ailesine, çok değerli Girne Belediyesi personeline ve çalışmaya katılan, bilgi, görüş ve önerileriyle destek olan tüm misafirlerimize çok teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Değerli Yerel Yönetim Dostları,

Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Orta Doğu ve Batı Asya Bölge Teşkilatı (UCLG-MEWA) olarak bizler, bölgemizdeki yerel yönetimlerle birlikte, şehirlerimizi daha kapsayıcı hale getirmek için tüm gücümüzle çabalıyoruz. Buradaki en güçlü motivasyonumuz ise "kimseyi geride bırakma" prensibinin, altı boş bir slogan olarak kalmayarak yaşamın her alanında hayata geçirilmesidir. Bu küresel çabanın gerçek anlamda sonuç vermesi yerel sahiplenmeye bağlıdır. Halka doğrudan temas eden yerel yönetimler; dezavantajlı grupları kapsayacak şekilde politika üretmeli, vizyon ortaya koymalı ve yine bu yönde faaliyetlerini sürdürmelidir. Bu da ancak karar alma mekanizmalarının demokratikleşmesi ve istişare kültürünün yerleşmesi ile mümkün olacaktır. 2015'ten bu yana, teorik bir çerçeve olarak kabul edilen ve küresel anlamda ortak bir dil olan BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları da pek çok noktada kentlerin yaşanabilirliği konusunda kapsayıcılığı ve erişilebilirliği vurgulayıp tüm ülkeleri bu yönde harekete çağırmaktadır. Bizim de UCLG-MEWA olarak bu doğrultuda, bölgemizde yaşanabilir şehirlerin inşasına yönelik yoğun bir çalışma gündemimiz var.



**Mehmet DUMAN**  
**UCLG-MEWA Genel Sekreteri**

UCLG-MEWA bünyesindeki altı tematik komiteden biri olan Kültür ve Turizm Komitesi kurulduğu zamandan bugüne erişilebilir turizmi gündeminde tutmaktadır. Bu gündem doğrultusunda 21-22 Ekim 2021 tarihlerinde MEWA Bölgesi'nin ilk Erişilebilir Turizm Çalıştayı, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin Girne kentinde gerçekleştirilmiştir. 2019-2022 dönemi Kültür ve Turizm Komitesi Başkanı olan Girne Belediyesi'nin evsahipliğinde düzenlenen "MEWA Erişilebilir Turizm Çalıştayı" akademi ve özel sektörün yanı sıra yerel ve ulusal yönetim temsilcilerini bir araya getirmiştir. 2 gün süren çalıştayda ele alınan konular, bu rehberin temelini oluşturmuştur.

Yakın Doğu Üniversitesi Toplumsal Araştırma ve Geliştirme Merkezi'nden Prof. Dr. Zehra Altınay koordinasyonunda mevzubahis çalıştayın çıktıları doğrultusunda geniş bir ekibin çabaları sonucunda ortaya çıkan bu rehberin ilk kısmında sunulan "Girne Erişilebilir Turizm Eylem Çağrısı" ile erişilebilir turizm literatürünün küresel boyutunu sunmayı amaçladık. Rehberin "Eylemler" kısmında ise şehirleri daha erişilebilir kılmak için Yerel Yönetişim, Eğitim, Teknoloji ve Akıllı Şehirler, Altyapı ve Hizmetler, ve Kültür Turizmi başlıkları altında somut öneriler sunmayı amaçladık.

## MEWA ERİŞİLEBİLİR TURİZM ÇALIŞTAYI: BİR ÖZET 21-22 EKİM. GİRNE, KKTC

### I. Gün

21 Ekim 2021 tarihli çalıştayın ilk gününde, **UCLG-MEWA Genel Sekreteri Mehmet Duman**, **UCLG-MEWA Başkanı Mohamed Saadie**, **KKTC Milli Eğitim ve Kültür Bakanı Olgun Amcaoğlu** ve **KKTC Dışişleri Bakanı Tahsin Ertuğruloğlu** açılış konuşmalarını gerçekleştirdiler.

**UCLG-MEWA Genel Sekreteri Mehmet Duman** konuşmasında, halka doğrudan temas eden yerel yönetimlerin dezavantajlı grupları kapsayacak şekilde politika üretmesi gerekliliğini vurguladı. **UCLG-MEWA Kültür ve Turizm Komitesi Başkanı ve Girne Belediye Başkanı Nidai Güngördü**, kapsayıcı ve erişilebilir kentlerin tesisinde kentteki tüm paydaşların ortak sorumluluğuna olan öneme dikkat çekti. **UCLG-MEWA Başkanı Mohamed Saadie** ise "Kapsayıcı ve erişilebilir bir şehrin, herkesin ayırım gözetmeksizin sosyal, ekonomik, kültürel ve politik olanaklara tam olarak katılabileceği bir şehir olduğuna bu nedenle erişilebilir turizmin sadece engellilere değil, tüm topluma fayda sağlayacağını belirtti. **KKTC Milli Eğitim ve Kültür Bakanı Olgun Amcaoğlu** ise çalıştayın eğitimin erişilebilir olmasını için önemli bir adım olduğunu vurguladı. Oturumun son konuşmasını gerçekleştiren **KKTC Dışişleri Bakanı Tahsin Ertuğruloğlu**, KKTC'nin engelliler, yaşlılar ve aileler de dahil olmak üzere herkes için erişilebilir bir destinasyon haline getirmeye verdiği önemi ve herkes için eşit olanaklar sağlamaya yönelik adımlar atma kararlılığına odaklanılmasını vurguladı.

21 Ekim 2021 tarihli çalıştayda ilk gün MEWA Bölgesi'nden İyi Uygulamalar ve Deneyim Paylaşımı ile başladı. **Grup Moderatörlüğünü Girne Belediyesi Müdür Muavini Naile Soyer** yaptı. Oturumda I.Grupta yer alan 5 konuşmacı aşağıda özetlenen konulara dikkat çekti.



Engelsiz Yaşam Derneği'nden **Mürşide Cığerlioğlu**, görme engelliler olarak beklentilerini, rezervasyondan ulaşım, kayıttan yemeğe ve konaklamaya kadar her aşamasının görme engellilerin erişebilirliğini gözeterek tasarlanması gerektiğini belirterek çağrıda bulundu.

**Girne Belediyesi Kent Estetiği Şube Amiri Özge Sener**, turizmin hem yerel hem de küresel düzeyde etkilerini göz önünde bulundurarak, erişilebilir turizme yönelik adımların bu inanç ile atılması gerektiğine işaret etti. Herkes İçin **Erişilebilir Yaşam Akademisi Derneği'nden Mehmet Ender Ökten** ise otellerdeki düzenin erişilebilir olmasının önemli olduğunu ancak aşırı ilginin herkes için rahatsız edici olduğunu belirterek gereken hassasiyetin ölçütü üzerinde açıklamalarda bulundu.

**Accessible Jordan'ın CEO'su Hekam Qusous**, çevrim içi olarak katıldığı oturumda, istendiğinde tüm yerel yönetimlerin gerekli desteği sağladığını ancak asıl meselenin, bu çalışmaların yardım istenmeden önce yapılması durumunu hassasiyetle vurguladı.

**EngelsizSeyyah.com internet sitesinin kurucusu Levent Karagöz**, turizm sektöründe hizmet veren şirketlerin, yasal boşluklardan yararlanmadüşüncesinde olmadan, herkes için erişilebilir olanaklar sağlama sorumluluğundan kaçınmaması gerektiğini içeren konuşmasıyla oturumun ilk grubu sonlandırdı. MEWA Bölgesi'nden İyi Uygulamalar ve Deneyim Paylaşımı oturumunun ikinci grubu 3 konuşmacının yer aldığı aşağıdaki mesajlara vurgu yaptı. Bu oturum UCLG-MEWA Genel Koordinatörü Salim Korkmaz'ın moderatörlüğünde gerçekleştirildi.

**El Halil Belediyesi Turizm Daire Başkanı Murad Tamimi**, tarihi eserlerle dolu olan bölgelerinde gerek görme gerek işitme gerekse de hareket etme konusunda engeli bulunan bireylerin tümünü kapsayan ve turizm alanlarını herkes için erişilebilir kılan çalışmalarından söz etti. Daha sonra söz alan Eşpedal Başkanı Fatih Söylemez, gerçekleştirdikleri şehirlerarası bisiklet yolculukları ve kamplarla, engelli ve engelsiz bireylerin birlikte neler yapabileceklerini gösterdiklerini ve dezavantajlı bireylere yönelik yanlış algıları değiştirdiklerini ifade etti.

