



**ENGELSİZ BİLİŞİM
SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
(2023)**

İçindekiler

1. NEDEN ENGELSİZ BİLİŞİM?	3
2. KONUYLA İLGİLİ YASAL MEVZUAT	6
2.1. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER ENGELLİ HAKLARI SÖZLEŞMESİ.....	6
2.2. TÜRKİYE’DE YASAL MEVZUAT.....	9
3. SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	15
3.1. Sosyal Sorumluluk – Tüketici Hakkı Kavramları.....	15
3.2. Kurumlararası İşbirliği ve Kaynakların Daha Etkin Kullanımı	15
3.3. Ulusal Veri Tabanı.....	16
3.4. Bilişim Teknolojileri ve Hizmetlerinde Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik Sorunu.....	17
3.5. Bilişim Teknolojileri ve Hizmetlerinin Pahalı Oluşu ve Yaygın Olmaması	19
3.6. Bilişim Sektöründe Engelli İstihdamı Önemli Bir Fırsat Olabilir.....	21
3.7. Bilgiye Erişim	22
3.8. Eğitim ve Engelsiz Bilişim.....	22
3.8. Dijital Yeterlilik.....	23
İLETİŞİM	24

1.NEDEN ENGELSİZ BİLİŞİM?

Türkiye’de engellilerin profiline ilişkin veri toplama kriterleri zamanla dönüşüm göstermektedir. TÜİK tarafından 2011 yılında gerçekleştirilen Türkiye Nüfus ve Konut Araştırması dahilinde Washington Grubu kriterleri dikkate alınarak oluşturulan engellilik modülüne yer verilmiştir. Bu araştırmaya göre süreğen hastalıklar hariç olmak üzere, nüfusun % 6,9’u, en az bir engeli olduğunu ifade ederken, nüfusun, %3,3’ü yürümede veya merdiven çıkmada / inmede, %1,4’ü görmede, %1,1’i duymada, %0,7’si konuşmada, %2’si yaşlılarına göre öğrenmede / basit dört işlem yapmada / hatırlamada / dikkatini toplamada, %4,1’i taşımada / tutmada zorluk yaşadığını ifade etmiştir. Cinsiyet bazında bu oran erkeklerde %5.9, kadınlarda ise %7.9’dur.

Tablo 1 Genel nüfus içinde engel grubuna göre engelli nüfus⁽¹⁾, 2011

Engel Grubu	Toplam Nüfus Oranı (%)	Erkek (%)	Kadın (%)	Toplam (Kişi sayısı)	Erkek (Kişi sayısı)	Kadın (Kişi sayısı)
Görmede zorluk yaşayanlar ⁽²⁾	1,4	1,3	1,5	1.039.000	478.000	561.000
İşitmede zorluk yaşayanlar ⁽³⁾	1,1	1,1	1,2	836.000	406.000	429.000
Konuşmada zorluk yaşayanlar ⁽⁴⁾	0,7	0,8	0,6	507.000	278.000	229.000
Yürümede, merdiven çıkmada / inmede zorluk yaşayanlar ⁽⁴⁾	3,3	2,4	4,1	2.313.000	861.000	1.452.000
Bir şeyler taşımada / tutmada zorluk yaşayanlar ⁽⁴⁾	4,1	3,2	5,1	2.923.000	1.136.000	1.787.000
Yaşlılarına göre öğrenmede / basit dört işlem yapmada / hatırlamada dikkatini toplamada zorluk yaşayanlar ⁽⁴⁾	2,0	1,6	2,4	1.412.000	565.000	847.000

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması 2011

2011 Nüfus ve Konut Araştırmasına göre en az bir engeli olan 6 yaşın üstündeki nüfusun %23,3’ü okuma yazma bilmeyen kişilerden oluşmaktadır. Diğer bir ifadeyle, genel nüfus için okuma yazma bilme oranı %95.5 iken en az bir engeli olan nüfusun okuma yazma bilme oranı toplamda %76.7 olarak bulunmuştur. Bu oran erkeklerde

%89.1 iken kadınlarda %67.6 olarak ortaya çıkmıştır. Engelli bireylerden %19'u ise okuma yazma bilmekle birlikte, bir okul bitirmemiştir. Sonuç olarak engelli bireylerin yaklaşık olarak yarıya yakını (%42,3) bir eğitim almamıştır.

