

**T.C.  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ENGELLİLİK ARAŞTIRMALARI ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**EVRENSEL TASARIM İLKELERİ KAPSAMINDA  
BANKA ŞUBE VE ATM'LERİNDE  
ERİŞİLEBİLİRLİĞİN İNCELENMESİ:  
İSTANBUL FATİH İLÇESİ ÖRNEĞİ**

**Sezin SALTAN**

**2501200207**

**TEZ DANIŞMANI**

**DR. ÖĞR. ÜYESİ Halide Candan ZÜLFİKAR**

**İSTANBUL – 2024**

**ÖZ**

**EVRENSEL TASARIM YAKLAŞIMI KAPSAMINDA BANKA  
ŞUBE VE ATM'LERİNDE ERIŞİLEBİLİRLİĞİN İNCELENMESİ  
İSTANBUL FATİH İLÇESİ ÖRNEĞİ**

**Sezin SALTAN**

Finansal hayatın bir parçası olan bankacılık sektörünün sunmuş olduğu hizmetlere evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında bakıldığında, engelli bireylerin bu hizmetlere ulaşabilir ve gündelik hayatını kolaylaştırır nitelikte olması beklenmektedir. Türkiye’de konu ile ilgili mevzuat olmasına karşın; mevcut çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, bankacılık sektöründeki hizmetlere mekânsal erişilebilirlik konusunda yapılacakların oldukça fazla olduğu görülmüştür.

Çalışmanın amacı, evrensel tasarım yaklaşımı doğrultusunda, engelli bireylerin bankacılık hizmetlerine mekânsal erişilebilirlikte karşılaştıkları sorunları incelemek ve standart dışı mimari uygulamaları tespit etmektir.

Çalışmada gözlem, veri toplama ve karşılaştırma tekniği kullanılarak İstanbul ili Fatih ilçesindeki seçili kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat banka şubesi ve ATM’lerinin evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında erişilebilirlik bilgisine ulaşılmış, çözümlenen verilerle şube ve ATM hizmetlerine mekânsal erişilebilirliği arttırmaya yönelik çözüm önerileri sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Erişilebilirlik, Kapsayıcılık, Bankacılık, Kanıta dayalı tasarım

**ABSTRACT**

**EXAMINATION OF ACCESSIBILITY IN BANK BRANCHES  
AND ATM'S WITHIN THE SCOPE OF UNIVERSAL DESIGN  
APPROACH: THE CASE OF ISTANBUL FATIH DISTRICT**

**Sezin SALTAN**

When the services offered by the banking sector, which is a part of financial life, are examined in the context of universal design approach, it is expected that these services should be accessible to disabled individuals and facilitate their daily lives. Although there is a legislative infrastructure in Turkey, considering the current studies, it is seen that there is a lot to be done regarding spatial accessibility to banking services.

The objective of the study is to examine the problems encountered by disabled individuals in spatial accessibility to banking services and to identify non-standard architectural practices in accordance with the universal design approach. The study used observation, data collection, and comparison techniques to obtain accessibility information within the scope of universal design approach for selected public, private, and foreign-owned bank branches and ATMs in the Fatih district of Istanbul. Based on the analyzed data, solution proposals are presented to increase the spatial accessibility of branch and ATM services.

**Keywords:** Accessibility, Inclusive design, Banking, Evidence-based design

## ÖNSÖZ

“Evrensel Tasarım Yaklaşımı Kapsamında Banka Şube ve ATM’lerinde Erişilebilirliğin İncelenmesi: İstanbul Fatih İlçesi Örneği” başlıklı tez çalışmasında banka şube ve ATM’lerinin erişilebilirliğinin mevcut durumu evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında ortaya koyulmuş ve bankacılık hizmetlerine erişilebilirliği arttırmaya yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Yüksek lisans öğrenimim sırasında bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan, kıymetli desteklerini asla esirgemeyen, tez danışmanım sayın Dr. Öğr. Üyesi Halide Candan Zülfikar’a ve saygıdeğer Engellilik Araştırmaları Anabilim Dalı Başkanımız sayın Prof. Dr. Ayşe Resa Aydın’a minnet ve şükranlarımı sunarım.

Engellilik Araştırmaları yüksek lisans programına katılmam için beni cesaretlendiren ve çalışmalarım boyunca beni destekleyen başta sevgili anneme, aileme, canım kedilerim Guffy ve Minik’e sonsuz teşekkürler.

**Sezin Saltan**

**İstanbul – 2024**

## İÇİNDEKİLER

|                           |      |
|---------------------------|------|
| ÖZ .....                  | ii   |
| ABSTRACT .....            | iii  |
| ÖNSÖZ .....               | iv   |
| İÇİNDEKİLER .....         | v    |
| TABLOLAR LİSTESİ .....    | vii  |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....    | viii |
| ÇİZELGELER LİSTESİ .....  | x    |
| KISALTMALAR LİSTESİ ..... | xi   |
| GİRİŞ .....               | 1    |

## BİRİNCİ BÖLÜM ARKA PLAN BİLGİSİ

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Bankacılık Tanım ve Tarihi .....                                             | 6  |
| 1.1.1. Türkiye’de Bankacılık Sisteminin Tarihsel Gelişimi .....                   | 8  |
| 1.1.2. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Bankalar .....                                | 11 |
| 1.2. Engellilik Kavramı .....                                                     | 15 |
| 1.2.1. Engellilik Modelleri .....                                                 | 15 |
| 1.2.2. Engellilik Türleri .....                                                   | 17 |
| 1.3. Kapsayıcı Tasarım, Evrensel Tasarım ve Erişilebilirlik .....                 | 18 |
| 1.4. Kanıta Dayalı Tasarım .....                                                  | 29 |
| 1.5. Erişilebilirlik Mevzuatı .....                                               | 31 |
| 1.6. Erişilebilir (Engelsiz) Bankacılık .....                                     | 37 |
| 1.6.1. Erişilebilir Bankacılık Mevzuatı .....                                     | 38 |
| 1.6.2. Evrensel Tasarım Yaklaşımı Kapsamında Banka Şube ve ATM’leri .....         | 41 |
| 1.6.2.1. Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı ..... | 41 |
| 1.6.2.2. Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı .....      | 45 |
| 1.6.2.3. Banka Şube İç Mekân Alanlarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı .....         | 46 |
| 1.6.2.4. Banka ATM’lerinde Evrensel Tasarım Yaklaşımı .....                       | 51 |

## İKİNCİ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

|                     |    |
|---------------------|----|
| 2.1. Materyal ..... | 54 |
| 2.2. Yöntem .....   | 56 |

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM İSTANBUL İLİ FATİH İLÇESİNDE BULUNAN BANKA ŞUBE VE ATM’LERİNİN EVRENSEL TASARIM YAKLAŞIMI TEMELİNDE İNCELENMESİ

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi ..... | 59 |
| 3.2. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi .....      | 63 |

|                                                                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube İç Mekân Alanlarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi ..... | 70         |
| 3.4. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka ATM Tasarımının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi .....           | 76         |
| 3.5. Bulguların Değerlendirilmesi ve Tartışma .....                                                                              | 80         |
| <b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>                                                                                                   | <b>99</b>  |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>                                                                                                            | <b>104</b> |

## **TABLÖLAR LİSTESİ**

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tablo 1.1: Türk Bankacılık Sektöründe Fonksiyon Gruplarına Göre Banka Kırılımları .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>Tablo 1.2: Sermaye Yapılarına Göre Mevduat Bankaları ve Kuruluş Yılları ..</b>               | <b>12</b> |
| <b>Tablo 1.3: Faaliyet Gösteren Banka Şube Adetleri .....</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>Tablo 1.4: Eşit Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>                               | <b>22</b> |
| <b>Tablo 1.5: Esnek Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>                              | <b>23</b> |
| <b>Tablo 1.6: Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>                  | <b>24</b> |
| <b>Tablo 1.7: Algılanabilir Bilgi İlkesine Rehber Açıklamalar.....</b>                          | <b>25</b> |
| <b>Tablo 1.8: Hata Toleransı İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>                              | <b>27</b> |
| <b>Tablo 1.9: Düşük Fiziksel Güç İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>                          | <b>27</b> |
| <b>Tablo 1.10: Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesine Rehber Açıklamalar .....</b>     | <b>29</b> |
| <b>Tablo 1.11: Banka Müşterisi Olan Engelli Birey Sayısı .....</b>                              | <b>40</b> |
| <b>Tablo 1.12: Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri .....</b>      | <b>40</b> |
| <b>Tablo 1.13: Kot Farklarına Göre Uygulanabilecek Maksimum (En Fazla) Rampa Eğimleri .....</b> | <b>42</b> |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1: TR 33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi Çalışma Bulguları ..... | 3  |
| Şekil 1.2: 1987 Yılı Türkiye İş Bankası Bankamatiği .....                                                                | 10 |
| Şekil 1.3: Eşit Kullanım İlkesine Uygun Örnek 1 .....                                                                    | 21 |
| Şekil 1.4: Eşit Kullanım İlkesine Uygun Örnek 2 .....                                                                    | 21 |
| Şekil 1.5: Esnek Kullanım İlkesine Uygun Örnek .....                                                                     | 22 |
| Şekil 1.6: Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesine Uygun Örnek .....                                                         | 24 |
| Şekil 1.7: Algılanabilir Bilgi İlkesine Uygun Örnek 1 .....                                                              | 25 |
| Şekil 1.8: Algılanabilir Bilgi İlkesine Uygun Örnek 2 .....                                                              | 25 |
| Şekil 1.9: Hata Toleransı İlkesine Uygun Örnek .....                                                                     | 26 |
| Şekil 1.10: Düşük Fiziksel Güç İlkesine Uygun Örnek .....                                                                | 28 |
| Şekil 1.11: Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesine Uygun Örnek .....                                            | 29 |
| Şekil 1.12: Erişilebilirlik Mevzuatının Kronolojik Sırlaması .....                                                       | 32 |
| Şekil 1.13: İmar Planları, Bina ve Çevre Düzenlemelerinin Kronolojik Sırlaması .....                                     | 35 |
| Şekil 1.14: “6 mm -13 mm” Arasındaki Seviye Farklılıkları İçin Düzenleme .....                                           | 42 |
| Şekil 1.15: Erişilebilir Rampa Örneği .....                                                                              | 42 |
| Şekil 1.16: Erişilebilir Merdiven Örneği .....                                                                           | 43 |
| Şekil 1.17: Erişilebilir Otopark Örneği 1 .....                                                                          | 44 |
| Şekil 1.18: Erişilebilir Otopark Örneği 2 .....                                                                          | 45 |
| Şekil 1.19: Giriş Kapısı Özellikleri .....                                                                               | 45 |
| Şekil 1.20: 90° Dönüş İçin En Az ve Tavsiye Edilen Koridor Genişliği .....                                               | 46 |
| Şekil 1.21: Baş Üstü Boşluğu ve Duvar Çıkıntıları .....                                                                  | 47 |
| Şekil 1.22: Erişilebilir Asansör Örneği .....                                                                            | 48 |
| Şekil 1.23: Erişilebilir Vezne Örneği .....                                                                              | 49 |
| Şekil 1.24: Kapı Yanı Braille İşaretlemeler İçin Uygun Yükseklikler .....                                                | 50 |
| Şekil 1.25: Kapalı Alan 800 m2 Altı Şubelerde Tuvalet Örneği.....                                                        | 51 |
| Şekil 1.26: Erişilebilir ATM Örneği 1 .....                                                                              | 52 |
| Şekil 1.27: Erişilebilir ATM Örneği 2 .....                                                                              | 53 |
| Şekil 2.1: Yaş Gruplarına göre Nüfus Oranı 2007, 2023 .....                                                              | 55 |

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Şekil 2.2: İstanbul İli Fatih İlçesinin Harita Üzerinde Gösterimi .....</b>                | <b>57</b> |
| <b>Şekil 3.1: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparkları .....</b> | <b>81</b> |
| <b>Şekil 3.2: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Giriş/Çıkış Alanları .....</b>      | <b>85</b> |
| <b>Şekil 3.3: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube İç Mekân Alanları ...</b>           | <b>90</b> |
| <b>Şekil 3.4: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka ATM Tasarımı .....</b>                   | <b>94</b> |

## ÇİZELGELER LİSTESİ

|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Çizelge 3.1: Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının İncelenme Kriterleri .....</b>                               | <b>59</b> |
| <b>Çizelge 3.2: Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının İncelenme Kriterleri .....</b>                                    | <b>64</b> |
| <b>Çizelge 3.3: Banka Şube İç Mekân Alanlarının İncelenme Kriterleri .....</b>                                       | <b>71</b> |
| <b>Çizelge 3.4: Banka ATM Tasarımının İncelenme Kriterleri .....</b>                                                 | <b>77</b> |
| <b>Çizelge 3.5: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının Değerlendirilmesi .....</b> | <b>81</b> |
| <b>Çizelge 3.6: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının Değerlendirilmesi .....</b>      | <b>86</b> |
| <b>Çizelge 3.7: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube İç Mekân Alanlarının Değerlendirilmesi .....</b>         | <b>90</b> |
| <b>Çizelge 3.8: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka ATM Tasarımının Değerlendirilmesi .....</b>                   | <b>95</b> |

## KISALTMALAR LİSTESİ

|               |                                                                                                                                            |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.Ş.</b>   | : Anonim Şirket                                                                                                                            |
| <b>ATM</b>    | : Automatic Teller Machine (Otomatik Para Çekme Makinesi)                                                                                  |
| <b>BDDK</b>   | : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu                                                                                                 |
| <b>Bkz.</b>   | : Bakınız                                                                                                                                  |
| <b>cm</b>     | : Santimetre                                                                                                                               |
| <b>ICF</b>    | : International Classification of Functioning, Disability and Health<br>(İşlevsellik, Yetiyitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması) |
| <b>ISO</b>    | : International Organization for Standardization (Uluslararası<br>Standartlar Teşkilatı)                                                   |
| <b>m</b>      | : Metre                                                                                                                                    |
| <b>mm</b>     | : Milimetre                                                                                                                                |
| <b>N.A.</b>   | : National Association ((Ulusal Birlik)                                                                                                    |
| <b>S.P.A.</b> | : Società Per Azioni (Anonim Şirket)                                                                                                       |
| <b>S.A.</b>   | : Sociedad Anónima (Anonim Şirket)                                                                                                         |
| <b>T.A.O.</b> | : Türk Anonim Ortaklığı                                                                                                                    |
| <b>T.A.Ş.</b> | : Türk Anonim Şirketi                                                                                                                      |
| <b>TBB</b>    | : Türkiye Bankalar Birliği                                                                                                                 |
| <b>TKBB</b>   | : Türkiye Katılım Bankaları Birliği                                                                                                        |
| <b>TR</b>     | : Türkiye                                                                                                                                  |
| <b>TSE</b>    | : Türk Standardları Enstitüsü                                                                                                              |
| <b>UPIAS</b>  | : Union of The Physically Impaired Against Segregation (Ayrımcılığa.<br>Karşı Fiziksel Engelliler Birliği)                                 |
| <b>WHO</b>    | : World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)                                                                                          |

## GİRİŞ

Mekânsal erişilebilirlik bireyin yaşam kalitesiyle doğrudan ilgili bir kavramdır. Yapıların ve mekânların belirlenmiş standartlara uygun olmayan veya erişimi zorlaştıran özellikte olması sonucunda engelli bireylerin günlük yaşamda bağımsızlık, katılım ve hareket özgürlüğü kısıtlanmaktadır. Bu sorunları çözmek üzere yapılan düzenlemeler hak temelli nitelikte; toplumdaki her bir ferdi, hizmeti kapsar ve bağımsız yaşamı destekler olmalıdır.

Engelli bireylerin karşılaştığı mekânsal erişilebilirlik sorunlarına ilişkin toplumsal düzeyde farkındalık arttıkça, evrensel tasarım yaklaşımı ile doğru yapılandırılmış alanlar yaygınlaşacaktır.

Evrensel tasarım yaklaşımına göre, tasarımcılar geniş bir perspektif ile toplumun tüm bireylerini kapsayacak ürünler ve mekânlar tasarlamayı amaçlamalıdır. Evrensel tasarım yaklaşımı farklı kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alarak tasarım sürecine dâhil olmayı gerektirmektedir. Böylece, tasarlanan ürünlerin herkes tarafından kullanılabilir, erişilebilir ve kullanıcı dostu olması hedeflenir (Evcil, 2014).

Evrensel tasarım yaklaşımı, mekânların ve ortamların tüm kullanıcılar tarafından erişilebilir ve kullanılabilir olmasını hedeflemektedir. Engelli bireylerin de mekânlardan tamamen bağımsız şekilde faydalanabilmelerini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu nedenle, evrensel tasarım, mekânlarda erişilebilirliği sağlamak için oldukça önemli bir yaklaşım olmaktadır.

Ekonomik ve finansal yaşamın devam etmesi için gerekli olan hizmet sektörlerinden olan bankacılık sektörünün sunmuş olduğu hizmetlere evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında bakıldığında, engelli bireylerin bu hizmetlere ulaşabilir ve gündelik hayatını kolaylaştırır nitelikte olması beklenmektedir.

## **Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi**

Engelli bireylerin kamusal hizmetlerin verildiği mekânlara engelsiz olarak erişilebilirliğinin sağlanması bağlamında; kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat banka şube ve ATM'lerine bağımsız ve güvenli bir şekilde erişilebilirliğini incelemek ve bu doğrultuda;

- Engelli bireylerin bankacılık hizmetlerine kolaylıkla erişebilmesini sağlamak için yapılan düzenlemelerin etkinliğini araştırmak ve mevcut uygulamalarda var olan eksiklikleri belirlemek,
- Evrensel tasarım yaklaşımının bankacılık sektöründe nasıl uygulanabileceği, bankacılık sektöründeki erişilebilirlik standartlarının nasıl iyileştirilebileceğine yönelik çözüm önerileri getirilmesi ve çalışma sonucunda elde edilen bulguların ilgili mercilerin stratejik çalışmalarına kanıt oluşturması bu tezin temel amacını oluşturmuştur.

Her bireyin eşit haklara ve fırsatlara sahip olması, adaletli bir toplumun temelini oluşturmaktadır. Engelli bireylerin eşit şekilde bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmesi, insan hakları ve eşitlik ilkesi doğrultusunda büyük önem taşımaktadır.

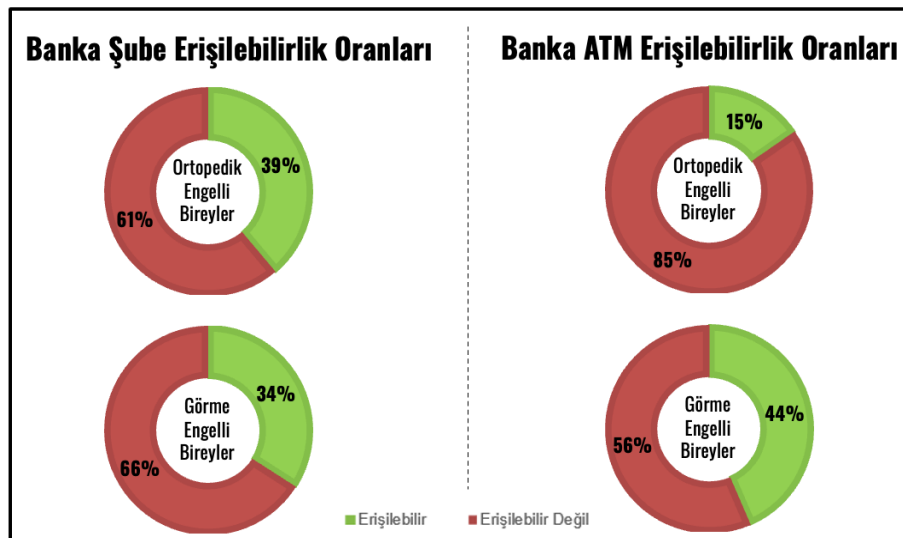
Evrensel tasarım yaklaşımının öneminin vurgulandığı bu yüksek lisans tezinin giriş bölümünde, tez çalışmasının amacı, kapsamı, önemi, yöntemi ve sınırlılıkları açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde; bankacılık sistemi ve tarihi, engellilik tanımı, modelleri, türleri, evrensel tasarım kavramı ve ilkeleri, erişilebilirlik kavramı, engelsiz erişime yönelik mevzuat ve erişilebilir bankacılık uygulamaları, evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında banka şube ve ATM standartları açıklanmıştır. Tezin üçüncü bölümünde, alan araştırmasında kullanılacak materyaller, araştırma yöntemleri ve veri toplama sürecinde hangi araçların kullanılacağı, verilerin nasıl analiz edileceği ele alınmıştır. Dördüncü bölümde, İstanbul ili Fatih ilçesinde yer alan seçili banka şube ve ATM'lerinin erişilebilirliği evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında değerlendirilmiştir. Son bölümde ise tez hakkında sonuç ve değerlendirmelere yer verilmiştir. Alan araştırmasından elde edilen bulgular özetlenmiş ve evrensel tasarım yaklaşımının önemine vurgu yapılarak mekânsal erişilebilirliği arttırmaya yönelik çözüm önerileri sunulmuştur.

### İlgili Literatür Araştırması

Sabancı Üniversitesi Yayınları (2013) tarafından yayınlanan “Engelsiz Türkiye İçin: Yolun Neresindeyiz? Mevcut Durum ve Öneriler” başlıklı eserde Türkiye’de yaşanan mekânların, toplu taşıma araçlarının ve sosyal alanların erişilebilir olmamasından dolayı engelli bireylerin sosyo-ekonomik hayata katılımında engellerle karşılaştığı üzerine durulmaktadır.

Germir’in 2020 yılında yayınladığı “TR 33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada ortopedik ve görme engelli bireylerin bankacılık hizmetlerine mekânsal erişilebilirliği incelenmiştir. Araştırma sonucunda bölgede bulunan toplam 335 adet banka şubesinden 130 adedinin ortopedik engelli bireyler için, 114 adedinin ise görme engelli bireyler için erişilebilir olduğu tespit edilmiştir. ATM erişilebilirliği incelendiğinde ise toplam 1.528 adet ATM’den 235 adedinin ortopedik engelli bireyler için, 665 adedinin ise görme engelli bireyler için erişilebilir olduğu tespit edilmiştir (Bkz. Şekil 1.1). Belirtilen rakamlar dikkate alındığında bölgede engelli bireylerin banka hizmetlerine eşit ve kolay bir şekilde erişim sağlayabilmeleri için mevcut standartlara uyumda eksiklikler tespit edildiği ve mevcut erişilebilirlik düzeyinin artırılması için çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiği söylenebilmektedir.



**Şekil 1.1:** TR 33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi Çalışma Bulguları

Bu tez çalışmasında, “TR 33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi” başlıklı çalışmadan farklı olarak, banka şubeleri ve ATM'lerinde erişilebilirlik kılavuzları ve evrensel tasarım ilkeleri temel alınarak alan çalışması yapılmıştır. İstanbul'un Fatih ilçesinde bulunan seçilmiş kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli bankaların şube ve ATM'lerinin erişilebilirlik durumu evrensel tasarım yaklaşımıyla değerlendirilmiştir.

Engelsiz yaşam için gerekli standartlar, ölçüler, ilkeler ve kurallar uluslararası ve ulusal mevzuatlarca belirlenmiştir. Mevzuat ve uygulamaların varlığına karşın Türkiye’de uygulama yönünden eksikliklerin bulunduğu söylenebilir. Bu açıdan engelli bireylerin banka şube ve ATM’lerine mekânsal erişilebilirlik çerçevesinin ortaya konularak uygulama eksikliklerinin tespit edilmesi önem arz etmektedir.

Evrensel tasarım yaklaşımına uygun tasarlanmış banka şubeleri ve ATM'ler, engelli bireylerin bankacılık işlemlerini rahatlıkla gerçekleştirebilmelerine olanak tanımakta ve alınan hizmet kalitesini arttırmaktadır. Engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenen banka hizmetleri müşteri memnuniyetini arttıracaktır. Aynı zamanda da bankacılık sektöründe erişilebilirlik standartlarının daha da gelişmesini ve bu standartlara uyum bilincinin artmasını sağlayacaktır. Bu tez çalışması banka şube ve ATM tasarımlarında evrensel tasarım ilkelerinin önemine dikkat çekmeyi ve doğru uygulamaları teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmanın hem akademik literatüre hem de ilgili sektöre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

### **Çalışmanın Yöntemi**

Çalışmanın yöntemi, veri toplama, gözlem, analiz ve değerlendirme aşamalarını içermektedir. Veri toplama aşaması, güçlü bir temel oluşturmak için literatür tarama tekniğiyle başlatılmıştır. Alan çalışmasında erişilebilirlik kılavuzları ve evrensel tasarım ilkeleri göz önünde bulundurularak, banka şubeleri ve ATM'lerinde arazi gözlemi yapılmıştır. İstanbul'un Fatih ilçesinde bulunan seçili kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli bankaların şube ve ATM'lerinin evrensel tasarım yaklaşımıyla erişilebilirlik durumu incelenmiştir. Alan çalışmalarındaki bulgular, düz yazıya dönüştürülürken veriler baştan sona taranmış ve anlamlı bir

şekilde düzenlenmiştir. Farklı sermaye türündeki banka şube ve ATM'lerinin erişilebilirliği analiz edilmiş, karşılaştırılmış ve mekânsal erişilebilirliği artırmaya yönelik çözüm önerileri sunulmuştur. Bulgular değerlendirilmiş, anlamlı bir rapor haline getirilmiştir.

### **Çalışmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın sınırlılıkları bulunmaktadır:

- Araştırma, İstanbul ili Fatih ilçesinde bulunan kamusal, özel ve yerli sermayeli mevduat bankalarının, sektördeki aktif payı en fazla olan bankaların şube ve ATM'lerinin alan incelemeleri ile sınırlandırılmıştır. Bu durum sonuçların genel nüfusa yaygınlaştırılmasını sınırlayabilmektedir.
- Bulguların yorumlanması 2024 yılı koşulları altında yapılmıştır. Bu nedenle, tez çalışmasının sonuçları zamanla güncelliğini yitirebilir.
- Bankaların gizlilik politikalarına dikkat etmek, etik standartlara uygunluk sağlamak amacıyla alan çalışmasında banka ismi ve şube, ATM görselleri kullanılamamıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ARKA PLAN BİLGİSİ

#### 1.1. Bankacılık Tanım ve Tarihi

Bankalar; mevduat, yatırım, krediler, kartlar, dijital bankacılık, sigorta ve emeklilik, ödemeler gibi hizmetleri müşterilerine sunan kuruluşlardır. Temel faaliyet alanı mevduat kabulü ve kredi verme olan bankalar fon transferi, vadeli işlemlerin alım satımı, sermaye piyasaları işlemleri, sigorta acenteliği, bireysel emeklilik, ödemeler gibi birçok konuda müşterilerine hizmet sağlamaktadır (Gündüz, 2006).

Bankalar ekonomi ve finansal piyasaların temel taşları arasında yer alan kurumlardır. Banka sözcüğünün bankerlerin, pazarlara koydukları birer masa ya da tezgâhta bankacılık faaliyetlerini sürdürmeleri nedeniyle İtalyanca masa, sıra ya da tezgâh anlamına gelen “banco” kelimesinden türediği kabul edilmektedir (Parasız, 2011).

Sümerler ve Babiller dönemine kadar uzanan geçmişte, bankacılık hizmetlerinin ilk örnekleri bulunmaktadır. Milattan önce 3500’lü yıllarda Sümerlerde, "maket" olarak adlandırılan kuruluşlar, ilk bankacılık örneklerini oluşturmuştur. Bu maketlerde, borç verme ve mevduat kabulü gibi işlemler gerçekleştirilmiştir (Parasız, 2007). Milattan önce 1700’lü yıllarda, tarihte en eski ve korunmuş yazılı yasalar arasında olan Babil Kralı Hammurabi’nin yasalarında, bankacılıkla ilgili hükümlere yer verildiği bilinmektedir. Bu yasalarda, kredi verme, mevduat kabulü ve komisyon sözleşmelerine dair hükümler bulunmaktadır. Kil levhaların bazılarında kredi işlemleriyle ilgili senetlere rastlanmıştır. Ayrıca, bu dönemde kefalet karşılığı kredi verme ve arazi ipoteği işlemleri de görülmüştür (Takan ve Acar, 2018).

Eski dönemlerde, Roma, Eski Yunan ve Eski Mısır’da bankacılık faaliyetlerinin icra edildiği bilinmektedir. Eski Mısır’da, yasaların bileşik faiz içeren işlemleri ve tefeciliği yasakladığı görülmüştür. Ticaretin gelişimi ve zenginlerin çoğalmasıyla birlikte Atina’da, trapezitai adı verilen, özel bankerlerin ortaya çıkmış ve bankacılık faaliyetlerinin daha geniş kitlelere yayılmıştır. Bankacılık tarihinde modern anlamda faaliyet gösteren ilk banka, 1609 yılında Hollanda’da kurulan “Amsterdam Bankası”dır (Yetiz, 2016).

1637 senesinde kurulan Venedik Bankası, "Cantadi di Banka" isimli bir yapılanma üzerinden çek ve banknot kullanımını başlatmıştır. 1640 yılında, İngiltere Kralı 1. Charles'ın Londra Kulesi'ndeki tüccarların altınlarına el koyması, tüccarların devlete olan güvenini zedelemiştir. Tüccarlar, bu olayın ardından altınlarını "Goldsmith" olarak adlandırılan tüccarlara vermeye başlamıştır. Goldsmith'ler, kasalarındaki altınları daha sonra borç alanlara kendi senetleri olan "Goldsmith Notes" olarak vermişlerdir. Bu durum, ilk banknot örneklerinin piyasada dolaşımını sağlamıştır (Parasız, 2007).

1668 yılında, ilk merkez bankası niteliğinde olan İsveç Merkez Bankası kurulmuş, bunu takiben 1694 yılında İngiltere Merkez Bankası ikinci bir örnek olarak hayata geçmiştir. Modern bankacılığının temelleri ise 1913 yılında Washington merkezli Federal Rezerv Bankası'nın kurulmasıyla sağlanmıştır (Tarlan, 1992).

20. yüzyılın ortalarından itibaren bankacılık hizmetlerine olan talebin artmasıyla, bankalar şube ağlarını genişletmiş ve yeni şubeler açarak müşterilere daha iyi hizmet sunmaya başlamıştır. 1960'ların sonlarında Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk olarak ortaya çıkan ATM'ler (Automated Teller Machines), bankacılık sektöründe devrim niteliğinde bir değişiklik yaratmıştır. İlk ATM, New York'ta bulunan Chemical Bank tarafından Manhattan'daki banka şubesinde kullanıma sunulmuştur (Onion, 2009). Bu cihaz, müşterilere kendi bankacılık işlemlerini otomatik olarak gerçekleştirme imkânı sağlamıştır, böylece banka işlemleri için banka şubelerine gitme ihtiyacını azaltmıştır. Bu gelişme, bankacılık sektöründe devrim niteliğinde bir dönüm noktası olmuştur.

Kavramsal olarak ATM, 26643 sayılı Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelerle İlişkin Tebliğ'de yer aldığı üzere "Otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazlarını" ifade etmektedir (Resmî Gazete, 2007). Bankamatikler aracılığıyla şube veya banka personeline ihtiyaç duyulmadan hesap özeti bilgilerinin alınması, basit para yatırma çekme işlemleri ve bazı yatırım işlemleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. ATM'ler, müşterilerin banka şubelerinde uzun süre beklemek zorunda kalmadan, 7 gün 24 saat hızlı ve kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirmelerine olanak tanımaktadır.

Tarihsel gelişime bakıldığında, bankacılık sektöründeki rol ve işlevlerin zamanla değiştiği ve çeşitlendiği açıkça görülmektedir. Bankacılık, ilk olarak basit borç verme ve mevduat kabulü gibi temel işlevlerle başlamıştır. Ancak zamanla, ticaretin ve ekonomik faaliyetlerin gelişmesiyle birlikte bankaların rolleri genişlemiş ve çeşitlenmiştir. Günümüzde bankalar sadece para saklama ve kredi verme işlemlerini değil, yatırım, sigorta, emeklilik fonları gibi çeşitli finansal hizmetleri de sunmaktadır. Bu durum, bankacılığın tanımını genişletmiş ve sektördeki tanımlamaları da çeşitlendirmiştir. Bankalar, ekonomik döngüler ve teknolojik ilerlemelerle birlikte sürekli olarak rol ve işlevlerini yeniden şekillendirmektedir, bu durum bankacılığın dinamik ve değişen bir sektör olduğunu göstermektedir.

### **1.1.1. Türkiye’de Bankacılık Sisteminin Tarihsel Gelişimi**

Türkiye’de bankacılığın tarihsel gelişimi, Osmanlı İmparatorluğu ve Cumhuriyet dönemi olmak üzere iki ayrı yönetim örneğinden yola çıkarak incelenebilir. Her bir dönemin bankacılık yapıları, o döneme özgü koşullar, politikalar ve ihtiyaçlar doğrultusunda şekillenmiştir.

Osmanlı İmparatorluğu’nun bankacılık sektörünü benimsemesi, diğer ülke ve toplumlarla kıyaslandığında daha geç olmuştur. Bu durum, örf, adet ve dini sebeplerin etkisiyle gerçekleşmiştir. Para ve ticaret genellikle gayrimüslimlerin kontrolünde olmuş, Müslüman toplumlar ise genellikle tarım ve askerlik gibi alanlarda faaliyet göstermiştir (Dumrul, 2014). Bu nedenle, bankacılık sektörünün yaygınlaşması ve benimsenmesinde Osmanlı İmparatorluğu’nda diğer toplumlara kıyasla daha yavaş bir süreç yaşamıştır.