**Kıbrıs Türk Ortopedik Özürlüler Derneği Başkanı Günay Kibrit**, KKTC'de 2017 yılı itibariyle 5601 kayıtlı engelli bulunduğunu, turizmin KKTC ekonomisinde yaşamsal bir önem taşımasına karşın, hiçbir otelin engellilerin denize girmesini sağlayacak altyapısı olmadığını altını çizdi.

Günün son oturumu olan, Üst Düzey Panel'in açılış konuşmasını gerçekleştiren **UCLG-MEWA Genel Sekreteri Mehmet Duman**, yaklaşık 1 milyar insanın

dezavantajlı birey kategorisinde sayıldığı dünyada engelli bireylerin yalnızca seyahat boyunca değil, gündelik yaşamda karşılaştığı tüm engellerin de kaldırılması gerektiği söyleyerek konuşmasını tamamladı. **Ana Tema Konuşmacısı Nadir Alparlan** (TC Kültür ve Turizm Bakanlığı Bakan Yrd.) Türkiye'nin eşsiz kültürel ve tarihi varlıklara sahip olduğunu ve bunların tam olarak değerlendirilebilmesi için kentlerin erişilebilir kılınmasının olmazsa olmaz olduğunu altını çizdi.

**Güzelyurt Belediye Başkanı ve Kıbrıs Türk Belediyeler Birliği Başkanı Mahmut Özçınar**, yerel yönetimlerin engelli bireylerin erişilebilirlikle ilgili gereksinimlerini karşılayabilmesi için öncelikle güçlü bir kurumsal yapıya kavuşması gerektiğine dikkat çekti.

Oturuma çevirim içi katılan **Asya Belediye Başkanları Forumu Genel Sekreteri Goshtasb Mozafari** ise sorumlu kent planlamasının göz ardı edilmesi nedeniyle engelli insanların kentsel yaşama erişiminin kısıtlı kaldığını ve bunun da kentin turistik çekiciliğini azalttığını belirtti.

**Karatay Belediye Başkanı Hasan Kılca**, engelli bireylerin toplumsal yaşama katılması ve turistik alanları gezmesi için yaptıkları çalışmalarını tanıtarak, engelli bireylerin yerel düzeyde siyasi temsiliyetini güvence altına almak için attıkları adımları anlattı.

Kültür ve Turizm Komitesi Başkanı olarak Balıkesir Büyükşehir Belediyesi'ni temsilen katılan **Sındırgı Belediye Başkanı Ekrem Yavaş** da turizm değeri olabilmek için öncelikle kentsel planlamanın doğru yapılması, hangi unsurların öne çıkarılacağına belirlenmesi ve turistik etkinlikte bulunacak kent sakinlerine gerekli eğitimin verilmesi gerektiğinden söz etti.

**Eyyübiye Belediyesi temsilcisi Emre Dilek**, Şanlıurfa'nın topraklarında barındırdığı tarihi ve turistik alanları özetleyerek, erişilebilirliğin küresel ve ulusal boyutlarına değindi. Oturumun ardından, günün son etkinliği, **Engelsiz Hayat Dayanışma Derneği Başkanı Âdem Kuyumcu** tarafından **Engelsiz Turizmde Ulaşım, İletişim ve Erişim** konulu eğitimle sona erdi.

## II. Gün

**MEWA Bölgesi Erişilebilir Turizm Çalıştayı'nın** ikinci ve son günündeki panelin ilk oturumu, Girne Belediyesi Başkanı ve UCLG-MEWA Kültür ve Turizm Komitesi Başkanı Nidai Güngördü moderatörlüğünde "Kültür Turizminde Erişilebilirlik" oturumu ile gerçekleştirildi.

**Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Hale Özgüt,** bir noktaya ulaşım sağlansa bile kaynaklara erişim kısıtlı kaldığı sürece o destinasyonun turistik çekiciliğinin olamayacağına dikkat çekti.

Saida Belediye Meclis Üyesi Mohamed Al Baba, Saida'nın tarihsel derinliğine ve doğal zenginliğine ilişkin bilgi ve görselleri katılımcılarla paylaştı ve engelli bireylerin denize erişimi başta olmak üzere, erişilebilirlik kapsamında yaptıkları çalışmalarını anlattı.

**Ürdün Yerel Yönetimler Bakanlığı Yerel Kalkınma Danışmanı Rakez Al Khalyleh,** Ürdün'de dünyanın her

yerinden turistleri kendisine çeken turistik değerlerine herkesin eşit bir biçimde erişebilmesi için pek çok ortaklık ve işbirliği ile çalışmalarını yürüttüklerini belirtti. Panel'in Erişilebilir Turizm ve Yardımcı Teknolojiler isimli ikinci oturumu, **Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nden Dr. Öğretim Üyesi Fatih Ercan** moderatörlüğünde, **Dr. Hasan Köşker, Dr. Makbule Civelek ve Dr. Taner Dalgın'ın** erişilebilir turizm konusuna getirdikleri farklı bakış açıları ile tamamlandı.

Çalıştay'ın son etkinliği yuvarlak masa toplantıları ile son buldu. Yuvarlak masalarda "İşletmelerde Erişilebilirlik", "Erişilebilirlik Altyapısı ve Yönetişimi" ve "Ulaşılabilir Destinasyonlar" konuları ele alındı.



## GİRNE ERİŞİLEBİLİR TURİZM EYLEM ÇAĞRISI

Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 yılında yayınladığı Dünya Engellilik Raporuna göre dünya nüfusunun %15'ine tekabül eden 1 milyardan fazla insan bir çeşit engel ile hayatını idame ettirmektedir. Bizler bu bireylerin gerek turizm hareketlerine, gerekse yaşadıkları şehrin sosyal yaşamına katılabilmelerini sağlamayı kendine görev edinmiş yerel yönetimler olarak; 21-22 Ekim 2021 tarihlerinde, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin Girne kentinde, sivil toplum kuruluşları, merkezi yönetim yetkilileri, uluslararası kuruluşlar, akademisyenler ve turizm sektörü temsilcileri ile MEWA Bölgesi Erişilebilir Turizm Çalıştayında bir araya geldik.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 13 Aralık 2006 tarihinde kabul ettiği **Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme** ile turizmde erişilebilirlik ve kapsayıcılık konusunda taraf devletlere çağrıda bulunulmuştur. İlgili sözleşmenin 9. Maddesinin 1. Fıkrasında, erişilebilirlik olgusu ile ilgili olarak "Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır." denmektedir. İlgili sözleşmenin 20. Maddesinde Kişisel Hareketlilik olgusuna değinilmiş, 30. Maddesinde ise engelli bireylerin sosyal, kültürel ve spor faaliyetlerine katılımı ile ilgili olarak "Taraf Devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında kültürel yaşama katılım hakkını tanır ve engellilerin bu faaliyetlerden yararlanmasını sağlamak için gerekli tüm tedbirleri alır." denilmiştir.

19-20 Kasım 2014 tarihlerinde San Marino'da toplanan Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) **I. Erişilebilir Turizm Konferansı** sonucunda yayınlanan San **Marino Deklarasyonu**, erişilebilirlik ve kapsayıcılık alanında yol haritası niteliği taşımaktadır. MEWA Bölgesi Erişilebilir Turizm Çalıştay sonucunda yayınlanan bu politika belgesi de Orta Doğu ve Batı Asya'daki yerel yönetimler için bir başlangıç noktasıdır

## **ERİŞİLEBİLİR TURİZME DAİR BU ARKA PLAN IŞIĞINDA BİZLER, GİRNE BELEDİYESİ VE UCLG-MEWA OLARAK, TÜM İLGİLİLERE ÇAĞRIDA BULUNUYORUZ:**