Tablo 2: Cinsiyete ve Eğitim Durumuna Göre En Az Bir Engeli Olan Nüfus (6 ve Daha Yukarı Yaştaki Nüfus)

Eğitim durumu	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
	Kişi Sayısı (Bin)			(%)		
Toplam	4 775	2 030	2 745	100	100	100
Okuma yazma bilmeyen	1 110	220	890	23,3	10,9	32,4
Okuma yazma bilen fakat bir okul bitirmeyen	907	357	551	19	17,6	20,1
İlkokul	1 724	782	941	36,1	38,5	34,3
İlköğretim/ortaokul veya dengi okul	599	391	207	12,5	19,3	7,6
Lise veya dengi okul	312	197	115	6,5	9,7	4,2
Yükseköğretim	122	81	41	2,6	4	1,5
Bilinmeyen	1	1	0	0	0,1	0

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması 2011, ASPB EYHGM, İstatistik Bülteni Eylül 2022.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun Ağustos 2022 verilerine göre ülkemizde işgücüne katılma oranı erkeklerde %71,2 kadınlarda %35,1 toplamda ise %53'dür. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından Avrupa Birliği üye ülkeleri ile eş zamanlı olarak idari kayıtlara dayalı geniş kapsamlı bir örneklem araştırması şeklinde 2011 yılında gerçekleştirilen Nüfus ve Konut Araştırması'na göre en az bir engeli olan nüfusun işgücüne katılma oranı erkeklerde %35,4, kadınlarda %12,5, toplamda ise %22,1'dir.

Tablo 3 Engelli ve genel nüfusun işgücüne katılım oranı

İşgücüne Katılım Oranı	Erkek	Kadın	Toplam
Engelli Nüfus	35,4	12,5	22,1
Genel Nüfus (Ağustos 2022)	71,2	35,1	53

Kaynak: TÜİK, 2011- Ağustos 2022

ASPB EYHGM, İstatistik Bülteni Eylül 2022.

Tüm bu istatistiklerden görülmektedir ki, engelli nüfusu toplam nüfusumuz içinde önemli bir yere sahiptir. Bu istatistiklerin yanında etkilenen kesimin sadece engelli vatandaşlarımız değil aynı zamanda onların birinci dereceden yakınları olduğunu düşünürsek engellilere yönelik bilişim hizmetlerinin hitap ettiği kesimin ne

derece önemli bir nüfus olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu engelli vatandaşlarımızın eğitim hayatına ve ekonomik hayata katılımı da oldukça düşük seviyededir.

İstatistiklerden çıkan en önemli sonuç ise, karşımızda eğitim hizmetlerinden yeterince yararlanamayan ve ekonomik hayata katılım seviyesi oldukça düşük bir engelli nüfusu vardır. İşte bu nüfusun gerek eğitim seviyesinin yükseltilmesi gerekse istihdama katılabilmesini sağlamaktaki en önemli araçlardan biri hiç şüphesiz ki bilişim teknolojileri ve hizmetleridir.

Ayrıca, engelli bireylerin özellikle kamu kurumlarının vermiş oldukları hizmetlerden daha etkin şekilde yararlanabilmelerindeki neredeyse tek yol bilişim teknolojileri ve hizmetleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

2. KONUyla İLGİLİ YASAL MEVZUAT

2.1. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER ENGELLİ HAKLARI SÖZLEŞMESİ

Uluslararası mevzuatlar açısından en önemli yasal dayanak Türkiye'nin de imzaladığı "BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme"dir. 30 Mart 2007 tarihinde ülkemiz tarafından imzalanan ve onaya ilişkin süreç de tamamlanarak 28 Ekim 2009 tarihinde Türkiye açısından yürürlüğe giren sözleşme, devletlerin özürsüz kişilere yönelik ayrımcı uygulamalarını yasaklamakla birlikte, aynı zamanda engelli kişilerin toplumsal yaşamda fırsat eşitliğini yaşayabilmeleri için erişilebilir bir çevre yaratmak üzere Devletlerin atacakları adımları belirlemektedir.