İlk bankanın 1847’de kurulan Banque de Constantinople olduğu görülmektedir. İlk milli banka olan “Memleket Sandığı” Mithat Paşa tarafından 1863 yılında kurulmuştur. Cumhuriyet öncesi dönemi kapsayan tarihlerde devlet aracılığıyla, sanayileşmeyi ve reel ekonomiyi teşvik etmeyi amaçlayan çeşitli bankaların kurulduğu görülmüştür (Donay, 2011).

Ulusal bankacılığın gelişimi amacıyla 1923 yılında, Türkiye’de toplam faaliyette olan 22 adet yerli, 13 adet yabancı sermayeli toplamda 35 adet banka faaliyete başlamıştır (Boratav, 2019).

Cumhuriyet döneminde, kamu desteği ve özel sermaye kullanılarak, 26 Ağustos 1924'te Türkiye'nin ilk büyük bankası olan İş Bankası kurulmuştur. Sanayi sektörünü desteklemek ve iş ortaklıkları kurmak amacıyla 19 Nisan 1925'te Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Aynı dönemde, diğer bir büyük devlet bankası olan Emlak ve Eytam Bankası da faaliyete geçirilmiştir (Özer, 2012).

Cumhuriyet döneminin ilk yıllarında, bankacılık sektöründeki önemli bir dönüm noktası, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın kuruluşudur. Türk parasının istikrarını sağlamak ve değerini korumak amacıyla 1715 sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu, Resmî Gazete'de yayınlanarak 1931 yılında faaliyete başlamıştır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2024).

1980 sonrası Türkiye'de liberal politika uygulamalarına geçilmesi ile devletin ekonomi üzerindeki kontrolü azalmaya başlamış para piyasalarında serbestleşme gözlenmiştir. Bu kapsamda piyasa düzenlemelerinden sorumlu otoriteler olarak 1982 yılında Sermaye Piyasası Kurulu ve 1999 yılında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu kurulmuştur (Uluyol, 2019).

Bankaların uygulamalarını düzenleyen yasal çerçeve, Haziran 1999'da yürürlüğe giren ve 2005 yılında uluslararası bankacılık standartlarına uygun olarak gözden geçirilen Bankacılık Kanunu'na dayanmaktadır (Akpınar, 2019).

2000'li yıllarda bilişim teknolojilerinin ilerlemesi, bankacılık sektörünün yapısal olarak güçlendirilmesine yol açmış ve "internet bankacılığı" gibi yeni hizmetlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Teknolojik ilerlemelerin bir örneği olarak, zamanla ATM kullanımlarıyla bankacılık işlemlerinin arttığı gözlemlenmiştir. Türkiye'de ATM'lerin kullanımı, Amerika Birleşik Devletleri'nde olduğu gibi erken bir dönemde gerçekleşmemiştir. Türkiye'de ATM'lerin kullanımı, 1980'lerin sonlarına doğru başlamış olup, ATM'ler bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir.

Şekil 1.2'de Türkiye İş Bankası'nın ilk bankamatığına yer verilmiştir. 80'li yılların sonlarına doğru Türkiye İş Bankası, Ankara Yenışehir Şubesi'nde "bankamatik" adı verilen otomatik vezne makinaları (ATM) bankacılık sistemini hizmete sunmuştur. Günümüzde Türkiye'deki ATM'ler, nakit para çekme, para

yatırma, fatura ödeme, hesap bakiyesi sorgulama gibi birçok işlemi gerçekleştirmek için kullanılmaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, 2011).



**Şekil 1.2:** 1987 Yılı Türkiye İş Bankası Bankamatigi (Wikipedia, 2023)

Türkiye’de de klasik ATM işlemlerinin yanı sıra çeşitli işlemler gerçekleştiren ATM’ler bulunmaktadır. Örneğin KuveytTürk ATM’lerinden gram ve çeyrek altın alımı gerçekleştirilebilmektedir (KuveytTürk, 2023). Odeabank ATM’lerinden ise tüm banka çekleri yatırılabilir (Odeabank, 2023). Ayrıca, birçok banka mobil bankacılık uygulamalarını ATM’lerle entegre hale getirerek müşterilerin daha kolay ve hızlı bir şekilde işlem yapmalarına olanak tanımaktadır.

### 1.1.2. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Bankalar

Türkiye’nin bankacılık sektörü, merkez bankası, kamu bankaları, özel bankalar, yabancı bankalar, kalkınma ve yatırım bankaları gibi birçok farklı türde finansal kuruluşu içermektedir. Temelde ise Türkiye’de bankalar çeşitli faaliyet alanlarına göre “Mevduat Bankaları”, “Katılım Bankaları”, “Yatırım ve Kalkınma Bankaları” olmak üzere 3 ayrı türde sınıflandırılabilir (Kartal, 2018).

Tablo 1.1’de gösterildiği üzere faaliyet alanlarına göre Eylül 2023 tarihi itibarıyla Türkiye’de 35 adet mevduat bankası, 8 adet katılım bankası, 17 adet kalkınma ve yatırım bankası olmak üzere toplam 60 adet banka faaliyet göstermektedir. (BDDK, 2023).

**Tablo 1.1:** Türk Bankacılık Sektöründe Fonksiyon Gruplarına Göre Banka Kırılımları

| Bankalar             | Mevduat Bankaları | Katılım Bankaları | Yatırım ve Kalkınma Bankaları | Toplam    |
|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|-----------|
| Kamusal sermayeli    | 5                 | 3                 | 4                             | 12        |
| Özel yerli sermayeli | 9                 | 2                 | 9                             | 20        |
| Yabancı sermayeli    | 21                | 3                 | 4                             | 28        |
| <b>Toplam</b>        | <b>35</b>         | <b>8</b>          | <b>17</b>                     | <b>60</b> |

**Kaynak:** Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri, BDDK, 2023.

Mevduat bankaları, bireysel ve tüzel kimlikleri bulunan müşterilerinin faiz karşılığı saklama, kredi gibi birçok finansal ürün ihtiyacını karşılayan kuruluşlardır. Tüzel kişilere yönelik; kredi, yatırım ürünleri, bireysel kişilerde ise özellikle konut, araç ve ihtiyaç kredisi gibi ürünleri daha çok talep görmektedir (Öçal ve Çolak, 1999). Tablo 1.2’de gösterilmiş olduğu üzere, mevduat bankaları sermaye yapılarına göre kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli, yabancı ve Türkiye’de şube açan yabancı sermayeli, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu’na devrolmuş bankalar olarak sınıflandırılmaktadır (TBB, 2023a).

**Tablo 1.2:** Sermaye Yapılarına Göre Mevduat Bankaları ve Kuruluş Yılları

| Sermaye Yapısı                                                      | Banka Adı                               | Kuruluş Yılı |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|
| <b>Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları</b>                          | Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. | 1863         |
|                                                                     | Türkiye Halk Bankası A.Ş.               | 1938         |
|                                                                     | Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.         | 1954         |
| <b>Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Mevduat Bankalar</b> | Adabank A.Ş.                            | 1984         |
|                                                                     | Birleşik Fon Bankası A.Ş.               | 1958         |
|                                                                     | Türk Ticaret Bankası A.Ş.               | 1913         |
| <b>Özel Sermayeli Mevduat Bankaları</b>                             | Akbank T.A.Ş.                           | 1948         |
|                                                                     | Anadolubank A.Ş.                        | 1997         |
|                                                                     | Fibabanka A.Ş.                          | 1984         |
|                                                                     | Şekerbank T.A.Ş.                        | 1953         |
|                                                                     | Turkish Bank A.Ş.                       | 1981         |
|                                                                     | Türk Ekonomi Bankası A.Ş.               | 1927         |
|                                                                     | Türkiye İş Bankası A.Ş.                 | 1924         |
|                                                                     | Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.              | 1944         |
| <b>Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları</b>      | Alternatifbank A.Ş.                     | 1991         |
|                                                                     | Arap Türk Bankası A.Ş.                  | 1977         |
|                                                                     | Bank of China Turkey A.Ş.               | 2016         |
|                                                                     | Burgan Bank A.Ş.                        | 1991         |
|                                                                     | Citibank A.Ş.                           | 1981         |
|                                                                     | Denizbank A.Ş.                          | 1997         |
|                                                                     | Deutsche Bank A.Ş.                      | 1988         |
|                                                                     | HSBC Bank A.Ş.                          | 1990         |
|                                                                     | ICBC Turkey Bank A.Ş.                   | 1986         |
|                                                                     | ING Bank A.Ş.                           | 1984         |
|                                                                     | MUFG Bank Turkey A.Ş.                   | 2012         |
|                                                                     | Odea Bank A.Ş.                          | 2011         |
|                                                                     | QNB Finansbank A.Ş.                     | 1987         |
|                                                                     | Rabobank A.Ş.                           | 2013         |
|                                                                     | Turkland Bank A.Ş.                      | 1986         |
|                                                                     | Türkiye Garanti Bankası A.Ş.            | 1946         |
| <b>Türkiye’de Şube Açan Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları</b>     | Bank Mellat                             | 1984         |
|                                                                     | Habib Bank Limited                      | 1982         |
|                                                                     | Intesa Sanpaolo S.p.A.                  | 2013         |
|                                                                     | JPMorgan Chase Bank N.A.                | 1984         |
|                                                                     | Société Générale (SA)                   | 1989         |

**Kaynak:** Banka ve Sektör Bilgileri, (Çevrimiçi) <https://www.tbb.org.tr/>, 16 Aralık, 2023a.

Türkiye’de 5 adet kamusal sermayeli, 9 adet özel yerli sermayeli ve 21 adet yabancı sermayeli olmak üzere toplam 35 adet mevduat bankası faaliyet göstermektedir. Çalışma kapsamında mevduat bankalarının seçilme nedeni, toplumun büyük bir kesimi tarafından kullanılan finansal kuruluşlar olmalarıdır.

Mevduat banka şubeleri aracılığıyla müşteriler, bireysel veya kurumsal hesap açmak için banka şubesine başvurabilirler. Hesap açılışı sonrası müşteriler hesap bakiyelerini kontrol edebilir ve hesaplarını yönetebilir, mevduat işlemleri gerçekleştirebilirler. Banka ve kredi kartları ile günlük harcamalarını yapabilirler. Banka şubeleri müşterilerine para yatırma ve çekme işlemlerini sağlamaktadır. Müşteriler nakit para yatırabilir veya çekebilir, çek karnesi kullanarak çeklerini tahsil edebilir ve diğer ödeme işlemlerini gerçekleştirebilirler. Müşterilere sunulan danışmanlık hizmetleri ile yatırım seçenekleri, emeklilik planları ve sigorta konularında müşterilere bilgi sağlanabilmektedir. Mevduat banka şubeleri, müşterilerin finansal ihtiyaçlarını karşılamak ve bankacılık işlemlerini kolaylaştırmak için geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadırlar. Bu nedenle, mevduat bankalarının erişilebilirliği ve hizmet kalitesi, genel halkın finansal ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir faktör niteliğindedir.

İslami bankacılık veya İslami finans adı ile de bilinen katılım bankaları ise “Faizsiz Bankacılık” ilkesini temel alan bireysel ve ticari müşterilere hitap eden bir finans kuruluşudur. Müşteri hesaplarından toplanan fonları katılım bankacılığı prensiplerine uygun faizsiz bir şekilde yani fonun bir ticarete veya ortaklığa konu edilerek değerlendirilmesi ve fonlardan edilen gelirlerin katılım hesapları sahibine kar veya zarar payı olarak dağıtılması söz konusudur (Özsoy, 2012). Türkiye’de 3 adet kamusal sermayeli, 2 adet özel yerli sermayeli ve 3 adet yabancı sermayeli olmak üzere toplam 8 adet katılım bankası faaliyet göstermektedir (TBB, 2023).

Yatırım ve kalkınma bankaları sermaye piyasalarının gelişimine katkı sağlamaktadırlar. Mevduat bankalarında olduğu gibi yatırım ve kalkınma bankalarının yaygın bir şube ağı bulunmamaktadır. Yatırım bankaları, kurumların uzun dönemli fon gereksinimlerini karşılayabilmek adına kurumlara ait menkul kıymetlerin ihraç edilmesinde aracılık görevi üstlenen kuruluşlardır (Arabacı, 2018). Genellikle gelişmekte olan ülkelerde yoğun bir şekilde rastlanan kalkınma bankaları ise hükümet ya da uluslararası kurumlar tarafından sağlanan fonlar ve ihraç edilen tahviller ile müşterilerinin yatırım yapma hususunda karşılaşılan sermaye yetersizliklerini gidermeyi ve kalkınmanın etkin bir şekilde sağlanabilmesini amaçlayan finansal kuruluşlardır (Kaya, 2022). Türkiye’de 4 adet kamusal sermayeli,

9 adet özel yerli sermayeli ve 4 adet yabancı sermayeli olmak üzere toplam 17 adet yatırım ve kalkınma bankası faaliyet göstermektedir (BDDK,2023).

Banka şube ve ATM sayıları, finansal hizmetlerin erişilebilirliği ve kullanım kolaylığı açısından büyük öneme sahiptir. İnsanlar, bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için genellikle en yakın banka şubesine veya ATM'ye yönelirler. Resmi verilere göre; Türkiye’de Aralık 2023 tarihi itibarıyla 9.422 adet mevduat banka şubesi, 75 adet yatırım ve kalkınma banka şubesi olmak üzere toplam 9.497 adet banka şubesi faaliyet göstermektedir. Tablo 1.3’de görüldüğü üzere mevduat bankalarının toplam 9.422 adet şube sayısının 3.792’si kamu bankası şubeleri, 3.418’i özel sermayeli banka şubeleri, 2.211’i yabancı sermayeli banka şubeleri ve 1’i tasarruf mevduatı sigorta fonuna devredilen banka şubelerinden oluşmaktadır. Türkiye’nin en eski bankası olan kamusal sermayeli Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası Aralık 2023 tarihinde 1.769 adet şube ile en çok şubeye sahip bankadır. Yerli özel sermayeli mevduat bankaları içerisinde 1924 yılında kurulan Türkiye İş Bankası ise 1.088 adet şubesi ile en çok şubeye sahip özel sermayeli mevduat bankasıdır (TBB, 2024b).

**Tablo 1.3:** Faaliyet Gösteren Banka Şube Adetleri

| <b>Bankalar</b>                                      | <b>Adet</b>  |
|------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Mevduat Bankaları</b>                             | <b>9.422</b> |
| Kamusal Sermayeli Bankalar                           | 3.792        |
| Özel Sermayeli Bankalar                              | 3.418        |
| Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar | 1            |
| Yabancı Sermayeli Bankalar                           | 2.211        |
| <b>Yatırım ve Kalkınma Bankaları</b>                 | <b>75</b>    |
| <b>Toplam</b>                                        | <b>9.497</b> |

**Kaynak:** Banka Şube Bilgileri, (Çevrimiçi) [tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65](http://tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65), 5 Nisan 2024b.

Türkiye’de ATM bankacılığı ise oldukça yaygın ve popüler bir hizmettir. Ülkedeki birçok banka, müşterilerinin ATM’ler aracılığıyla bankacılık işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanımaktadır. 2000’li yılların başından itibaren ATM’lerin sayısı ve kullanımı hızla artmıştır. Türkiye’de Aralık 2023 tarihi itibarıyla toplamda 52.934 adet ATM bulunmaktadır (Bankalararası Kart Merkezi, 2023).

Türkiye’de en fazla ATM sayısına sahip banka Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası’dır. Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası, 2023 yılı verilerine göre Türkiye genelinde 7.000’in üzerinde ATM'ye sahiptir (Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası, 2023). İkinci sırada İş Bankası gelmektedir ve yaklaşık 6.000 adet ATM’si bulunmaktadır (İş Bankası, 2023).

## **1.2. Engellilik Kavramı**

Engellilik, toplum içinde farklı tanımlar ve yaklaşımlarla karşılanmıştır. Zaman içinde evrilen bireylerin yaşantıları ve ihtiyaçlarının çeşitlenmesi, bu konuda tanımların değişimine sebep olmuştur.

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun 3. maddesine göre: “*Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey*” engelli olarak tanımlanmaktadır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

### **1.2.1. Engellilik Modelleri**

Aydınlanma Çağı'na kadar, engelli bireylere karşı ayrımcı ve dışlayıcı tutumlar devam etmiştir. Bu durum engelli bireylerin toplum içinde dışlanmasına ve dezavantajlı bir pozisyonda olmalarına yol açmıştır. Engellilik, bireye özgü bir durum olarak algılanmıştır. Bu anlayış, engelliliği yalnızca bireyin fiziksel, zihinsel veya duygusal yeteneklerindeki kısıtlamalarla sınırlı bir olgu olarak görülmüş toplumun rolü ve sorumluluğu göz ardı edilmiştir. Toplumlar çoğunlukla engellilik olgusunu dini açıdan ele almışlardır. Bazı toplumlarda engelli bireyler ve ailelerinin varlığı, ailelerinin veya kendilerinin geçmişte işledikleri suçların sonucu olarak, Tanrı tarafından bir ceza olarak yorumlanmıştır (Çağrı, 2008).

18. yüzyıl itibariyle tıp alanındaki gelişmeler ile engellilik tıbbi bir bakış açısıyla değerlendirilmiştir. Engellilik, sakatlık olarak adlandırılmış ve tedavi edilebilir bir durum olarak görülmüştür. Engelli bireylere rehabilitasyon, bakım evleri, özel eğitim veren okullar gibi kurumsal yardımların öne çıkmasına enstitüleşme süreci sebep olmuştur. Özellikle gelişmiş ülkelerde bu uygulamalar

daha hızlı yaygınlaşmıştır. Bu bakış açısı, tıbbi rehabilitasyon ve tedavi yöntemlerinin ilerlemesine öncülük etmiştir (Aydın, 2020).

Geleneksel yaklaşım ve tıbbi modelden sonra, 20. yüzyılın ortalarına kadar engelli bireylerle ilgili insanlık dışı uygulamaların öne çıktığı bir dönemde, Francis Galton'un öncülük ettiği soy ıslahı fikri ortaya atılmıştır (Ardoğan, 2011). Öjenik (soy ıslahı) düşüncesi, bu zaman diliminde yaygın olarak uygulanmasa da düşünsel olarak oldukça kabul görmüştür.

1965'te İngiltere'de kurulan Disabled Incomes Group ve ardından 1974'te kurulan Union of The Physically Impaired Against Segregation (UPIAS), sosyal modelin temellerini atmıştır. UPIAS'ın 1976'da yayımlanan "Engelliliğin Temel İlkeleri (Fundamental Principles of Disability)" adlı bildirisi, sosyal modelin temel prensiplerini belirleyip engelliliği biyolojik ve sosyal farklarla açıklayarak sosyo-politik bir tanım oluşturmuştur (Barnes ve Shakespeare, 2010).

Engelli bireyin topluma, toplumun da engelli bireye entegrasyonunu temel alan sosyal model yaklaşımı, klasik bilimsel anlayışın değişmesi ve insan haklarının önem kazanmasıyla birlikte benimsenmeye başlanmıştır. Bu yeni perspektifle birlikte, engelli bireylerin eğitim, istihdam, sağlık hizmetleri, çevresel düzenlemeler ve ulaşım gibi konulardaki sorunlarına yönelik eşitlik odaklı çözüm önerileri geliştirilmiştir. Bu çerçevede, engelli bireyin toplum içindeki yaşamını kolaylaştırmak ve etkinliklere katılımını artırmak amacıyla çeşitli önlemler alınmıştır.

İnsan hakları modeli ise; toplumda her bireyin adil ve eşit bir yaşam sürmesini sağlamayı hedeflemektedir. İnsan hakları modeli, engelli bireylerin kendi geleceklerini belirleme hakkını savunur ve toplumsal yaşama tam ve etkin katılımlarını destekler niteliktedir. Engellilik olgusunu bir insan hakları ve adalet meselesi olarak ele alan bu yaklaşım, her bireyin haklarını tam anlamıyla yaşamasını ve potansiyelini gerçekleştirmesini teşvik etmektedir. Engellilerin karşılaştığı her türlü ayrımcılığı ortadan kaldırmayı amaçlayan insan hakları modeli, toplumdaki her bireyin eşit haklara sahip olmasını ve herkesin yaşamında adaletin sağlanmasını vurgulamaktadır (Arıkan, 2002). Bu bağlamda, engelli bireylerin ihtiyaçlarının ve haklarının korunması, toplumsal uyum ve bireysel refahın artırılması için kritik öneme sahiptir. Toplumun engellilikle ilgili tutumlarını ve politikalarını

dönüştürerek, daha kapsayıcı ve destekleyici bir ortamın oluşturulmasına katkıda bulunmaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) 2001 yılında "İşlevsellik, Yeti-yitimi ve Sağlığın Uluslararası Sınıflandırması" (ICF) başlığı ile yayınlanan belgesinde, engelli kavramına bütünsel bir açıyla yaklaşılmış, biyopsikososyal bir model olarak sınıflandırılmıştır. Bu yönüyle, engelliliğin; engelli bireyin kişisel problemi olması dışında, sosyal bir problem olduğu belirtilmiş, engellilikte dışsal ve kişisel faktörlerin de engelli birey üzerindeki etkileri vurgulanmıştır. Engellilikte dışsal faktörlerin en belirgin olanı fiziksel çevredir. Engelli bireyler için erişilebilir olmayan yapılar, engellerin bulunduğu yollar, merdivenler, dar kapılar, yetersiz asansörler gibi fiziksel engeller, erişim açısından önemli bir sorun teşkil etmektedir.

### **1.2.2. Engellilik Türleri**

Engellilik kavramı, bireylerin fiziksel, zihinsel veya duyuşsal alanlarda yaşadıkları kısıtlamaları göz önünde bulundurarak çeşitli engellilik türlerini içermektedir. Her bir engellilik türü, bireyin günlük yaşamını farklı şekillerde etkiler ve farklı ihtiyaçlar ortaya çıkarmaktadır.

Bedensel veya ortopedik engellilik, bireyin vücutta bir veya daha fazla uzuvda meydana gelen fonksiyon kaybı veya kısıtlamaları ifade etmektedir (ÖZİDA, 2010). Bu tür engellilik genellikle kaslar, kemikler, eklemler veya sinir sistemi ile ilgili problemlerden kaynaklanmaktadır. Bedensel veya ortopedik engellilik, bireyin hareket kabiliyetini etkileyebilir ve günlük yaşam aktivitelerini sınırlandırabilmektedir.

Dil ve konuşma engeli, kişinin çeşitli nedenlerle konuşmada zorluk yaşadığı bir durumdur. Konuşma akıcılığında, hızında veya ifadesinde sorunlar olabilmektedir. Ayrıca ses bozukluğu, konuşma güçlüğü, yardımcı araç kullanımı veya kekemelik gibi durumlar da dil ve konuşma engeli olarak sınıflandırılmaktadır (Yıldız, 2013). Toplum içindeki etkileşimlerde yaşanan güçlükler, dil ve konuşma engeli bulunan bireylerin topluma ve sosyal hayata katılımını sınırlandırabilmektedir.

İşitme engeli, bireyin işitme yeteneğindeki kaybı ifade eder. Bu durum, tek kulağında veya her iki kulağında işitme kaybının ortaya çıkmasıyla kendini gösterebilir (ÖZİDA, 2010). İşitme engeli, farklı nedenlerle meydana gelebilir ve

derecesi kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. İşitme engeli, günlük iletişimi, eğitimi ve sosyal etkileşimi olumsuz yönde etkileyebilir.

Görme engeli, kişinin görme yeteneğindeki kısmi veya tam kayıptan dolayı özel eğitim ve ek destek hizmetlerine gereksinim duyan bir durumu ifade etmektedir (ztrk, 2005). Gündelik hayatta karşılaşılan görsel uyaranlara erişimde yaşanan zorluklar, bireyin bağımsızlık düzeyini ve işlevselliğini azaltabilir.

Zihinsel engellilik, bireyin zihinsel kapasitesinin yanı sıra sosyal uyum becerileri ve dil gelişimini de içeren bir durumdur. Bu durum, doğum öncesi, doğum sırası veya doğum sonrasında ortaya çıkabilen ve merkezi sinir sistemine etki eden çeşitli nedenlerle gelişen bir durumdur. Zihinsel engellilik, zihinsel gelişimi ve fonksiyonları yavaşlatır ve buna bağlı olarak etkili uyumsal davranışları engeller, sosyal ve akademik davranışları da olumsuz etkiler. Bu durum, çevresel değişikliklere hızlı ve uygun bir şekilde uyum sağlama gereksinimlerini karşılamada zorluk çekmelerine neden olan bilgi ve becerileri öğrenme güçlüğü ile ilişkilidir (zata ve Karip, 2017).

Kronik, süreğen hastalıklar, bireyin devamlı olarak bakım ve tedaviye ihtiyaç duyduğu, çalışma ve işlevlerini yerine getirmesini zorlaştıran hastalıkları ifade etmektedir (ztrk, 2005). Bu tür hastalıklar, sürekli bakım ve tedavi gerektirdiğinden bireylerin iş, okul veya sosyal etkinliklere katılımını zorlaştırabilir ve günlük yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyebilir. Ayrıca, kronik hastalıkların yol açtığı yorgunluk, ağrı ve stres gibi faktörler, bireylerin enerji seviyelerini ve motivasyonlarını azaltabilir.

### **1.3. Kapsayıcı Tasarım, Evrensel Tasarım ve Erişilebilirlik**

Engellilik ve erişilebilirlik ile ilgili literatür incelemelerinde; kapsayıcı tasarım, evrensel tasarım, erişilebilir tasarım, herkes için tasarım, engelsiz tasarım gibi farklı tanım ve kavramlar görülmektedir. Bu kavramların aralarında nüanslar olmakla birlikte, hepsinin temel olarak vurguladığı konu; mekânların ve hizmetlerin tasarlanması toplumun tüm bireylerinin olası farklı ihtiyaçlarını karşılayabilecek özellikte olmasını sağlayarak, bağımsız yaşamın desteklenmesidir. Bu kavramlar daha detaylı açıklanacak olursa;

Erişilebilirlik, herkesin toplumsal yaşama eşit koşullarda katılabilmeleri için gerekli olan ortam, ürün ve hizmetlerin tasarımı ve düzenlenmesi sürecinde kullanılan bir kavramdır. Erişilebilir hizmetlerin ve yaşam alanlarının tasarlanması, her türlü bireysel ihtiyaca ulaşma cevap vermesi bakımından oldukça önemlidir.

20. yüzyıl ortası ve sonrasında önemi artan erişilebilirlik kavramı Türkiye’de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından detaylı bir şekilde tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre, erişilebilirlik, her bireyin istediği her yere ve hizmete bağımsız ve güvenli bir şekilde ulaşabilmesini ve bu yerleri kullanabilmesini ifade etmektedir. Bu kapsamda, konutlardan eğitim binalarına, iş yerlerinden açık alanlara, toplu taşıma araçlarından bilgi ve iletişim teknolojilerine kadar her alanda erişilebilirlik sağlanmalıdır. Erişilebilirlik düzenlemelerinin özellikle bağımsız ve güvenli bir kullanımı desteklemesi gerekmektedir. Bu tanım, erişilebilirliğin sadece engelli bireyler için değil, aynı zamanda yaşlılar ve toplumdaki her birey için de konforlu bir yaşam şartı olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda, erişilebilirlik sadece bir zorunluluk değil, aynı zamanda genel bir gerekliliktir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2020).

Erişilebilirlik bireyin yaşam kalitesiyle doğrudan alakalı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan düzenlemeler toplumdaki her bir ferdi ve hizmeti kapsamlı ve bağımsız yaşamı destekler nitelikte olmalıdır. Erişilebilirlik çalışmaları genel olarak 4 başlıkta gerçekleştirilmektedir:

1. Mekânsal Erişilebilirlik (Bina ve Açık Alanlara Erişilebilirlik) (konut, iş, alışveriş, eğitim, sağlık gibi kamu hizmeti veren veya kamunun kullanımında olan binalar ile kent ve bölge ölçeklerindeki açık alanlar)
2. Ulaşım Erişilebilirlik (Demiryolları, metro, otobüs işletmeleri, hava yolları, toplu taşıma araçları vb. erişim)
3. Hizmetlere Erişilebilirlik (Eğitim, sağlık, istihdam, adalet, kültürel yaşam, dinlenme, boş zaman aktiviteleri, spor faaliyetleri, siyasal ve toplumsal yaşam gibi yaşama ait tüm hizmetlere erişim)
4. Bilgi ve Bilişim Teknolojilerine Erişilebilirlik (Kamu web sitelerine, internet teknolojilerine, sanal kütüphanelere erişim)

Bu tez kapsamında mekânsal erişilebilirlik alan çalışması olarak ele alınmıştır.

Erişilebilirlik (ulaşılabilirlik); kapsayıcı tasarım ve evrensel tasarım (herkes için tasarım) kavramlarıyla yakından ilgilidir. Erişilebilir tasarım engelli bireyin yapı, ürün veya hizmete erişimi için her zaman eşitlik sunmayabilir ancak kapsayıcı tasarım erişilebilirliğin ötesinde, tasarım aşamasından itibaren bireydeki farklılıkları gözetererek, tasarım çözümleri sunmaktır.

**Evrensel tasarım ya da kapsayıcı tasarım** herkesin kullanımına uygun olan ürün veya hizmetleri tasarlamayı hedefleyen bir yaklaşımdır. Evrensel tasarım, herhangi bir özel adaptasyon gerektirmeden, tüm insanların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanmış ürün veya hizmetlerdir.

**Kapsayıcı tasarım**, yaş, eğitim düzeyi, dil, cinsiyet, fiziksel sağlık durumu, ekonomik koşullar ve kültürel farklılıklar gibi özellikleri göz önünde bulundurarak, mümkün olduğunca geniş bir kullanıcı kitlesine erişilebilir ve kullanılabilir mekânlar, ürünler ve hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Kapsayıcı tasarımın temel prensipleri, herkesin yaşam kalitesini artırmak, sosyal katılımı teşvik etmek ve toplumsal dışlanmayı azaltmak üzerine kuruludur. Herkesin ihtiyaçlarına uygun, erişilebilir ve kullanılabilir mekânlar, ürünler ve hizmetlerin tasarlanması, sadece bireylerin günlük hayatlarını kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda toplumun genel refahını ve kapsayıcılığını da arttırmaktadır.

**Evrensel tasarım**; 1950'li yıllarda Avrupa, Japonya ve Amerika'da ortaya çıkan kavram olarak; engelli, yaşlı, çocuk kısaca toplumdaki her bir bireyin, ortam veya hizmete adaptasyonuna gerek kalmadan kullanabileceği tasarımlar olarak tanımlanabilir. Evrensel tasarım literatürde çeşitli ülkelerde farklı terimlerle anılmıştır; bu terimler arasında "herkes için tasarım (design for all)," "kapsayıcı tasarım (inclusive design)," "yaşam boyu tasarım (lifespan design)," ve "insan merkezli tasarım (human-centered design)" gibi ifadeler bulunmaktadır. Çeşitli terimler, tasarımın geniş bir kullanıcı kitlesini kapsayacak şekilde, yaşamın her aşamasında ve insan ihtiyaçlarına odaklanarak gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. (Hacıhasanoğlu, 2003).

Covington ve Hannah'ın (1997) evrensel tasarım yaklaşımını ele aldığı eserde, mekânsal yapıyı detaylı bir şekilde inceledikleri görülmektedir. Evrensel tasarım, kullanıcıların bağımsızlığını destekleyen, özel gereksinimlerine uyum sağlayan, estetik açıdan üst düzey tasarımlar sunan ve sürdürülebilirliği temel alan

bir tasarım anlayışını ifade etmektedir. Evrensel tasarım yaklaşımının, mekânların nüfus istatistikleriyle orantılı olarak değişmesi gerektiğini vurgulayan Covington ve Hannah, aynı zamanda tasarımın detaylara önem vermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Engelliler, yaşlılar ve diğer özel ihtiyaçlara sahip bireylerin ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan evrensel tasarım, fonksiyonellikle birlikte estetik öğeleri de içermelidir.

Evrensel tasarımı tüm dünyada yaygınlaştırmak ve uygulanabilirliğini kolaylaştırmak amacıyla, Evrensel Tasarım Merkezi (The Center for Universal Design) tarafından tasarım sürecinde farklı dallardaki araştırmacılara yol gösterici nitelikte yedi ilke belirlenmiştir. Bu ilkeler (National Disability Authority, 2023):

### 1. Eşit Kullanım

Tasarımlarda kullanıcı grubu ayrımı gözetilmeden, hiçbir kullanıcı etiketlenmeden eşit kullanıma yönelik çözümler ele alınmalıdır (Dostoğlu, 2009). Şekil 1.3 ve Şekil 1.4’de gösterildiği üzere tasarımlarda estetik birlik sağlanmalı ve farklı kullanıcılar için eşit kullanım şartları sağlayan tasarımlar sunulmalıdır.