- Orta Doğu ve Batı Asya Bölgesi; kapsayıcılığa, evrensel tasarıma, erişilebilirliğe ve erişilebilir turizme dair uluslararası çabaları yakından takip etmeli ve parçası olmalıdır.
- Erişilebilir turizmin geliştirilmesinde, yerel yönetim ve toplulukların kilit rolü vurgulanmalıdır.
- Erişilebilir turizm uygulamalarının, şehirlerin turizm potansiyeli üzerindeki pozitif etkisi tanınmalıdır.
- Yerel, ulusal ve küresel yönetimler arasında erişilebilirlik konusunda iş birliği ve eşgüdüm sağlanmalıdır.
- İyi uygulama ve deneyim paylaşımı için yerel yönetimleri bir araya getirecek ortak platformların sayısı artırılmalıdır.
- Halka en yakın yönetim birimi olarak yerel yönetimler, turizmi herkes için erişilebilir yapmak adına bağlayıcılığı olan kararları, yönetim organlarından geçirmeli ve erişilebilir turizme yönelik çabalarda öncü rollerini pekiştirmelidir.
- Erişilebilir turizm tesislerinin kurulması ve yaygınlaştırılması konusunda yerel yönetimler nezdinde gerekli teşvikler sağlanmalıdır.
- Hem gerekli toplumsal farkındalığı artırmak hem de sektördeki personelin gelişimini sağlamak için erişilebilirliğe ve kapsayıcılığa dair geniş yelpazede eğitim seferberliği başlatılmalıdır.
- Erişilebilir turizm uygulamalarında, teknolojinin kolaylaştırıcı rolünden faydalanılmalıdır.
- Fiziksel dezavantajları bulunan tüm bireylerin hareketlilik ihtiyaçlarının gözetildiği kentsel ulaşım sistemleri ve uygulamaları hayata geçirilmelidir.

# KENTLER İÇİN ERİŞİLEBİLİR TURİZM REHBERİ

## TEMEL KAVRAMLAR

### Erişilebilirlik

Günümüzde “erişilebilirlik” kavramı pek çok açıdan ele alınmakta ve anlam olarak neyi ifade ettiği farklı görüşlerin perspektifleriyle sorgulanmaktadır. Bu bağlamda görüşler incelendiğinde tanımların birleştiği ortak noktaların olduğu açığa çıkmaktadır. Erişilebilirlik kavramı en genel tanımı ile toplumda yaşayan tüm bireylerin toplumun bütün olanaklarından (ekonomik, sosyal, kültürel) ve sunduğu hizmetlerden eşit koşullar altında faydalanabilmesidir. Toplumun sunduğu imkânların tüm bireylere eşit şartlar altında sunulması tanımda dikkat çeken önemli hususlardan biridir. Bununla birlikte bu kavramda öne çıkan en önemli noktalardan biri de erişilebilirliğin yalnızca engellilere değil, geçici olarak özürlü olanlara, yaşlılara, hamilelere, çocuklara ve gereksinimi olan tüm bireylere yönelik olarak ele alınmasıdır. Bu bakış açısı ile değerlendirildiğinde, toplumdaki engelli ve engelsiz bütün bireylerin sosyalleşmelerinde ve yaşadıkları kültürün bir parçası haline gelmelerinde etkili olan sosyo-kültürel mekânlar ile konaklama ve tesislerin önemli rolü üzerinde durulmalıdır. Bireylerin sosyalleşmesini ve kültürleşmesini sağlayacak konaklama merkezlerinin ve tesislerin, sosyal ve kültürel mekânların gerekli standartlara sahip olması, ayrıca erişilebilir ve ulaşılabilir olmaları çağdaş toplumların oluşturulmasında önemli göstergelerden biri olarak görülmektedir.

**Erişilebilirlik, her hangi bir engele sahip olan kişilerin yapmaları gereken her ne varsa, engeli olmayan her hangi bir birey ile aynı zamanda ve aynı çabayla yapabilmeleri anlamına, gelir.** Erişilebilirlik aynı zamanda engelli insanların hayatın her alanında kendi kendilerine yeterli ve bağımsız olmaları, başkaları tarafından kötü tasarlanmış veya uygulanmış herhangi bir şeyden dolayı mağduriyete uğramamaları gerektiği anlamına da gelmektedir.

Erişilebilirlik duruma bağlı bir olgudur. Bir şey bazı insanlar için erişilebilir, diğerleri için erişilemez olabilmektedir. Örnek olarak, bir web sitesindeki bir video; video oynatıcı klavye kullanılarak kontrol edilebiliyorsa, kontroller doğru şekilde etiketlenmişse ve videodaki tüm içerik ses olarak mevcutsa, görme engelli kişiler tarafından erişilebilir olabilir. Ancak, altyazı veya metin dökümü yoksa sesi

duyamayan biri videoya erişemez. İçerik karmaşıksa veya jargon kullanılıyorsa, öğrenme güçlüğü olan biri için içerik erişilemezdir. Kamu hizmetlerinin de erişilebilirliği, sadece merkezi ve yerel yönetimlerin web siteleriyle sınırlı değildir. Yönetimlerin, vatandaşlarına sunmuş olduğu her hangi bir hizmetin tüm açılarını yansıtmaktadır. Kamu kesiminin tüm iç sistemleri, çağrı merkezleri, yüz yüze toplantıları ve bunların gerçekleştirildiği binalar aynı şekilde erişilebilir olmalıdır.

Erişilebilirlik konusunda en önemli amaç "herkes için erişim" olmalıdır. Hizmetlerimizi olabildiğince erişilebilir kılarak, kimseyi dışlamadan, insanların kullanmasını zorlaştıran herhangi bir engel olmadığından emin olarak yapmalıyız. Tabi ki bu durum her zaman mümkün olmayabilir. Çoğu zaman farkındalık eksikliği erişilebilirliğin önündeki en büyük engeldir. İnsanların, hizmetleri kullanırken yararlanabileceği farklı yolların da olduğunun farkındalığı artırılarak, erişilebilirlikle ilgili en iyi uygulamaları takip ederek ve hizmetleri çeşitli durumlar için test ederek, herkes için erişilebilirlik elde etme şansımız yükselecektir. Çoğu zaman hizmetler, mükemmel kullanıcı düşünülerek tasarlanır. Ancak, insanların işlevsel yetenekleri büyük ölçüde değişkendir. Görme ve işitme, aralarında tam bir spektrum ile mükemmelden sıfıra kadar değişir. Disleksi, otizm, demans ve stres gibi yaygın durumlar nedeniyle insanların okuryazarlık düzeyleri ve hafızaları değişkenlik göstermektedir. Fiziksel yetenek; hareketlilik, el becerisi, güç ve ağrı seviyelerindeki farklılıklara göre değişir. Yaşlandıkça fonksiyonel yeteneklerimiz bozular. 65 yaş üstü nüfusun yarısından fazlası bir tür engellilik yaşamaktadır. Ayrıca hepimiz hastalık veya yaralanmanın neden olduğu geçici sakatlıklar yaşamaktayız. Gürültülü bir odada bulunmaktan dolayı iyi duyamamak veya parlak güneş ışığı nedeniyle iyi görememek gibi durumsal engeller yaşarız..

## **Erişilebilir Turizm ve Evrensel Tasarım**

Erişilebilir turizm; yaşlı, fiziksel veya sosyal hayata katılımı yetersiz ve engeli olan tüm bireylerle turizm hizmetinin uyumunu, konforunu ve kalitesini bütünleştiren bir kavramdır. Erişilebilir turizm, toplumdaki bütün bireylerin, ayrımcılık yapılmadan turizm faaliyetlerine katılma ve bu deneyimlerin keyfini çıkarma hakkına sahip oldukları anlamına gelmektedir. Bu nedenle, erişilebilir turizm; fiziksel sınırlamaları, engelleri veya yaşları ne olursa olsun, turizm ile ilgili alanlarda ve hizmetlerde, tüm bireylerin erişimini temin için sürekli bir

çaba gösterilmesini gerektirmektedir. Erişilebilir turizm için kamu ve özel turistik yerler, tesisler ve hizmetler; tüm bireylere uygun şekilde düzenlenmelidir. Bu düzenlemeler, hükümetler, turizm ve seyahat şirketleri, konaklama, havayolu şirketleri, havaalanları, alışveriş ve yiyecek-içecek hizmetleri sağlayan kuruluşlar, ulusal ve uluslararası bağlamda engelli ve yaşlı turistlere ulaşım hizmetleri sağlayan tüm paydaşlar arasında iş birliği yapılmasını kapsamalıdır. Dünyanın dört bir yanındaki erişilebilir turizm alanındaki gelişmeler hızlandırılmalı ve teknolojiyle de yapılandırılmalıdır. Yapılan araştırmalarda, engelli bireylerin; aileleri, akrabaları ve bakıcıları ile gidecekleri bölgelere rahat ulaşım sağlayabilecekleri uygun olan turistik bölgelere seyahat ettikleri görülmektedir. Engelli bireylerin seyahat için tercih ettikleri bu bölgelerde kapsayıcı ve erişilebilir turizme önem veriliyor ve engellilerin öncelikleri dikkate alınıyor. Bu tercih edilen ülkeler genellikle Avrupa Birliğine üye olan ülkeler, Kanada, Çin, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Afrika, Kore, Avustralya ve Malezya. Dünyanın dört bir yanında 1 milyardan fazla engelli kişi olduğu ve bu bireylerin akrabaları veya bakıcılarıyla seyahat ettikleri düşünüldüğünde, ekonomik bağlamda da engellilerin turizminin önemli olabileceği ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda, engelli kişilerin kapsayıcı ve erişilebilir turizme erişimi sağlanmalıdır. Toplumdaki tüm bireyler gibi engelli bireylerin de turizme erişilebilirliği sağlandıktan sonra sürdürülebilirlik için çaba sarf edilmelidir.