Ek ihtiyari protokolün onayı ise 3 Aralık 2014 tarihli ve 6574 sayılı Kanunla uygun bulunmuştur. Protokol'ün onayına ilişkin Bakanlar Kurulu'nca 26 Ocak 2015 tarihinde kararlaştırılan 2015/7230 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ise 10 Şubat 2015 tarihli ve 29263 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 90. Maddesi gereğince usulüne uygun olarak onaylanmış bir uluslararası antlaşma olan EHİS, diğer insan hakları sözleşmeleri gibi, hukuki normlar hiyerarşisi içinde Anayasa metniyle aynı düzeydedir. Bu çerçevede Sözleşme, Türkiye'de yapılan tüm yasal ve idari düzenlemelere dayanak teşkil ettiği gibi, bağımsız Türk mahkemeleri için doğrudan atıf yapılabilecek bir norm niteliğine de sahiptir. Onaylanma tarihinden itibaren EHİS, Türkiye'nin engellilik politikasında esas alınmaktadır.

Sözleşme Devletlere örneğin fiziksel çevre, bilgi ve iletişim teknolojilerinin engelliler için ulaşılabilir olmasını sağlama yükümlülüğünü vermektedir. Özellikle engelli bireylerin mallar, hizmetler ve bilişim teknolojilerinden yararlanmasındaki en önemli sorunlardan biri olan erişilebilirlik konusuna sözleşmede geniş yer verilerek bilgiye erişim ve erişilebilirlik birçok maddesinde vurgulanmaktadır.

İşbu Sözleşme'ye Taraf Olan Devletler,

(g) Maliyeti karşılanabilir teknolojilere öncelik vererek bilgi ve iletişim teknolojileri, hareket kolaylaştırıcı araçlar, yardımcı teknolojiler gibi engellilere yönelik yeni teknolojilerin araştırılması, geliştirilmesi, temini ve kullanılabilirliğini sağlamayı veya desteklemeyi;

(h) Engellilere yeni teknolojiler dahil hareket kolaylaştırıcı araçlara, yardımcı teknolojilere ve bunların beraberindeki diğer yardımcı ve destekleyici hizmetler ile tesislere ilişkin erişim bilgilerinin sağlanmasını,

(v) Fiziksel, sosyal, ekonomik ve kültürel çevreye, sağlık ve eğitim hizmetlerine, **bilgiye ve iletişime erişimin** engellilerin tüm insan haklarından ve temel özgürlüklerden tam yararlanmasını sağlamadaki önemini *kabul ederek*,

Madde 9

Erişebilirlik

1. Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, **bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına**, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır. Erişim önündeki engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içeren bu tedbirler diğerlerinin yanında, aşağıda belirtilenlere de uygulanır:

(a) Binalar, yollar, ulaşım araçları ve okullar, evler, sağlık tesisleri ve işyerleri dahil diğer kapalı ve açık tesisler;

(b) **Elektronik hizmetler ve acil hizmetler de dahil olmak üzere bilgi ve iletişim araçları ile diğer hizmetler.**

2. Taraf Devletler aşağıdakileri gerçekleştirmek için de uygun tedbirleri alacaklardır:

(e) Kamuya açık binalara ve tesislere erişimi kolaylaştırmak için rehberler, okuyucular ve profesyonel işaret dili tercümanları dahil çeşitli canlı yardımların ve araçların sağlanması;

(f) **Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için** onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi;

(g) **Engellilerin İnternet dahil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişiminin teşvik edilmesi;**

(h) **Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu**

teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması.

Madde 21

Düşünce ve İfade Özgürlüğü ile Bilgiye Erişim

Taraf Devletler engellilerin işbu Sözleşme'nin 2. Maddesinde tanımlanmış **tüm iletişim araçlarını tercihe bağlı kullanabilmesi**, bilgi ve fikir araştırma, alma ve verme özgürlüğü dahil düşünce ve ifade özgürlüğünden diğer bireylerle eşit koşullar altında yararlanabilmesi için uygun tüm tedbirleri alır. Bu tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

(a) **Kamuya sunulması amaçlanan bilginin engellilerin erişebileceği biçimlerde ve farklı engelli gruplarına uygun teknolojilerle güncel olarak ve ek bir bedel alınmaksızın sunulması;**

(b) Engellilerin resmi temaslarda işaret dillerini, Braille alfabesini, beden dilini ve tercih ettikleri diğer **tüm erişilebilir iletişim araç ve biçimlerini kullanmalarının kolaylaştırılması;**

(c) **Kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların internet dahil olmak üzere, engellilerin erişebileceği ve kullanılabilmesi biçiminde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi;**