Şekil 1.3: Eşit Kullanım İlkesine Uygun Örnek 1

Şekil 1.4: Eşit Kullanım İlkesine Uygun Örnek 2 (National Disability Authority, 2023)

Bu ilkeye göre, bir ürün, hizmet veya ortamın tasarımı, farklı cinsiyetler, yaş grupları, etnik kökenler, engellilik durumları gibi özellikler gözetmeksizin herkes için erişilebilir olmalıdır. Eşit kullanım ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.4’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.4:** Eşit Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar

| Rehber Açıklama |                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.              | Bütün kullanıcılar için kullanımın aynı olması; mümkün olduğunca özdeş, mümkün olmadığı zaman eşdeğer kullanım sağlanmalıdır. |
| b.              | Herhangi bir kullanıcıyı ayırmaktan veya damgalamaktan kaçınılmalıdır.                                                        |
| c.              | Mahremiyet, güvenlik, konfor ve emniyet için bütün kullanıcılara eşit şartlar sağlanmalıdır.                                  |
| d.              | Tüm kullanıcıların ilgisini çekecek tasarımlar yapılmalıdır.                                                                  |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetsheexitsign.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Eşit kullanım ilkesi, banka şubeleri ve ATM'lerinin herkes tarafından erişilebilir, kullanılabilir ve anlaşılabilir olmasını hedefler. Bu sayede engelli bireylerin, yaşlı bireylerin ve diğer dezavantajlı grupların da bankacılık hizmetlerinden eşit şekilde yararlanabilmesi sağlanır. Örneğin; tekerlekli sandalye kullanıcıları için rampalar, asansörler, geniş koridorlar gibi fiziksel erişilebilirlik önlemleri alınmalıdır.

## 2. Esnek Kullanım

Tasarım bireyin kullanım tercihinine göre ayarlanabilir olmalıdır. Kişilerin fiziksel özellikleri, kişisel tercih ve becerileri göz önünde bulundurularak esnek kullanım olanağı sağlayan tasarımlar yapılmalıdır.

Örneğin; sağ ve sol el kullanımına uygun tasarlanmış makas (Bkz. Şekil 1.5) kullanıcılar için özel olarak yapılmış yardımcı cihazlar veya modifikasyonlar gerektirmeden tasarlanarak tüm kullanıcılar için eşit seviyede kullanım kolaylığı sağlamaktadır.



**Şekil 1.5:** Esnek Kullanım İlkesine Uygun Örnek (National Disability Authority, 2023)

Esnek kullanım ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.5’te gösterilmiştir.

**Tablo 1.5:** Esnek Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar

| <b>Rehber Açıklama</b> |                                                              |
|------------------------|--------------------------------------------------------------|
| a.                     | Kullanım yöntemlerinde seçme imkanı sağlanmalıdır.           |
| b.                     | Sağ ya da sol elle erişim ve kullanıma olanak sağlanmalıdır. |
| c.                     | Kullanıcının doğru ve hassas kullanımı sağlanmalıdır.        |
| d.                     | Kullanıcının hızına uyum sağlanmalıdır.                      |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetsheexitsign.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Esnek kullanım prensiplerinin uygulanması, banka şubeleri ve ATM’lerinin farklı kullanıcı gruplarına uygun bir şekilde tasarlanmasını ve herkesin kolaylıkla erişebilmesine olanak tanımaktadır.

### 3. Basit ve Sezgisel Kullanım

Sadelik ve kolay anlaşılabilirlik tasarımda temel unsur olmalıdır. Tasarım, kullanıcının tecrübe ve bilgi düzeyinden bağımsız olarak kolay anlaşılabilir olmalıdır.

Basit ve sezgisel kullanım ilkesi, karmaşık kullanım talimatlarını, zorunlu öğrenme gerekliliklerini ve diğer kullanıcı deneyimi sorunlarını azaltarak, kullanıcıların ürünü daha kolay kullanmalarını hedeflemektedir. Tasarımlar karmaşadan uzak, kullanıcı beklenti ve sezgileri önemsenerek gerçekleştirilmelidir. Şekil 1.6’da örneği verilen IKEA’nın kurulum kılavuzu basit ve sezgisel olarak tasarlanmaktadır.



**Şekil 1.6:** Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesine Uygun Örnek (National Disability Authority, 2023)

IKEA, müşterilerin ürünleri kolaylıkla monte edebilmeleri için anlaşılır adımlar, resimli talimatlar ve basit kılavuzlar sunmaktadır. Kılavuzlar genellikle ürünün parçalarını ve gereken aletleri içerir ve adım adım montaj sürecini göstermektedir. Ayrıca, bazı ürünlerde ek olarak videolu talimatlar da sunulabilmektedir. Bu yaklaşım, kullanıcıların ürünleri rahatlıkla kurmalarını ve montaj sürecinde herhangi bir zorluk yaşamamalarını sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Basit ve sezgisel kullanım ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.6’da gösterilmiştir.

**Tablo 1.6:** Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesine Rehber Açıklamalar

| Rehber Açıklama |                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.              | Gereksiz karmaşa ortadan kaldırılmalıdır.                                                    |
| b.              | Tasarım, kullanıcı beklentileri ve sezgileriyle tutarlı olmalıdır.                           |
| c.              | Geniş okuryazarlık ve dil becerileri dikkate alınmalıdır.                                    |
| d.              | Bilgi önem derecesine göre düzenlenmelidir.                                                  |
| e.              | Tasarım kullanımı sırasında ve sonrasında etkili uyarılar ve geri bildirimler sağlanmalıdır. |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetstheexitdesign.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Basit ve sezgisel kullanım prensiplerinin uygulanması, banka şubeleri ve ATM’lerinin kullanıcı dostu, anlaşılır ve kolay kullanılabilir olmasını destekler. Bu da kullanıcıların daha memnun olmalarını, işlemlerini daha rahat yapmalarını ve banka hizmetlerinden daha etkin bir şekilde yararlanmalarını sağlamaktadır.

#### 4. Algılanabilir Bilgi

Kullanıcının algı yeteneği ve çevre şartları göz önünde bulundurulmadan tasarımda kolayca anlaşılabilir bilgilendirme sağlanmalıdır. Tasarımda hedef temel bilgi okunabilirliğinin en üst düzeyde olmasıdır. Şekil 1.7 ve Şekil 1.8’de gösterildiği gibi algılanabilir bilgi metin boyutu, renk kontrastı, ikonlar, semboller, grafikler, işitsel ve dokunsal ipuçları gibi çeşitli yöntemlerle sağlanabilir.



Şekil 1.7: Algılanabilir Bilgi İlkesine Uygun Örnek 1

Şekil 1.8: Algılanabilir Bilgi İlkesine Uygun Örnek 2 (Uxplanet, 2023)

Algılanabilir bilgi ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.7’de gösterilmiştir.

Tablo 1.7: Algılanabilir Bilgi İlkesine Rehber Açıklamalar

| Rehber Açıklama |                                                                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.              | Gerekli bilgilerin sunumunda farklı anlatımlar (resimli, sözlü, dokunsal) kullanılmalıdır.                                           |
| b.              | Temel bilgiler ve çevresi arasında yeterli zıtlıklardan faydalanılarak gerekli bilgi ayrıştırılabilir düzeyde farklılaştırılmalıdır. |
| c.              | Temel bilginin okunabilirliği en üst düzeye çıkarılmalıdır.                                                                          |
| d.              | Kullanılan elemanlar tanımlanabilecek şekilde birbirinden ayrılmalıdır (yönerge veya talimatları vererek kolaylaştırılmalıdır).      |
| e.              | Duyusal sınırlamaları olan insanlar tarafından kullanılan çeşitli araç ve tekniklere uyum sağlamalıdır.                              |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetsheexitsign.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Renkler banka şubelerinde ve ATM’lerinde bilgi aktarımında etkili bir araçtır. Aynı zamanda müşterilere konfor ve güvenlik sağlamaktadır. Özellikle renk kontrastı, kullanıcıların metinleri, işaretleri veya ekranları daha iyi okuyabilmesini sağlamaktadır.

## 5. Hata Toleransı

Kullanımda kazalara yol açabilecek hataların minimum seviyede olması amaç edinilmelidir. Tehlike ve hatalara karşı gerekli engelleyici düzenekler kurulmalıdır. Hata toleransı ilkesi genellikle elektronik, bilgisayar ve yazılım sistemleri için kullanılır, ancak mekanik, yapısal ve diğer tasarımlarda da önemli bir faktördür. Bu ilke kapsamında, bilinçsiz kullanım en aza indirilmeli, olası tehlike durumlarına karşı, kullanıcının önceden uyarılması sağlanmalıdır. Şekil 1.9’da peron ayırıcı kapılar hata toleransı ilkesine uygun örnek olarak verilmiştir.



Şekil 1.9: Hata Toleransı İlkesine Uygun Örnek (Stellarace, 2023)

Peron ayırıcı kapılar, bir tren veya otobüs platformunu yolcu alanından ayırmak ve güvenliği sağlamak amacıyla kullanılan yapısal unsurlardır. Özellikle toplu taşıma sistemlerinde, yolcuların düşme, kayma veya araç trafiğiyle temas gibi tehlikelere maruz kalma riskini azaltmak için önemlidir. Peron ayırıcılar, platformun kenarını belirgin bir şekilde göstererek yolculara güvenli bir bölge olduğunu gösterir. Ayrıca, engelli bireyler, yaşlılar veya çocuklu aileler gibi özel ihtiyaçları olan yolcular için erişilebilirlik sağlamak amacıyla kullanılabilirler. Güvenlik ve erişilebilirlik açısından peron ayırıcı kapıların kullanılması, yolcu trafiğinin daha düzenli ve güvenli bir şekilde yönetilmesine yardımcı olur. Hata toleransı ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.8’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.8:** Hata Toleransı İlkesine Rehber Açıklamalar

| <b>Rehber Açıklama</b> |                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.                     | Elemanlar tehlike ve hataları en aza indireyecek şekilde düzenlenmelidir: en çok kullanılan elemanlar en ulaşılabilir olmalı; tehlikeli elemanlar yok edilmeli, ayrılmalı veya korunmalıdır. |
| b.                     | Tehlike ve hatalara karşı uyarılar sağlanmalıdır.                                                                                                                                            |
| c.                     | Hata yapmayı engelleyen emniyetli özellikler sağlanmalıdır.                                                                                                                                  |
| d.                     | Tasarım, dikkat gerektiren durumlarda bilinçsiz davranıştan vazgeçirmelidir.                                                                                                                 |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetstheexit.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Banka şube ve ATM’lerinde hata toleransı, müşterilerin yanlış tuşlamalar, eksik veya yanlış bilgi girişi gibi hatalar yapabileceği durumları dikkate alarak, bu hataların etkilerini en aza indirmeyi hedeflemektedir.

#### 6. Düşük Fiziksel Güç

Ürün ve hizmetlerin kullanımında güç gereksinimi tüm kullanıcı seviyeleri dikkate alınarak, minimumda tutulmalıdır. Kullanıcılar için doğru vücut pozisyonları korunarak uzun süreli güç kullanım gereksinimi azaltılmalıdır.

Bu ilke aynı zamanda ergonomi kavramıyla da ilgilidir ve kullanıcıların yorgunluk veya yaralanma riski olmadan, ürünleri veya hizmetleri kullanmalarına yardımcı olmaktadır. Düşük fiziksel güç ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.9’da gösterilmiştir.

**Tablo 1.9:** Düşük Fiziksel Güç İlkesine Rehber Açıklamalar

| <b>Rehber Açıklama</b> |                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| a.                     | Kullanıcının doğal vücut pozisyonunun korunmasına imkan vermemelidir. |
| b.                     | Kabul edilebilir güç sarfıyatı sağlanmalıdır.                         |
| c.                     | Tekrar eden eylemler en aza indirgenmelidir.                          |
| d.                     | Uzun süren fiziksel çaba kullanımını en aza indirmelidir.             |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetstheexit.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

ATM’lerde veya banka şubelerindeki klavyelerde, tuşların düşük fiziksel güçle kolayca basılabilmesi sağlanmalıdır. Tuşlar büyük, yeterli aralıklarla yerleştirilmeli ve düşük basınçla tepki vermelidir. Şekil 1.10 düşük fiziksel güç ilkesine uygun tasarlanmış bir ATM örneğidir.



**Şekil 1.10:** Düşük Fiziksel Güç İlkesine Uygun Örnek (National Disability Authority, 2023)

Yaşlı bireyler, engelli kişiler, kas gücü sınırlı olan kullanıcılar, düşük fiziksel güç gerektiren ATM'leri daha rahat kullanabilirler. Bu, kişilerin bağımsızlık duygusunu artırır ve bankacılık işlemlerini daha kolay bir şekilde gerçekleştirebilme imkânı sunar. Düşük fiziksel güç ilkesine uygun ATM'ler aynı zamanda kullanıcı yorgunluğunu azaltır. Hızlı ve kolay bir şekilde işlem yapabilme imkânı, uzun süreli beklemelerin ve tekrarlayan fiziksel eforun önüne geçer. Butonlar ve kontroller, düşük kuvvetle çalışacak şekilde tasarlanır ve kullanıcının ellerine veya parmaklarına fazla yüklenmez. Kullanıcılar daha konforlu ve verimli bir şekilde daha az enerji harcayarak işlemlerini tamamlayabilirler.

#### 7. Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan

Mekânların boyut olarak her türlü yapıdaki insana göre uyumlu ayarlanması gereklidir. Kullanıcının fiziksel boyutu ve hareket becerisi fark etmeksizin kullanımda gerekli boyut ve alan bırakılmalıdır. Yaklaşım ve kullanım için yeterli alan, bireylerin mekânlara veya cihazlara yaklaşabilmeleri, bunları kullanabilmeleri ve ardından da mekândan veya cihazdan uzaklaşabilmeleri için yeterli alanın sağlanmasını gerektirir (Olguntürk, 2007). Özellikle engelli kullanıcılar için tekerlekli sandalye veya yürüme yardımcıları gibi araçların kullanımı için yeterli genişlikte ve düzgün bir zemin sağlanmalıdır.

Şekil 1.11’de yer alan turnike geniş ve kullanıcı dostu bir geçiş alanı sağlayarak erişilebilirliği artıran bir tasarım örneğidir. Herkes için kolay ve rahat bir deneyim sağlar, engelleri minimize eder ve erişilebilirlik standartlarını karşılar.



**Şekil 1.11:** Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesine Uygun Örnek (National Disability Authority, 2023)

Yaklaşım ve kullanım için yeterli alan ilkesine rehber olan açıklamalar Tablo 1.10’da gösterilmiştir.

**Tablo 1.10:** Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesine Rehber Açıklamalar

| Rehber Açıklama |                                                                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a.              | Oturan veya ayakta olan her kullanıcının önemli elemanları görebilmesi için net bir görüş hattı sağlanmalıdır. |
| b.              | Oturan ya da ayakta olan her kullanıcının tasarımın tüm öğelerine rahatlıkla erişebilmesi sağlanmalıdır.       |
| c.              | Tasarım farklı el ve kavrama boyutlarına uyum sağlamalıdır.                                                    |
| d.              | Yardımcı araçların kullanımı veya yardımcı kişiler için yeterli alan sağlanmalıdır.                            |

**Kaynak:** The Center for Universal Design, (Çevrimiçi)

<https://universaldesignmeetsheexitsign.com/principle-4-perceptible-information/>, 29 Nisan 2023.

Banka uygulamalarından bir örnek ile; ATM’lerde kullanıcıların kartlarını takmak, tuşlara basmak ve diğer işlemlerini gerçekleştirmek için yeterli el hareket alanı bulunmalıdır. Tuşlara ve diğer kontrollere erişmek kolay olmalıdır.

#### 1.4. Kanıta Dayalı Tasarım

Kanıta dayalı tasarım, mimari ve tasarım alanında kullanılan bir yaklaşım olup, karar verme süreçlerinde bilimsel araştırma sonuçlarına dayanmayı esas

almaktadır. Bu yöntem, özellikle sağlık hizmetleri ve hastane tasarımlarında yaygın olarak kullanılmakla birlikte, kökenleri 1960'lara kadar uzanmaktadır (Cama, 2009). Kanıta dayalı tasarım, mekânların işlevselliğini ve kullanıcı deneyimini artırmak için önemli bir araç olarak kabul edilmektedir.

Kanıta dayalı tasarım yaklaşımının yaygınlaşması, mimarların sadece kendi alanlarındaki kanıtlara odaklanan mühendislik bilimi, geometri, fizik ve inşaat hukuku gibi disiplinlerden daha geniş bir bakış açısına geçmelerini sağlamıştır. Bu yaklaşım, tasarım süreçlerinde ortaya çıkan karmaşık problemlere alışılmış çözümlerin yerine, kullanıcılarla iş birliği içinde yeni çözümler geliştirmeyi teşvik etmektedir (Hamilton ve Watkins, 2009). Kanıta dayalı tasarımda, tasarımcının kullanıcılarla yakın iş birliği içinde olması temel bir koşuldur. Bu yaklaşımda önemli olan nokta, kullanıcıların sadece bir bariyer değil, tasarım kararları ve proje kontrolü süreçlerinde kritik bir rol üstlendiğidir.

Hamilton'a (2009) göre, kanıta dayalı tasarım süreci dört ana aşamayı içermektedir:

- 1.Araştırma ve tasarım bağlantısını sağlama: Bu aşamada, tasarım sürecinin başlangıcında mevcut bilimsel araştırmalarla ilişki kurulmakta ve tasarımın temelini oluşturacak bilgiler sağlanmaktadır.
- 2.Hipotez ve sonuçları değerlendirme: Tasarım sürecinde ortaya konan hipotezler belirlenmekte ve bu hipotezlerin tasarım üzerindeki etkileri ve sonuçları değerlendirilmektedir.
- 3.Elde edilen bilgiyi paylaşma: Süreç boyunca elde edilen bilgiler, tasarım ekibiyle ve ilgili paydaşlarla paylaşılmaktadır. Bu bilgi paylaşımı, tasarım sürecinin şeffaf ve işbirlikçi bir şekilde ilerlemesine yardımcı olmaktadır.
- 4.Sonuçları bağımsız değerlendirmeye sunma: Tasarım sürecinin sonunda elde edilen sonuçlar, bağımsız bir şekilde değerlendirilmekte ve doğrulanmaktadır. Bu değerlendirme süreci, tasarımın kalitesini ve etkinliğini artırmada önemli bir rol oynamaktadır.

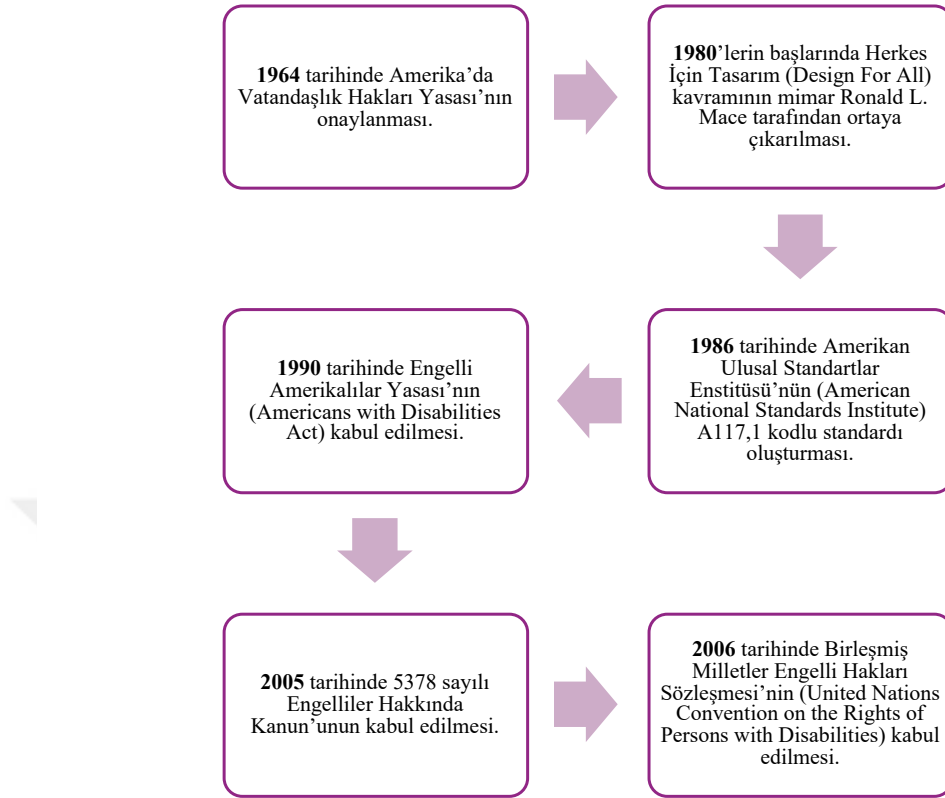
Bu aşamalar, kanıta dayalı tasarımın disiplinler arası ve bilimsel bir temele dayanan yaklaşımını yansıtmaktadır. Banka şubeleri ve ATM'ler için kanıta dayalı tasarım, kullanıcı deneyimini ve erişilebilirliği artırmak için etkili bir yaklaşımdır. Tasarım süreci, öncelikle kullanıcı ihtiyaçlarını anlamak amacıyla yapılan

araştırmalarla başlamaktadır. Kullanıcıların banka işlemlerini gerçekleştirirken yaşadıkları zorluklar ve beklentiler gözlemlenmekte ve bu veriler tasarım kararlarının temelini oluşturmaktadır. Ayrıca, banka şubeleri ve ATM'lerde kullanılan teknolojilerin performansı düzenli olarak değerlendirilebilmekte ve kullanıcı geri bildirimleriyle sürekli olarak iyileştirme yapılabilir. Güvenlik ve gizlilik de tasarımın önemli bir parçasıdır; kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunması ve güvenli işlem yapabilmesi için gerekli önlemler alınabilmektedir. Sonuç olarak, kanıta dayalı tasarım yaklaşımı, banka şubeleri ve ATM'lerin kullanıcı dostu, erişilebilir ve güvenli olmasını sağlayarak, finansal hizmetlerin genel erişilebilirlik standartlarını yükseltmekte ve kullanıcı memnuniyetini arttırmaktadır.

Kanıta dayalı tasarımın sunduğu analizler, banka şubeleri ve ATM'lerinin erişilebilirliğini artırmak için önerilen adımların bilimsel temellerini oluşturmaktadır. İyileştirme önerileri, örneğin engelli bireylerin rahatça kullanabileceği düzenlemelerden teknolojik yeniliklere kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu öneriler, evrensel tasarım ilkelerine uygun olarak, mevcut standartların üzerinde bir kullanıcı deneyimi sağlamak amacıyla şekillendirilmektedir. Bu yöntem, sadece mevcut sorunları tespit etmekle kalmayarak, kalıcı çözümler geliştirilmesine de olanak tanımakta ve bu çözümlerin etkisini düzenli olarak değerlendirme imkânı vermektedir. Bu tez çalışmasının bulguları banka şubeleri ve ATM'lerinde erişilebilirliği artırmak isteyen kurumlar ve karar vericiler için kanıt niteliği oluşturarak, ileriki çalışmalar ve daha iyi tasarımlar açısından önem taşımaktadır.

### **1.5. Erişilebilirlik Mevzuatı**

Hak temelli yaklaşımla, engelli bireylerin haklarının korunması ve hak ihlallerinin önlenmesi için etkili politikalar ve yasal düzenlemeler oluşturulmuştur (Bkz. şekil 1.12).



Şekil 1.12: Erişilebilirlik Mevzuatının Kronolojik Sırlaması

Amerika'da ayrımcılık ve ırkçılığa karşı vatandaşlık hakları önem kazanmış ve **Vatandaşlık Hakları Yasası** onaylanmıştır. Takip eden yıllarda **Amerikan Ulusal Standartlar Enstitüsü'nün** (American National Standards Institute) **A117,1 kodlu standardı** oluşturulmuştur. Fiziksel engeli olan bireylerin yapılara erişimi için ilk kez standartlar belirlenmiştir. Evrensel tasarım çalışmalarıyla ün kazanan Amerikalı mimar Ronald L. Mace, **Herkes İçin Tasarım** (Design For All) kavramını ortaya çıkarmıştır. 1990 yılında da engelli birey haklarını kapsamlı bir şekilde konu alan **Engelli Amerikalılar Yasası** (Americans with Disabilities Act) kabul edilmiştir.

Uluslararası alanlar ve ulusal uygulamalarda mevzuat ve yasal düzenlemeler, engelli bireylerin haklarını gözeterek erişilebilirliği eşit ve adil şartlarda düzenlemektedir. Türkiye'de 1982 Anayasası'nın 10. maddesinde tüm bireylerin eşit hak ve özgürlüklere sahip oldukları açıkça belirtilmiştir. 01.07.2005 tarihinde kabul edilen **5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun** doğuştan veya doğum sonrası engelli bireyin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğini

güvence altına almayı amaçlamaktadır. Kanun engelli bireylere yönelik ayrımcılığı önlemekte, erişilebilirlik standartlarını belirlemekte ve engelli bireylere eşit fırsatlar sunmayı hedeflemektedir. Engelliler hakkındaki kanunun 7. maddesinde Resmi Gazete, 2005);

*“Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır.*

*Özel ve kamu toplu taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişilebilirliğine uygun olması zorunludur.*

*Bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olması sağlanır”*

ifadeleri yer alır. Bu madde, kamu kurumları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve kamuya yararlı vakıfların engelli bireylerin kullanımına açık olan hizmet ve faaliyetlerinin erişilebilir olması gerektiğini açıklamaktadır.

Maddeye göre, engelli bireylerin eşit fırsatlara sahip olabilmeleri ve yaşamlarını bağımsız bir şekilde sürdürebilmeleri için kamu kurumlarının, engelli bireylerin erişimine uygun bir şekilde düzenlenmiş mekânlar, hizmetler ve iletişim imkânları sağlaması gerekmektedir. Erişilebilirlik, engelli bireylerin bina girişleri, iç mekânlar, asansörler, tuvaletler, park alanları, ulaşım araçları gibi alanlara engelsiz bir şekilde erişebilmelerini ve bu alanlarda faaliyet gösterebilmelerini kapsamaktadır (Demirkan, 2015).

Kanunun 7. maddesi, erişilebilirlik standartlarının belirlenmesi, erişilebilirlik denetimlerinin yapılması ve erişilebilirlikle ilgili düzenlemelerin sağlanması gibi konuları içermektedir. Buna göre, engelli bireylerin erişilebilirlik ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak mekânların düzenlemesi sağlanmalı, hizmetler erişilebilir kılınmalı ve engelli bireylere yönelik iletişim imkânları sağlanmalıdır.

Bu maddeyle birlikte, engelli bireylerin eşit katılımını sağlamak, toplumsal hayata tam ve etkin şekilde katılmalarını desteklemek amacıyla erişilebilirlik önemli bir husus olarak vurgulanmaktadır. Böylece engelli bireylerin kamusal hizmetlerden eşit şekilde faydalanması ve toplumun bir parçası olarak aktif bir şekilde yer alması hedeflenmektedir.

Engelli bireylerin insan haklarını ve temel özgürlüklerini güvence altına almayı amaçlayan **Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi** (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities); 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilmiştir. Türkiye de 2007 yılında sözleşmeyi kabul eden ilk ülkeler arasına girmiştir. Sözleşme genel içeriğinde sağlığa, eğitime, istihdama, sosyal yaşama erişilebilirlik üzerinde durmaktadır. Sözleşmede yer alan Madde 9 içerik ve detay olarak bakıldığında, erişilebilirliği kapsamlı olarak ele alan madde olarak gözümüze çarpmaktadır. Madde 9 bilgi, teknoloji, ulaşım, çevre ve hizmet erişilebilirlik hakkını, eşit kullanım şartını ifade etmektedir. Ancak erişilebilirlik kılavuzlarının ve standartlarının uygulamalarıyla ilgili taraf devletlere zorlama yapılmadığı görülmektedir.

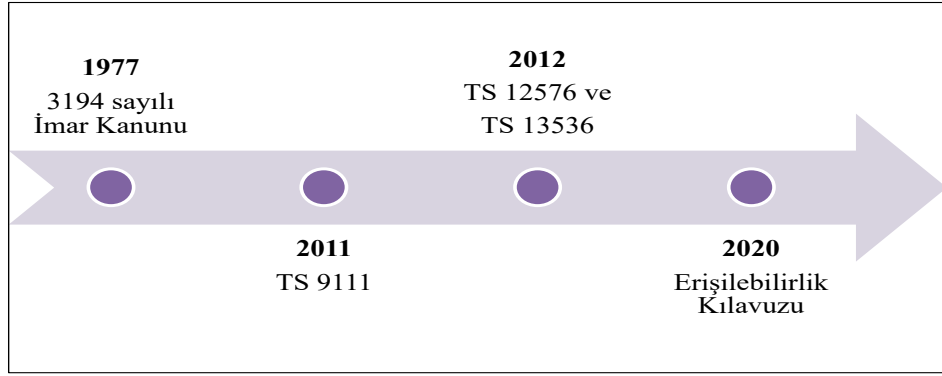
Madde 9'da ele alınan erişilebilirlik sözleşmenin diğer maddeleriyle ilişkili bir maddedir. Fiziksel erişimin sağlanamadığı bir ortamda, engelli bireylerin adalete, eğitime, sağlığa temel hak ve özgürlüklere erişim haklarına ulaşmalarının da zorlaştığı belirtilerek, engelli bireyin toplumda aktif bir rol kazanabilmesi için topluma sunulan hizmetlerden herkes kadar yararlanabilme fırsatı sunulması gerektiği vurgulanmaktadır.

2019 yılında Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Komitesi tarafından yayınlanan "Türkiye'nin İlk Raporuna İlişkin Sonuç Gözlemleri" başlıklı rapor, ülkemizin erişilebilirlik alanındaki durumunu ele alarak çeşitli endişeleri ortaya koymaktadır. Rapora göre, Türkiye'de erişilebilirlikle ilgili standartlar ve yasal düzenlemelerin sınırlı olması, Ulusal Erişilebilirlik Eylem Planı'nda belirlenen zaman sınırlarına uyulmaması gibi konularda endişeler bulunmaktadır. Ayrıca, elektronik kitlesel medya, e-devlet hizmetleri ve bankacılık hizmetlerinde erişilebilirlik standartlarına uymamanın cezai yaptırımlarını düzenleyen verilerin eksikliği raporun dikkat çeken unsurlarıdır. Rapor, Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları'nın yasal sorumluluklarını yerine getirmediği ve bu komisyonlar tarafından belirlenen yaptırımların uygulanmadığına dair tespitlere vurgu yapmaktadır.

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Komitesi'nde belirtilen noktalar göz önünde bulundurulduğunda mevzuat, standartlar ve uygulamaların varlığına karşın

Türkiye ve bazı gelişmekte olan ülkelerde uygulama yönünden eksikliklerin bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Engelli bireyin sosyal yaşama aktif katılımı için kentsel yaşamda erişilebilirliği gözetilen imar planları ile inşa edilen bina ve çevre düzenlemelerinin yapılması bu kapsamda uluslararası standartları içeren ulusal erişilebilirlik kılavuzları ışığında şekillenmelidir (Bkz. Şekil 1.13).



Şekil 1.13: İmar Planları, Bina ve Çevre Düzenlemelerinin Kronolojik Sırlaması

1977 yılında **3194 sayılı İmar Kanunu**’na eklenen madde ile “Erişilebilirlik” kavramı üzerine yasal bir düzenleme getirilmiştir. İlgili maddede “Fiziksel çevrenin özürlüler için ulaşılabilir ve yaşanılabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsü’nün ilgili standardına uyulması zorunludur.” şeklinde belirtilmektedir.

TSE’nin hedefi, erişilebilirlik standartlarını geliştirerek, uygulama alanlarında yaygınlaştırmak ve tüm sektörlerde erişilebilirlik kültürünün yayılmasına katkıda bulunmaktır (Yıldız, 2018). Bu sayede engelli bireylerin günlük yaşamda karşılaştıkları engellerin azaltılması ve toplumsal hayata katılımlarının artırılması sağlanır. Türk Standartları Enstitüsü’nün yayınladığı TS 9111 (2011), TS 12576 (2012) ve TS 13536 (2012) engelsiz erişime uygun yapı mimari tasarım kurallarını içermektedir.

**“TS 9111, Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekları”** standardı, engelli bireylerin erişilebilirliği ve kullanılabilirliği açısından bina içi ve dışında yer alan konut alanları, konut blokları ve umuma açık yerlerin tasarım ve yapımına ilişkin şartları belirler. Binaların engelli

bireyler için erişilebilir olması gereken alanları, rampa ve merdivenlerin tasarımı, asansörlerin erişilebilirliği, engelli bireyler için otopark alanları, tuvaletlerin ve lavaboların düzenlemesi gibi birçok konuda detaylı şartları içeren bir standarttır. Bu şekilde, engelli bireylerin günlük yaşam aktivitelerini kolaylıkla gerçekleştirebilmelerini ve toplumsal hayata katılımlarını artırabilmelerini hedefler. Bu standardın amacı, engelli bireylerin bağımsız ve güvenli bir şekilde toplum hayatına katılımını sağlamak için tüm kapalı ve açık mekânlardaki engelleri minimize ederek kullanılabilirliklerinin artırılmasını sağlamaktır.

**“TS 12576, Şehir İçi Yollar - Kaldırım ve Yaya Geçitlerinde Ulaşılabilirlik İçin Yapısal Önlemler ve İşaretleme Tasarım Kuralları”** standardı, yaya yolları, kaldırımlar, yaya geçitleri, yaya rampaları, geçişler, yol kenarı düzenlemeleri, işaretleme ve diğer yapısal öğelerin engelli bireylere ve yaşlılara uygunluğunu ele alır. Bu standardın amacı, engelli ve yaşlı bireylerin şehir içi yolları güvenli ve erişilebilir bir şekilde kullanabilmelerini sağlamak için yapısal önlemler ve işaretleme tasarım kurallarını belirlemektir.