Erişilebilir turizm herkes için turizm olarak da isimlendirilmektedir. Tesisleri, ürünleri ve hizmetleri; görme, işitme ve bilişsel desteğe ihtiyaç duyan bireylerin yanı sıra çocuklarla seyahat eden ebeveynlerin ve yaşlıların da erişimine sunmaktır. Erişilebilir turizm yeni bir konsept ya da terim olmamakla birlikte, tur operatörleri ve işletmeler giderek artan erişilebilirlik talebini tanımaya başladıkça, ulaşılması şart olan yeni bir konsept haline gelmektedir. Engelli bireyler, seyahat fırsatlarının ve avantajlarının keyfini çıkarmak ve sosyal yaşamda aktif olmak için eşit haklara sahiptir. Her bir birey için erişilebilir, kapsamlı ve kontrollü bir seyahat sağlanmalıdır. Tüm bireylerin turizm faaliyetlerinden eşit faydalanabilmeleri için "evrensel tasarım" kriterleri belirlenmelidir. Turizm sektöründe yaşa veya dezavantaja bakılmaksızın tüm bireylerin yararlanılabilecekleri erişilebilir, anlaşılabilir ve uygulanabilir çözümleri kapsamalıdır.

Toplumda yaşayan tüm bireyler için erişilebilir ve kapsayıcı bir turizm sağlandıktan sonra, turizmle ilgili yapılan düzenlemeler sürdürülebilir olmalıdır. Erişilebilir turizm, toplumda yaşayan tüm bireylerin turizmi eşit olarak tecrübe etmesini

temin etmektedir. Doğuştan veya daha sonradan meydana gelen engeli veya dezavantajı olan bireyleri ve aileleri sosyal yaşamda yalnız bırakmamak toplumda yaşayan tüm bireylerin sorumluluğudur. Toplumdaki tüm paydaşların ortak çalışmaları ile engelli bireyler toplumda sosyal hayatta sağlıklı ve huzurlu bir şekilde yer alabilmelidir. Dũnyanın her yerinde engelli bireylerin, yardımcılarının ve ailelerinin güvenli bir şekilde erişilebilir turizm hizmeti alabilmeleri için uygun turizm tesisleri ve hizmetleri gerekmektedir.

### **İyi Uygulama Kriterleri**


Bir kişinin turistik bir faaliyete katılmak için ikamet ettiği yerden ayrıldığı yere destinasyon denir. Kelimenin anlamı, bir yolculuğun sonunda varılacak bir varış noktası veya bir yer olarak yorumlanır. Turistlerin tatil deneyimi, destinasyon ortamı ve hizmet altyapısı gibi faktörler tarafından belirlenmekte ve bir bölgenin başarısı rekabet gibi faktörlerden de etkilenmektedir. Destinasyon erişilebilirlik fırsatlarını geliştirmek, erişilebilirlik turizmi işletmelerinin ziyaretçileri memnun eden genel bir deneyim sağlamak için yatırım fırsatlarının geliştirilmesini sağlamak için hedeflerini belirlemeleri gereken stratejiler, yapılar ve faaliyetlere odaklanır. Bir turistik destinasyonun gelişmesi için hizmetler ve ürünler insanların yaşına, fiziksel sınırlamalarına ve sınırlamalarına göre uyarlanmalıdır. Erişilebilir turizm, evrensel olarak tasarlanmış turizm ürünleri, hizmetleri ve ortamları sağlayarak erişilebilirlik ihtiyacı olan kişilerin turizme katılmalarını sağlar.

Herkes için erişilebilirlik, sorumlu ve sürdürülebilir turizm politikasının merkezi bir parçası olmalıdır. Herkes için Erişilebilir Turizm, erişim gereksinimleri olan kişilerin turizm ürünleri, hizmetleri ve ortamlarından bağımsız olarak, eşitlik ve adaletli biçimde yararlanmalarını sağlamak için paydaşlar arasında işbirliğini içeren bir turizm biçimidir. Erişilebilirlik turizm faaliyetlerinin her aşamasında yer almalı, tüm hizmetler ve faaliyetler arasındaki bağlantılar iyi planlanmalıdır. Ayrıca emek yoğun bir sektör olan turizm işletmelerinde çalışanların bu yönde eğitim almış olmalı önem arz etmektedir. Avrupa komisyonu tarafından belirlenen turizm zincirinin yedi unsurunun yanı sıra destinasyonlarda erişilebilir turizmin geliştirilmesine yönelik aşağıdaki gibidir.

- Öncelikli olarak destinasyona yönelik analiz çalışmaları yapılarak, rekabet üstünlüğü ve sürdürülebilirliği ortaya konulmalıdır.
- Analiz sonucu elde edilen veriler doğrultusunda destinasyon kaynakları belirlenerek uygulamaya geçilmelidir.

- Engelli bireylere yönelik akıllı yenilikler takip edilerek hizmet ve faaliyetlerde bu yeniliklerden yararlanılmalıdır. Tüm bu akıllı yenilikler turizm gelişimi konusunda destinasyon yöneticilerine, bölgesel ve ulusal politika yapıcılara ve diğer turizm paydaşlarına daha iyi rehberlik sağlayabilirler.
- Güvenilir bilgi eksikliği, engellileri seyahat etmekten alıkoyan temel nedenlerden biridir. Engelliler için mevcut olan sınırlı kaynaklar, onların hareketliliği üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çünkü erişilebilir destinasyonlar hakkında yeterli bilgi olmadan engelliler ihtiyaçlarını karşılayamayacak ve tatil yapmaktan kaçınacaktır. Dolayısıyla ulaşılabilirlik kapsamında engelli bireylerin destinasyon hakkında her tür bilgiye ulaşabilecekleri kaynaklar yaratılmalıdır.
- Destinasyonun, kolay ulaşılabilir olması, erişilebilir tesisleri olması, altyapı ve ulaşım ağının sahip olması gerekmektedir.
- Turizm tanıtımı kapsamında hazırlanan tüm materyaller, erişilebilir hizmet ve tesisler hakkında tüm bilgileri içermelidir. Bunun yanı sıra erişilebilir medya aracılığıyla, destinasyon ve turizm işletmelerinin iletişim bilgileri, rezervasyon adımları gibi bilgiler net ve açık bir biçimde belirtilmelidir.
- Engelli turistlerin ihtiyacı olan tüm destek hizmetlerine yönelik iletişim bilgileri ve sağlanan hizmetler hakkında içerikler oluşturulmalıdır.
- Engelli bireylerin bağımsız olarak rezervasyonları yapabilmeleri için sistemlerin alt yapılarının buna uygun biçimde düzenlenmiş olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra rezervasyon sürecinde engelli bireyler sistem aracılığıyla destinasyondaki tüm bilgilere erişebilmelidir.
- Destinasyonda engelli bireylere yönelik ayrılan özel park yerleri, turistik işletmelere ve turistik yerlerin giriş ve çıkış noktalarına mümkün olduğunca yakın olmalıdır.
- Destinasyonda her alanda engelli bireylerin rahat iletişim kurabilecekleri ortamlar sağlanmalıdır. Özellikle personelin bu yönde eğitilmesi, restoran menülerinin bu yönde hazırlanması gibi.
- Tüm bilgilendirici tabelalar erişilebilir bilgilere sahip olmalı, örneğin; check-in ve bilet satış kontuarlarının açıkça işaretlenmesi gibi.
- Mekan çevresinde bağımsız hareketin sağlanması için etkin önlemler alınmalıdır Ana koridorlar ve geçiş alanlarında iki tekerlekli sandalyenin yana geçebileceği genişlikte olması gerekmektedir.
- Çok katlı binaların erişilebilir biçimde tasarlanması, asansörlerin ve acil durum sistemlerinin bu yönde yapılandırılması. Binanın rampa veya platform asansörleri ile donatılmış olması gerekmektedir.