(d) **İnternet aracılığıyla bilgi sunanlar dahil olmak üzere kitle iletişim hizmeti sunan kurumların hizmetlerini engellilerin erişebileceği şekillerde sunmalarının teşvik edilmesi;**

Madde 31

İstatistikler ve Veri Toplama

1. Taraf Devletler bu sözleşmenin uygulanması açısından gerekli politikaları formüle etmeleri ve geliştirmelerinde kendilerine yol gösterecek, istatistik veriler ve araştırmalar da dahil olmak üzere **uygun bilgileri toplar**. Bilgi toplama ve bilginin sürdürülebilirliği için aşağıdaki noktalar dikkate alınır:

(a) **Verinin korunması**, engelli kişilerin özel yaşamlarına saygı ve gizliliğin sağlanmasına ilişkin yasal olarak oluşturulmuş güvenlik tedbirlerine uygun olmalıdır.

(b) İstatistiklerin toplanması ve kullanımında insan hakları, temel özgürlükler ve etik ilkelerin korunması konularındaki uluslararası düzeyde kabul edilen normlara uygunluk aranmalıdır.

2. Bu Maddeye göre toplanan bilginin, uygun olması halinde, dağıtılması ve mevcut sözleşme kapsamında taraf devletlerin uygulamalarının değerlendirilmesi ve engellilerin haklarını kullanırken karşılaştıkları güçlüklerin ortaya konulmasında kullanılması sağlanmalıdır.

Sözleşme’de ayrıca engelli kavramı tanımlanmış ve *“diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişiler”* olarak ifade edilmiştir. Dolayısıyla, engellilik kişiler ile çevreleri arasındaki ilişki sonucu ortaya çıkan, toplumsal faktörlere bağlı bir olgu olarak nitelendirilmiştir. Buradan hareketle, engelliliğe yol açan nedenlerin yapılı çevre içindeki fiziksel, kültürel veya sosyal kısıtlılıklar olduğu anlaşılmaktadır.

2.2. TÜRKİYE’DE YASAL MEVZUAT

Türkiye’de engelliler için erişilebilirliğin sağlanmasına yönelik ilk yasal düzenleme, 1997 yılında 572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 3194 sayılı İmar Kanunu’na eklenen erişilebilirlikle ilgili maddedir. Bu madde ile fiziksel çevrenin engelliler için erişilebilir ve yaşanılabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsü’nün ilgili standartlarına uyulması zorunluluğu getirilmiştir.

Bu değişikliğin ardından, Bayındırlık ve İskan Bakanlığı (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı) tarafından 02.09.1999 tarihinde imar mevzuatıyla ilgili yönetmeliklerde (Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği, Plansız Alanlar İmar Yönetmeliği, Plan Yapımına Ait Esaslara Dair Yönetmelik, Gecekondu Kanunu Uygulama Yönetmeliği, Otopark Yönetmeliği ve Sığınaklarla İlgili Ek Yönetmelik) düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler gereğince Büyükşehir Belediyeleri kendi imar yönetmeliklerinde gerekli uyumlaştırma düzenlemelerini yaparak, engelliler için erişilebilirliğin sağlanmasını öngörmüşlerdir. Bu

çerçevede günümüze kadar Türk Standartları Enstitüsü tarafından konuyla ilgili birçok standart yayınlanmış, mevcut standartlar revize edilmiştir.

Bu mevzuat düzenlemelerine göre yeni yapılan ve tadilatı yapılan açık alanlar ve binalarda Türk Standartları Enstitüsü'nün ilgili standartlarına göre engelliler için erişilebilirlik önlemlerinin alınması/alınmış olması, yerel yönetimler ve ilgili kamu kurumları için bir yükümlülüktür.

Erişilebilir yapılı çevre ölçü ve ölçütleri, TSE'nin ilgili standartlarında teorik ve şematik biçimde ayrıntılı olarak anlatılmaktadır. Her biri konuyla ilgili önemli birer kaynak olan bu standartlardan doğrudan erişilebilirlikle ilgili olan üç tanesi; TS 9111: Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gereklere, TS 12576: Şehir İçi Yollar-Kaldırım ve Yaya Geçitlerinde Ulaşılabilirlik İçin Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları ve TS 12460 Şehir İçi Yollar- Raylı Taşıma Sistemleri Bölüm5: Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları'dır.