**“TS 13536, TS ISO 23599’un Uygulamasına Yönelik Tamamlayıcı Standart”** tamamlayıcı bir standarttır ve amacı, TS ISO 23599 standardının uygulanmasını desteklemek ve bu standartla ilgili detayları belirlemektir. TS ISO 23599, “Görme Özürlü veya Az Görenler İçin Yardımcı Mamüller – Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi İşaretleri” başlıklı bir ISO standardıdır. Tehditlerin, zayıflıkların ve etkilerin analizi ile risklerin tespit edilmesini, değerlendirilmesini ve yönetilmesini amaçlamaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın 2020 yılında yayınlamış olduğu **“Erişilebilirlik Kılavuzu”** ürünün veya hizmetin erişilebilirlik standartlarına uygun olarak tasarlanmasına yardımcı olan önemli dokümanlardır. Kılavuz, tasarımcılar, geliştiriciler ve içerik oluşturucular için bir rehber niteliği taşımaktadır. Engelli bireylerin ürünlere veya hizmetlere kolaylıkla erişebilmeleri için gereken tasarım ilkelerini içermektedir. Bu sayede, engelli kullanıcıların ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilen ve onlara daha fazla erişim imkânı sunan ürünler, hizmetler ve mekânlar tasarlanabilmektedir. Ulusal ve uluslararası erişilebilirlik standartlarına uyum sağlamak için referans olarak kullanıcı deneyimini iyileştirmek için değerli bilgiler sunmaktadır.

Yukarıda bahsedilen düzenlemelerin yapım aşamasında ve yasal çerçevelerde ele alınması, uyulmadığı takdirde yasal zorunluluklar getirilmesi, erişilebilirliğinin sağlanmasında büyük rol oynayacaktır. Yaşanılan mekânların, toplu taşıma araçlarının ve sosyal alanların erişilebilir olmamasından dolayı engelli bireyler sosyo-ekonomik hayata katılımda engellerle karşılaşmaktadırlar. İlk adım olarak toplumsal farkındalığının artırılması, mevzuat düzenlemelerinin uygulanması, yaptırımların caydırıcı hale getirilmesi, engelli bireylerin toplum içinde aktifleşmesi ve üretken olması açısından oldukça önemlidir.

### **1.6. Erişilebilir (Engelsiz) Bankacılık**

Bankacılık hizmetlerinin engelli bireyin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesi ile işlemlerini ikinci bir kişiye ihtiyaç duymadan güvenle gerçekleştirilebilmesi gerekmektedir. Erişilebilir (Engelsiz) Bankacılık, özellikle engelli bireylerin finansal işlemlerini kolaylaştırmak için sürdürülen çalışmalardır. Erişilebilir bankacılık, engelli bireylerin banka hizmetlerine erişimini kolaylaştırarak finansal bağımsızlıklarını arttırmayı hedeflemektedir.

Bankacılık sektöründe erişilebilirlik; fiziksel erişilebilirlik ve dijital erişilebilirlik olarak iki temel alanda ele alınmaktadır. Fiziksel erişilebilirlik, banka şubeleri ve ATM'ler gibi fiziksel mekânların erişilebilir tasarlanması ve düzenlenmesini kapsamaktadır. Erişilebilir rampalar, geniş iç mekânlar, işaretlemeler ve yönlendirme sistemleri gibi destekleyici unsurlar gibi yapısal düzenlemeleri kapsamaktadır.

Dijital erişilebilirlik ise banka hizmetlerinin internet ve mobil platformlar üzerinden erişilebilir olmasını ifade etmektedir. Dijital erişilebilirliği sağlamak için, web siteleri ve mobil uygulamalar sesli komutlarla yönetilmeli, ekran okuyucu yazılımları ile uyumlu olmalı ve büyük yazılar ile kontrast renk seçenekleri sunulmalıdır. Ayrıca, kullanıcı dostu arayüzler ve erişim standartlarına uygun tasarım ilkeleri de dijital erişilebilirliği artırmada önemli rol oynamaktadır.

Bu tez çalışmasında fiziksel erişilebilirlik odak noktasıdır. Banka şubeleri ve ATM'lere fiziksel olarak erişimde engelli bireylerin karşılaştığı günlük zorlukları anlamak ve bu mekânların erişilebilir hale getirilmesine yönelik çözüm önerileri

sunmak amaçlanmaktadır. Bununla birlikte, dijital erişilebilirlik de bankacılık hizmetlerinin genel erişilebilirlik standartlarını yükseltmek için önemli bir unsurdur ve gelecekte yapılacak çalışmalarda mutlaka dikkate alınması gerekmektedir.

### **1.6.1. Erişilebilir Bankacılık Mevzuatı**

2016 Haziran tarihinde yayınlanan 29746 sayılı Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik engelsiz bankacılık hizmetlerine ilişkin yasal bir çerçeve oluşturularak; ATM cihazları ve şubeler aracılığıyla verilen hizmetler dâhil tüm bankacılık hizmetlerinin erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu yönetmelik, engelli bireylerin bankacılık hizmetlerinden eşit şekilde faydalanabilmesini ve engel tanımayan bir ortam sağlamasını hedeflemektedir.

Yönetmelik, bankaların bina ve tesislerinin engelli bireylere uygun şekilde düzenlenmesini ve erişilebilirlik standartlarını karşılamasını zorunlu kılmaktadır. Engelli bireylere yönelik fiziksel erişilebilirlik, engelsiz park alanları, rampalar, asansörler ve diğer uygun düzenlemeler gibi unsurlar bu yönetmelik kapsamında değerlendirilmektedir.

Yönetmelikte bankaların engelli bireylere yönelik bankacılık hizmetlerini kolaylaştıracak teknolojik araçlar ve yazılımlar kullanmaları, engelli bireylere uygun banka cihazları, ATM'ler, internet bankacılığı ve mobil uygulamalar gibi teknolojilerin erişilebilir olmasının sağlanması ele alınmaktadır. Ayrıca engelli bireylerin bankalarla iletişim kurmalarını ve bilgi alışverişinde bulunmalarını kolaylaştırmak için bankaların bilgilendirme ve iletişim materyallerini erişilebilir ve güvenli hale getirmesi gerekliliği; sesli kılavuzlar, büyütülebilir yazılar, işaret dili tercümanları ve diğer iletişim yöntemleri gibi önlemlerin alınması gerekliliklerini de konu almaktadır.

Kanuna göre bankaların, engelli bireylerin bankacılık hizmetlerini bağımsız bir şekilde kullanabilmelerini sağlamak için gerekli eğitim ve rehberlik programları düzenleme sorumlulukları bulunmaktadır. Engelli bireylerin finansal okuryazarlıklarını artırmak ve bankacılık işlemlerini anlamalarını sağlamak amacıyla bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri yürütülmesi gerekmektedir.

Yönetmelik, bankaların engelli bireylere yönelik erişilebilirlik standartlarına uyumunu denetlemek ve gerektiğinde yaptırımlar uygulamak amacıyla denetim mekanizmalarını öngörmektedir ve hükümlere uymayan bankalara idari para cezaları ve diğer yaptırımların uygulanabilirliğinden bahsetmektedir.

Yukarıda belirtilen ilkeler kapsamında yönetmelik, Türkiye’deki bankacılık sektöründe engelli bireylerin erişilebilirlik hakkını güvence altına almayı ve engelsiz bir bankacılık deneyimi sunmayı amaçlamaktadır. Bankaların engelli bireylere yönelik erişilebilirlik politikalarını geliştirmesi ve yönetmelik hükümlerine uygun şekilde faaliyet göstermesi oldukça önemlidir.

Engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine erişiminin iyileştirilmesi adına Türkiye Bankalar Birliği koordinasyonunda “Engelsiz Çalışmalar” sürdürülmektedir. Bu kapsamda 2021 Aralık itibariyle TBB engelli müşterilerin gereksinimlerini dikkate alarak standartların oluşturulması ve kamuoyunun bilgilendirilmesi çalışmalarını sürdürmekte ve erişilebilirlikle ilgili yenilikçi hizmet ve ürün planlamalarında ihtiyaçlara uygun çözümler üretilmektedir. Engelli müşterilere yönelik gerçekleştirilen başlıca çalışmalar; banka çalışanlarına yönelik işaret dili eğitimi verilerek, işaret dili bilen müşteri temsilcileri aracılığıyla hizmet sunulması, ATM ve şube tasarımlarının evrensel tasarım ilkelerine uygun tasarlanarak ortopedik ve görme engelli bireylerin erişimlerinin sağlanması örnek olarak verilebilir (TBB, 2023c).

Türkiye Bankalar Birliği’nin Haziran 2023 tarihli “Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri” verilerine göre 2020 yılında banka müşterisi olan engelli birey sayısı 21.144 kişi, 2021 yılında 21.473 kişi, 2022 yılında 25.822 kişi ve Haziran 2023 tarihinde 35.526 kişi olarak belirtilmektedir (TBB, 2023d). Haziran 2020 öncesi dönemlere ilişkin banka müşterisi olan işitme engelli bireylere ilişkin veriye ulaşılamamıştır (Bkz. Tablo 1.11).

**Tablo 1.11:** Banka Müşterisi Olan Engelli Birey Sayısı

| Dönem        | Banka Müşterisi Olan Engelli Sayısı |                  |                   |
|--------------|-------------------------------------|------------------|-------------------|
|              | Ortopedik Engelliler                | Görme Engelliler | İşitme Engelliler |
| Haziran 2019 | 7.482                               | 2.925            | -                 |
| Haziran 2020 | 9.915                               | 3.961            | 7.268             |
| Haziran 2021 | 10.330                              | 3.222            | 7.921             |
| Haziran 2022 | 12.298                              | 4.947            | 8.577             |
| Haziran 2023 | 17.996                              | 6.891            | 10.639            |

**Kaynak:** Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri, (Çevrimiçi)

<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, 16 Aralık 2023d.

Tablo 1.12’de 2011 Haziran tarihinden 2023 Haziran’a kadar olan dönemde ortopedik ve görme engelli bireylere hizmet veren ATM, şube sayılarına yer verilmiştir.

**Tablo 1.12:** Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri

| Dönem        | Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı |                  | Engellilere Hizmet Veren Şube Sayısı |                  |
|--------------|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------|------------------|
|              | Ortopedik Engelliler                | Görme Engelliler | Ortopedik Engelliler                 | Görme Engelliler |
| Haziran 2011 | 2.517                               | 3.642            | 2.128                                | 3.329            |
| Haziran 2012 | 3.034                               | 4.426            | 2.282                                | 4.047            |
| Haziran 2013 | 5.244                               | 6.786            | 2.807                                | 4.178            |
| Haziran 2014 | 885                                 | 2.917            | 2.050                                | 2.759            |
| Haziran 2015 | 1.048                               | 4.780            | 2.909                                | 2.368            |
| Haziran 2016 | 4.362                               | 5.009            | 3.754                                | 3.229            |
| Haziran 2017 | 3.800                               | 8.011            | 4.340                                | 3.343            |
| Haziran 2018 | 4.433                               | 21.808           | 4.305                                | 2.990            |
| Haziran 2019 | 4.656                               | 28.895           | 5.379                                | 4.694            |
| Haziran 2020 | 5.032                               | 30.688           | 4.974                                | 4.802            |
| Haziran 2021 | 4.979                               | 31.836           | 5.808                                | 5.846            |
| Haziran 2022 | 4.591                               | 36.686           | 7.021                                | 6.590            |
| Haziran 2023 | 4.134                               | 36.604           | 6.836                                | 7.030            |

**Kaynak** Engelli Vatandaşların Bankacılık Hizmetlerine Erişiminin İyileştirilmesi İçin Yapılan Çalışmalar, (Çevrimiçi)

[https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/8803/engelsiz\\_calismalar.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/8803/engelsiz_calismalar.pdf), 16 Aralık 2023c.

2016 yılında yürürlüğe giren 29746 sayılı Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik ve TBB öncülüğünde bankaların fizibilite çalışmaları sonucunda ortopedik ve görme engelli bireylere hizmet veren ATM, şube sayılarında rakamsal olarak artış izlendiği görülmektedir. Erişilebilir kapsamda faaliyet gösteren şube ve ATM’lerde izlenen iyileştirmelerin ne kadarının gerçekleştirebildiği bu çalışmanın araştırma konusudur.

Bankacılık sektöründe evrensel tasarım ve erişilebilirlik kavramları oldukça önemlidir. Engelli bireylerin de bankacılık hizmetlerinden faydalanabilmesi için banka ATM’lerinden, şubelerinden ve diğer hizmetlerinden faydalanabilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle bankalar, evrensel tasarım yaklaşımını benimseyerek, hizmetlerini engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun hale getirmelidirler. Türkiye’de yasal düzenlemeler ile engelli bireylerin erişilebilirliği konusunda önemli adımlar atılmıştır. Bu kapsamda, bankaların engelli bireylerin erişilebilirliği konusunda çeşitli düzenlemeler yapmaları ve hizmetlerini engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun hale getirmeleri gerekmektedir.

### **1.6.2. Evrensel Tasarım Yaklaşımı Kapsamında Banka Şube ve ATM’leri**

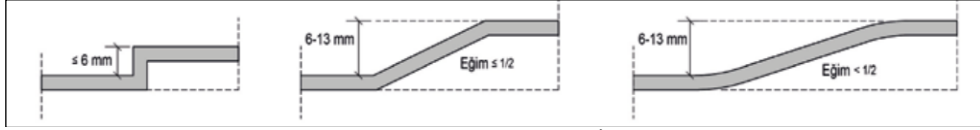
Bu bölümde tez kapsamında yapılacak alan çalışmasında banka şube ve ATM’lerini değerlendirmede evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında göz önünde bulundurulmuş ilkeler ve kriterler ele alınmıştır.

#### **1.6.2.1. Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı**

Evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında banka şubelerine engelli bireylerin kolaylıkla erişebilmesi ve kullanım sağlayabilmesi için standartlara uygun rampalar, merdivenler, asansörler ve diğer teknolojik çözümler düşünülmelidir. Banka şubesi girişleri, eşiksiz veya standartlara uygun yapılmış aşılabilir eşiğe sahip, mümkünse otomatik veya kolay açılabilir kapılarla, görme engelliler için hissedilebilir dokulu,

engelsiz kullanılabilir şekilde tasarlanmalıdır. Girişlerde kullanıcıların yönlendirilebilmesi için uygun işaretlemeler yapılmalıdır.

Erişilebilirlik Kılavuzu kot farklılıklarıyla ilgili olarak (Bkz. Şekil 1.14) “6 mm’ye kadar olan seviye farklılıkları için özel bir kenar düzenlemesi gerekmemektedir. 6 mm -13 mm arasındaki seviye farklılıkları 1:2’den daha fazla olmayan bir eğimle düzenlenebilir.” şeklinde belirtmektedir.



**Şekil 1.14:** “6 mm -13 mm” Arasındaki Seviye Farklılıkları İçin Düzenleme (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

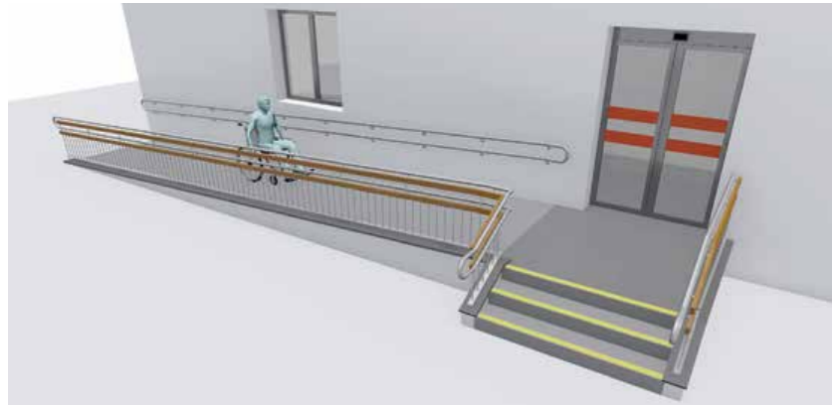
Rampa eğimi erişilebilirlik standartlarına uygun olarak belirlenmelidir. Rampa düzenlemelerinde aşılması gereken kot farkına göre kabul edilebilecek maksimum rampa eğimlerinin Tablo 1.13’e göre belirlenmesi gerekmektedir.

**Tablo 1.13:** Kot Farklarına Göre Uygulanabilecek Maksimum (En Fazla) Rampa Eğimleri

| En Fazla Yükseklik     | En Fazla Eğim |
|------------------------|---------------|
| 15 cm ve daha az       | 1:12 (%8)     |
| 16 cm-50 cm arasında   | 1:14 (%7)     |
| 51 cm -100 cm arasında | 1:16 (%6)     |
| 101 cm üzerinde        | 1:20 (%5)     |

**Kaynak:** Erişilebilirlik Kılavuzu, T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020.

Şekil 1.15’te gösterildiği gibi rampa yüzeyi düzgün ve kaymaz olmalıdır.



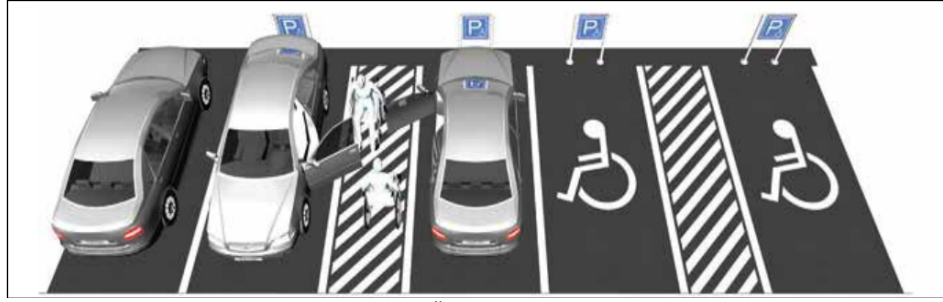
**Şekil 1.15:** Erişilebilir Rampa Örneği (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)



sayede, görme engelli veya görme zorluğu yaşayan bireyler merdivenlerin konumunu algılayabilir ve daha güvenli bir şekilde kullanabilirler.

Engelli otopark alanları, rampalara veya girişlere yakın bir konumda (30 m. mesafe içinde) olmalıdır. Böylece engelli bireyler, diğer araçların park ettiği alanlara kıyasla daha kolay erişim sağlayabilirler.

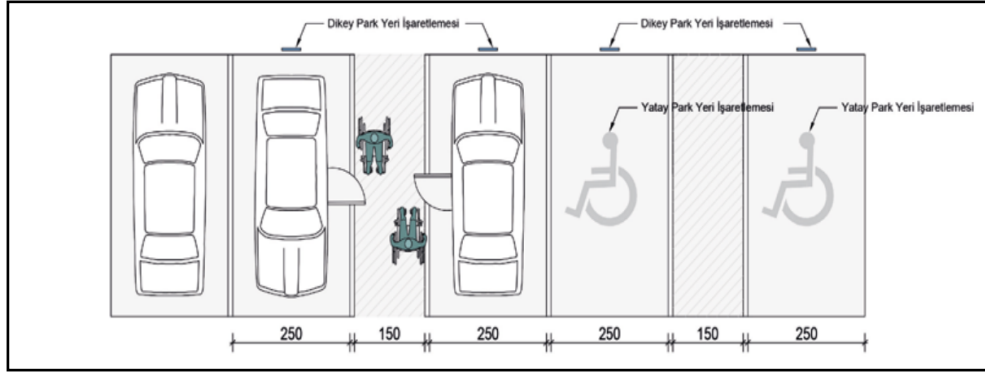
Engelli otopark alanları, uygun işaretlemelerle belirgin hale getirilmelidir (Bkz. Şekil 1.17). Engelli sembolü, genellikle yerde veya duvarda yer alan işaretlemelerle gösterilmelidir. Bu işaretlemeler, diğer sürücülerin bu alanları kullanmamasını ve engelli bireylerin öncelikli erişim hakkını belirtmektedir.



Şekil 1.17: Erişilebilir Otopark Örneği 1 (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Engelli otopark alanları, uygun işaretlemelerle belirgin hale getirilmelidir. Engelli sembolü, genellikle yerde veya duvarda yer alan işaretlemelerle gösterilmelidir. Bu işaretlemeler, diğer sürücülerin bu alanları kullanmamasını ve engelli bireylerin öncelikli erişim hakkını belirtmektedir.

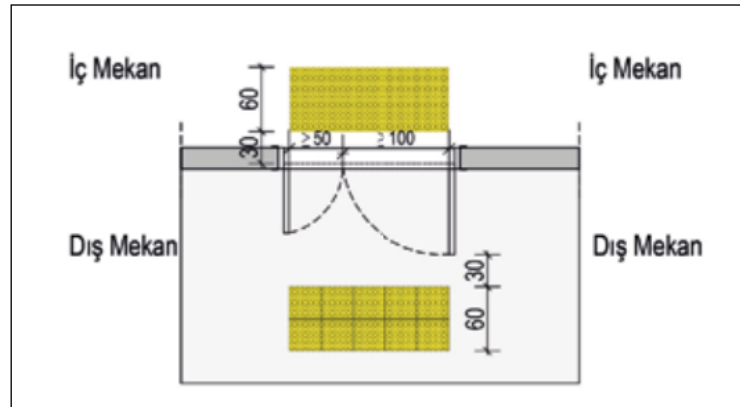
Şekil 1.18’de belirtildiği gibi park yeri en az 250 cm genişliğinde olmalıdır. Ayrıca iki park yerinin ortasında ortak kullanılacak en az 150 cm genişliğinde bir transfer alanı oluşturulmalıdır. Transfer alanı, engelli bireylerin araçlarından tekerlekli sandalye veya diğer yardımcı cihazlarla kolaylıkla inip-binmeleri için gereklidir. Bu alan, engelli bireylerin araçlarından geçişlerini ve hareketlerini rahat bir şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlamaktadır (T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020).



**Şekil 1.18:** Erişilebilir Otopark Örneği 2 (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

### 1.6.2.2. Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı

Tekerlekli sandalye kullanıcıları veya hareket kısıtlılığı olan bireylerin kolaylıkla geçebilmesi için kapı genişliğinin (Bkz. Şekil 1.19) en az net (temiz) 150 cm. olması gereklidir. Kapı Çift kanatlı olacak ise kanatlardan birinin net (temiz) genişliği en az 100 cm olmak üzere toplam net (temiz) genişlik en az 150 cm olmalıdır Farklı tipteki iç kapılar (sürgülü, fotoselli, menteşeli, katlanabilir) olsa da genişlik standartları aynıdır. (T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020). Bu ölçü tekerlekli sandalye geçişini karşılar ve engelli bireylerin bağımsızlık ve erişilebilirliklerini desteklemektedir.

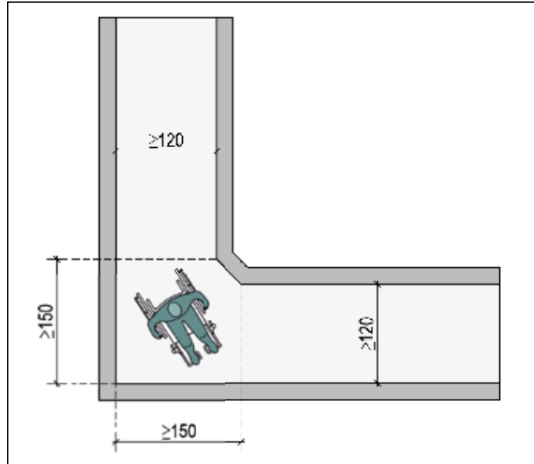


**Şekil 1.19:** Giriş Kapısı Özellikleri (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

### 1.6.2.3. Banka Şube İç Mekân Alanlarında Evrensel Tasarım Yaklaşımı

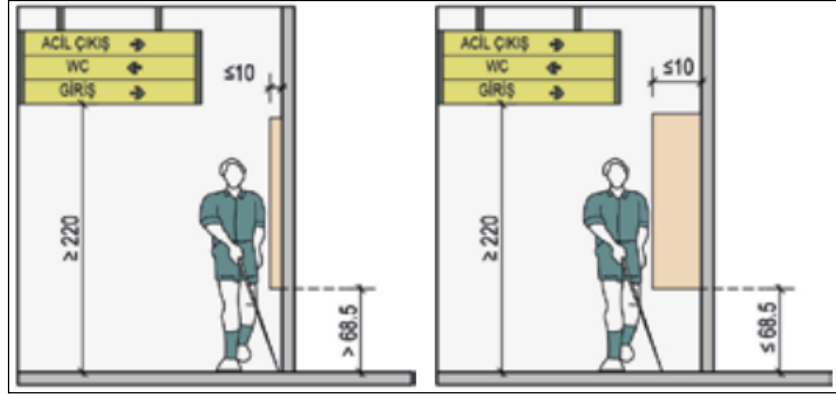
Banka şubeleri içindeki koridorlar, bekleme alanları ve hizmet noktaları gibi alanlarda engellerden arındırılmış düzgün yüzeyleri olan manevra yapabilmeye ve kolaylıkla hareket etmeye yeterli genişlikte geçiş alanları sağlanmalıdır. Koridorların net (temiz) genişliği en az 120 cm, net (temiz) 220 cm baş açıklığı olmalıdır (Bkz. Şekil 1.20).

Şube girişinden itibaren dokunsal, görsel ve sesli yönlendirmelerle kişilerin tüm işlemlerini (vezne, gişe, bireysel bankacılık) bağımsız olarak yapabilmeleri sağlanmalıdır.



**Şekil 1.20:** 90° Dönüş İçin En Az ve Tavsiye Edilen Koridor Genişliği (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Görme engelli kişilerin bastonu ile yaptığı tarama sırasında duvarlardaki asılı donatıları fark edebilmesi ve olası kazaların engellenmesi için duvarlara asılması gereken tabela, pano, raf, dolap ve benzeri donatılar dolaşım alanı duvarlarında 68cm-220cm yükseklik arasında ve duvardan en fazla 10 cm çıkıntı yapacak şekilde konumlandırılmalıdır. Donatılar geçişi engellememeli ve güvenlik riski oluşturmamalıdır (Bkz. Şekil 1.21).



Şekil 1.21: Baş Üstü Boşluğu ve Duvar Çıkıntıları (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Birden fazla katlı şubelerde katlar arasındaki dikey dolaşımın sağlanması gereklidir. Özellikle tekerlekli sandalye veya diğer yardımcı cihaz kullanan kişilerin ve görme engelli kişilerin katlar arasında asansörü rahatça kullanabilmeleri sağlanmalıdır. Bunun için öncelikle yeni yapılacak tasarımlarda asansörün bina girişine en fazla 30 m mesafede konumlandırılmalı ve asansörlere erişim erişilebilir güzergâh ile mümkün olduğunca düzayak olacak şekilde düzenlenmelidir. Kot farkı bulunması halinde uygun rampa veya diğer alternatif çözümler düşünülmelidir.

Kullanılacak asansör kapısının geçiş genişliği en az net (temiz) 90 cm, kabin içi ölçüsü de en az 120 cm x 150 cm olmalıdır. Hızlı açılıp kapanan asansör kapıları, engelli bireyler için zorluk yaratabilir. Bu nedenle asansöre rahatlıkla inilip binilebilmesi için yeterli olacak süre olarak kapının en az 6 saniye açık kalabilecek şekilde ayarlaması yapılmalıdır.

Kabin zemini ile kat zemininin ile aynı seviyede (max  $\pm 1$ cm fark tolere edilebilir) olması sağlanmalıdır. Az gören kişilerin asansörün yerini kolaylıkla algılayabilmeleri için asansör kapı kasası bulunduğu duvar ile zıt renkte olmalıdır (Bkz. Şekil 1.22).



**Şekil 1.22:** Erişilebilir Asansör Örneği (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

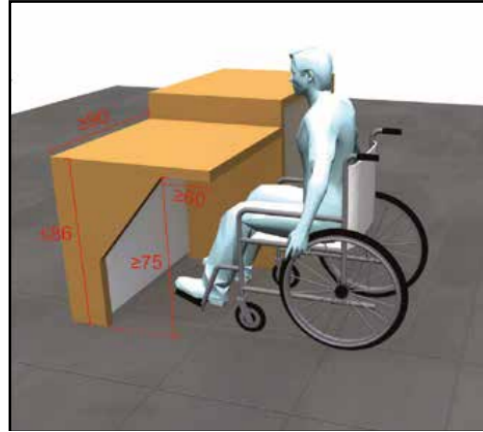
Bu uygulama, görme engelli bireylerin asansör kapısını daha rahatlıkla fark edebilmesini sağlamaktadır. Renk kontrastı, kapının yerini ve açık/kapalı durumunu daha belirgin hale getirir ve engelli bireylerin asansörü doğru şekilde kullanmasına yardımcı olmaktadır. Kabin içinde yerden  $90\pm 2,5$  cm yükseklikte ve kapının olduğu duvar hariç tüm duvarlarda tutunma barı olmalıdır. Tutunma barları, engelli bireylerin asansör içinde dengelerini sağlamalarına ve güvenli bir şekilde seyahat etmelerine yardımcı olmaktadır.

Bankalarda yer alan kiralık kasa alan girişinde düşük eşik bulunmalı veya hiç eşik bulunmamalıdır, böylece tekerlekli sandalye kullanan veya hareket kabiliyeti sınırlı olan bireyler rahatlıkla kasaya erişilebilir. Tekerlekli sandalyeler için yeterli manevra alanı sağlamak için iç mekân geniş olmalı, en az 150 cm x 150 cm'lik manevra alanı sağlanmalıdır. Kasaların yüksekliği kullanıcıların rahatça erişebilmesi için uygun olmalıdır. Banka kasalarının kullanılabilirliği için dokunsal işaretlemeler; kabartmalı yazılar, işaretler ve düğmeler gibi dokunsal ipuçları kullanılmalıdır. Güvenlik önlemleri de evrensel tasarım ilkeleriyle uyumlu olmalıdır. Örneğin, kasaların kilitleme mekanizmaları ve diğer güvenlik düzenekleri, kolayca kullanılabilir ve algılanabilir şekilde tasarlanmalıdır. Gerekli durumlarda, sesli veya ışıklı uyarı sistemleri gibi ek özellikler de düşünülmelidir. Tüm kullanıcıların kiralık

kasayı doğru şekilde kullanmasına yardımcı olabilmek amacıyla, kolayca anlaşılabilir bir kullanım kılavuzu sağlanmalıdır.

Vezne önündeki manevra alanlarının en az 150 cm x 150 cm olması, engelli bireylere yeterli alanı sunarak erişilebilir bir ortam sağlamaktadır.

Veznelerin (Bkz. Şekil 1.23) en az 90 cm uzunluğunda bir bölümü olmalıdır. Bu uzunluk, vezne üzerinde çalışan banka personelinin işlerini rahatlıkla yerine getirebilmesini sağlamaktadır. Alt kotu, yani bankonun alt kısmı yerden en az 75 cm yükseklikte olmalıdır. Bu ölçü, tekerlekli sandalye kullanan veya düşük bir oturma pozisyonuna sahip bireylerin bankoya erişimini kolaylaştırmaktadır. Üst kotu, yani bankonun üst kısmı yerden en fazla 86 cm yükseklikte olmalıdır. Bu ölçü, müşterilerin banko üzerindeki işlemlerini rahatlıkla gerçekleştirebilmesini sağlamaktadır.

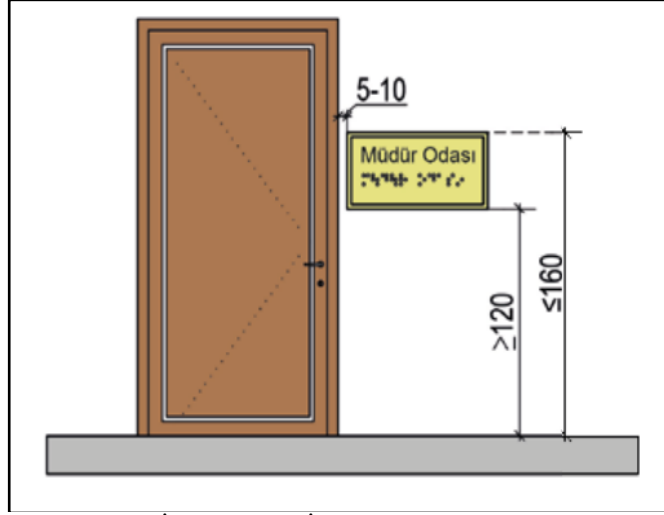


**Şekil 1.23:** Erişilebilir Vezne Örneği (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Banka şubelerinde kullanıcıların ekranları, formları ve diğer detayları rahatlıkla görmelerini sağlayarak rahat ve güvenli bir şekilde işlem yapabilmesi için uygun donatılarla yeterli aydınlatma sağlanmalıdır. Ayrıca bekleme süresinin rahat ve konforlu geçirilebilmesi için engelli kişilerin diğer kullanıcılar ile birlikte olabileceği rahat oturma ve bekleme alanları düzenlenmelidir.

Görme engelli veya görme zorluğu yaşayan bireylere için kamusal mekânlarda Braille alfabesi ile hazırlanmış bilgilendirme levhaları önemli bir erişilebilirlik unsuru olarak kullanılır. Bu levhalar, bireylerin bilgilere kolayca erişebilmesi açısından önemlidir ve doğru konumlandırılmasına dikkat edilmelidir.

Şekil 1.24’de örneği verilen Braille alfabesi yazılı bilgilendirme levhaları, yerden 120 cm - 160 cm aralığında bir yükseklikte konumlandırılmalıdır. Bu yükseklik, görme engelli bireylerin rahatça ulaşabileceği bir seviyede olmalıdır.



**Şekil 1.24:** Kapı Yanı Braille İşaretlemeler İçin Uygun Yükseklikler (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Levhaların konumlandırılacağı yer, genellikle kapıların yakınındadır. Braille alfabesi ile hazırlanmış bilgilendirme tabelaları levhaları, kapı mandalının bulunduğu tarafta yer almalıdır. Böylece bireyler, kapıyı açarken veya kapıya doğru ilerlerken bilgilendirmelere kolayca erişilebilirler. Diğer tabelaların ölçüleri için belirli bir standart veya ölçü belirtilmemiştir. Ancak, genel olarak görsel bilgilendirme tabelaları, görme engelli bireylerin kolayca fark edebileceği ve okuyabileceği 120cm ve 160cm aralığında yükseklikte olmalıdır. Böylece bireylerin bilgilere erişimi kolaylaştırılarak mekândaki yönlendirme sağlanabilir.