- Bunlara ek olarak binalarda bulunan ortak kullanım alanlarının erişilebilir biçimde düzenlenmiş olması gerekmektedir.
- Destinasyonda bulunan tüm ulaşım yollarının erişilebilir standartlara sahip olması gerekmektedir. Ulaşım araçları güvenli, konforlu ve adil ulaşımı sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Ulaşımında sağlanan bilgiler ve acil tahliye prosedürleri herkes tarafından erişilebilir olmalıdır. Engelli yolcular, tüm terminallere, istasyonlara ve diğer ilgili tesislere giden ve gelen tüm ulaşım hizmetlerine kolay erişime sahip olmalıdır. Gerekli yollar boyunca, erişilebilir tesislerle düzenli aralıklarla dinlenme durakları sağlanmalıdır.
- Konaklama işletmeleri engelli bireylerin, yardıma ihtiyaç duymadan tamamen erişilebilir olmaları gerekmektedir. Odaların engelli bireyler ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde donatılmış olması gerekmektedir. Özellikle acil durumlara yönelik alarm ve iletişim sistemleriyle donatılmış odalar olmalıdır.
- Restoranlar, lokantalar, kafeler, engelli bireyler için erişilebilir hizmet sunmak amacıyla Braille veya diğer formatlarda okunaklı metinleri barındıracak şekilde tasarlanmış mobilya ve menülere sahip olmalıdır.
- Özellikle konferans ve kongre hizmetleri sunan destinasyonlarda konferans salonlarının erişilebilir standartlara sahip olması gerekmektedir. Örneğin; tekerlekli sandalyeli bireyler için uygun oturma alanları ve işitme engelliler için özel kulaklıklar veya ses sistemleriyle donatılmalıdır.
- Sanatsal etkinlikler ve faaliyetlerin erişilebilir standartlara ulaştırılması gerekmektedir. Bu yönde özellikle dijital yenilikler takip edilmesi, gösteri alanlarının erişilebilir altyapıya sahip olması ve bu etkinliklerin erişilebilir olması sağlanmalıdır.
- Tiyatrolar ve sinemalar, turistler tarafından kullanılan binalar için geçerli olan yukarıdaki özelliklere ek olarak, tekerlekli sandalye kullanıcıları için ayrılmış özel koltuklar veya alanlar ve engelli kişiler için özel kulaklıklar ve/veya ses sistemleri, altyazı veya işaret dili ile donatılmalıdır.
- Destinasyonların önde gelen turistik ürünlerinde olan müzelerin de erişilebilir olması gerekmektedir. Müzelerin erişilebilir olması gerekli altyapıyla desteklenmesi, çalışanların engelli ziyaretçilerle iletişim kurabilmeleri için gerekli eğitimle donatılmaları gerekmektedir.
- Engellilerin spor, eğlence gibi etkinliklere kolaylıkla erişebilmelerinin sağlanması gerekmektedir. Engelli bireylerin sportesislerine erişebilmelerinin yanında spor faaliyetlerine katılımları desteklenmelidir.

- 
- Yeşil alanlarda, plajlarda ve doğal ortamlarda, ilgi alanlarını ve tesisleri birbirine bağlayan erişilebilir yollar sağlanmalıdır. Plajlarda engelli bireyler için tasarlanmış soyunma odaları, denize rahat erişimleri için altyapının sağlanması gerekmektedir.
  - Bilgilendirici ve yönlendirici işaret ve levhaların engelliler için de uygun hale getirilmesi gerekmektedir.
  - Destinasyondaki seyahat acentesi veya tur operatörü gibi turizm hizmeti sunan işletmelerin erişilebilirliğinin sağlanması, altyapılarının güçlendirilerek engelli bireylere hizmet verebilecek hale getirilmesi gerekmektedir.
  - Erişilebilir turizm kapsamında destinasyon altyapısı, güvenliği gibi birçok konuya yönelik destinasyonun uygun hale getirilebilmesi için kamu, özel sektör, sivil toplum kuruluşlarının ortak hareket etmesi gerekmektedir.
  - Yerel halkın turizme yönelik yaklaşımlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması, hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlanması ve bu doğrultuda erişilebilir turizm kapsamında kalifiye eleman ihtiyacının karşılanması gerekmektedir.
- 
- Hastane, sağlık ocağı, karakol gibi kamu binalarının engelli bireylerin hizmet alabilecekleri biçimde yapılandırılması, bölgeyi ziyaret eden engelli turistleri bu olanaklardan yararlanabilmeleri için gerekli bilgiye ve yardıma rahatlıkla ulaşabilecekleri biçime getirilmesi gerekmektedir.
  - Destinasyonlar, tüm ziyaretçiler için uygun altyapı ve ulaşım araçlarına sahip, yüksek nitelikli ve eğitimli personel tarafından hizmet verilen, herkesin turizm faaliyetlerine, pazarlama ve rezervasyon sistemlerine, web sitelerine ve hizmetlere rahatlıkla erişilebilecek hale getirilmelidir.

## EYLEMLER

### I. Yerel Yönetişim: Politika ve Stratejiler

Yönetişim, ortak endişe konularının kararlaştırıldığı ve düzenlendiği tüm yönetim süreçleri, kurumlar, süreçler ve uygulamalar anlamına gelir. İyi yönetim, yönetim sürecine normatif veya değerlendirci bir nitelik ekler. İnsan hakları perspektifinden, kamu kurumlarının kamu işlerini yürütmesi, kamu kaynaklarını yönetmesi ve insan haklarının gerçekleştirilmesini garanti etmesi sürecini ifade eder. "İyi yönetişimin" uluslararası olarak kabul edilmiş bir tanımı bulunmamakla birlikte, insan haklarına tam saygı, hukukun üstünlüğü, etkin katılım, çok aktörlü ortaklıklar, siyasi çoğulculuk, şeffaf ve hesap verebilir süreçler ve kurumlar, verimli ve etkili kamu sektörü, meşruiyet, bilgiye erişim, bilgi ve eğitim, insanların siyasi olarak güçlendirilmesi, eşitlik, sürdürülebilirlik ve sorumluluk, dayanışma ve hoşgörüyü teşvik eden tutum ve değerler olarak tanımlanabilir.

1. Tüm yönetim kademelerinde Engelli Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulu'nun oluşturulması,
2. Eylem planları hazırlamak ve bu planların izleme/değerlendirme mekanizmalarını geliştirilmesi,
3. Bağımsız izleme ve denetleme kurumların var olması,
4. Araştırmalarla engellilik ve engelli turizmüne dair verilerin toplanması ve bu verilerin paydaş çalışmaları ile güçlendirilmesi,
5. Veri ve istatistiklerin erişilebilir olması ve engelliler dahil herkesinin erişimine açık hale getirilmesi

### II. Eğitim

Eğitim, kişinin doğumuyla başlayan, toplumla ilişkilerini düzenleyen ve davranışlarını olumlu yönde etkileyen bir süreçtir. Bilim ve teknolojinin hızla gelişmesiyle sosyal kurumlar işlevsel ve yapısal bakımdan değişikliğe uğramakta ve eğitim ile de kişilerin bu gibi değişikliklere uyum sağlaması kolaylaşmaktadır. Eğitim dinamik bir süreç olarak gelişmelere göre toplum şekillenmelerini ve kişilerin çevrelerinde oluşan değişimlere uyum sağlayabilmeleri için yeni davranışlar edinmelerini sağlar.

Engellilere yönelik olumsuz tutumları olumlu tutuma dönüştürmek, toplumların daha bilinçli hale gelmesi, bilgi düzeylerinin artması ve toplumların eğitilmesi ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu ihtiyaca yönelik eğitimler genellikle duyarlılık/

farkındalık eğitimleri olarak isimlendirilmektedir. Bu eğitimlerdeki temel nokta eğitime katılanların kendilerinden farklı insanlarla ilgili olarak, farkındalıklarının ve onlara karşı ne hissettikleri ile ilgili iç görülerinin artmasıdır.