Türkiye'de engelliler için erişilebilir yapılı çevreler oluşturulmasında önemli ikinci bir adım olan mevzuat düzenlemesi, Türkiye'de engellilik alanında çerçeve kanun niteliğinde olan ve 01.07.2005 tarihinde kabul edilen 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanundur. Bu Kanunla, engellilere yönelik hizmetlerin yerine getirilmesinde; devletin insan onur ve haysiyetinin dokunulmazlığı temelinde engellilerin ve engelliliğin her tür istismarına karşı sosyal politikalar geliştirmesi, engelliler aleyhine ayrımcılık yapılmaması ve ayrımcılıkla mücadelenin engellilere yönelik politikaların temel esası olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, engellilere yönelik olarak alınacak kararlarda ve verilecek hizmetlerde engellilerin, ailelerinin ve gönüllü kuruluşların katılımının sağlanması genel esaslar arasında yer almıştır. Bu Kanun, 6 Şubat 2014 tarih ve 6518 sayılı Kanun ile Sözleşme'nin öngördüğü yükümlülükler doğrultusunda yeniden şekillendirilmiş ve en önemlisi başta engellilik tanımı olmak üzere engelliliğe dayalı ayrımcılık ve türleri, makul düzenleme, erişilebilirlik gibi birçok tanım Sözleşme doğrultusunda düzenlenmiş, engelliliğe dayalı tüm ayrımcılık türleri yasaklanmıştır. Bununla birlikte fiili eşitliği sağlamak amacıyla alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı değerlendirilemeyeceği ifade edilmiştir.

Türkiye'de erişilebilirlik temelinde engellilere yönelik yasal düzenlemelerden en önemlilerinden bir diğeri de 5369 Sayılı `Evrensel Hizmet Kanunu`dur (Resmi Gazete 25/06/2005 Sayı 25856). Bu kanun ile kamu hizmeti niteliğini haiz, ancak işletmeciler tarafından karşılanmasında mali güçlük bulunan evrensel hizmetin sağlanması,

yürütülmesi ve elektronik haberleşme sektörü ile bu Kanun kapsamında belirlenen diğer alanlarda evrensel hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlenmektedir. Kanunun 3. Madde'sinde "Evrensel hizmetin sağlanmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır: c) "Düşük gelirliler, özürlüler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır." ifadesine yer verilmiştir. Buradan anlaşılacağı üzere engelli vatandaşlarımıza evrensel hizmetler kapsamında pozitif ayrımcılığa gidilmiştir.

5378 sayılı Kanun'un Geçici 2. maddesinde, "*Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirilir*" hükmü bulunmaktadır.

Geçici 3. maddesinde ise "*Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan araçlarla sağlanan toplu taşıma hizmetlerinin engellilerin erişilebilirliğine uygun olması için gereken tedbirleri alır. Mevcut özel ve kamu toplu taşıma araçları, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde, sürücü koltuğu hariç dokuz ila on altı oturma yeri olan araçlarla verilen toplu taşıma hizmetleri, turizm taşımacılığı yapılan araçlarla sağlanan taşıma hizmetleri ve özel ve kamu şehirler arası toplu taşıma hizmetleri ile yolcu gemileri 7/7/2018 tarihine kadar engelliler için erişilebilir duruma getirilir.*" hükmü yer almaktadır.

Engellilere yönelik bilişim hizmetlerinde pozitif ayrımcılık sağlayan önemli bir yasal düzenleme de 5809 sayılı Haberleşme Kanunu'dur (Resmi Gazete 10/11/2008 Sayı 27050). Bu kanunun 4. Maddesinin k) bendinde "Teknolojik yeniliklerin kullanılması da dâhil olmak üzere engelli, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç diğer kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması." ifadesine yer verilmiştir.