Banka şubelerinde engelli bireylerin rahatlıkla kullanabileceği; boyutları, donanımları ile erişilebilirlik standartlarına uygun ve tuvaletler bulunmalıdır. Engelli tuvaleti, uygun işaretlerle belirgin hale getirilmeli, “engelli sembolü ve “engelli tuvaleti” yazısı, tuvaletin girişinde ve kapısında yer almalıdır.

Engelli tuvaletinde, (Bkz. Şekil 1.25) giriş, donatılar ve (tekerlekli sandalye kullanıcılarının rahatlıkla raket edebilmesi için en az 150 cm x 150 cm boyutlarındaki) yeterli manevra alanı ile hareket kısıtlılığı olan kişilerin güvenli ve rahat kullanımı sağlanmalıdır (T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020).

Engelli tuvaleti giriş gerekli ise uygun rampa çözümleri ile erişilebilir olmalıdır. Kapılar yeterli genişlikte ve kolaylıkla açılıp kapanabilmelidir. Kapılar için uygun kapı kolları veya dokunmatik sensörler gibi kolay kullanılabilir mekanizmalar tercih edilmelidir.



**Şekil 1.25:** Kapalı Alan 800 m2 Altı Şubelerde Tuvalet Örneği (Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020)

Lavabo, tuvalet ve diğer donanımların yerleşimi erişilebilirlik standartlarına uygun yükseklikte ve erişim mesafelerinde olmalıdır (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020). Engelli tuvaletinde uygun tutunma noktaları ve korkuluklar bulunmalıdır. Bu, engelli bireylerin tuvaleti güvenli bir şekilde kullanmalarına yardımcı olur. Tutunma noktaları, tuvaletin yanlarında, arkasında ve lavabo yakınında bulunmalıdır. Engelli tuvaleti yeterli aydınlatmaya sahip olmalıdır. İyi aydınlatma, kullanıcıların tuvalet alanını rahatlıkla kullanabilmelerini sağlar. Engelli tuvaletinde acil durumlar için uygun önlemler alınmalıdır. Acil çağrı düğmesi veya acil durum alarmı gibi özellikler, engelli bireylerin güvenliğini sağlamaktadır.

#### **1.6.4. Banka ATM’lerinde Evrensel Tasarım Yaklaşımı**

Evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında tasarlanmış bir ATM’nin kullanım paneli, tekerlekli sandalye kullanıcıları için erişilebilir olmalıdır. Şekil 1.26’da gösterildiği üzere ATM’nin kullanım paneli ve işlem yapılacak alan, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yeterli genişliğe sahip olmalı rahat manevra yapma imkânı sağlamalıdır.



**Şekil 1.26:** Erişilebilir ATM Örneği 1(Milliyet, 2023)

ATM’de kullanılan tuş takımı ve ekran, tekerlekli sandalye kullanıcılarının kolaylıkla erişebileceği bir yükseklikte, 110cm ve 130cm aralığında konumlandırılmalıdır. ATM’lerin önünde en az 90 cm uzunluğunda bir alan olmalıdır. Alt kısmı yerden en az 75 cm yükseklikte olmalı ve üst kısmı yerden en fazla 86 cm yükseklikte olmalıdır. ATM’ler en az 60 cm derinliğinde bir alana yerleştirilmelidir. Engelsiz erişim, düzgün yüzeyler, engellerden arındırılmış alanlar ve güvenlik kameraları gibi unsurlar düşünülmelidir.

ATM’nin tuş takımı ve diğer bölümleri üzerinde Braille alfabesiyle yazılmış işaretler bulunmalıdır. ATM tuş takımındaki tuşlar, büyük boyutta ve kontrastlı renklere sahip olmalıdır. Bu, görme engelli veya düşük görme yeteneğine sahip bireylerin tuşları kolaylıkla bulabilmesini sağlamaktadır. Şekil 1.27’de örneği verilen ATM’de Braille alfabesiyle yazılmış işaretlerin bulunduğu gözlemlenmektedir.



**Şekil 1.27:** Erişilebilir ATM Örneği 2 (Milliyet, 2023)

ATM'nin işlem adımları ve talimatları, açık ve anlaşılır bir şekilde görsel olarak sunulmalıdır. İkonlar, semboller ve metinler kullanılarak bilgilendirme yapılmalıdır. Ayrıca, sesli iletişim seçeneği de sunulabilir. ATM alanı, yeterli ve homojen bir şekilde aydınlatılmalıdır. Aydınlatma, kullanıcıların ekranı ve tuşları daha iyi görmelerini sağlamaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde, “Evrensel Tasarım Yaklaşımı Kapsamında Banka Şube ve ATM’lerinde Erişilebilirliğin İncelenmesi: İstanbul Fatih İlçesi Örneği” başlıklı tezin alan çalışması için kullanılan materyal, izlenen araştırma yöntemleri ve analiz teknikleri ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

### 2.1. Materyal

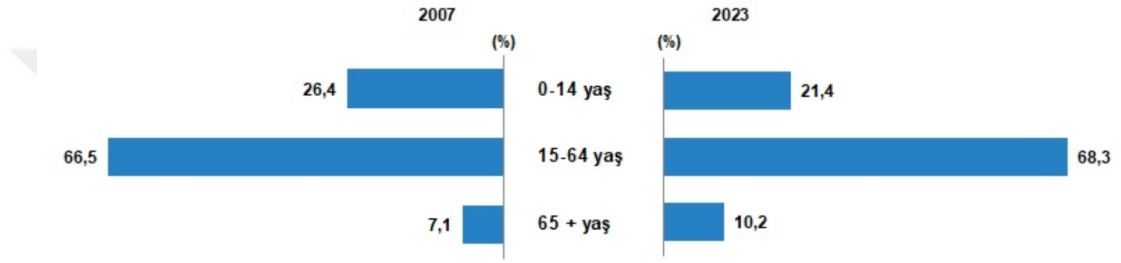
Tez kapsamında İstanbul ili Fatih ilçesinde yer alan seçili kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat bankaları çalışma alanı olarak belirlenmiştir. Fatih, İstanbul’un tarihi ve kültürel açıdan en zengin ilçelerinden biridir. İstanbul’un merkezi ve tarihi yarımada da yer alır. Şekil 2.2’de görüldüğü gibi kuzeyinde Haliç, güneyinde Marmara, doğusunda Eminönü kısmı ve batısında Eyüp ve Zeytinburnu ilçeleri bulunmaktadır.

Fatih ilçesi aynı zamanda İstanbul’un ticaret merkezlerinden biridir. Eminönü ve Sirkeci gibi semtlerde yer alan tarihi çarşılar, alışveriş merkezleri ve restoranlar, yerli ve yabancı turistlerin ilgi odağıdır. Bölgenin en işlek caddelerinden Millet Caddesi, Fatih Camii’nin önünden başlayarak Yenikapı’ya kadar uzanmaktadır. Millet Caddesi, birçok alışveriş merkezi, mağaza, restoran ve kafe gibi ticari işletmelere ev sahipliği yapmaktadır. Atatürk Bulvarı, Fatih ilçesinin önemli ve işlek caddelerinden bir diğeridir. Bu cadde, Haliç üzerinden geçerek Eminönü’ne kadar uzanır, tarihi ve turistik birçok noktaya erişim sağlamaktadır. Atatürk Bulvarı, alışveriş merkezleri, oteller, restoranlar ve diğer ticari işletmelerin yoğun olduğu bir bölgede yer almaktadır. Ordu Caddesi, Fatih ilçesinin Sultanahmet semtinde bulunan bir işlek caddedir. Tarihi ve turistik yerlere yakınlığı nedeniyle bu cadde, yerli halk ve turistlerin yoğun ilgisini çekmektedir. Sultanahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Topkapı Sarayı gibi önemli turistik yerlere ulaşmak için Ordu Caddesi sıklıkla kullanılmaktadır. Cadde boyunca restoranlar, hediyelik eşya dükkânları ve oteller gibi turistik işletmeler yer almaktadır (Yurdum, 2023).

İstanbul’un Fatih ilçesi, Türkiye’nin en yoğun nüfusuna sahip bölgelerinden biridir ve çeşitli yaş gruplarına ev sahipliği yapmaktadır. Bölgede yaşayan engelli ve yaşlı nüfus da şehrin genel demografik yapısının bir parçasıdır. İstanbul ili Fatih

ilçesinde banka erişilebilirliğinin incelenmesi, engelli bireyler ve yaşlı nüfus için öneme sahiptir. Erişilebilir bankacılık hizmetleri sunan şubeler ve ATM'ler, rampalar, asansörler ve geniş koridorlar gibi özelliklerle donatılmış olmalıdır. Bu sayede engelli ve yaşlı bireylerin günlük bankacılık işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmeleri sağlanır.

Türkiye'nin 2007 ile 2023 yılları arasında nüfus piramitlerindeki değişimler, doğurganlık ve ölümlülük hızlarındaki azalmadan kaynaklanan önemli dönüşümleri yansıtmaktadır (Bkz. Şekil 2.1).



Şekil 2.1: Yaş Gruplarına göre Nüfus Oranı 2007, 2023

Geleceğe yönelik nüfus projeksiyonlarına göre, yaşlı nüfusun oranının önümüzdeki yıllarda daha da artması beklenmektedir. 2030 yılında Türkiye'de yaşlı nüfusun oranının %12,9'a, 2040 yılında %16,3'e ve 2060 yılında %22,6'ya yükseleceği öngörülmektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2024). Bu demografik dönüşüm, Türkiye'nin gelecekteki sosyo-ekonomik planlamaları için önemli bir gösterge olarak değerlendirilmekte ve yaşlanan nüfusun ihtiyaçlarına uygun çözümler üretilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

İlçede birçok banka şube ve ATM'si de bulunmaktadır. TBB verilerine göre ilçede Aralık 2023 tarihi itibarıyla 16 adet bankanın toplam 149 adet banka şubesi ve 644 adet ATM bulunmaktadır. Türkiye İş Bankası'nın 19 adet şube ile ilçede en fazla şubeye sahip banka kuruluşu olduğu izlenmektedir. 19 adet banka şubesinin tamamının ortopedik ve görme engelli bireyler için uygun olduğu belirtilmektedir. ATM sayılarında Türkiye Garanti Bankası'nın 92 adet ATM sayısı ile bölgede en fazla ATM'ye sahip banka olduğu izlenmektedir. ATM'lerin 3 tanesinin ortopedik engelli kullanımına 92 tanesinin ise görme engelli bireylerin kullanımına uygun olduğu görülmektedir (TBB, 2023e).

Bu tez çalışmasında materyal, araştırmanın gerçekleştirildiği banka şubeleri ve ATM'lerdir. Şubelerin yakın çevreleri ve girişleri, lobileri, vezneler, kasa dairesi, oturma alanları, bankacılık işlemlerinin gerçekleştirildiği diğer alanlar, asansörler, şube tuvaletleri ve otoparkları, ATM'lerin tuş takımları, ekranları, kullanılan semboller ve yazılar, şube ve ATM aydınlatmaları üzerinden yapılan incelemelerin evrensel tasarım yaklaşımı çerçevesinde değerlendirilmesi planlanmıştır.

## 2.2. Yöntem

Evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında banka şube ve ATM'lerinde erişilebilirliğin incelendiği bu tez çalışmasında kullanılan araştırma yöntemi, veri toplama, gözlem, analiz ve değerlendirme aşamalarını içermektedir.

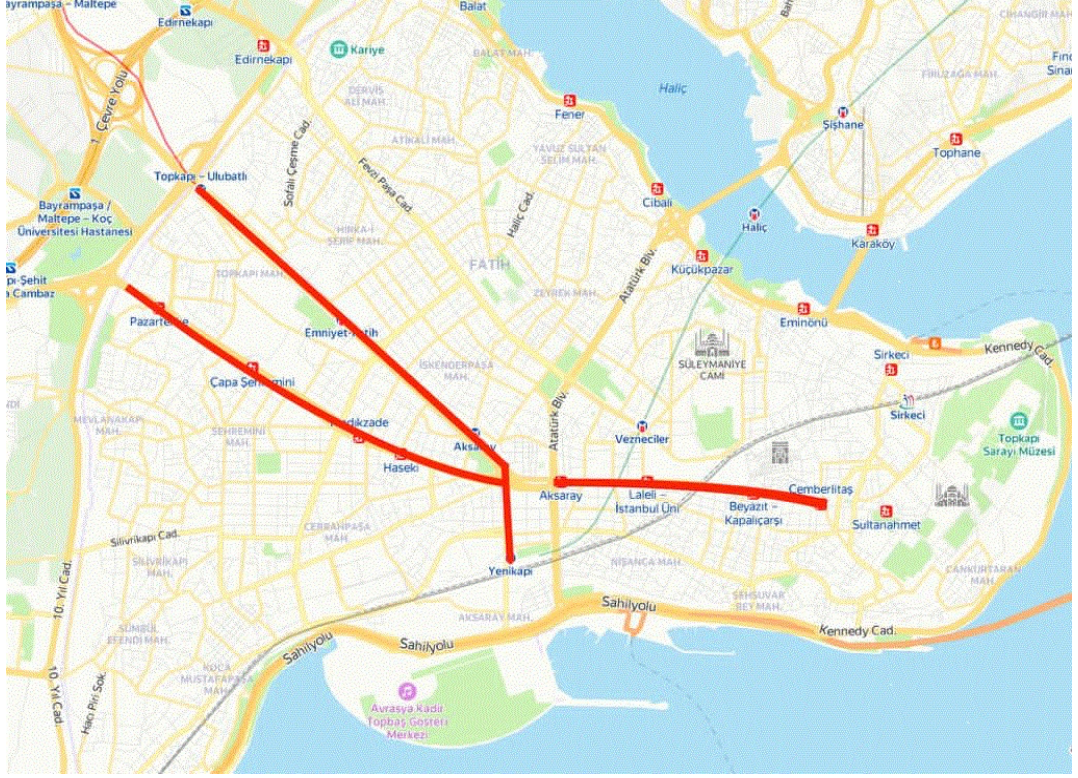
Araştırmada veri toplama, sağlam bir zemin oluşturmak adına; ilk olarak literatür tarama tekniği kullanılarak tasarlanmıştır. Alan çalışmasında literatür ve erişilebilirlik kılavuzu dikkate alınarak, evrensel tasarım ilkeleri çerçevesinde seçili banka şubeleri ve ATM'lerinde arazi gözlemi gerçekleştirilmiştir. Yapılan inceleme ve ölçümler;

- Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparkları,
- Banka Şube Giriş/Çıkış Alanları,
- Banka Şube İç Mekân Alanları,
- Banka ATM tasarımı olmak üzere dört ana başlık altında incelenmiştir.

Değerlendirme kriterleri Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nca hazırlanmış olan Erişilebilirlik Değerlendirme Modülü'nden yararlanılarak oluşturulmuştur. Çizelgedeki her bir kriter değerlendirilerek uygun olan kriterler yeşil (1), uygun olmayan kriterler ise kırmızı (0) ile renklendirilmiştir. İlgili kriterin alanda bulunmaması durumunda kriter hesaplamaya dahil edilmemiştir. Kriterlerin değerlendirilmesi sonucu elde edilen tüm verilerin evrensel tasarım yaklaşımına göre analizi gerçekleştirilmiştir.

Alan çalışmasında İstanbul ili Fatih ilçesinde haritada belirtilen üç ayrı güzergâhta yer alan seçili üçer adet kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli bankaların şube ve ATM'lerinin evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında

erişilebilirlik durumları incelenmiştir (Bkz. Şekil 2.2). Bu şekilde kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli bankaların karşılaştırılmasının amacı; kamusal ve özel sektörde erişilebilirlik sorununa yaklaşımda farklılık olup olmadığını sorgulamak şeklinde özetlenebilir.



Şekil 2.2: İstanbul İli Fatih İlçesinin Harita Üzerinde Gösterimi

Alan çalışmasında elde edilen cevapların çoğunluğu, genel değerlendirme sonuçlarını oluşturmuştur. Farklı sermaye tipindeki banka şubelerinden elde edilen bulguların değerlendirme sonucu çalışmanın amacına uygun ve güvenilir sonuçlar elde etmek için Türkiye’de aktif pay büyüklüğü en fazla olan kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat bankalarının şube ve ATM’lerinden örneklem seçilerek; örneklemi oluşturacak olan alt grubun evrendeki ağırlıklarının eşit olması amaçlanmıştır.

Mevduat bankaları, geniş bir müşteri tabanına sahip olup, toplumun farklı kesimlerinden bireylerin finansal ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bu nedenle, mevduat bankalarının erişilebilirlik standartlarına uyumlu olması ve engelli bireylerin banka hizmetlerine kolaylıkla erişebilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Mevduat bankalarının alan araştırmasına dâhil edilmesi ile banka şubelerindeki erişilebilirlik

durumunun tespit edilerek, çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu şekilde, engelli bireylerin banka hizmetlerine erişiminde yaşadıkları zorlukların giderilmesi ve toplumsal katılımlarının artırılması hedeflenmiştir.

Araştırmanın evrenini belirlemek için İstanbul'daki kamusal, özel ve yabancı sermayeli mevduat bankalarının listesi Türkiye Bankalar Birliği verilerinden yararlanılarak elde edilmiştir. Şirketlerin gizlilik politikası ve etik standartlarına uygunluk gereği banka adları çalışma kapsamında paylaşılmamıştır. Örneklem ise; seçilen mevduat bankalarının İstanbul ili Fatih ilçesinde bulunan müşteri sirkülasyonu yoğun olan şube ve ATM'leridir. İstanbul ili Fatih ilçesindeki kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat bankası şube ve ATM'lerin örneklem olarak belirlenmesindeki temel sebep müşteri sosyo-ekonomik çeşitliliğin fazla olmasıdır. Bölgede yer alan müşteri sirkülasyonu fazla olan işlek caddelerdeki banka şube ve ATM'lerinin araştırma kapsamında seçilmesinin temel nedeni ise, potansiyel müşteri sayılarının yüksek olması, bölgelerdeki insanların bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek ve ATM'leri kullanmak için bu caddeleri sıklıkla tercih etmeleridir.

Bankaların gizlilik politikaları gereği, alan araştırması sırasında şube içi hassas alanların erişilebilirliğinin incelenmesinde kısıtlamalar bulunması sebebiyle kasa daireleri, şube genel tuvaletleri, şube giriş katı alanı dışında kalan diğer katlar için çalışma gerçekleştirilememiştir.

Alan çalışmalarındaki bulgular düz yazıya geçirilirken veriler en başından taranıp anlamlı bir bütün oluşturulmuştur. Belirlenen üç banka özelinde toplanan veriler kategorize edilip; kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli bankaların erişilebilirliği karşılaştırılmış ve evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında mekânsal erişilebilirliği arttırmaya yönelik çözüm önerileri sunulmuştur. Son olarak da bulgular rapor haline getirilecek anlamlı bir bütün oluşturulmuştur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İSTANBUL İLİ FATİH İLÇESİNDE BULUNAN BANKA ŞUBE VE ATM'LERİNİN EVRENSEL TASARIM YAKLAŞIMI TEMELİNDE İNCELENMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, İstanbul ili Fatih ilçesinde bulunan üç farklı sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'leri evrensel tasarım yaklaşımı temelinde incelenmiştir.

#### 3.1. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi

Üç farklı sermaye yapısındaki banka şube dış mekânı ve otoparkları erişilebilirlik ölçütlerine göre değerlendirilmiş ve bu değerlendirme kriterleri Çizelge 3.1'de ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur.

**Çizelge 3.1:** Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının İncelenme Kriterleri

|                                                                                                                             | Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri | Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri | Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Yaya yolu engelli yayaların hareketini engelleyecek herhangi bir çıkıntı veya çukurluk olmayacak şekilde düzenlenmiş midir? | 0                                | 0                                   | 0                                |
| Yaya yolu genişliği, yaya yollarının üzerinde beklenen yoğunluğa, yerel nüfusa ve trafik akışına uygun mudur ?              | 1                                | 1                                   | 1                                |
| Yaya yolu boyunca engelli yayaların hareketini engelleyecek çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesneler var mıdır?            | 1                                | 1                                   | 0                                |
| Yaya yolu aydınlatması gece veya düşük ışıklı ortamlarda yeterli midir ?                                                    | 1                                | 1                                   | 1                                |

|                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Yürüyüş güzergahını işaret etmek için kılavuz iz (yüzey) kullanılmış mıdır?                                                                                                                                                                  | 0 | 1 | 0 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler, yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/tabana yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/tabana yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte midir? | - | 1 | - |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasında mıdır?                                                                                                                      | - | 1 | - |
| Kılavuz izin genişliği 30-60 cm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                              | - | 1 | - |
| Yön değiştirmelerinde kılavuz yüzey ve uyarıcı yüzey uygulamaları standartlara uygun mudur?                                                                                                                                                  | - | 0 | - |
| Kılavuz izin her iki tarafında ve yön değiştirmelerdeki (dönüşlerdeki) uyarıcı yüzeyin etrafında en az 60'ar cm tabela, kolon vb. engellerin olmadığı ve en az 220 cm baş kurtarma mesafesi bulunan yürüme alanı bulunuyor mu?               | - | 0 | - |
| Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeyle zıt (kontrast) renkte midir?                                                                                                                                                                 | - | 1 | - |
| Hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmış mıdır?                                                                                                               | - | 0 | - |
| Hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri ıslak-kuru halde kaymayan özellikte midir?                                                                                                                                                           | - | 1 | - |
| Yaya kaldırım rampası bulunmakta mıdır?                                                                                                                                                                                                      | 1 | 1 | 0 |
| Tek yöne eğimli kaldırım rampasının temiz geçiş genişliği en az 90 cm midir?                                                                                                                                                                 | 1 | 1 | - |
| Tek yöne eğimli kaldırım rampasına dikey yaklaşım sağlayacak şekilde uygun bitkilendirme yapılmış ya da diğer yürünmez yüzey tedbirleri alınmış mıdır?                                                                                       | 0 | 1 | - |
| Tek yöne eğimli kaldırım rampasının eğimi en fazla % 8 midir?                                                                                                                                                                                | 1 | 1 | - |
| Tek yöne eğimli kaldırım rampası ile taşıt yolunun birleştiği yerlerde zemin, engelli yayaların hareketini engelleyecek herhangi bir çıkıntı veya çukurluk olmayacak şekilde düzenlenmiş midir?                                              | 0 | 1 | - |

|                                                                                                                                                                                   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Toplu taşıma imkanları ile şubeye erişim sağlanabilmekte midir?                                                                                                                   | 1 | 1 | 1 |
| Şube girişine en fazla 100 m uzaklıkta engelliler için düzenlenmiş açık/kapalı park yeri var mıdır?                                                                               | 0 | 0 | 0 |
| Engelli otopark yeri açıkça görülebilir nitelikte mi?                                                                                                                             | - | - | - |
| Engelli otopark konumu araç trafiğini aksatmayacak ve görülebilecek yerlere engellilerin de algılayacağı yönlendirme (şehir, mahal gibi) levhaları/panoları yerleştirilmiş midir? | - | - | - |
| Engelli park yeri sayısı toplam park yeri sayısının en az % 5'i midir?                                                                                                            | - | - | - |
| Engelli otoparkının zemin yüzeyi düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                          | - | - | - |
| Engelli otopark yeri yatay işaretlerle belirtilmiş midir?                                                                                                                         | - | - | - |
| Engelli otopark yeri düşey işaretlerle belirtilmiş midir?                                                                                                                         | - | - | - |
| Engelli otoparkının ve kullanılan işaretlemelerin aydınlatmaları yeterli midir?                                                                                                   | - | - | - |

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinin yakın çevrelerindeki yaya yolu genişlikleri, beklenen yoğunluk, yerel nüfus ve trafik akışına uygun olarak düzenlenmiştir. Yayaların rahatça hareket edebileceği genişlikte yollar bulunmaktadır. Üç sermaye yapısındaki banka şube yakın çevresinde yaya yollarının geniş ve uygun olması *yaklaşım ve kullanım için yeterli alan ilkesi* için olumlu olarak değerlendirilmiştir. Ancak bankaların şube yakın çevrelerindeki yaya yolu düzenlemeleri yapılmamıştır. Yayaların hareketini engelleyecek potansiyel çıkıntı veya çukurluklar yaya yolu boyunca gözlemlenmiştir. Yaya yolu boyunca engelli yayaların hareketini kısıtlayacak potansiyel çıkıntılar veya çukurluklar bulunması yaya kullanımına uygun değildir ve *hata toleransı ilkesine* aykırıdır. Kullanıcılar için tehlike yaratmaktadır. Tasarımlar, farklı fiziksel özelliklere sahip bireyleri düşünerek güvenli bir deneyim sunmalıdır. Kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli bankaların şube çevrelerinde engelli yayaların hareketini engelleyecek çiçeklik, tabela veya çöp kutusu gibi nesneler bulunmamaktadır. Ancak, yabancı sermayeli banka çevresinde ağaç ve çöp kutusu gibi engelleyici nesneler tespit edilmiştir. Üç

sermaye yapısındaki banka şubelerinin yakın çevrelerindeki yaya yolu aydınlatması gece veya düşük ışıklı ortamlar için yeterli düzeydedir.

Özel yerli sermayeli banka dışındaki diğer bankalar, yaya yolu üzerinde yürüyüş güzergâhını işaret etmek için kılavuz iz kullanmamışlardır. Özel yerli sermayeli banka ise kılavuz iz kullanarak yürüyüş güzergâhını belirtmiştir. Plaka/tabana yüzeyi uygulandığı alanlarda yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte, kesik koni/kubbelerin yüksekliğinin 4 mm ile 5 mm arasında ve kılavuz izin genişliğinin 30-60 cm arasında olduğu gözlemlenmiştir. Hissedilebilir yüzey renginin çevreyle zıt renkte olması da, görme engelli bireylerin bu yüzeyi daha kolay fark etmelerini sağlayacak olumlu bir özelliktir. Hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretlerinin ıslak-kuru halde kaymayan özellikte olması, güvenli bir yürüyüş deneyimi sağlamaktadır. Ancak hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramaktadır. Kılavuz izlerin her iki tarafında ve dönüşlerdeki uyarıcı yüzeyin etrafında en az 60 cm engelsiz bir alan da bulunmamaktadır. Eksik uygulamaların giderilmesi, üç sermaye yapısındaki bankaların evrensel tasarım yaklaşımına uygun bir çevre sunabilmesi adına önemlidir.

Yabancı sermayeli banka yakın çevresinde kaldırım rampasının bulunmadığı gözlemlenmiştir. Kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli banka yakın çevresindeki yaya kaldırım rampalarının formu tek yöne eğimli olup, temiz geçiş genişliği en az 90 cm olarak belirtilmiştir. Ancak, kamusal sermayeli banka, tek yöne eğimli kaldırım rampasına dikey yaklaşım sağlayacak şekilde uygun bitkilendirme yapılmamış ve diğer yüzey tedbirleri alınmamıştır. Öte yandan, özel yerli sermayeli banka uygulamasında daha iyileştirici bir yaklaşım sergilemiş ve bu tedbirleri almıştır. Her iki banka da tek yöne eğimli kaldırım rampasının eğimi konusunda benzer bir performans göstermiş ve rampa eğimi en fazla %8 seviyesinde olduğu belirlenmiştir. Ancak, taşıt yolunun kaldırım rampası ile birleştiği yerlerde zemin düzenlemesi konusunda kamusal sermayeli bankanın eksiklikleri bulunmaktadır. Engelli yayaların hareket kabiliyetini kısıtlayacak çıkıntı veya çukurluklar bulunmaktadır. Ara sokaklarda konumlandırılan kamusal sermayeli şube yakın çevrelerinde su akıtma aksı derinliğinin fazla olması yayaların hareketlerine engel olmaktadır. Bu durum *düşük fiziksel güç ilkesine* uymamaktadır. Çevre

düzenlemelerinde eksiklikler olduğunu ve tasarımların kullanıcıların güç harcamasını minimumda tutma hedefine tam olarak ulaşamadığını göstermektedir.

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerine toplu taşıma araçları ile erişim sağlanabilmektedir, toplu taşıma araçlarıyla banka şubelerine ulaşımın genel olarak kolay ve erişilebilir olduğu görülmektedir. Kamusal sermayeli banka, şube girişine en fazla 100 metre uzaklıkta otoparka sahip olmasına rağmen, engelli bireyler için özel olarak işaretlenmiş park alanı bulunmamaktadır. Özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli bankalarda ise şube girişine en fazla 100 metre uzaklıkta engelliler için düzenlenmiş açık/kapalı park yeri bulunmamaktadır. Toplu taşıma erişimi, üç sermaye yapısındaki banka şubelerinin yakın çevresinde erişilebilir ve *eşit kullanıma* uygun olarak düzenlenmiştir. Ancak, engelli bireyler için düzenlenmiş otopark yerlerinin bulunmaması, *eşit kullanım* ilkesine uygun değildir. Engelli bireylerin taşıma araçlarına daha kolay erişebilmeleri ve şube ziyaretlerini daha rahat gerçekleştirebilmeleri için engelli bireyler için düzenlenmiş otopark yerlerinin eksikliği, bu konuda iyileştirmeler yapılması gerektiğini göstermektedir.

### **3.2. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi**

Üç farklı sermaye yapısındaki banka şube giriş/çıkış alanları erişilebilirlik ölçütlerine göre değerlendirilmiş ve bu değerlendirme kriterleri Çizelge 3.2'de ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur.

**Çizelge 3.2:** Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının İncelenme Kriterleri

|                                                                                                                                                                                                       | <b>Kamusal<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> | <b>Özel Yerli<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> | <b>Yabancı<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Şube giriş/çıkışının yüzeyi düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                                                   | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube giriş/çıkışının yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmış mıdır?                                                                                                                    | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube giriş/çıkış kapısının önünde herhangi bir alanda paspas var mıdır?                                                                                                                               | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Paspasların üst yüzeyleri zemin ile aynı seviyede midir?                                                                                                                                              | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube giriş/çıkışında engelli yayaların hareketini engelleyecek çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesneler var mıdır?                                                                                   | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube giriş/çıkışında merdivenin, rampanın veya kapının önünde herhangi bir alandaki çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesneler 150 cm x 150 cm manevra alanı oluşturacak şekilde yerleştirilmiş midir? | 0                                                   | 1                                                      | 0                                                   |
| Şube giriş/çıkışı iyi aydınlatılmış mıdır?                                                                                                                                                            | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube girişi düzayak mıdır?                                                                                                                                                                            | 0                                                   | 1                                                      | 0                                                   |
| Merdiven yüzeyi düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                                                               | 1                                                   | -                                                      | 1                                                   |
| Merdiven yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmış mıdır?                                                                                                                                | 1                                                   | -                                                      | 1                                                   |
| Basamak genişliği (derinliği) en az 27 cm midir?                                                                                                                                                      | 0                                                   | -                                                      | 1                                                   |
| Engelliler için ayrıca düzenleme olmadığı (rampa, asansör vb.) durumlarda basamak yüksekliği en fazla 16 cm, diğer durumlarda ise en fazla 18 cm midir?                                               | 0                                                   | -                                                      | 1                                                   |
| Basamak uçlarında çıkıntı var mıdır?                                                                                                                                                                  | 0                                                   | -                                                      | 0                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Merdiven basamaklarının ön kenarında algılamayı kolaylaştırıcı farklı renkte ve çıkıntı yapmayacak şekilde 4 cm - 5 cm eninde kaymaz şeritler kullanılmış veya kaymayı önleyici işlem yapılmış mıdır?                                                         | 1 | - | 0 |
| Merdivenin başlangıcının 30 cm öncesinde ve bitiminden 30 cm sonrasında 60 cm genişliğinde (derinliğinde), merdiven genişliği boyunca uyarıcı yüzey bulunmakta mıdır?                                                                                         | 0 | - | 0 |
| Merdivenin başlangıç ve bitiminde zemin, engelli yayaların hareketini engelleyecek herhangi bir çıkıntı veya çukurluk olmayacak şekilde düzenlenmiş midir?                                                                                                    | 0 | - | 0 |
| Şube giriş/çıkışında kılavuz iz (yüzey) kullanılmış mıdır?                                                                                                                                                                                                    | 0 | 1 | 0 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler, yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/tabana yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/tabana yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte midir?                  | - | 1 | - |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasında mıdır?                                                                                                                                       | - | 1 | - |
| Kılavuz izin genişliği 30-60 cm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                                               | - | 1 | - |
| Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeye zıt (kontrast) renkte midir?                                                                                                                                                                                   | - | 1 | - |
| Hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmış mıdır?                                                                                                                                | - | 1 | - |
| Hissedilebilir yürütme yüzeyi işaretleri ıslak-kuru halde kaymayan özellikte midir?                                                                                                                                                                           | - | 1 | - |
| Şube giriş/çıkış kapısında ve çevresinde büyük cam yüzeyler varsa yerden 130 cm - 140 cm yükseklikte birinci düzey ve 90 cm - 100 cm yükseklikte ikinci düzey, 7.5 cm genişliğinde iç ve dış yüzeyde uygulanmış uyarıcı zıt (kontrast) renkli bant var mıdır? | - | 0 | 1 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Şube giriş/çıkış kapıları düşük fiziksel güç ile açılabilir midir?                                                                                                                                                                                                                                          | 1 | 1 | 1 |
| Kanatlı açılır kapının temiz geçiş genişliği tek kanat için en az 100 cm midir? (Kapı aksamı vb. hariç net (temiz) geçiş genişliği 100 cm karşılanmalıdır.)                                                                                                                                                 | 1 | 1 | 1 |
| Kanatlı kapının kapı kanadının açıldığı tarafta, kanat açıldıktan sonra 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca, kapının diğer tarafında kapıdan 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca uyarıcı yüzey var mıdır? | 1 | 1 | 1 |
| Şube giriş kapısından önce veya sonra rüzgarlık kapısı varsa; kapı ve çevresinde büyük cam yüzeyler varsa yerden 130 cm - 140 cm yükseklikte birinci düzey ve 90 cm - 100 cm yükseklikte ikinci düzey, 7.5 cm genişliğinde iç ve dış yüzeyde uygulanmış uyarıcı zıt (kontrast) renkli bant var mıdır?       | - | 0 | - |
| Kanatlı açılır kapının temiz geçiş genişliği tek kanat için en az 100 cm midir? (Kapı aksamı vb. hariç net (temiz) geçiş genişliği 100 cm karşılanmalıdır.)                                                                                                                                                 | - | 1 | - |
| Kanatlı kapının kapı kanadının açıldığı tarafta, kanat açıldıktan sonra 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca, kapının diğer tarafında kapıdan 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca uyarıcı yüzey var mıdır? | - | 1 | - |
| Şube giriş/çıkış kapısı ve rüzgarlık kapısı aynı yöne mi açılmaktadır?                                                                                                                                                                                                                                      | - | 1 | - |
| Şube giriş/çıkış kapısı ve rüzgarlık kapısının aynı yöne açılmadığı hallerde kapılar arasında kalan rüzgarlık alanında, her iki kapının açık olduğu durumlarda en az 150 cm x 150 cm'lik temiz manevra alanı var mıdır?                                                                                     | - | 1 | - |
| Şubenin ana giriş/çıkışının erişilebilir olmadığı veya kot farkının rampa ile ayrı bir girişte çözüldüğü durumlarda alternatif erişilebilir giriş/çıkış bulunmakta mıdır?                                                                                                                                   | 0 | 1 | 0 |
| Şube giriş/çıkış kapısından sıra alma makinasına kadar, hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri bulunmakta mıdır?                                                                                                                                                                                           | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler, yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/tabana yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/tabana yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte midir?                                                                | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                     | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izin genişliği 30-60 cm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 | 1 | 1 |
| Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeye zıt (kontrast) renkte midir?                                                                                                                                                                                                                                 | 1 | 1 | 1 |
| Hissedilebilir yüzey uygulaması tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmış mıdır?                                                                                                                                                                                                  | 1 | 1 | 1 |
| Hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri ıslak-kuru halde kaymayan özellikte midir?                                                                                                                                                                                                                          | 1 | 1 | 1 |

Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli bankaların şube giriş/çıkışlarında zemin kaplamasının yüzeyi düz, sabit ve dayanıklıdır ve ıslak-kuru halde kaymayan malzeme özelliğindedir. Şube giriş/çıkış kapısının önünde paspas bulunmaktadır ve paspasların üst yüzeyleri zemin ile aynı seviyededir. Şube giriş/çıkışlarında engelli yayaların hareketini engelleyecek herhangi bir nesne bulunmamaktadır. Şube giriş/ çıkış alanlarının iyi bir şekilde aydınlatıldığı görülmüştür. Belirtilen tüm uygulamaların varlığı hata toleransı ilkesine uygun olarak değerlendirilmiştir.

Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka şubelerinde şube giriş/çıkışında merdivenin, rampanın veya kapının önünde herhangi bir alandaki çiçeklik, tabela, çöp kutusu vb. nesneler 150 cm x 150 cm manevra alanı oluşturacak şekilde yerleştirilmemiştir. Özel yerli sermayeli bankada bu alanda 150 cm x 150 cm manevra alanı sağlanmıştır. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka şubelerinde şube giriş/çıkışlarında bulunan çiçeklik, tabela, çöp kutusu gibi nesnelerin etrafında 150 cm x 150 cm manevra alanı oluşturulmamıştır. Bu durum, *yaklaşım ve kullanım için yeterli alan ilkesi* ile uyumlu değildir ve özellikle engelli bireyler için bu alanlarda rahatça dönebilmelerini ve hareket edebilmelerini engellemektedir. Özel yerli sermayeli bankada bu alanda 150 cm x 150 cm manevra alanı sağlandığı görülmektedir. Özel yerli sermayeli bankanın tasarımında daha kullanıcı dostu bir yaklaşım benimsediğini ve bu prensibi daha iyi uyguladığını anlaşılmaktadır.

Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli bankanın şube girişi düzayak değildir, bir basamaklı merdivenler ile kot farkının giderildiği görülmüştür. Özel yerli sermayeli bankanın şube girişi düzayaktır, diğer iki sermaye türündeki banka şubelerine kıyasla engelli bireyler için daha erişilebilir olduğu görülmektedir. *Eşit kullanım ilkesi* açısından incelendiğinde, özel yerli sermayeli bankanın şube girişinin diğer iki bankaya kıyasla daha erişilebilirdir. Düzayak giriş, özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları ve genel olarak herkesin daha kolay erişebilmesini sağlamaktadır. Kamusal ve yabancı sermayeli bankaların şube girişlerindeki basamaklı merdivenler, kot farkı gibi engeller, kullanıcıların eşit derecede faydalanmasını zorlaştırabilir. *Eşit kullanım ilkesi*, tasarımların ve hizmetlerin tüm bireylerin ihtiyaçlarına uygun ve eşit şekilde erişilebilir olmasını öngördüğünden, bu

durum özel yerli sermayeli bankanın daha iyi bir uygulama sergilediğini göstermektedir. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka şubelerinde giriş/çıkış merdivenleri düz, sabit ve dayanıklı bir yüzeye sahiptir, ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmıştır. Ancak, kamusal sermayeli banka şubesinin basamak genişliği (derinliği) en az 27 cm değildir ve bu durum erişilebilirlik standartları için uygun değildir. Ayrıca, düzenleme olmadığı durumlarda basamak yüksekliği en fazla 16 cm olmadığı için kamusal sermayeli şube, engelliler için yeterli erişilebilirlik sağlamamaktadır. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka şubelerinde merdiven basamağının uçlarında çıkıntı bulunmaktadır. Merdiven basamaklarının ön kenarında algılamayı kolaylaştırıcı şeritler veya kaymayı önleyici işlemler sadece kamusal sermayeli banka şubesinde uygulanmıştır. Diğer sermaye yapısındaki banka şubelerinde bu tür önlemler alınmamıştır. Bu durum, özellikle engelli bireyler için güvenli bir şekilde merdivenleri kullanma konusunda eksiklikleri göstermektedir. Merdivenin 30 cm öncesinde ve bitiminden 30 cm sonrasında 60 cm genişliğinde (derinliğinde), uyarıcı yüzey bulunmamakta ve zemin, engelli yayaların hareketini engelleyebilecek çıkıntı ve çukurluklar bulunmaktadır. Bu durum, düzenlemenin eksik olduğunu ve bu alanda *hata toleransının* düşük olduğunu göstermektedir.

Kamusal ve yabancı sermayeli banka şubelerinde şube giriş/çıkışlarında kılavuz iz kullanılmamıştır. Özel yerli sermayeli banka şubesinde yönergeye uygun kılavuz iz kullanıldığı gözlemlenmiştir.

Özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli banka şube giriş/çıkışı büyük cam yüzeylere sahiptir. Şube giriş/çıkış kapısında ve çevresinde büyük cam yüzeyler yerden 130 cm - 140 cm yükseklikte birinci düzey ve 90 cm - 100 cm yükseklikte ikinci düzey, 7.5 cm genişliğinde iç ve dış yüzeyde uygulanmış uyarıcı zıt (kontrast) renkli bantlar özel yerli sermaye banka şubesinde bulunmamaktadır. Yabancı sermayeli banka şubesinde ise uyarıcı zıt (kontrast) renkli bantlar sadece şube giriş/çıkış kapısında kullanılmıştır. Özel yerli sermayeli banka şubesinde uyarıcı zıt renkli bantların eksikliği, özellikle görme engelli bireylerin cam yüzeyleri fark etmelerini zorlaştırabilir.

Üç sermaye yapısındaki banka giriş/çıkış kapılar düşük fiziksel güçle açılabilir, *düşük fiziksel güçle* açılabilen kapılar, kullanıcıların minimum çaba

harcayarak kapıyı açmalarını sağlamaktadır. Düşük fiziksel güçle açılabilen kapılar, kullanıcı dostu bir çevre sunarak engelli bireylerin bağımsızlığını artırabilir ve herkesin banka hizmetlerinden eşit şekilde yararlanmasına katkıda bulunabilir. Şube giriş/çıkışlarında kullanılan kapı formunun kanatlı kapı formunda olması her türlü kullanıcıya uygun tasarım uygulaması olmaması adına *esnek kullanım* ilkesine ters olarak değerlendirilmiştir.

Kanatlı kapılar 100 cm temiz geçiş genişlikleriyle ve kanatlı kapının kapı kanadının açıldığı tarafta, kanat açıldıktan sonra 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca, kapının diğer tarafında kapıdan 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde (derinliğinde) ve kapı genişliği boyunca uyarıcı yüzey kullanılarak erişilebilirliği arttırmaktadır.

Özel yerli sermayeli banka şubelerinde, şube giriş kapısından sonra rüzgârlık bulunmaktadır. Bu uygulama, hava koşullarından etkilenmeyi azaltarak iç mekâna daha konforlu bir geçiş sağlamak amacıyla yapılmıştır. Büyük cam yüzeylerin olduğu rüzgarlık kapısında yerden 130 cm - 140 cm yükseklikte birinci düzeyde ve 90 cm - 100 cm yükseklikte ikinci düzeyde, 7.5 cm genişliğinde iç ve dış yüzeyde uygulanmış uyarıcı zıt renkli bantlar bulunmamaktadır. Rüzgârlık kapısı kanatlı açılır kapı türündedir. Kanatlı kapının temiz geçiş genişliği tek kanat için en az 100 cm olduğu gözlemlenmiştir, bu da erişilebilirlik açısından olumlu bir özelliktir. Kanatlı kapının açıldığı tarafta ve diğer tarafında, kanat açıldıktan sonra 30 cm boşluk bırakılarak 60 cm genişliğinde ve kapı genişliği boyunca uyarıcı yüzey bulunmaktadır. Şube giriş/çıkış kapısı ve rüzgarlık kapısı aynı yöne açılmaktadır. *Basit ve sezgisel kullanım ilkesi* açısından uygun bir uygulamadır. Kapılar aynı yöne açıldığı için kapılar arasında kalan rüzgarlık alanında, her iki kapının açık olduğu durumlarda en az 150 cm x 150 cm'lik temiz manevra alanı bulunmaktadır. Kullanıcıların rahatça hareket edebilmesi için yeterli boşluk sağlamaktadır.

Kamusal sermayeli şubede, ana giriş/çıkışın erişilebilir olmadığı veya kot farkının rampa ile ayrı bir girişte çözüldüğü durumlarda alternatif erişilebilir giriş/çıkış bulunmamaktadır, bu durum *esnek kullanım* ve *hata toleransı ilkesine* uymamaktadır. *Hata toleransı ilkesi* çerçevesinde, kullanıcıların engellerle karşılaştığı durumları en aza indirmek ve alternatif çözümler sunmak önemlidir. Özel yerli sermayeli şubede ise ana giriş kapısının düzayak olması avantajlı bir durumdur.

Üç sermaye yapısındaki bankalara ait şubelerde, şube giriş/çıkış kapısından sıra alma makinasına kadar hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri bulunmaktadır. Yürüme yüzeyi işaretleri özellikle görme engelli bireylerin güvenli bir şekilde yol bulmalarına yardımcı olan *eşit kullanım* imkânı sunan önemli bir erişilebilirlik unsurudur.

### **3.3. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka Şube İç Mekân Alanlarının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi**

Üç farklı sermaye yapısındaki banka şube iç mekân alanları erişilebilirlik ölçütlerine göre değerlendirilmiş ve bu değerlendirme kriterleri Çizelge 3.3'de ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur.



**Çizelge 3.3:** Banka Şube İç Mekân Alanlarının İncelenme Kriterleri

|                                                                                                                                                                                  | <b>Kamusal<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> | <b>Özel Yerli<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> | <b>Yabancı<br/>Sermayeli<br/>Banka<br/>Şubeleri</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Şube giriş/çıkış kapısı yanında bilgilendirici ve/veya uyarıcı işaretler var mıdır?                                                                                              | 0                                                   | 0                                                      | 1                                                   |
| İşaretlemeler yeterli seviyede aydınlatılmış mıdır?                                                                                                                              |                                                     |                                                        | 1                                                   |
| Şube giriş/çıkışında acil durum veya yardım butonları bulunmakta mıdır?                                                                                                          | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Acil durumda çıkışa yönlendirecek kolayca fark edilebilir, ışıklı yönlendirme işaretleri var mıdır?                                                                              | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Acil durumda çıkışa yönlendirecek, kolayca fark edilebilir, acil durum tahliye planına uygun düzenlenmiş sesli yönlendirme işaretleri var mıdır?                                 | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Acil durumlarda işitilebilir alarm var mıdır?                                                                                                                                    | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Acil durumlarda görülebilir alarm var mıdır?                                                                                                                                     | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Sıra alma makinası, ön üst yüzüne kadar en fazla 86 cm yüksekliğinde mi konumlandırılmıştır?                                                                                     | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Sıra alma makinasının ekranı, işaretler, semboller okunaklı ve anlaşılabilir midir? Yazılar ve işaretler görüş mesafesine göre uygun büyüklükte midir? Göz hizasına uygun mudur? | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Sıra alma makinasının kullanımı için sesli okuma özelliği bulunmakta mıdır?                                                                                                      | 0                                                   | 0                                                      | 0                                                   |
| Sıra alma makinasının ekranındaki metinler büyük ve net midir? Metinlerde renk kontrastı kullanılmış mıdır?                                                                      | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Sıra alma makinasının ekran aydınlatması yeterli midir ?                                                                                                                         | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |
| Şube içi tüm dolaşım alanları iyi aydınlatılmış mıdır?                                                                                                                           | 1                                                   | 1                                                      | 1                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                        |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Bekleme alanında bulunan mobilya düzenlemeleri en az geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmış mıdır?                                                                                             | 0 | 1 | 1 |
| Tüm dolaşım alanları (koridor alanları vb.) boyunca engellerden (çöp kutusu, su sebili, çay kahve makinası vb.) arındırılmış en az 110 cm geçiş genişliği var mıdır?                                                   | 0 | 1 | 1 |
| Baş seviyesi üzerinde bulunan tüm engeller ve duvara dik veya tavana monte edilmiş levhalar yerden en az 220 cm yükseklikte midir?                                                                                     | 1 | 1 | 1 |
| Tekerlekli sandalyeliler için sirkülasyon alanlarında belirli aralıklarla 150 cm x 150 cm'lik manevra alanları var mıdır?                                                                                              | 0 | 1 | 1 |
| Dolaşım alanlarında zemin kaplaması düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                                                            | 1 | 1 | 1 |
| Dolaşım alanlarında zemin kaplaması ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmış mıdır?                                                                                                                             | 1 | 1 | 1 |
| Duvara yatay monte edilmiş işaretler zemin yüzeyinden en az 120 cm, en fazla 160 cm yükseklikte midir?                                                                                                                 | 1 | 1 | 1 |
| Duvara yatay monte edilmiş tüm işaretlerde hissedilebilir kabartmalı harfler ve semboller kullanılmış mıdır?                                                                                                           | 1 | 0 | 0 |
| Tüm yönlendirme ve bilgilendirme işaretleri ve yazılar kolay görülebilmesi için yazıldığı zeminle zıt (kontrast) renklerde midir?                                                                                      | 1 | 1 | 1 |
| Vezneler, en az 90 cm uzunluğunda, alt kotu yerden en az 75 cm, üst kotu yerden en fazla 86 cm yükseklikte ve en az 60 cm derinliğinde diz boşluğuna sahip midir ya da bu ölçülere göre ayarlanabilir nitelikte midir? | 1 | 1 | 1 |
| Vezne önündeki manevra alanları en az 150 cm x 150 cm olacak şekilde ayarlanmış mıdır?                                                                                                                                 | 0 | 0 | 1 |
| Vezne üzerinde müşteri bilgilendirme ekranı bulunmakta mıdır? Çalışır durumda mıdır?                                                                                                                                   | 1 | 1 | 1 |
| Müşteri bilgilendirme ekranında, işaretler, semboller okunaklı ve anlaşılabilir midir? Yazılar ve işaretler görüş mesafesine göre uygun büyüklükte midir? Göz hizasına uygun mudur?                                    | 1 | 1 | 1 |
| Müşteri bilgilendirme ekranının sesli okuma özelliği bulunmakta mıdır?                                                                                                                                                 | 0 | 0 | 0 |

|                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Müşteri bilgilendirme ekranı aydınlatması yeterli midir ?                                                                                                                                                                                    | 1 | 1 | 1 |
| Şube içi ve vezne önü yürüyüş güzergahını işaret etmek için kılavuz iz (yüzey) kullanılmış mıdır?                                                                                                                                            | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler, yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/tabana yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/tabana yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte midir? | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasında mıdır?                                                                                                                      | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izin genişliği 30-60 cm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                              | 1 | 1 | 1 |
| Yön değiştirmelerinde kılavuz yüzey ve uyarıcı yüzey uygulamaları standartlara uygun mudur?                                                                                                                                                  | 1 | 1 | 1 |
| Kılavuz izin her iki tarafında ve yön değiştirmelerdeki (dönüşlerdeki) uyarıcı yüzeyin etrafında en az 60'ar cm tabela, kolon vb. engellerin olmadığı ve en az 220 cm baş kurtarma mesafesi bulunan yürüme alanı bulunuyor mu?               | 0 | 1 | 0 |
| Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeye zıt (kontrast) renkte midir?                                                                                                                                                                  | 1 | 1 | 1 |
| Hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmış mıdır?                                                                                                               | 1 | 1 | 1 |
| Hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri ıslak-kuru halde kaymayan özellikte midir?                                                                                                                                                           | 1 | 1 | 1 |

Kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli şubelerde, şube giriş/çıkış kapısı yanında bilgilendirici veya uyarıcı işaretler bulunmamaktadır. Kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli şubelerde bilgilendirici veya uyarıcı işaretlerin eksik olması, *algılanabilir bilgi ilkesine* uyumsuzluk teşkil etmektedir. Yabancı sermayeli banka şubesinde bu tür işaretler mevcuttur ve işaretlemelerin yeterli seviyede aydınlatıldığı görülmektedir.

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde, şube giriş/çıkışında acil durum veya yardım butonları bulunmaktadır. Acil durumda çıkışa yönlendirecek kolayca fark edilebilir, ışıklı yönlendirme işaretleri her üç sermaye yapısındaki şubede de mevcuttur. Tüm şubelerde işitilebilir ve görülebilir alarm sistemleri mevcuttur. Acil durum veya yardım butonlarının her üç sermaye yapısındaki banka şubesinde

bulunması, kullanıcıların farklı fiziksel özellikleri ve acil durum ihtiyaçları gözetilerek *esnek* bir kullanım sağlandığını göstermektedir.

Sıra alma makinası, tüm şubelerde erişilebilirlik standartlarına uygun bir şekilde konumlandırılmıştır. Yazı büyüklükleri ve okunabilirlik konusunda da her üç banka şubesi benzer bir seviyede bulunmaktadır. Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli tüm şubelerde sıra alma makinasının kullanımı için sesli okuma özelliği bulunmamaktadır. Ekranındaki metinler büyük ve net bir şekilde görülebilmekte ve ekranda renk kontrastı kullanılmıştır. Ekran aydınlatması tüm şubelerde yeterli düzeydedir. Büyük ve net metinlerin kullanılması, ekran aydınlatmasının yeterli düzeyde olması ve dolaşım alanlarının iyi aydınlatılmış olması, tasarımda *basit ve sezgisel kullanımı* destekleyen unsurlardır.

Şube içi tüm dolaşım alanları kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli tüm şubelerde iyi aydınlatılmıştır. Bekleme alanında bulunan mobilya düzenlemeleri sadece özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde en az geçiş genişliklerini (en az 90 cm) sağlayacak şekilde yapılmıştır. Kamusal sermayeli şubede bu konuda bir eksiklik bulunmaktadır. Özel yerli ve yabancı sermayeli banka şubelerinin tüm dolaşım alanları (koridor alanları vb.) boyunca engellerden arındırılmış en az 110 cm geçiş genişliği sadece özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde mevcuttur. Dolaşım alanlarındaki genişlik standartlarının sağlanmış olması *yaklaşım ve kullanım için yeterli alan ilkesine* uygunluğu göstermektedir. Tekerlekli sandalyeliler için sirkülasyon alanlarında belirli aralıklarla 150 cm x 150 cm'lik manevra alanları sadece özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde bulunmaktadır. Kamusal sermayeli şubede bu düzenleme yapılmamıştır. Duvara dik veya tavana monte edilmiş levhalar sadece özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde bulunmaktadır. Baş seviyesi üzerinde bulunan tüm engeller ve duvara dik veya tavana monte edilmiş levhalar yerden en az 220 cm yükseklikte konumlandırılmıştır.

Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde dolaşım alanlarında zemin kaplaması düz, sabit ve dayanıklıdır. Dolaşım alanlarında zemin kaplaması ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmıştır. Duvara yatay monte edilmiş işaretler, tüm şubelerde uygun yükseklikte yerleştirilmiştir. Duvara yatay monte edilmiş işaretlerde hissedilebilir kabartmalı harfler ve semboller, sadece

kamusal sermayeli şubede bulunmaktadır. Yazıların kontrast renklerde yazılması, *algılanabilir bilgi ilkesine* uygun bir tasarım özelliğidir. Bu durum, kullanıcıların bilgiyi hızlı ve kolayca algılamasına yardımcı olmaktadır. Diğer şubelerde bu düzenleme yapılmamıştır. Üç sermaye yapısındaki banka şube iç mekanlarında yönlendirme ve bilgilendirme işaretleri, yazılar kontrast renklerde yazılmıştır.

Vezneler, üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde belirtilen ölçülere uygun en az 90 cm uzunluğunda, alt kotu yerden en az 75 cm, üst kotu yerden en fazla 86 cm yükseklikte ve en az 60 cm derinliğinde diz boşluğuna sahip olarak düzenlenmiştir. Vezne önündeki manevra alanları, yabancı sermayeli şubede ayarlanmıştır, ancak kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli şubelerde bu düzenleme yapılmamıştır. Bu durum *düşük fiziksel güç ilkesinin* tüm şubelerde eşit şekilde uygulanmadığını gösterir. Ergonomik ölçülerle tasarlanmış vevneler kullanıcıyı yormayarak *düşük fiziksel güç ilkesini* destekler. *Eşit kullanım* prensibine göre, tüm kullanıcılara eşit erişim sağlanmalıdır, bu nedenle tüm şubelerde benzer standartlara uygun vezne düzenlemelerinin yapılması önemlidir.

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde vezne üzerinde müşteri bilgilendirme ekranı bulunmaktadır ve çalışır durumdadır. Müşteri bilgilendirme ekranındaki işaretler ve semboller, tüm şubelerde okunaklı ve anlaşılabilir niteliktedir. Tüm şubelerde müşteri bilgilendirme ekranının sesli okuma özelliği bulunmamaktadır. Yalnızca bildirim sesi verilmektedir. Müşteri bilgilendirme ekranının aydınlatması ise tüm şubelerde yeterli düzeydedir. Müşteri bilgilendirme ekranlarındaki işaretlerin okunaklı ve anlaşılabilir olması ile aydınlatmanın yeterli düzeyde olması *algılanabilir bilgi ilkesine* uygunluğu gösterir. Ancak sesli okuma özelliğinin bulunmaması, *algılanabilir bilgi ilkesi* açısından bir eksikliği ortaya koymaktadır. Sesli okuma özelliğinin eklenmesi, tasarımın daha kapsayıcı ve erişilebilir olmasına katkı sağlayacaktır.

Şube içi ve vezne önü yürüyüş güzergahını işaret etmek için kılavuz iz kullanılmıştır ve bu uygulama tüm şubelerde mevcuttur. Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler ve yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/taban yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/taban yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yüksekliktedir. Ayrıca, kılavuz izdeki çubuklar ve uyarıcı yüzeydeki kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasındadır.

Yön değiştirmelerinde kılavuz yüzey ve uyarıcı yüzey uygulamaları belirtilen standartlara uygun olarak yapılmıştır. Kılavuz izin her iki tarafında ve yön değiştirmelerdeki (dönüşlerdeki) uyarıcı yüzeyin etrafında en az 60 cm tabela, kolon vb. engellerin olmadığı ve en az 220 cm baş kurtarma mesafesi bulunan yürüme alanı sadece özel yerli sermayeli şubede sağlanmıştır. Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeyle zıt (kontrast) renkte ve işaretlerin ıslak-kuru halde kaymayan özellikte olduğu görölmektedir. Hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmıştır bu da tasarımın hata toleransı ilkesine uygun olduğunu göstermektedir.

Bankaların gizlilik politikalarının yanı sıra güvenlik önlemleri sebebiyle banka şube tuvaletleri, asansörler ve kasa odaları gibi alanlar saha araştırması kapsamına dâhil edilememiştir.

### **3.4. İstanbul İli Fatih İlçesinde Bulunan Banka ATM Tasarımının Evrensel Tasarım Yaklaşımı Temelinde İncelenmesi**

Üç farklı sermaye yapısındaki banka ATM tasarımını erişilebilirlik ölçütlerine göre değerlendirilmiş ve bu değerlendirme kriterleri Çizelge 3.4'te ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur.

**Çizelge 3.4:** Banka ATM Tasarımının İncelenme Kriterleri

|                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ATM'nin yerleşik olduğu zemin yüzeyi düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                                                                                 | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
| ATM'nin yerleşik olduğu zemin yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmış mıdır?                                                                                                                                                  | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
| ATM önü düzayak mıdır?                                                                                                                                                                                                                       | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
| ATM çevresinde hareket engelleyecek çitliklik, tabela, çöp kutusu vb. nesneler var mıdır?                                                                                                                                                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
| Merdiven yüzeyi düz, sabit ve dayanıklı mıdır? (Tüm özellikler sağlandığında evet cevabı verilecektir.)                                                                                                                                      | 1                                       | -                                          | 1                                       |
| Merdiven yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmış mıdır?                                                                                                                                                                       | 1                                       | -                                          | 1                                       |
| Basamak genişliği (derinliği) en az 27 cm midir?                                                                                                                                                                                             | 1                                       | -                                          | 0                                       |
| Engelliler için ayrıca düzenleme olmadığı (rampa, asansör vb.) durumlarda basamak yüksekliği en fazla 16 cm, diğer durumlarda ise en fazla 18 cm midir?                                                                                      | 1                                       | -                                          | 0                                       |
| Basamak uçlarında çıkıntı var mıdır?                                                                                                                                                                                                         | 0                                       | -                                          | 0                                       |
| Merdiven basamaklarının ön kenarında algılamayı kolaylaştırıcı farklı renkte ve çıkıntı yapmayacak şekilde 4 cm - 5 cm eninde kaymaz şeritler kullanılmış veya kaymayı önleyici işlem yapılmış mıdır?                                        | 0                                       | -                                          | 0                                       |
| Merdivenin başlangıcının 30 cm öncesinde ve bitiminden 30 cm sonrasında 60 cm genişliğinde (derinliğinde), merdiven genişliği boyunca uyarıcı yüzey bulunmakta mıdır?                                                                        | 0                                       | -                                          | 0                                       |
| Merdivenin başlangıç ve bitiminde zemin, engelli yayaların hareketini engelleyecek herhangi bir çıkıntı veya çukurluk olmayacak şekilde düzenlenmiş midir?                                                                                   | 0                                       | -                                          | 0                                       |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbeler, yüzeylerin üzerine ek bir yüzey (plaka/tabana yüzeyi) olarak uygulandığı durumlarda, plaka/tabana yüzeyi uygulandığı yüzeyden en fazla 3 mm yükseklikte midir? | -                                       | 1                                          | -                                       |
| Kılavuz izde yer alan çubuklar, uyarıcı yüzeyde yer alan kesik koni/kubbelerin yüksekliği 4 mm ile 5 mm arasında mıdır?                                                                                                                      | -                                       | 1                                          | -                                       |
| Kılavuz izin genişliği 30-60 cm arasında mıdır?                                                                                                                                                                                              | -                                       | 1                                          | -                                       |

|                                                                                                                                                                |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Hissedilebilir yüzeyin rengi çevreleyen yüzeyle zıt (kontrast) renkte midir?                                                                                   | - | 1 | - |
| Hissedilebilir yüzey uygulaması ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğramadan uygulanmış mıdır?                                 | - | 0 | - |
| Hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri ıslak-kuru halde kaymayan özellikte midir?                                                                             | - | 1 | - |
| ATM'nin ve ATM üzerinde kullanılan işaretlemelerin aydınlatmaları yeterli midir?                                                                               | 1 | 1 | 1 |
| ATM yüksekliği zeminden en az 117 cm, en fazla 137 cm ve 25,5 - 61 cm derinliğinde diz boşluğu bulunur şekilde mi konumlandırılmıştır?                         | 0 | 0 | 0 |
| ATM ekranı, işaretler, semboller okunaklı ve anlaşılabilir midir? Yazılar ve işaretler görüş mesafesine göre uygun büyüklükte midir? Göz hizasına uygun mudur? | 0 | 0 | 0 |
| İşaretlerde hissedilebilir kabartmalı harfler ve semboller kullanılmış mıdır?                                                                                  | 1 | 1 | 1 |
| ATM işlemlerinin tamamlanabilmesi için sesli talimat özelliği bulunmakta mıdır?                                                                                | 0 | 0 | 0 |
| ATM ekranındaki metinler büyük ve net midir? Metinlerde renk kontrastı kullanılmış mıdır?                                                                      | 1 | 1 | 1 |
| ATM ekranı aydınlatması yeterli midir ?                                                                                                                        | 1 | 1 | 1 |

Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'lerin yerleşik olduğu zemin yüzeyi düz, sabit ve dayanıklıdır. ATM'lerin yerleşik olduğu zemin yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmıştır. Tüm ATM'lerin çevresinde hareketi engelleyecek çiçeklik, tabela, çöp kutusu gibi nesneler bulunmamaktadır.

Özel yerli sermayeli ATM düzayaktır, kot farkı bulunmamaktadır. Kot farkının bulunmaması, kullanıcıların eşit koşullarda hizmet alabilmesini destekler ve kullanıcıların ATM'yi daha güvenli ve etkili bir şekilde kullanmalarına olanak tanıyarak *hata toleransını* artırır. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'lerin önü düzayak değildir. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'lerde, kot farkını gidermek için bir basamak kullanılmıştır ve basamak genişliğinde uyarıcı yüzey kullanılmadığı gözlemlenmiştir. Hem kamusal sermayeli hem de yabancı sermayeli ATM'lerde basamak yüzeyi düz, sabit ve dayanıklıdır. Her

iki ATM'de de merdiven yüzeyi ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmıştır. Kamusal sermayeli ATM'de basamak genişliği en az 27 cm'dir. Yabancı sermayeli ATM'de ise bu standart karşılanmamıştır. Engelliler için ayrıca düzenleme olmadığı durumlarda, kamusal sermayeli ATM'de basamak yüksekliği en fazla 16 cm, diğer durumlarda ise en fazla 18 cm'dir. Ancak yabancı sermayeli ATM'de bu standart karşılanmamıştır. Hem kamusal sermayeli hem de yabancı sermayeli ATM'lerde basamak uçlarında çıkıntı bulunmaktadır. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'de merdiven basamaklarının ön kenarında kaymaz şeritler kullanılmamıştır ve merdivenin başlangıcının 30 cm öncesinde ve bitiminden 30 cm sonrasında 60 cm genişliğinde (derinliğinde) uyarıcı yüzey bulunmamaktadır. Hem kamusal sermayeli hem de yabancı sermayeli ATM'lerde merdivenin başlangıç ve bitiminde, engelli yayaların hareketini engelleyecek çıkıntı veya çukurluklar bulunmaktadır. Merdivenin basamaklarında kaymaz şeritlerin olmaması ve geniş uyarıcı yüzeylerin eksikliği, kullanıcıların bu alandaki değişiklikleri algılamasını ve bilgi edinmelerini zorlaştırabilir. Özellikle görme engelli bireyler için, basamakların başlangıcı ve sonu ile ilgili uyarıcı yüzeylerin olmaması, tehlike yaratmaktadır. Bu eksiklikler *hata toleransı ilkesine* ters olarak değerlendirilmiştir.

Kamusal sermayeli ATM'nin önünde kılavuz iz kullanılmamıştır. Özel yerli sermayeli ATM'de ise kılavuz iz kullanılmıştır, ancak hissedilebilir yüzey uygulamasının ızgara vb. yatay ve tabela, kolon vb. dikey engeller ile kesintiye uğradığı görülmektedir. Tüm ATM'lerde ATM'nin ve üzerinde kullanılan işaretlemelerin aydınlatmaları yeterli düzeydedir. *Algılanabilir bilgi ilkesi* bağlamında, kullanıcıların çevrelerindeki değişiklikleri fark etmeleri ve bilgiye erişebilmeleri için önemlidir.

Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'ler, belirtilen standartlara uygun olarak, yüksekliği zeminden en az 117 cm, en fazla 137 cm ve 25,5 - 61 cm derinliğinde diz boşluğu bulunur şekilde konumlandırılmamıştır. ATM yüksekliği, derinliği ve diz boşluğu standartlara uymamaktadır. Kullanıcıyı yoran bir tasarım uygulaması olması sebebiyle *düşük fiziksel güç ilkesine* uymamaktadır.

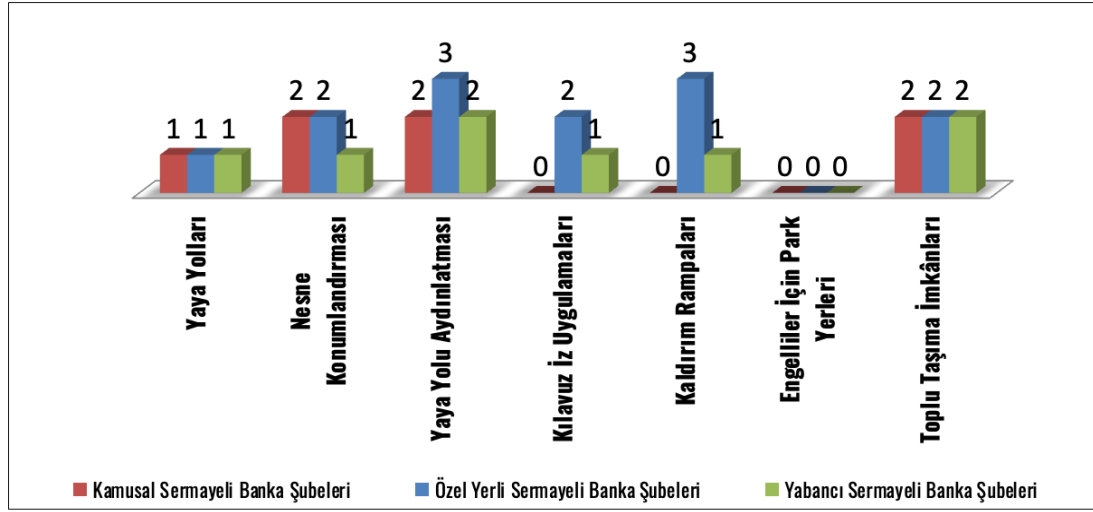
Kamusal sermayeli, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli ATM'lerde ekran, aydınlatma, işaretler ve semboller okunaklı ve anlaşılabilir, ancak göz

hizasına uygun olmadığı görülmektedir. Ekran, aydınlatma, işaretler ve sembollerin okunaklı ve anlaşılabilir olması önemlidir, ancak bu unsurların göz hizasına uygun olmaması *eşit kullanımı* engeller. Üç sermaye yapısındaki banka ATM'lerinde ATM işlemlerinin tamamlanabilmesi için sesli talimat özelliği bulunmamaktadır. İşitme engelli müşterilere şube içerisinde veznelerde hizmet verilmektedir.

### 3.5. Bulguların Değerlendirilmesi ve Tartışma

Bu bölümde, İstanbul ili Fatih ilçesinde yer alan üç farklı sermaye yapısındaki banka şubeleri ve ATM'leri erişilebilirlik standartlarına göre belirlenen kriterler kapsamında yorumlanmıştır. Bu kapsamda, zemin yüzeyi, nesne konumlandırılması, merdiven ve basamak uygulamaları, ATM yüksekliği, kılavuz iz uygulamaları, aydınlatma düzeyi, ekran ve işaretlemelerin erişilebilirliği vb. kriterler belirlenmiştir. Her bir kriter için erişilebilirlik standartları ile uyumlu uygulamalar (1) puan ile değerlendirilmiş ve toplamda tek bir sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'leri için maksimum (3) puan alınabilecek şekilde skorlanmıştır. Değerlendirme sürecinde, her kriter için (3) ve (2) puanlamaları yeşil (1) ile işaretlenirken, (1) ve (0) puanlamaları ise kırmızı (0) ile belirtilmiştir. Alan araştırmasında mevcut durum tespitleri yapılarak evrensel tasarım ilkelerine uygunluk durumu değerlendirilerek olumlu ve olumsuz uygulamalardan bahsedilmiştir.

İstanbul ili Fatih ilçesinde belirlenen üç farklı güzergahta bulunan seçili üçer adet kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli *banka şube dış mekânı ve otoparkları* evrensel tasarım ilkelerine uygunluğu Şekil 3.1'de gösterilmiştir;



Şekil 3.1: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparkları

Üç farklı sermaye yapısındaki *banka şube dış mekânı ve otoparkları* evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında incelendiğinde; (Bkz. Çizelge 3.5)

Çizelge 3.5: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparklarının Değerlendirilmesi

|                       | Banka Şube Dış Mekânı ve Otoparkları | Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri | Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri | Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Eşit Kullanım İlkesi  | Yaya Yolları                         | 0                                | 0                                   | 0                                |
|                       | Nesne Konumlandırması                | 1                                | 1                                   | 0                                |
|                       | Yaya Yolu Aydınlatması               | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Kılavuz İz Uygulamaları              | 0                                | 1                                   | 0                                |
|                       | Kaldırım Rampaları                   | 1                                | 1                                   | 0                                |
|                       | Engelliler İçin Park Yerleri         | 0                                | 0                                   | 0                                |
|                       | Toplu Taşıma İmkânları               | 1                                | 1                                   | 1                                |
| Esnek Kullanım İlkesi | Yaya Yolları                         | 0                                | 0                                   | 0                                |
|                       | Nesne Konumlandırması                | 1                                | 1                                   | 0                                |

|                                          |                              |   |   |   |
|------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|
|                                          | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                          | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |
| <b>Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesi</b> | Yaya Yolları                 | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Nesne Konumlandırması        | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                          | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |
| <b>Algılanabilir Bilgi İlkesi</b>        | Yaya Yolları                 | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Nesne Konumlandırması        | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                          | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |
| <b>Hata Toleransı İlkesi</b>             | Yaya Yolları                 | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Nesne Konumlandırması        | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                          | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                          | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |
| <b>Düşük Fiziksel Güç İlkesi</b>         | Yaya Yolları                 | 0 | 0 | 0 |
|                                          | Nesne Konumlandırması        | 1 | 1 | 0 |

|                                                  |                              |   |   |   |
|--------------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|
|                                                  | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                                  | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                  | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                                  | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                                  | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |
| Yaklaşım ve Kullanım İçin<br>Yeterli Alan İlkesi | Yaya Yolları                 | 0 | 0 | 0 |
|                                                  | Nesne Konumlandırması        | 1 | 1 | 0 |
|                                                  | Yaya Yolu Aydınlatması       | 1 | 1 | 1 |
|                                                  | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                  | Kaldırım Rampaları           | 1 | 1 | 0 |
|                                                  | Engelliler İçin Park Yerleri | 0 | 0 | 0 |
|                                                  | Toplu Taşıma İmkânları       | 1 | 1 | 1 |

**-Yaya Yolları:**

Üç sermaye yapısındaki banka şube çevrelerinde geniş ve yerel nüfusa, trafiğe uygun yaya yolları bulunmaktadır. Ancak, yaya yolları üzerinde potansiyel çıkıntılar ve çukurlar gözlemlenmiştir. Yaya yolları düzenli olarak incelenerek, olası çıkıntılar veya çukurlar hızlı bir şekilde tespit edilmeli ve gerekli onarımlar gerçekleştirilmelidir. Yürüme yollarında engelli bireylere uygun düzenlemeler gerçekleştirilerek, tekerlekli sandalye kullananlar ve yürüme zorluğu çeken bireyler için daha uygun bir yürüyüş alanı sunulmalıdır.

**- Nesne Konumlandırması:**

Kamusal ve özel yerli sermayeli bankaların şube çevrelerinde çiçeklik, tabela veya çöp kutusu gibi engelleyici nesneler bulunmamaktadır. Ancak, yabancı sermayeli banka şube çevresinde ağaç ve çöp kutusu gibi engelleyici nesneler tespit edilmiştir. Ağaçlar ve çöp kutuları gibi engelleyici nesnelerin yerleşimi, yaya yollarını bloke etmemelidir. Bireylerin bu nesneleri rahatça aşabilmeleri için çevresinde yeterli manevra alanları bırakılmalıdır.

**-Yaya Yolu Aydınlatması:**

Yaya yolu aydınlatması üç sermaye yapısındaki banka şube yakın çevrelerinde gece veya düşük ışıklı ortamlar için yeterli düzeydedir.

**-Kılavuz İz Uygulamaları:**

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinden sadece özel yerli sermayeli banka, kılavuz iz kullanarak yürüyüş güzergâhını belirtmiştir. Fakat kılavuz iz uygulamalarının standartlara uygun olmadığı gözlemlenmiştir. Banka şubesi çevresindeki yaya yollarında kullanılan kılavuz izlerin standartlara uygun olup olmadığı detaylı bir şekilde değerlendirilmelidir. Kılavuz izlerini daha rahat algılayabilmesi için zeminle kontrast oluşturacak renk seçimleri yapılmalıdır.

Kılavuz izlerin düzenli olarak bakımı ve kontrolü sağlanmalıdır. Bozulmuş, kırılmış veya aşınmış izler, hemen onarılmalı ve eksiklikler giderilmelidir.

**-Kaldırım Rampaları:**

Özel yerli sermayeli bankaların kaldırım rampalarının formu standartlara uygun olarak gözlemlenirken, kamusal sermayeli banka şube yakın çevresindeki kaldırım uygulamalarının kısmen standartlara uygun olduğu gözlemlenmiştir. Yabancı sermayeli banka yakın çevresinde kaldırım rampası kullanılmamıştır. Yabancı sermayeli banka çevresinde, özellikle ana giriş ve çıkış noktalarında olmak üzere kaldırım rampaları eklenmelidir. Tüm uygulamalarda standartlara uygun rampa tasarımı yapılmalıdır. Rampa eğimi, genişliği ve başlangıç-bitiş noktaları gibi faktörler standartlara uygun olmalıdır.

**-Engelliler İçin Park Yerleri:**

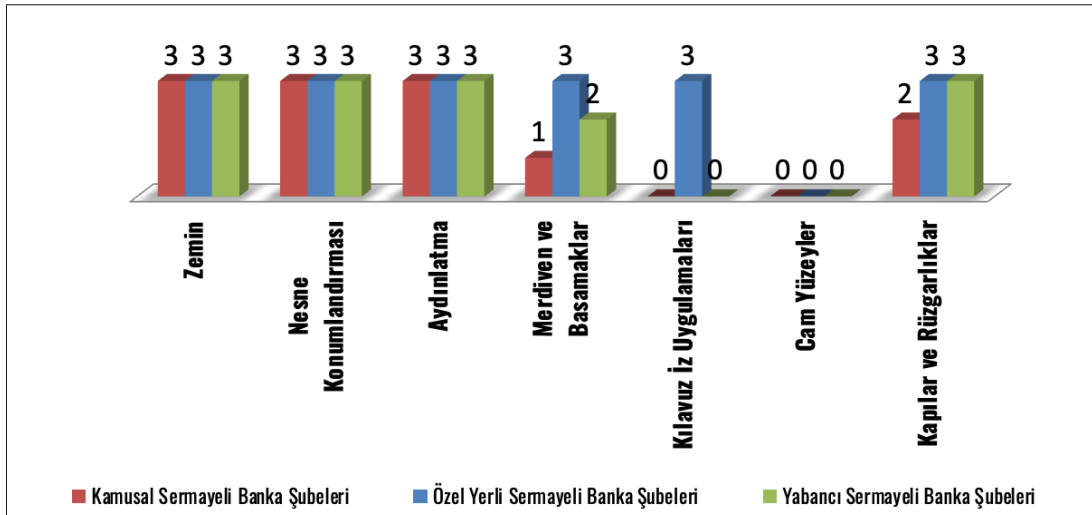
Üç sermaye yapısındaki bankaların şube yakın çevrelerinde engelli bireyler için düzenlenmiş açık ve kapalı park yerleri bulunmamaktadır. Banka şube yakın çevresinde, özellikle ana girişe yakın bölgelerde, engelli bireyler için özel olarak ayrılmış açık ve kapalı park yerleri oluşturulmalıdır. Park yerleri standartlara uygun ve erişilebilir olmalıdır. Engelli park yerleri, zeminde belirgin ve kontrastlı renkler veya işaretlemelerle görsel olarak belirtilmelidir. Engelli park yerleri ile banka şubesi arasında rahat geçiş yapılabilmesi için uygun rampa ve yürüme yolları oluşturulmalıdır.

**-Toplu Taşıma İmkânları:**

Üç sermaye yapısındaki bankaların şubelerine toplu taşıma araçları ile erişim sağlanabilmektedir.

Engelli park yerleri şube girişine yakın konumlandırılarak, eşit kullanım ilkesine uygun olarak tasarlanmalıdır. Şube dış mekânında geniş yollar, düzgün yüzeyler ve kullanışlı rampalar, esnek kullanım ilkesini desteklemelidir. Yönlendirme tabelaları ve işaretlemeler, basit ve sezgisel kullanım ilkesine uygun olarak tasarlanmalıdır. Sesli uyarılar, yüksek kontrastlı işaretler gibi algılanabilir bilgilendirme öğeleri kullanılmalıdır. Engelli otoparkları ve rampalar, hata için tolerans ilkesine uygun olmalıdır. Engelli rampaları, asansörler gibi özellikler düşük fiziksel güç kullanımı ilkesine uygun olmalıdır.

İstanbul ili Fatih ilçesinde belirlenen üç farklı güzergahta bulunan seçili üçer adet kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli *banka şube giriş/çıkış alanları* evrensel tasarım ilkelerine uygunluğu Şekil 3.2’de gösterilmiştir;



Şekil 3.2: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Giriş/Çıkış Alanları

Üç farklı sermaye yapısındaki *banka şube giriş/çıkış alanları* evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında incelendiğinde; (Bkz. Çizelge 3.6)

**Çizelge 3.6:** Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube Giriş/Çıkış Alanlarının Değerlendirilmesi

|                                          | <b>Banka Şube Giriş/Çıkış Alanları</b> | <b>Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri</b> |
|------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Eşit Kullanım İlkesi</b>              | Zemin                                  | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne Konumlandırması                  | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                             | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar                 | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları                | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Cam Yüzeyler                           | 1                                       | 0                                          | 1                                       |
|                                          | Kapılar ve Rüzgârlıklar                | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi           | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
| <b>Esnek Kullanım İlkesi</b>             | Zemin                                  | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne Konumlandırması                  | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                             | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar                 | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları                | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Cam Yüzeyler                           | 1                                       | 0                                          | 1                                       |
|                                          | Kapılar ve Rüzgarlıklar                | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi           | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
| <b>Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesi</b> | Zemin                                  | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne Konumlandırması                  | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                             | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar                 | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulamaları                | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Cam Yüzeyler                           | 1                                       | 0                                          | 1                                       |
|                                          | Kapılar ve Rüzgârlıklar                | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi           | 1                                       | 1                                          | 1                                       |

|                                                      |                              |   |   |   |
|------------------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|
| <b>Algılanabilir Bilgi İlkesi</b>                    | Zemin                        | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Nesne Konumlandırması        | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Aydınlatma                   | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Merdiven ve Basamaklar       | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Cam Yüzeyler                 | 1 | 0 | 1 |
|                                                      | Kapılar ve Rüzgârlıklar      | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi | 1 | 1 | 1 |
| <b>Hata Toleransı İlkesi</b>                         | Zemin                        | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Nesne Konumlandırması        | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Aydınlatma                   | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Merdiven ve Basamaklar       | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Cam Yüzeyler                 | 1 | 0 | 1 |
|                                                      | Kapılar ve Rüzgârlıklar      | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi | 1 | 1 | 1 |
| <b>Düşük Fiziksel Güç İlkesi</b>                     | Zemin                        | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Nesne Konumlandırması        | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Aydınlatma                   | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Merdiven ve Basamaklar       | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Cam Yüzeyler                 | 1 | 0 | 1 |
|                                                      | Kapılar ve Rüzgârlıklar      | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi | 1 | 1 | 1 |
| <b>Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesi</b> | Zemin                        | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Nesne Konumlandırması        | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Aydınlatma                   | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Merdiven ve Basamaklar       | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Kılavuz İz Uygulamaları      | 0 | 1 | 0 |
|                                                      | Cam Yüzeyler                 | 1 | 0 | 1 |
|                                                      | Kapılar ve Rüzgârlıklar      | 1 | 1 | 1 |
|                                                      | Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi | 1 | 1 | 1 |

-Zemin:

Üç sermaye yapısındaki bankaların şubelerin giriş ve çıkışlarının zemini düz, sabit ve dayanıklı malzemelerle kaplıdır. Zeminde ıslak-kuru durumda kaymayan malzeme kullanılmıştır. Giriş kapılarının önünde paspaslar bulunmaktadır ve paspaslar zeminle aynı seviyededir.

-Nesne konumlandırması:

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinin giriş ve çıkışlarında yayaların hareketini engelleyecek nesneler konumlandırılmamıştır. Ancak, kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli bankalarda, şube giriş ve çıkışlarındaki merdivenlerin yakınlarında konumlandırılan çiçeklik, tabela, çöp kutusu gibi nesnelerin etrafında standartlarca belirlenmiş manevra alanı bulunmamaktadır. Banka şubesi giriş ve çıkışlarında, özellikle merdivenlerin yakınlarında bulunan çiçeklik, tabela ve çöp kutusu gibi nesnelerin etrafında yeterli manevra alanı bırakılmalıdır.

-Aydınlatma:

Üç sermaye yapısındaki bankaların şubelerin giriş ve çıkış alanları iyi bir şekilde aydınlatılmıştır.

-Merdiven ve Basamaklar:

Özel yerli sermayeli bankanın şube giriş/çıkışı düzayaktır. Kamusal ve yabancı sermayeli banka şube giriş/çıkışlarında basamaklı merdivenler bulunmaktadır. Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli bankaların şube girişlerinde basamak genişliği standartlara uygun değildir ve düzenleme eksiklikleri bulunmaktadır. Var olan basamak uygulamalarının genişlikleri ve yükseklikleri, standartlara uygun hale getirilmelidir. Merdiven basamaklarında algılamayı kolaylaştırıcı şeritler veya kaymayı önleyici uygulamalar sadece kamusal sermayeli bankada görülmüştür. Basamakların yüzeyine, kaymayı önleyici özelliklere sahip şeritler eklenerek hem güvenlik hem de algılamayı kolaylaştırıcı bir çözüm sağlanmalıdır.

-Kılavuz İz Uygulaması:

Özel yerli sermayeli bankada yönergeye uygun kılavuz iz kullanılmıştır. Kamusal ve yabancı sermayeli banka şubelerinin giriş ve çıkışlarında kılavuz iz kullanılmamıştır. Bu durum, özellikle görme engelli bireyler için yönlendirme ve mekân içinde rahat hareket etme konusunda bir engel oluşturmaktadır. Bu nedenle standartlara uygun kılavuz iz uygulamaları kullanılmalıdır.

**-Cam Yüzeyler:**

Özel yerli sermayeli banka şubelerinin giriş/çıkış kapıları, rüzgârlıkları ve çevrelerindeki geniş cam yüzeylerde uyarıcı zıt renkli bantların eksikliği bulunmaktadır. Giriş/çıkış kapıları, rüzgârlıklar ve cam yüzeylerin etrafına yüksek kontrastlı bantlar uygulanmalıdır. Bu bantlar, çevredeki nesnelerden daha belirgin bir şekilde fark edilebilir olmalıdır. Giriş kapıları ve rüzgârlıklar üzerine Braille alfabesi kullanılarak bilgi veren işaretlemeler eklemek, görme engelli bireylerin bu bölgeleri daha kolay tanımalarına yardımcı olacaktır.

**-Kapılar ve Rüzgârlıklar:**

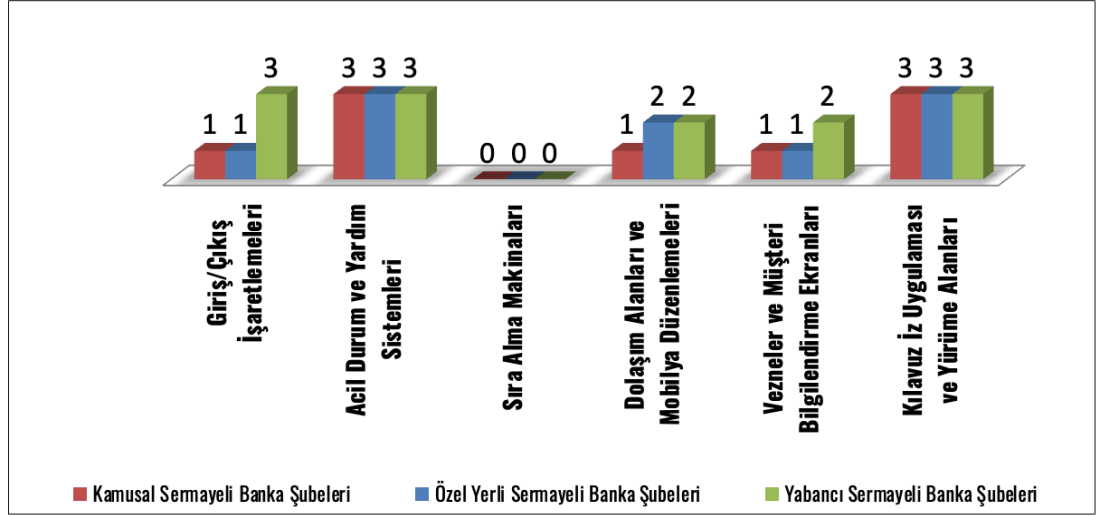
Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinin giriş/çıkış kapıları, rüzgârlıkları düşük fiziksel güçle açılabilir nitelikte ve standartlara uygun genişliktedir.

**-Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi:**

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinin giriş/çıkış kapılarından sıra alma makinasına kadar hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri bulunmaktadır.

Şube giriş/çıkışları kaldırım ile aynı kotta olmalıdır. Tüm müşteri gruplarına eşit erişim sağlanmalı, eşitlikçi kullanım ilkesine uygun tasarım gerçekleştirilmelidir. Yönlendirme tabelaları, basit ve sezgisel kullanım ilkesine uygun olmalıdır. Sesli uyarılar, yüksek kontrastlı işaretler gibi algılanabilir bilgilendirme unsurları kullanılmalıdır. Acil durumlar için alternatif çıkış yolları düşünülmeli, hata için tolerans ilkesine uygun tasarımlar yapılmalıdır.

İstanbul ili Fatih ilçesinde belirlenen üç farklı güzergahta bulunan seçili üçer adet kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli *banka şube iç mekân alanları* evrensel tasarım ilkelerine uygunluğu Şekil 3.3'te gösterilmiştir;



Şekil 3.3: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube İç Mekân Alanları

Üç farklı sermaye yapısındaki *banka şube iç mekân alanları* evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında incelendiğinde; (Bkz. Çizelge 3.7)

Çizelge 3.7: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka Şube İç Mekân Alanlarının Değerlendirilmesi

|                       | Banka Şube İç Mekân Alanları                | Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri | Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri | Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri |
|-----------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Eşit Kullanım İlkesi  | Giriş/Çıkış İşaretlemeleri                  | 0                                | 0                                   | 1                                |
|                       | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Sıra Alma Makinaları                        | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1                                | 1                                   | 1                                |
| Esnek Kullanım İlkesi | Giriş/Çıkış İşaretlemeleri                  | 0                                | 0                                   | 1                                |
|                       | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Sıra Alma Makinaları                        | 1                                | 1                                   | 1                                |
|                       | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0                                | 1                                   | 1                                |

|                                   |                                             |   |   |   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---|---|---|
|                                   | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |
| Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesi | Giriş/Çıkış İşaretleme                      | 0 | 0 | 1 |
|                                   | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Sıra Alma Makinaları                        | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0 | 1 | 1 |
|                                   | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |
| Algılanabilir Bilgi İlkesi        | Giriş/Çıkış İşaretleme                      | 0 | 0 | 1 |
|                                   | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Sıra Alma Makinaları                        | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0 | 1 | 1 |
|                                   | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |
| Hata Toleransı İlkesi             | Giriş/Çıkış İşaretleme                      | 0 | 0 | 1 |
|                                   | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Sıra Alma Makinaları                        | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0 | 1 | 1 |
|                                   | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |
| Düşük Fiziksel Güç İlkesi         | Giriş/Çıkış İşaretleme                      | 0 | 0 | 1 |
|                                   | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Sıra Alma Makinaları                        | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0 | 1 | 1 |
|                                   | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |
| ve Kullanım İçin Yeterli          | Giriş/Çıkış İşaretleme                      | 0 | 0 | 1 |
|                                   | Acil Durum ve Yardım Sistemleri             | 1 | 1 | 1 |
|                                   | Sıra Alma Makinaları                        | 1 | 1 | 1 |

|  |                                             |   |   |   |
|--|---------------------------------------------|---|---|---|
|  | Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri   | 0 | 1 | 1 |
|  | Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları | 1 | 1 | 1 |
|  | Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları    | 1 | 1 | 1 |

**-Giriş/Çıkış İşaretlemeleri:**

Yabancı sermayeli banka şubelerinde giriş/çıkış kapısı yanında bilgilendirici veya uyarıcı işaretler bulunmakta ve yeterli aydınlatma ile desteklenmektedir. Kamusal sermayeli ve özel yerli sermayeli şubelerde giriş/çıkış kapısı yanında bilgilendirici veya uyarıcı işaretler bulunmamaktadır. Giriş/çıkış kapıları yanında bilgilendirici veya uyarıcı işaretlerin bulunmaması, ziyaretçilere yönlendirme ve gerekli bilgileri sağlama konusunda eksikliklere neden olabilmektedir. İşaretlerin uygulanması giriş/çıkış bölgelerini daha bilgilendirici ve erişilebilir hale getirerek, tüm ziyaretçilerin kolayca yönlendirilmesini sağlamaktadır.

**-Acil Durum ve Yardım Sistemleri:**

Her üç sermaye yapısındaki bankalarda şube giriş/çıkışında acil durum veya yardım butonları mevcuttur. Işıklı yönlendirme işaretleri, işitilebilir ve görülebilir alarm sistemleri ile acil durumlarda kullanıcılara yönlendirme sağlanmaktadır.

**-Sıra Alma Makinaları:**

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde sıra alma makinaları erişilebilirlik standartlarına uygun bir şekilde konumlandırılmıştır. Ancak, sıra alma makinelerinde sesli okuma özelliği bulunmamaktadır, bu durum görme engelli bireylerin kullanımını kısıtlar. Sıra alma makinelerinde sesli okuma özelliği sunularak, özellikle görme engelli veya yönlendirme ihtiyacı olan bireylerin kolayca erişilebilirliği sağlanabilir.

**-Dolaşım Alanları ve Mobilya Düzenlemeleri:**

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde dolaşım alanları genellikle iyi aydınlatılmıştır. Bekleme alanında mobilya düzenlemeleri, özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde en az geçiş genişliklerini sağlayacak şekilde düzenlenmiştir. Tekerlekli sandalye kullanıcıları için manevra alanları sadece özel yerli sermayeli ve yabancı sermayeli şubelerde mevcuttur. Her üç sermaye

yapısındaki banka şubelerinde zemin kaplamaları düz, sabit ve dayanıklıdır, ıslak-kuru halde kaymayan malzeme ile kaplanmıştır.

-Vezneler ve Müşteri Bilgilendirme Ekranları:

Veznelerin ergonomik ölçülere uygun olarak düzenlenmesi konusunda özel yerli ve yabancı sermayeli şubelerde uygulama açısından daha başarılıdır. Tüm banka şubeleri, vevnelerin ergonomik ölçülere uygun olarak düzenlenmesine öncelik vermelidir. Vezne yüksekliği, genişliği ve diğer ölçümler, çalışanların ve müşterilerin konforunu artırmak için gözden geçirilmelidir. Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde de müşteri bilgilendirme ekranlarında sesli okuma özelliğinin eksikliği dikkat çekmektedir. Üç sermaye yapısındaki banka şubeleri, müşteri bilgilendirme ekranlarına sesli okuma özelliği ekleyerek görme engelli bireylerin de bilgileri anlayabileceği bir ortam sunabilir. Bu uygulama ile banka işlemlerini daha erişilebilir hale getirecektir.

-Şube Tuvaletleri, Asansörleri ve Kasa Odaları:

Alan araştırmasında, bankaların gizlilik politikaları çerçevesinde belirlenen sınırlamalar doğrultusunda, şube tuvaletleri, asansörler ve kasa odaları gibi alanlar araştırma kapsamına dâhil edilememiştir. Banka şubelerinde bulunan tuvaletler, asansörler ve kasa odaları, engelli bireylerin rahatça kullanabileceği şekilde erişilebilirlik standartlarına uygun olarak tasarlanmalıdır. Tuvaletlerde gerekli tutunma yerleri, geniş girişler ve düşük seviyede düzenlemeler bulunmalıdır. Asansörler ise tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun boyutlarda olmalı ve gerekli güvenlik standartlarına uygun olmalıdır. Kasa odaları gibi güvenlik açısından hassas alanlarda, bankalar belirlenen gizlilik ve güvenlik politikalarına uygun olarak hareket etmelidir. Tuvaletler, asansörler ve kasa odaları gibi alanlarda evrensel tasarım ilkeleri benimsemek, her türlü kullanıcının rahatça erişim sağlamasına olanak tanıyacaktır.

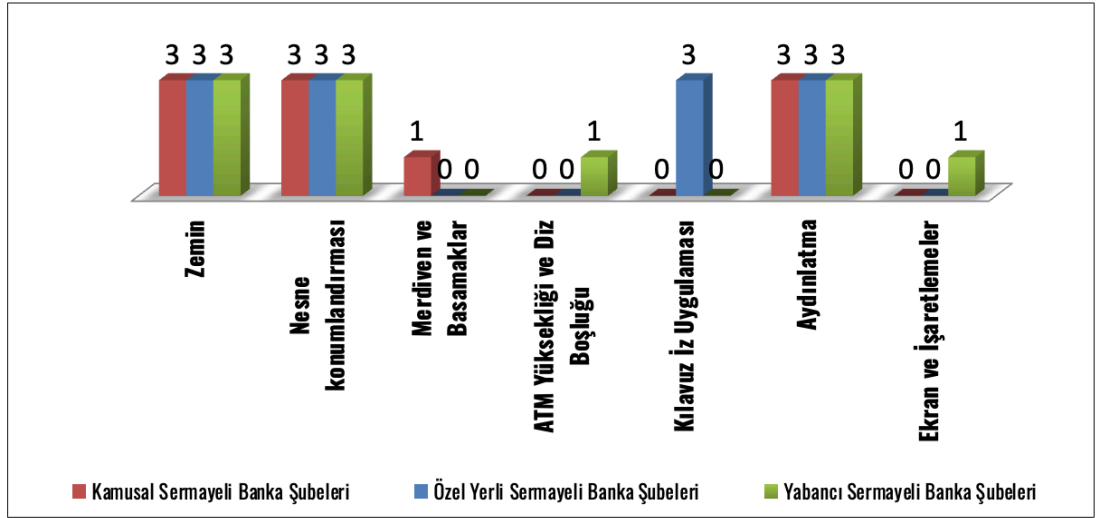
-Kılavuz İz Uygulaması ve Yürüme Alanları:

Üç sermaye yapısındaki banka şubelerinde kılavuz iz ve yürüme alanları belirtilen standartlara uygun olarak uygulanmıştır. Hissedilebilir yüzeyin özellikleri, renk kontrastı ve ıslak-kuru halde kaymayan özellikler bu alanda olumlu bir tasarım özelliğidir. Ancak, kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka şubelerinde kılavuz izin her iki tarafında ve yön değiştirmelerdeki uyarıcı yüzeyin etrafında

engeller bulunmaktadır. Banka şubelerindeki kılavuz izleri düzenli olarak kontrol edilmeli ve herhangi bir engel, çıkıntı veya sorun tespit edildiğinde hızlı bir şekilde temizlenmeli veya düzeltilmelidir.

Engelli bireyler, yaşlılar ve diğer kullanıcılar için eşit erişim sağlanmalı, eşitlikçi kullanım ilkesine uygun iç mekân düzenlemeleri yapılmalıdır. Mobilya düzenlemeleri, geniş koridorlar gibi esnek tasarımlar kullanımda esneklik ilkesine uygun olmalıdır. Şube iç mekânında yönlendirme tabelaları, basit ve sezgisel kullanım ilkesine uygun olmalıdır. Görsel, işitsel veya dokunsal bilgiler iç mekânlarda kullanılmalı, algılanabilir bilgilendirme ilkesine uygun tasarımlar yapılmalıdır.