Çeşitli turistik mekânlarda ve konaklama tesislerinde görev yapan personele özellikle engelli bireylerin özel durumları hakkında eğitimler düzenlenmeli ve engelli bireylerin psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaları için gerekli beceriler öğretilmelidir.

### **III. Teknoloji ve Akıllı Şehirler**

Günümüzde engelliler için dijital ortamların kullanımı ve web sayfalarının ve bilgi kaynaklarının erişilebilirliği çok önemlidir. Özellikle web erişilebilirliği, kullanıcıların kolay bir biçimde sayfada gezinmelerini sağlarken aynı zamanda engelli bireyler için de farklı cihazlardan erişimi kolay kılmalı ve engel gruplarına göre çözüm içermelidir.

The W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 yönergeleri ve standartları; engelli kullanıcıların web erişimlerini ve teknolojik araç kullanımlarında cihazlarla olan deneyimlerini ele alan bir kılavuздur. Birçok içerik yapılarına göre kılavuzlar hazırlanmış olup ilgili içeriklerin "statik içerik, etkileşimli içerik ve sanal ve artırılmış gerçeklik" standartlarına göre planlanmış yönergeleri ihtiva etmektedir. Bu yönergeler web içeriklerine erişilebilir tüm cihazları kapsamaktadır (Desktop, mobil cihazlar, giyilebilir teknolojiler etc.) (WCAG 3.0, 2022).

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 ise web içeriklerinin daha erişilebilir olabilmesi için standartları kapsamaktadır. Bu standartlar ile birlikte çeşitli engelli gruplarındaki bireylere kolaylıklar sağlanması amaçlanmaktadır. (WCAG) 2.1'de 4 ana web erişilebilirliği ile ilgili ilkeler bulunmaktadır. Web sayfaları bu ilkeler doğrultusunda tasarlanmalıdır. İlgili ilkeler ana hatlarıyla Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 yönergelerinde aşağıdaki gibi verilmektedir (WCAG 2.1, 2022).

### **IV. Altyapı ve Hizmetler**

Otellerin turistler ve yerli halk tarafından en çok tercih edilen ve hizmet alanında daha çok uzmanlaşmış tesisler olduğu düşünülmektedir. Otellerden beklenen müşteri memnuniyetini ön plana alarak hizmet sunmaları ve belirli standartlara sahip olarak varlıklarını sürdürebilmeleridir. O halde bu tesislerin erişilebilirlik açısından sahip olmaları gereken standartlar neler olmalıdır?

Bu noktada otel işletmelerinde öncelikle yapılması gereken, yerli halkın ve

turistlerin beklentilerinin dikkate alınması, bununla birlikte engelli bireyler de dahil olmak üzere toplumdaki bütün bireylere eşit standartlarda hizmet sunulmasıdır. Peki bu kapsamda ne gibi önlemler alınabilir? Herkes için erişilebilir tesisler oluşturmak mümkün müdür? Konuya ilişkin öneriler aşağıdaki gereklilikler bağlamında ele alınabilir.

- Yerli halkın ve turistlerin otel işletmelerinden beklentilerine ilişkin ihtiyaçlar bilimsel araştırmalar kapsamında tespit edilerek buna yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- Otellerin dış yapısındaki mimari unsurların titizlikle tasarlanması da önemli bir konudur. Örneğin; Aksu ve Bozok (2012) tarafından yapılan araştırmada, turistlerin özellikle otel yapısının dış mimari alanında bulunan tabela ve levhaların ilgi çekici olması, otel binasının gerektiği kadar yüksek olması, otelin dış binasındaki tasarımın ve renklerin çekici olması gibi konularda beklentileri olduğu saptanmıştır. Buna yönelik düzenlemelerin yapılması önerilmektedir.
- Yine aynı araştırmada turistlerin oteldeki iç mekana ilişkin beklentileri de olduğu görülmektedir. Turistler özellikle bina içerisindeki sıcaklık-soğukluk ayarlamalarına dikkat edilmesi, otel içi dekorasyonda kullanılan renklerin çekici olması, yer döşemelerinin, tavanların ve iç duvar tasarımlarının özgün olması konularında görüş belirtmektedirler. Anlaşılabilirliği gibi müşteri potansiyeli mimari tasarım konusunda beklenti içerisindedir. Bu bağlamda otel işletmelerinin otel binalarının tasarımı konusundaki gereken hassasiyeti göstermesi önerilmektedir.
- Bu önerilerin yanısıra otellerdeki hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik girişimlerde de bulunulmalıdır. Örneğin; otel çalışanlarının tüm müşterilerin beklentilerini karşılamaları, güler yüzlü davranmaları, problemlerin çözümüne odaklanan bir yaklaşım içinde olmaları, gerekirse bu konularda eğitim almaları önerilmektedir.
- Ayrıca iç mekânlarda da belli başlı bazı düzenlemelerin yapılması müşteri potansiyelinin artırılmasında fayda sağlayacaktır. Örneğin; bina tasarımının ferah ve aydınlatıcı olması, renk kullanımının karmaşık olmaması, kontrasta dikkat edilmesi, bina içindeki hijyenin sağlanması, hoş koku veren oda parfümlerinin kullanılması, rahatlatıcı müziklerle bireylerin duygusal yönden olumlu hissetmelerinin sağlanması yapılabilecek önerilerdendir.

- Yerli halk ve turistlerin tercihlerinde ve tesislerin sürdürülebilirliğinde yukarıda sunulan tüm önerilerin etkili olabileceği düşünülmektedir. Buna ek olarak otellerin eşit standartlarda hizmet sunabilmesinde, engelli bireylerin beklenti ve istekleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bağlamda aşağıdaki öneriler sunulabilir.
- Öncelikle engelli bireylerin otel tesislerinde nasıl rahat edebileceklerine yönelik ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi bu konudaki gerekli düzenlemelerin yapılmasında önemli bir başlangıçtır. Bu noktadan hareketle tesislerin dış ve iç alanlarında, mimari tasarımlarında bazı düzenlemelere gidilmesi faydalı olacaktır.
- Mimari tasarımda özellikle tesislerin evrensel tasarım ilkelerine uygun olarak oluşturulmasının erişilebilirlikte önemli olduğu düşünülmektedir. Örneğin; Sirel ve Sirel (2017) evrensel tasarım ilkelerini; kullanım için eşdeğer olma, esnek olma, basit ve anlaşılır kullanım olma, algılanabilir bilgilendirme olarak örneklendirmektedir. Tesislerin "kullanımda eşdeğerlik ilkesine" göre oluşturulması yetkinlikleri farklı olan bireylerin binayı kullanabileceği şekilde tasarlanmasını temele almaktadır. Mimarının "kullanımda esneklik" ilkesine göre tasarlanması tüm bireylerin tercih ve yeteneklerine hitap edebilmeye önem vermektedir. "Basit ve anlaşılır kullanım" ise tüm bireylerin binayı kolay anlaşılabilir ve sezgileri ile kullanabilmeyi önemsemektedir. "Algılanabilir Bilgilendirme" ilkesi ise tüm bireylerin en basitleştirilmiş şekilde kullanım yönergeleri ile resimlerle, seslendirilmiş kılavuzlar ile zorlanmadan binadan faydalanabilmesini ifade etmektedir. Anlaşılabilirliği gibi bu ilkelere uygun olarak inşa edilen bir konaklama tesisinden yerli halk, turist ve engelli grubundaki tüm bireyler eşit koşullarda yararlanabilecek ve erişebilecektir.
- Otellerin dış alanlarında engelli bireylere uygun olarak yolcu indirme-bindirme noktalarının ön girişlerde toplanması, yolların engebesiz olması, bina içine erişimin sağlanacağı rampalara veya platformlara yer verilmesi, görme engelli bireylerin dokunabilecekleri yön işaretlerinin olması da önemli gerekliliklerdendir. İç alanlarda ise kapıların kolay açılabilir olmasına, rampaların olmasına, kapıların geniş ve geçitlerin geçişe uygun yapılmasına, barielle alfabetesi ile mekan bilgilerinin ve yön işaretlerinin bilgilendirilmesine, odalarda ve girişlerde erişilebilir tuvaletlerin yapılmasına, otel personelinin engelli bireylere özenli ve kibar davranmalarına dikkat edilmelidir (ENAT, 2007; WTO, 2005).