İstanbul ili Fatih ilçesinde belirlenen üç farklı güzergahta bulunan seçili üçer adet kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli *banka ATM tasarımlarının* evrensel tasarım ilkelerine uygunluğu Şekil 3.4’te gösterilmiştir;



Şekil 3.4: Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka ATM Tasarımı

Üç farklı sermaye yapısındaki *banka ATM tasarımı* evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında incelendiğinde; (Bkz. Çizelge 3.8)

**Çizelge 3.8:** Evrensel Tasarım İlkelerine Göre Banka ATM Tasarımının Değerlendirilmesi

|                                          | <b>Banka ATM Tasarımı</b>     | <b>Kamusal Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Özel Yerli Sermayeli Banka Şubeleri</b> | <b>Yabancı Sermayeli Banka Şubeleri</b> |
|------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Eşit Kullanım İlkesi</b>              | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Ekran ve İşaretlemler         | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
| <b>Esnek Kullanım İlkesi</b>             | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Ekran ve İşaretlemler         | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
| <b>Basit ve Sezgisel Kullanım İlkesi</b> | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Ekran ve İşaretlemler         | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
| <b>Algılanabilir Bilgi İlkesi</b>        | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Ekran ve İşaretlemler         | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
| <b>Hata Toleransı İlkesi</b>             | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | Aydınlatma                    | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Ekran ve İşaretlemler         | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
| <b>Düşük Fiziksel Güç İlkesi</b>         | Zemin                         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Nesne konumlandırması         | 1                                       | 1                                          | 1                                       |
|                                          | Merdiven ve Basamaklar        | 0                                       | 1                                          | 0                                       |
|                                          | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0                                       | 0                                          | 0                                       |
|                                          | Kılavuz İz Uygulaması         | 0                                       | 1                                          | 0                                       |

|                                               |                               |   |   |   |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
| Yaklaşım ve Kullanım İçin Yeterli Alan İlkesi | Aydınlatma                    | 1 | 1 | 1 |
|                                               | Ekran ve İşaretlemeler        | 0 | 0 | 0 |
|                                               | Zemin                         | 1 | 1 | 1 |
|                                               | Nesne konumlandırması         | 1 | 1 | 1 |
|                                               | Merdiven ve Basamaklar        | 0 | 1 | 0 |
|                                               | ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu | 0 | 0 | 0 |
|                                               | Kılavuz İz Uygulaması         | 0 | 1 | 0 |
|                                               | Aydınlatma                    | 1 | 1 | 1 |
|                                               | Ekran ve İşaretlemeler        | 0 | 0 | 0 |

-Zemin:

Üç sermaye yapısındaki banka ATM'lerinin yerleşik olduğu zemin yüzeyi düz, sabit ve kaymaz malzeme ile kaplanmıştır.

-Nesne konumlandırması:

Üç sermaye yapısındaki banka ATM'lerinin çevredeki çiçeklik, tabela veya çöp kutusu gibi nesneler ATM kullanımını engellememektedir.

-Merdiven ve Basamaklar:

Özel yerli sermayeli banka ATM'leri düzayaktır, kot farkı bulunmamaktadır. Kamusal ve yabancı sermayeli ATM'lerde kot farkını gidermek için bir basamak kullanılmıştır. Ancak, basamaklarda kaymaz şeritler kullanılmamış veya kaymayı önleyici uygulamalar bulunmamaktadır. Basamakların başlangıç ve bitişinde zemin, engelli yayaların hareketini engelleyecek çıkıntı ve çukurlar bulunmaktadır. Basamakların düzenli olarak bakımının yapılması ve herhangi bir aşınma, kırılma veya bozulma durumunda hızlıca müdahale edilmesi güvenlik açısından önemli bir unsurdur.

-ATM Yüksekliği ve Diz Boşluğu:

Üç sermaye yapısındaki banka ATM'leri belirtilen standartlara uygun olarak konumlandırılmamıştır. ATM yüksekliği, derinliği ve diz boşluğu standartlara uymamaktadır. ATM'lerin yüksekliği, derinliği ve diz boşluğu, erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmelidir.

-Kılavuz İz Uygulaması:

Kamusal sermayeli ve yabancı sermayeli banka ATM'lerinin önünde kılavuz iz kullanılmamıştır. Kılavuz iz uygulamasının, kullanıcılar için kesintisiz ve engelsiz bir deneyim sunacak şekilde uygulanması gerekmektedir. Özel yerli sermayeli banka

ATM'lerinde kılavuz iz kullanılmış, ancak hissedilebilir yüzey uygulaması engellerle kesintiye uğramıştır. Hissedilebilir yüzey uygulamasındaki engelleri ortadan kaldırmak veya düzeltmek için periyodik kontroller gerçekleştirilmelidir.

-Aydınlatma:

Üç sermaye yapısındaki banka ATM'lerinde aydınlatma genel olarak yeterli düzeydedir.

-Ekran ve İşaretlemeler:

Üç sermaye yapısındaki banka ATM'lerinde ekranlar, işaretler ve semboller okunaklı ve anlaşılabilir olmasına rağmen, ATM konumlandırması göz hizasına uygun değildir ve sesli talimat özelliği ATM'lerde bulunmamaktadır. Kullanıcılara işlemlerini gerçekleştirirken rehberlik etmek ve gerekli bilgileri sesli talimatlarla sunmak özellikle görme engelli bireylerin ATM'leri daha rahat kullanabilmeleri için önem teşkil etmektedir.

ATM tasarımı, engelli, yaşlı ve farklı ihtiyaçlara sahip tüm kullanıcıları eşit şekilde düşünmelidir. Erişilebilir bir ara yüz sunarak, herkesin rahatça kullanabilmesini sağlamalıdır. ATM, kullanıcıların minimum fiziksel çaba ile işlemlerini tamamlayabileceği bir tasarıma sahip olmalıdır. Alçak ekranlar, ayarlanabilir klavye ve dokunmatik ekran gibi esnek çözümler, farklı hareket yeteneklerine uygunluk sağlamalıdır. Kullanıcıların ihtiyaçlarına göre adapte olabilen bir kullanım esnekliği sunmalıdır. ATM ekranları ve menüler karmaşıklıktan uzak, anlaşılır ve kullanıcı dostu olmalıdır. Menüler sade ve hızlı bir şekilde takip edilebilir olmalıdır. Sesli talimatlar, yüksek kontrastlı ekranlar gibi özelliklerle kullanıcılara bilgilerin algılanmasında yardımcı olmalıdır. Görsel, işitsel veya dokunsal bilgilerle donatılmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanıcıları gibi herkesin rahatça yaklaşabileceği ve kullanabileceği bir alan sunmalıdır. Kullanıcı bilgilerini koruyacak güvenlik önlemleri alınmalı, ancak bu önlemler kullanıcının işlem sırasında rahatça kullanımını engellememelidir.

Üç farklı sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'lerinin evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında erişilebilirliği değerlendirildiğinde, her bir sermaye yapısındaki şube ve ATM'nin erişilebilirlik standartlarına uyan ve uymayan farklı uygulamalara sahip olduğu görülmüştür. Uygulama eksiklerinin olmasına karşın, özel yerli sermayeli şube ve ATM uygulamalarının diğer iki sermaye yapısındaki

banka uygulamalarına kıyasla evrensel tasarım yaklaşımına daha uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

Banka şube ve ATM'lerinin erişilebilirlik durumunu inceleyen bir diğer çalışma, Germir'in 2020'de yayınladığı "TR33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi" başlıklı çalışma, engelli bireylerin bankacılık hizmetlerine erişimindeki mekânsal engelleri ve eksiklikleri araştırmaktadır. TR33 Bölgesi'ndeki bankaların erişilebilirliğinin incelenmesi sonucunda uygulama eksikliklerinin olmasına karşın, özel sermayeli banka şubelerinin ortopedik engelli bireyler için, yabancı sermayeli banka şubelerinin ise görme engelli bireyler için daha erişilebilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. ATM erişilebilirliğinde ise; özel sermayeli banka ATM'lerinin hem ortopedik engelli bireyler için hem de görme engelli bireyler için daha erişilebilir mimari uygulamalara sahip olduğu tespit edilmiştir. Tez çalışmasının sonucuna paralel olarak, TR 33 Bölgesi'ndeki banka şube ve ATM'leri erişilebilirlik açısından kısmen yetersiz olduğu görülmektedir.

Engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmeleri ve banka şubelerine erişim sağlayabilmeleri için bu tür değerlendirmeleri konu alan çalışmalar önem arz etmektedir. Ancak çalışma kapsamında, bankaların gizlilik politikaları ve etik kuralları sebebiyle ilgili kurumlarından alan araştırması yapmak için gerekli izin ve destek alınamamıştır. Bu tür değerlendirmelerde iş birliği içinde olunması alandaki eksiklikleri gidererek toplumsal sorumluluklarını yerine getirmeleri, sadece engelli bireyler için değil, tüm müşterilerin memnuniyeti için daha iyi bir deneyim sunmalarına da katkı sağlayacaktır.

Evrensel tasarım yaklaşımı, her bir bireyi kapsayacak şekilde tasarlanan ürünler, hizmetler, ortamlar ve teknolojiler geliştirmeyi amaçlayan bir yaklaşımı ifade eder. Bu yaklaşım, engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmayı, toplumsal katılımlarını desteklemeyi ve eşit fırsatlar sunmayı hedeflemektedir. Engelli bireylerin banka şube ve ATM'lerine erişilebilirliğini sağlamayı hedefleyen yönetmelikler ve hukuki düzenlemelerin varlığına karşın bu düzenlemelere uyumun düzenli periyotlarda denetlenmesi ve caydırıcı yaptırımların uygulanması da oldukça önemlidir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Mekânsal erişilebilirlik, bireyin yaşam kalitesi üzerinde doğrudan etkili olup, bireylerin binalara, ortak kullanım alanlarına ve diğer mekânlara kolayca erişebilmelerini ve kullanabilmelerini konu alan bir kavramdır. Fiziksel çevrenin belirlenmiş standartlara uymaması veya erişimi zorlaştıran özelliklere sahip olması, engelli bireylerin günlük yaşamlarında bağımsızlık, katılım ve hareket özgürlüğünü kısıtlamaktadır. Bu bağlamda yapılan düzenlemeler hak temelli olmalı, toplumdaki her bireyi kapsayacak şekilde tasarlanmalı ve bağımsız yaşamı desteklemelidir.

Engelli bireylerin toplum içinde daha aktif ve bağımsız bir şekilde yer alabilmesi için evrensel tasarım ilkelerinin benimsenmesi ve uygulanması erişilebilir bir çevrenin başlıca koşuludur.

2016 yılında yayınlanan Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik, ATM cihazları ve şubeler dâhil olmak üzere tüm bankacılık hizmetlerinin erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesini amaçlamaktadır. Bankaların şubelerini ve ATM'lerini engelli bireyler için erişilebilir hale getirme zorunluluğu bulunmaktadır. Fiziksel erişilebilirlik için banka içi ve dışındaki tüm alanların standartlara uygun olması gerekmektedir. Böylece engelli bireylerin bankacılık hizmetlerinden eşit şekilde faydalanmalarını ve engelsiz bir ortamda bu hizmetlere erişimlerini sağlamayı hedeflemektedir.

Finans sektörünün kritik bir bileşeni olan bankacılık hizmetlerinin evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında mekânsal erişilebilirliğinin incelendiği bu tez çalışmasında, İstanbul ili Fatih ilçesinde bulunan seçili kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat banka şubeleri ile ATM'leri alan çalışması kapsamında incelenmiş ve mevcuttaki standart dışı uygulamalar için çözüm önerileri getirilmiştir.

İstanbul ili Fatih ilçesinde bulunan seçili kamusal, özel yerli ve yabancı sermayeli mevduat banka şubeleri ile ATM'leri evrensel tasarım yaklaşımı ve Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nca derlenmiş olan Erişilebilirlik Değerlendirme Modülü'nde belirtilmiş olan standartlara uygun bir şekilde değerlendirilmiştir.

Her bir kriterin incelenmesinde elde edilen toplam puanlar hesaplanarak üç farklı sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'lerinin evrensel tasarım ilkeleri kapsamında erişilebilirlik düzeyleri karşılaştırılmıştır. Özel yerli sermayeli şubelerin ve ATM'lerin diğer iki sermaye yapısındaki bankalara göre evrensel tasarım ilkelerine daha uyumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Seçili banka şubeleri ve ATM'lerinde gerçekleştirilen ölçümleme ve detaylı incelemeler sonucunda elde edilen sonuçlar üç farklı sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'lerinin mevcut uygulamalarında eksiklikler olduğunu göstermektedir. Özellikle, ATM'lerin erişilebilirliği konusunda yapılan değerlendirmelerde, mevcut uygulamaların evrensel tasarım ilkeleriyle uyumlu olmadığı görülmüştür.

Sonuç olarak, banka şubelerinin ve ATM'lerinin evrensel tasarım ilkelerine uygunluğunu artırmak için üç farklı sermaye yapısındaki banka şube ve ATM'lerinin erişilebilirliğinin arttırılması yönünde daha fazla çaba sarf edilmesi ve kullanıcıların ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir.

Çalışma sonucunda banka şube ve ATM'lerinde evrensel tasarım yaklaşımına odaklanarak, tüm kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayan tasarım gerçekleştirilebilmesi için öneriler sunulmuştur.

Banka şube dış mekânı, müşterilerin ve ziyaretçilerin banka şubesine erişimini ve kullanımını etkileyen önemli bir alanı temsil etmektedir. Bu mekânın erişilebilirliği, banka hizmetlerine ulaşmayı kolaylaştırmak ve herkesin banka şubesini rahatça kullanabilmesini sağlamak için kritik öneme sahiptir. Banka şube dış mekânında giriş/çıkış kapısına yakın konumlandırılmış engelli park alanlarının yeterli sayıda olmalıdır. Engelli park alanları, otopark genişlikleri ve manevra alanları uygun erişilebilirlik standartlarına uygun boyutlarda olmalıdır. Şube dış mekânında bulunan yaya yolları geniş ve engellerden arındırılmış olmalıdır. Banka şube dış mekânının aydınlatması da dikkate alınması gereken bir faktördür. Özellikle gece veya düşük ışıklı ortamlarda, banka şube dış mekânının yeterli aydınlatmaya sahip olması güvenlik ve erişilebilirlik açısından oldukça önemlidir.

Banka şube giriş/çıkış kapılarının tüm kullanıcılar için eşit erişim sunması önemlidir, giriş/çıkış zemin alanları düzayak olmalı ya da düşük eğimli rampalar tasarlanmalıdır. Şube giriş/çıkış alanı birden fazla kişinin aynı anda geçebileceği boyutlarda olmalıdır. Bilgilendirme tabelalarının anlaşılır ve net olmasına dikkat

edilmelidir, giriş/çıkış kapıları düşük fiziksel güç ile açılabilir nitelikte ve standartlara uygun genişlikte olmalıdır. Yönlendirme ve bilgilendirme levhaları yeterli sayıda ve uygun yükseklikte konumlandırılmalıdır, ayrıca şube giriş/çıkış alanında doğru yerlerde yeterli seviyede aydınlatma sağlanmalıdır. Kaymayan zemin malzemeleri tercih edilmeli ve hissedilebilir zemin uygulamaları kullanılmalıdır.

Banka şube iç mekân bekleme alanlarında kullanılan oturma alanları, herkesin rahatça erişebileceği şekilde düzenlenmelidir. Oturma alanları, herkesin kullanımına uygun olmalı ve alternatif seçenekler sunulmalıdır. Sıra alma makinaları çeşitli yeteneklere sahip bireylerin kolayca ulaşabileceği bir konumda bulunmalıdır. Şube içi zemin malzemeleri kaymayan özelliklere sahip olarak tercih edilmelidir. Şube içi dolaşım alanı birçok kişinin bir arada yürütmesine olanak tanımalıdır. Şube içi mekân düzenlemesi, karmaşıklıktan uzak olmalı ve kolayca anlaşılabilir olmalıdır. Mekân düzenlemesinde, asansör kullanıcıları gereksiz dolaşımdan kaçınacak şekilde erişilebilirlik kılavuzunda yer alan ölçütlerde olmalıdır. Şube içi tuvaletler, kullanıcıların kolay erişebileceği yerlerde olmalıdır. Kapılar ve tuvalet içi manevra alanı, engelli bireylerin güvenli ve rahat bir şekilde kullanımını sağlar nitelikte olmalıdır. Tuvaletteki donanımları uygun ölçülerde konumlandırılmalıdır. Kasa odası giriş/çıkış alanı, tekerlekli sandalye kullanıcılarının ve diğer hareket kısıtlılığı olan bireylerin sorunsuzca içeri girebilmesini sağlayacak biçimde tasarlanmalıdır. Ayrıca, kasa odalarına ve iç mekânlara geniş koridorlarla erişim sağlanmalıdır. Banka personelinin müşterilere etkin bir şekilde hizmet verebilmesi için düşük seviyedeki bankolar tercih edilmelidir. Zemin, duvar, tavan ve kapı gibi alanlarda, evrensel semboller içeren dokunsal, görsel ve işitsel uyarıcılar kullanılmalıdır. Zemin malzemesi kaymaz olmalı ve deformasyonları giderilmelidir.

ATM'lerin yeterli yükseklikte ve erişilebilirlik standartlarına uygun ölçülerde konumlandırılması gerekmektedir. ATM'lerin dokunma ve işitsel rehberlik özelliklerine sahip olması önemlidir. Görsel olarak zorluk çeken veya görme engelli bireyler için, ATM'lerde işaretlemeler kabartmalı ve Braille alfabesi kullanılarak sağlanmalıdır. Aynı şekilde, işitsel rehberlik özelliği de sağlanmalıdır. ATM'lerin ekranları görme engelli bireylerin rahatça kullanabilmesi için yeterli büyüklükte ve kontrastta olmalıdır. Ekranlarda metinlerin büyük ve net olması, kullanıcıların işlemlerini doğru bir şekilde gerçekleştirebilmelerini kolaylaştırır. ATM'lerin

erişilebilir bir alanda konumlandırılması ve etrafında engelli bireylerin rahatça hareket edebileceği bir alanın bulunması da önemlidir. ATM'nin çevresindeki alanın düzgün ve engelsiz olması da önemlidir, böylece kullanıcılar ATM'ye güvenli bir şekilde ulaşabilirler.

Banka şube ve ATM'lerinin evrensel tasarım yaklaşımı kapsamında mekânsal erişilebilirliğine yönelik sunulan önerilere ek olarak, bu alanda evrensel tasarım yaklaşımının daha çok benimsenmesi ve yaygınlaştırılması adına:

-Banka şube ve ATM'lerine mekânsal erişilebilirlik konusunda TBB ve BDDK kurum yetkilileri, banka çalışanları, tasarımcılar ve ilgili paydaşlar arasında düzenli eğitim programları düzenlenmeli, evrensel tasarım ilkeleri ve erişilebilirlik konusundaki farkındalık artırılmalıdır.

- Banka şubelerinin iç mekân, giriş-çıkış alanları ve çevre düzenlemelerinde evrensel tasarım yaklaşımı ile erişilebilirliğin sağlanması standart hale getirilmelidir.

-Erişilebilirlik standartlarına uyum konusunda daha katı denetimler yapılmalı, daha sıkı yasal düzenlemeler getirilmeli, belirlenen standartlara ve kanunlara uyulmamış tasarım uygulamaları hakkında yaptırımlar uygulanmalıdır.

-Engelli bireyler ve farklı yetkinliklere sahip kullanıcılar, tasarım süreçlerine daha fazla dâhil edilmeli ve ihtiyaçları doğru bir şekilde anlaşılmalıdır.

-Mekânsal erişilebilirliğin önemi, kamuoyuna daha etkili bir şekilde iletilmeli ve toplumun genelinde bu konuda bir bilinç oluşturulmalıdır.

-Banka hizmetlerinin erişilebilirliğinin arttırılması için kanıta dayalı tasarım prensiplerine dayanan çözümler pratikte uygulanmalıdır.

-Tasarım meslek grupları (mimar, iç mimar, endüstriyel tasarımcı, peyzaj mimarı, mühendis) çalışanları arasında, erişilebilirlik konusunda uzmanlaşma teşvik edilmelidir.

-Bankaların erişilebilirlik açısından değerlendirilmesini sağlayacak bir sertifikasyon sistemi (akıllı bina sertifikası, yeşil bina sertifikası gibi) geliştirilmelidir. Sertifikasyon sistemine göre bankaların erişilebilirliği değerlendirilmeye tabi tutularak, banka şube ve ATM'lerinin erişilebilirlik durumu müşteriler ile paylaşılmalı ve müşterilerse tercih hakkı sunulmalıdır.

-Akıllı teknolojiler ve dijital çözümler kullanılarak mekânsal erişilebilirlik artırılmalı, özellikle mobil uygulamalar ve diğer dijital araçlar daha kullanıcı dostu hale getirilmelidir.



## KAYNAKÇA

- Akpınar, Ayhan : Tüketicilerin Banka Seçim Kriterleri ve Bankaların Dağıtım Kanalları Stratejilerinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle İncelenmesi (Yüksek Lisans Tezi), **KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya, 2019.
- Alamy : **Terminal Yönlendirme Etiketi**, (Çevrimiçi) <https://www.alamy.com/>, 19 Mayıs 2023.
- American National Standards Institute : 2017 ICC A117.1 Accessible and Usable Buildings and Facilities, (Retvived) <https://codes.iccsafe.org/content/icca117-12017P4>, 1 April 2023.
- Americans with Disabilities Act : Americans with Disabilities Act, (Retvived) <https://www.ada.gov/>, 1 April 2023.
- Arabacı, Havva : "Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi (2000-2016)", **Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi**, No:3, 2018, s.29.
- Ardoğan, Recep : "Ekolojik Düzeni Okumada İki Yanlış: Sosyal Dervinizm ve Öjenik", **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, No:18, 2011, s.20-29
- Arıkan, Çiğdem : "Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım", **Ufkun Ötesi Bilim Dergisi**, No:1, 2002, s.59.
- Aydın, Ayşe R., Keskin, İshak ve Yelçe, Nevin Z. : "Engellilik Tarihi Yazıları", **İstanbul Üniversitesi Yayınevi**, İstanbul, 2020.
- Bankalararası Kart Merkezi : POS, ATM, ÖKC Yazılım Sayıları, (Çevrimiçi) <https://bkm.com.tr/pos-atm-okc-yazilim-sayilari/>, 5 Nisan 2024.
- Barnes, C., Mercer, G. and Shakespeare, T. : "The Social Model of Disability", In. A. Giddens and P.W. Sutton (Eds), **Sociology: Introductory Readings**, Polity Press, Cambridge, 2010.
- BDDK : "Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri", **Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu**, İstanbul, 2023.
- Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Komitesi : Türkiye'nin İlk Raporuna İlişkin Sonuç Gözlemleri, İsveç, 2019.
- Boratav, Korkut : "Türkiye İktisat Tarihi 1908-2015", **İmge Kitapevi**, 24. bs., Ankara, 2019.

- Cama, R. : Kanıta Dayalı Sağlık Tasarımı Hoboken, New Jersey, 2009.
- Covington, George. A. and Hannah, Bruce : "Access by Design", **Van Nostrand Reinhold**, New York, 1997, p. 126-127.
- Demirkan, Halime : Mekanlarda Erişilebilirlik, Kullanılabilirlik ve Yaşanabilirlik, **TMMOB Mimarlar Odası Ankara Şubesi**, No:36, 2015, s.1-4.
- Doğan, Çağrı : "Engelliler: Postmodern Kapitalizmin Sakatları", **Birikim Dergisi**, No:229, 2008.
- Donay, Süheyl : "Bankacılık Suçları" **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.50, No:1-4, 2011, s.213-238.
- Dostoğlu, Nesrin, Şahin, Ece ve Taneli, Yavuz : "Tasarıma Kapsayıcı Yaklaşım: Herkes İçin Tasarım", **Mimarlık Dergisi**, No:347, 2009.
- Dumrul, C., Dumrul, Y. : "Osmanlı İmparatorluğu'nun Kapitalist Paternde Sanayileşmesinin Önündeki Engeller Üzerine Bir İnceleme", **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, No:23, 2014, s.146-170.
- Engelsiz Bankacılık : **Engelsiz Bankacılık**, (Çevrimiçi)  
<https://www.engelsizbankacilik.net/ortopedik-engelliler-icin-engelsiz-atm/default.aspx>, 28 Mayıs 2023.
- Evcil, Ayşe N. : "Herkes İçin Tasarım, Evrensel Tasarım", Boğaziçi Yayınları, İstanbul, 2014.
- Germir, Hatice N. : "TR 33 Bölgesinde Bankacılık ve Finansal Hizmetlere Erişim Göstergelerinin İncelenmesi" **İksad Yayınevi**, Ankara, 2020.
- Gündüz, H.E. : "Banka ve Sigorta Muhasebesi" **Anadolu Üniversitesi Yayınları**, Eskişehir, 2006.
- Hacıhasanoğlu, Işıl : "Evrensel Tasarım", **Tasarım Kuram Dergisi**, No:3, 2003, s. 93-101.
- Hamilton, D. K. and Watkins, D. : "What is evidence-based design." **In Evidence Based Design for Multiple Building Types**, New York, 2009, p.9.
- İş Bankası : **ATM Sayısı**, (Çevrimiçi)  
<https://www.isbank.com.tr/bankamatik>, 14 Mayıs 2023.
- Kartal, Mustafa T. : "Finansal İktisat:Bankaların Finans Sektöründeki Önemi",**Orion Kitapevi**, Ankara, 2018.

- Kaya, Ferudun : Bankacılık Giriş ve İlkeleri, **Beta Yayıncılık**, İstanbul, 2022
- Kuveyttürk : **Altın Veren ATM**, (Çevrimiçi) <https://www.kuveytturk.com.tr/subesiz-bankacilik/atm/altin-veren-atm>, 14 Mayıs 2023.
- Mace, Ronald L. : **"A Perspective on Universal Design"**, Designing for the 21st Century: An International Conference on Universal Design, FAIA, 1998.
- Menda, Elzi, Balkan, Nesrin ve Berkay, Neyyir : "Engelsiz Türkiye İçin: Yolun Neresindeyiz? Mevcut Durum ve Öneriler", **Sabancı Üniversitesi Yayınları**, İstanbul, 2013.
- Milliyet : **Görme Engelliler İçin ATM**, (Çevrimiçi) <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/gorme-engelliler-icin-atm-geldi-1321082>, 28 Mayıs 2023.
- National Disability Authority : What is Universal Design?, (Retvived) <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>, 30 April 2023.
- National Disability Authority : Building For Everyone: A Universal Design Approach, (Retvived) <https://universaldesign.ie/Built-Environment/Building-for-Everyone>, 30 April 2023.
- National Disability Authority : **Universal Design**, (Retvived) <https://universaldesign.ie/>, 29 April 2023
- Odeabank : **ATM'den Çek Kabulü**, (Çevrimiçi) <https://www.odeabank.com.tr/hakkimizda/basin-bultenleri-ve-raporlar/basin-bultenleri/atm-cek-kabulu>, 14 Mayıs, 2023.
- Olguntürk, Nilgün : "Evrensel Tasarım: Tüm Yaşlar, Farklı Yetenekler ve Çeşitli İnsanlık Durumları İçin Tasarım", **TMMOB Mimarlar Odası Ankara Şubesi**, No:46, 2007, s.10-17.
- Onion, A., Sullivan, M., Mullen, M. and Zapata, C. : First U.S. ATM Opens for Business, (Retvived) <https://www.history.com/this-day-in-history/first-atm-opens-for-business>, 1 April 2024.
- Öçal, Tezer ve Çolak, Ömer F. : "Finansal Sistem ve Bankalar", **Nobel Yayın Dağıtım**, Ankara, 1999, s.246-265.

- Ökten, Gürünay : Evrensel Tasarım İlkeleri Doğrultusunda Engelsiz Üniversite Kampüslerinin Tasarlanması Ve Biçimlenmesi Üzerine Bir Araştırma, (Sanatta Yeterlik Tezi), **Hacettepe Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü**, Ankara, 2018.
- Özata, M., Karip, S. : "Engelli Bireylerin Sağlık Hizmetleri Kullanımında Yaşadıkları Sorunlar: Konya Örneği", **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, No:4, 2017, s.409-427.
- Özer, Halis M. : "Cumhuriyetin İlk Yıllarında Bir Yerel Banka Teşebbüsü: Diyarbakır Bankası (1930- 1939)", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, No:42, 2012.
- Özsoy, Şerafettin M. : "Sağlam Bankacılık Modeli ile Katılım Bankacılığına Giriş", **KuveytTürk Yayınları**, İstanbul 2012, s.84-85.
- Öztürk Mustafa : "Canda Özür Olmaz", **Mazlumder**, İstanbul, 2005.
- Özürlüler İdaresi Başkanlığı : "Yerel Yönetimler İçin Erişebilirlik Temel Bilgiler Teknik El Kitabı", **T.C Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları**, Ankara, 2010, s.1-94.
- Parasız, İlker : "Türkiye’de ve Dünya’da Bankacılık" **Ezgi Kitabevi**, Bursa, 2011, s.17.
- Parasız, İlker : "Modern Bankacılık Teori ve Uygulama" **Ezgi Kitabevi**, Bursa, 2007, s.17.
- Resmi Gazete : **Engelliler Hakkında Kanun**, 07 Temmuz 2005 Tarihli 25868 sayılı Resmi Gazete, (Çevrimiçi) <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5378&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 14 Mayıs 2023.
- Resmi Gazete : **Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelerle İlişkin Tebliğ**, 14 Eylül 2007 tarihli 26643 sayılı Resmi Gazete, (Çevrimiçi) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/09/20070914-1.htm>, 14 Mayıs 2023.
- Resmi Gazete : **İmar Kanunu**, 9 Mayıs 1985 tarihli 18749 sayılı Resmi Gazete, (Çevrimiçi) <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/18749.pdf>, 14 Mayıs 2023.
- Resmi Gazete : **Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik**, 18 Haizran 2016 tarihli 29746 sayılı Resmi Gazete, (Çevrimiçi) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/06/20160618-2.htm>, 14 Mayıs 2023.

- Resmi Gazete : **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**, 9 Kasım 1982 tarihli 17863 sayılı Resmi Gazete, (Çevrimiçi)  
<https://mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2709&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 14 Mayıs 2023.
- Stellarace : **Peron Ayırıcı Kapılar**, (Çevrimiçi)  
<https://stellarace.com.sg/>, 29 Nisan 2023.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı : **"Yerel Yönetimler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler Teknik El Kitabı"**, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara, 2011
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı : **Aile Bilgi Sistemi ERDEM-Erişilebilirlik Değerlendirme Modülü**, (Çevrimiçi)  
<https://erdem.aile.gov.tr/Account/Login?ReturnUrl=%2f>, 10 Eylül 2023.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı : **"Erişilebilirlik Kılavuzu"**, **Uzman Matbaacılık**, Ankara, 2020.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı : **Erişilebilirlik Kılavuzu**, (Çevrimiçi)  
<https://www.aile.gov.tr/>, 27 Mayıs 2023.
- Takan, M., Acar, M. : **"Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem"**, **Nobel Yayınları**, 2018.
- Tarlan, Selim : **"Tarihte Para"**, **Maliye ve Gümrük Bakanlığı**, Ankara, 1992.
- TBB : **Banka ve Sektör Bilgileri**, (Çevrimiçi)  
<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, 16 Aralık 2023a.
- TBB : **Banka Şube Bilgileri**, (Çevrimiçi)  
[tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65](https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65), 5 Nisan 2024b.
- TBB : **Engelli Vatandaşların Bankacılık Hizmetlerine Erişiminin İyileştirilmesi İçin Yapılan Çalışmalar**, (Çevrimiçi)  
[https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/8803/engelsiz\\_calismalar.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/8803/engelsiz_calismalar.pdf), 16 Aralık 2023c.
- TBB : **Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri**, (Çevrimiçi)  
<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, 16 Aralık 2023d.

- TBB : **Şube ve ATM Haritası, (Çevrimiçi)**  
[https://www.tbb.org.tr/app/harita.aspx?sube\\_tipi=6](https://www.tbb.org.tr/app/harita.aspx?sube_tipi=6), 16 Aralık 2023e.
- TSE : **"TS 9111, Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri"**, Ankara, 2011.
- TSE : **"TS 12576, Şehir İçi Yollar - Kaldırım ve Yaya Geçitlerinde Ulaşılabilirlik İçin Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları"** Ankara, 2012.
- TSE : **"TS 13536, TS ISO 23599'un Uygulamasına Yönelik Tamamlayıcı Standart"** Ankara.
- TSE : **"TS ISO 23599, Görme Özürlü veya Az Görenler İçin Yardımcı Mamüller – Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi İşaretleri"** Ankara.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası : **Dünyada ve Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim**, Ankara, 2011.
- Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası : **ATM Sayısı, (Çevrimiçi)**  
<https://www.ziraatbank.com.tr/tr/bize-ulasin/sube-ve-atmler>, 14 Mayıs 2023.
- Türkiye İstatistik Kurumu : **Yaş Gruplarına göre Nüfus Oranı 2007, 2023, (Çevrimiçi)**  
<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2023-49684>, 5 Nisan 2024.
- Uluyol, Osman : **"1980-2000 Döneminde Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi", Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi**, No:17, 2019, s.73–107.
- United Nations : **United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities,(Retvived)** 14 May 2023,  
[https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention\\_accessible\\_pdf.pdf](https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf).
- Uxplanet : **Herkes İçin Tasarım, (Çevrimiçi)**  
<https://uxplanet.org/universal-design-design-for-everyone-61ded4243658>, 29 Nisan 2023.
- WHO : **"International Classification of Functioning"**, Disability and Health, ICF, Geneva, 2001.
- Wikipedia : **Bankamatik, (Çevrimiçi)**  
[https://tr.wikipedia.org/wiki/ATM\\_%28makine%29](https://tr.wikipedia.org/wiki/ATM_%28makine%29), 14 Mayıs 2023.

- Yandex Harita : **Yandex Harita** (Çevrimiçi) <https://yandex.com.tr/harita>, 24 Aralık 2023.
- Yetiz, Filiz : "Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi", **Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, No:2, 2016, s.107–117.
- Yıldız, Neslihan : "Engelliler için Erişilebilirlik Kavramının Kentsel Ergonomi Bağlamında Değerlendirilmesi", **SETSCI**, 2018, s.416-424.
- Yıldız, Özkan : Sosyal Sorunlar, **Açık Öğretim Fakültesi Yayınları**, Eskişehir, 2013.
- Yurdum : **İstanbul Fatih Semtleri Mahalleleri**, (Çevrimiçi) <https://yurdum.org/istanbul/fatih-semtleri-mahalleleri/>, 20 Mayıs 2023.