Konaklama tesislerinin erişilebilir olmasında mimari yapı tasarımlarının ve personel eğitiminin önemli olmasının yanı sıra dijital teknolojiden yararlanılmasının, tesislerin özelliklerine ilişkin gerekli duyuruların web ortamlarında yapılmasının, rezervasyon işlemlerinin engelli bireylerde dahil olmak üzere tüm bireylerin erişimine uygun olarak düzenlenmesinin de önemli gereklilikler olduğu düşünülmektedir.

Yukarıda belirtilen tüm öneriler herkes için erişilebilir konaklama, tesis ve sosyo- kültürel mekanların oluşturulması amacıyla sunulmuştur. Bu önerilerin hayata geçirilmesi sayesinde toplumsal eşitliğin sağlanabileceğine, uygun standartlarda tesis ve mekanlar oluşturulabileceğine inanılmaktadır.

## **V. Kültür Turizmi**

Bireyin toplumun bir parçası haline gelmesinde ve diğer bireylerle sosyal etkileşimin sağlanmasında konaklama tesislerinin yanısıra sosyal ve kültürel mekânların da büyük önemi vardır. Bu noktada gerek kültürel değerlerin sonraki kuşaklara aktarılmasında gerekse de sosyalleşmenin sağlanmasında tarihi yapılar ve müzelerin etkili olduğu düşünülmektedir.

Tarihi yapılar, hem ulusal kültürün ayrılmaz bir parçası hem de gelecek kuşaklara aktarımın yapılabileceği sürdürülebilir mekânlar olarak görülmektedir. Toplumların kültürel miraslarını ifade eden bu yapıların kültürlere ilişkin bilgilerin toplanabileceği önemli birer hazine olduğu düşünülmektedir. Aynı işlevleri sürdürülebilir kılan diğer önemli kültürel mekânlar ise müzelerdir. Müzeler en genel tanımı ile "insanoğlunu ve etrafındaki somut ve soyut manadaki mirasını, eğitim, çalışma ve zevk alma maksatıyla, koruyan, araştırma yapan, iletişime geçen, sergileyen, hem topluma hem de toplumun gelişimine hizmet veren, kamuya açık, kar amacı olmayan daimi bir kuruluş olarak (Milletlerarası Müzeler Konseyi Tüzüğü, 2017)" ifade edilmektedir. Toplum için bu denli önemli rol oynayan tarihi yapılar ve müzeler, yediden yetmiş toplum içindeki bütün bireylere eşit standartlarda hitap edebilecek özelliklere sahip olmalıdır. Sosyal ve kültürel yapılar içerisinde en önemlileri olarak görülen bu mekânların gerekli standartlara sahip olması, ayrıca erişilebilir ve ulaşılabilir olmaları tartışılması ve çözüm önerileri sunulması gereken bir konudur.

Tarihi yapıları bu denli önemli kılan nedir? Neden başka bir ülkede yaşam süren bir birey gezi veya iş amaçlı olarak geldiği ülkenin tarihi yapılarını ziyaret etmek istemektedir? Bir ülkenin kültürünü, yaşam biçimini, sosyal yaşantısını

ve felsefesini tanımanın en iyi yolu o ülkenin tarihi yapılarını ziyaret etmek, geçmişteki yaşantıları birebir deneyimlemektir. Tarihi yapıların sosyal, kültürel, tarihi ve mimari değerleri gerek ülkeye gelen turistler gerekse de kültürel sürdürülebilirliği arzulayan yerel halk için oldukça önemlidir. Bu doğrultuda tarihi yapıları erişilebilir ve ulaşılabilir kılmak için aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Tarihi yapıların sürdürülebilirliği için süreli aralıklarla restorasyon ve konservasyon çalışmaları yapılmalı, yapıların orijinalliğinin bozulmaması için bu süreçler eski eserler uzmanları ile Kültür Bakanlığı'nın kontrolünde yürütülmelidir.
- Tarihi yapıların turistlere tanıtılmasında eserlerin özelliklerini içeren tanıtımlar yapılmalıdır. Bu tanıtımlar dikkat çekici olması için harita, afiş, broşür, infografik gibi görsel içerikli materyaller ile desteklenmelidir.
- Tanıtımlar için geliştirilen görsel materyaller web ortamları aracılığıyla dijital ortamlar üzerinden duyurulmalıdır.
- Tarihi yapıların tanıtım ve bilgilendirmelerine ilişkin özel turlar, hem yerli halka hem de gelen turistlere yönelik düzenlenmeli, belirli periyotlar oluşturularak bu turların devamlılığı sağlanmalıdır.
- Turlar esnasında tarihi yapıların özelliklerini içeren genel bilgilendirmeler hem tecrübeli rehberler tarafından hem de seyahat sırasında video ve sesli cihazlar tarafından da yapılmalıdır.
- Tarihi yapılara girişlerdeki bilet alım işlemleri web ortamlar üzerinden önceden ayarlanabilmeli, akıllı telefonlara gelen QR kodları ile girişler sağlanabilmelidir.

Yukarıda değinilen gerekliliklerin yanısıra toplumdaki bütün bireylerin eşit koşullar altında tarihi yapılara erişmesini sağlamak için de önerilerin sunulması faydalı olacaktır. Bu kapsamda tarihi yapıların engelli bireylerin de erişimine kazandırılabilmesi için aşağıdaki öneriler sunulabilir.

- Tarihi yapılara gerçekleştirilecek seyahatler esnasında ulaşım araçları engelli bireylerin gereksinimlerine göre ayarlanmalı, durak noktaları ve bilet alım işlemleri önceden bireylerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmelidir.

- Tarihi yapıların erişiminin ve ulaşılabilirliğinin daha kolay sağlanabilmesi için braille alfabesiyle yazılmış yönlendiriciler, braille alfabesiyle yazılmış haritalar, anlaşılabilir sokak ve rota işaretleri, büyük haritalar, sesli bilgilendirme sistemleri, sesli yönlendirme kioskları ören yerlerinde ve yapılarda bulundurulmalıdır.
- Tarihi yapılara engelli bireylerin erişim sağlayabileceği rotalar oluşturulmalıdır. Akın Güler ve Tural (2017) bu rotaların oluşturulmasında özellikle tekerlekli sandalye kullananların, hareket güçlüğü çeken bireylerin, görme engellilerin, yaşlıların, çocukların ve özel gereksinime ihtiyaç duyan bireylerin özelliklerine göre planlanması gerektiğini belirtmektedir.
- Tarihi yapılardaki güzergahlar için de bazı düzenlemeler yapılmalıdır. Örneğin; Söylemez'e (2020) göre yapıların güzergahlarındaki kaldırımlar bazı yerlerde daha alçak mesafede ve rampalı olarak düzenlenmelidir. Ayrıca görme engelliler yönelik olarak kaldırımlarda ayak mesafelerinde bastonları ile algılayabilecekleri dokulu, renkli, esnek bir döşeme olmalıdır.
- Engelli bireylerin güvenliğinin sağlanabilmesi için tarihi yapılarda girişlerde korkuluk ve parmaklıklar olmalı, ayrıca görme engelliler için rampalar ve kaymaz zeminler tasarlanmalıdır.
- Görüldüğü gibi toplumların kültürlerini sürdürebilmelerinde ve gelecek kuşaklara kültürel değerlerini aktarılabilmesinde tarihi mekanlar büyük bir öneme sahiptir. Bu kapsamda yukarıda sunulan öneriler doğrultusunda bu mekanlarda gerekli önlemlerin alınmasının ve yapıların erişilebilir kılınmasının önemli olduğuna inanılmaktadır.

## REHBERE KATKIDA BULUNANLAR

Yakın Doğu Üniversitesi Toplumsal Araştırma ve Geliştirme Merkezi

Prof. Dr. Hüseyin Bicen  
Prof. Dr. Zehra Altınay  
Prof. Dr. Fahriye Altınay  
Prof. Dr. Gökmen Dağlı  
Doç. Dr. Yağmur Çerkez  
Doç. Dr. Mukaddes Demirok Sakallı  
Doç. Dr. İpek Danju  
Doç. Dr. Didem İşlek  
Doç. Dr. Nesrin Menemenci  
Doç. Dr. Behçet Öznacar  
Yrd. Doç. Dr. Yasemin Sorakin Ballı  
Yrd. Doç. Dr. Ceren Karaatmaca  
Yrd. Doç. Dr. Mutlu Soykurt  
Yrd. Doç. Dr. Dervişe Amca  
Yrd. Doç. Dr. Meryem Baştaş  
Dr. Menil Çelebi  
Uzm. Rukiye Uslu  
Uzm. Yücehan Yücesoy  
Uzm. Günay Kibrit  
Uzm. Emiralı Evcimen  
Uzm. Ahmet Akdeniz  
Uzm. Refia Arı

## Danışma Kurulu

Prof. Dr. Mohammed Jemni  
Prof. Dr. Ahmed Tlili  
Prof. Dr. Onur Gülbahar  
Prof. Dr. Mehmet Altınay  
Doç. Dr. Ozan Aksöz  
Prof. Dr. Ramesh Sharma  
Doç. Dr. Gülay Bulgan  
Adem Kuyumcu  
Salim Korkmaz, UCLG-MEWA  
Osman Çorumlu, UCLG-MEWA  
M. Furkan Çalışan, UCLG-MEWA  
Fatih Akyol, Girne Belediyesi

## Kaynakça

1. Abuaddous, Z., Zalisham, M, &Nurlida, B.(2016). Web Accessibility Challenges. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 7,172-181. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2016.071023>
2. Ağaoğlu, E. (1997). Eğitimde klinik denetim. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:982; Eğitim Fakültesi yayınları, No:46.
3. Akdu, U., & Akdu, S. (2018). Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler Ve Uygulamalar. Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/, 9(23),99-123. DOI: 10.17823/gusb.2670
4. Aksu, M., & Bozok, D. (2012). Otel Atmosferinin Turistlerin Beklenti ve Algulamaları Üzerindeki Etkisi: Bozcaada'da Bir Uygulama. Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute, 15(27), 297 - 318.<http://dspace.balikesir.edu.tr/handle/20.500.12462/4598>[Araştırma. Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara](http://dx.doi.org/10.1501/BedenselEngellilerinTurizmSektöründenBeklentilerininTespitEdilmesineYönelikBirAraştırma.YüksekLisansTezi,GaziÜniversitesi,Ankara)
5. Ataman, A. (2005). "Özel gereksinimli çocuklar ve özel eğitim [Children with special needs and special education]". In Özel gereksinimli çocuklar ve özel eğitime giriş [Children with Special Needs and Introduction to Special Education], Edited by: Ataman, A. Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık.
6. Aydın, O. (2012). Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi. Karamanoğlu Mehmetbey
7. Barr JJ, Bracchitta K. (2008). Effects of Contact With Individuals With Disabilities: Positive Attitudes and Majoring In Education. The Journal of Psychology 142(3):225-43.belirlenmesine yönelik nitel bir araştırma. <http://acikerisim.akdeniz.edu.tr:8080/xmlui/handle/123456789/259>
8. Biber, F.U. (2019). 1974 sonrası Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ne göç hareketleri ve sosyal entegrasyon. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
9. Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi ile İlgili Yapılan Çalışmalar. Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, (50), 102-125.
10. Bursalıoğlu, Z. (1976). Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
11. Callcott, M. (1994). A Content Analysis of Animation and Animated Spoken-Characters in Television Commercials, Journal of Advertising,
12. Cengiz, F., &Aksöz, E. O. (2018). Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmine Yönelik Teorik Bir İnceleme. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 126-138.
13. Çepehan, İ. Z., & Güller, E. (2020). Evrensel Tasarım Kapsamında Herkes İçin Erişilebilir Tasarım. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 2, 383-410.<https://doi.org/10.21560/spcd.vi.818236>
14. Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. Tourism management, 26(6), 919-930.
15. De Lemos, F. F., Vieira, D., &Pinho, T. (2020). Digital Marketing Strategies for Accessible Tourism. In Digital Marketing Strategies for Tourism, Hospitality, and Airline Industries (pp. 71-92). IGI Global.
16. Elmacı, D. (2019). Avrupa'da Erişilebilirlik Uygulamaları: BoråsVe Cardiff Örneklerininİncelenmesi Ve Değerlendirilmesi. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 19(43), 33-60.
17. ENAT (European Network for Accessible Tourism) (2007). Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. Belgium.
18. Evci, A. & Kuş Şahin, C. (2017). Bedensel Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizmi Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma. Nevşehir Bilim ve Teknoloji [Dergisi](http://dx.doi.org/10.17100/nevbittek.334625), 6 (2) , 681-689 . DOI: 10.17100/nevbittek.334625

19. Finkelstein, V. (2001). The social model of disability repossessed. Manchester Coalition of Disabled People, 1, 1-5.
20. Freeman, R. E. (1984). Strategic management: A stakeholder approach. Boston: Pitman.
21. Gül, İ.İ. (2006). Fiziksel Engellilerin Uluslararası Hukukta Korunması ve Uluslararası Standartlarını İçerik Hukuka Yansıtması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
22. Gura, D., Kiryunikova, N., Lesovaya, E., & Pshidatok, S. (2020). Barrier-free environment as an aspect for the development of accessible ecotourism. In E3S Web of Conferences (Vol. 175, p. 10013). EDP Sciences.
23. Güler Akın, G., & Tural, O. (Kasım, 2017). Tarihi yapılarda erişilebilirlik ve kullanılabilirlik. Uluslararası Katılımlı 6. Tarihi Yapıların Korunması ve Güçlendirilmesi Sempozyumu, Trabzon, Türkiye.
24. Hartikka, H. (2014). Travelling despite the Disability-Experiences of Travelling with an Intellectually Disabled Person Thesis.
25. Huh, C. and Singh, A.J. (2007). Families Travelling *With* A Disabled Member: Analysing The Potential of An Emerging Niche Market Segment. Tourism and Hospitality Research, 7(3-4), 212-229.
26. Ilgaz, Sevim, Çizgi Fim, İzmir: Leyla Yayıncılık, 1997
27. Jatkiewicz, P. (2021). Web Content Accessibility - a requirement or an obligation. E-MENTOR, 4, 85-94.
28. Karadeniz, C., & Ozdemir, E. (2018). Which Museum? Change in Museum Studies and the New Museology. Milli Folklor, 120(120), 158-169
29. Lehto, X., Luo, W., Miao, L., & Ghiselli, R. F. (2018). Shared tourism experience of individuals with disabilities and their caregivers. Journal of destination marketing & management, 8, 185-193.
30. Mamatoğlu N. (2013). *Personel* Eğitimi ve Geliştirme. Bilgin L, Özdemir AA, editör. Çalışma Psikolojisi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi; p.108-38.
31. Meriç, S. (2020). Engelli Basketbolcuların Sosyal Hayatını Engelleyen Sağlık Sorunlarının Turizm Faaliyetleri Açısından Değerlendirilmesi. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(3), 2391-2408.
32. Milletlerarası Müzeler Konseyi Tüzüğü. (2017, 09 06). Milletlerarası Müzeler *Konseyi*. [https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/2017\\_ICOM\\_Statutes\\_EN.pdf](https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/2017_ICOM_Statutes_EN.pdf)
33. Polat, G., & Aydın, Ş. (2021). Medikal turistlerin deneyimleme kalite algıları ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkide müşteri güveni ve müşteri memnuniyetinin aracılık rolü.
34. Pop, I. L., & Borza, A. (2016). Technological innovations in museums as a source of competitive advantage. The 2 nd International Scientific Conference, Romania, MPRA.
35. Taymaz A.H., (1997). Hizmet içi eğitimde kavramlar, ilkeler, yöntemler. Ankara: Sevinç Matbaası.
36. WCAG 2.1 (2002). Web Content Accessibility Guidelines. Retrieved January 19, 2022, from <https://www.w3.org/TR/WCAG21>
37. WCAG 3.0 (2022). Web Content Accessibility Guidelines. Retrieved January 19, 2022, from <https://www.w3.org/TR/wcag-3.0>
38. World Health Organization (2011). World Report on Disability. [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf)
39. Yıldız, S. N., & Yavaş, A. (2020). Turizm Ve Engelli Bireyler Alanında Yapılan Çalışmaların Yönelimleri: Bir İçerik Analizi. In International Marmara Social Sciences Congress IMASCON 2020-Autumn (p. 458).
40. Yılmaz, B. (2004). Türkiye’de eğitim politikası ve kütüphane. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Ankara Şubesi.





Şehirleri Erişilebilir Kılmak  
**MEWA Erişilebilir  
Turizm Çalıştayı**  
21-22 Ekim 2021, GİRNE