14/06/2010 tarihli (Resmi gazete 29/06/2010 Sayı: 27626) "Bazı Hizmetlerin Evrensel Hizmet Kapsamına Alınmasına İlişkin Kararlar" başlıklı Bakanlar Kurulu Kararı'nda 1. Madde'de "5369 sayılı Evrensel Hizmetler Kanununun 5 inci maddesinde

yer alan evrensel hizmetler kapsamına aşağıda yer alan hizmetlerin dâhil edilmesi kararlaştırılmıştır. a) Kamu kurum ve kuruluşların basılı bilgi ve belgelerinin, kamu bilişim sistemlerinin ve e-Devlet hizmetlerinde kullanılabilmesini teminen elektronik ortama aktararak sayısallaştırılması. b) Teknolojik gelişmelerden yararlanmak suretiyle özürli vatandaşların yaşam şartlarının kolaylaştırılması amacıyla haberleşme ihtiyaçlarının karşılanmasını teminen haberleşme ve benzeri cihaz alınması ve ihtiyaç sahibi kullanıcılara dağıtmak üzere ilgili kurum ve kuruluşu bedelsiz olarak belirlenen süre şart aranmadan devredilmesi.”

19.10.2011 tarihinde Milli Eğitim Bakanlığı'nın (MEB) 2011/56 sayılı genelgesi yayımlanmıştır. Söz konusu genelgede; eğitim-öğretim birimlerinde yasal mevzuat gereği erişilebilirlik düzleminde gerekli tedbirlerin alınması, düzenlemeler için il imkânlarının kullanılması, il imkânlarıyla yapılamayacak düzenlemeler için kurumların, bağlı buldukları genel müdürlüklerin onarım ödeneklerini kullanmaları ve özel eğitim okul ve kurumları ile bünyesinde özel eğitim sınıfı ve kaynaştırma öğrencisi bulunan okullara öncelik verilmesi konularında talimatlandırılmıştır.

Engellilere yönelik bilişim hizmetleri alanında önemli bir yasal düzenleme Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından hazırlanan ve 11 Ekim 2019 tarihinde 30915 Sayı ile Resmî Gazete'de yayınlanan “Sağırın, İşitme ve Görme Engellilerin Yayın Hizmetlerine Erişiminin İyileştirilmesine İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”tir. Bu yönetmelikle medya hizmet sağlayıcılarına önemli yükümlülükler getirilmiştir.

Dünya Fikri Mülkiyet Örgütü (WIPO) tarafından kabul edilerek yürürlüğe giren “Kör, Görme Engelli veya Başka Bir Nedenle Basılı Materyal Okuma Engelli Kişilerin Yayınlanmış Eserlere Erişiminin Kolaylaştırılmasına Dair Marakeş Anlaşması” (Marakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired, or otherwise Print Disabled) ülkemizde de onaylanarak 20.03.2021 tarihli 31429 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yürürlüğe giren bu düzenleme hükümlerinin iç mevzuata aktarım çalışmaları devam etmektedir.

3 Aralık 2022 tarihinde MEB Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan “Kaynaştırma/Bütünleştirme Yoluyla Eğitim Uygulamaları Ulusal Eylem Planı (2022-2026) “ilan edildi. Hazırlanan Ulusal Eylem planında “Eğitim

Öğretime Erişim", "Eğitim ve Öğretimde Kalitenin Artırılması", "Farkındalık ve Tutum Artırma" ve "Yasal Düzenlemeler" olmak üzere dört politika alanı, 19 eylem maddesi ve 51 göstergeden oluşmaktadır. Eylem planı ile özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilere ülke genelinde sunulan eğitim hizmetlerinin artırılması, izlenebilir ve denetlenebilir bir sistem oluşturulması hedeflenmektedir.

Son olarak 2 Aralık 2022 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan "Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı (2023-2025)" ilan edildi. Bu eylem planında bilişim hizmetleri ile ilgili olarak şu başlıklara yer verildi:

1.5. Veri ve istatistikler erişilebilir biçimlerde engelli bireylerin erişimine açık hale getirilmesi.

3.6. Erişilebilirliğin artırılması için teşvik programlarının geliştirilmesi.

5.1. Kamu ve özel ulaşım hizmetlerinin ve sistemlerinin erişilebilirliğinin sağlanmasına yönelik tedbirlerin alınması başlığı altında: 5.1.4. Belediyelerin şehir içi ulaşımında farklı engel grupları için dijital uygulamaları hayata geçirmek üzere mevzuat düzenlemesi yapılmasına yönelik çalışmalar yürütülecektir.

6.1. Kamu kurumlarının web sayfaları erişilebilir hale getirilmesi.

6.1.1. Kamu kurumlarının web erişilebilirliğini sağlamalarına yönelik genelge yayımlanacaktır.

6.1.2. Web Erişilebilirlik – A seviyesi İzleme ve Denetleme Formu hazırlanacaktır.

6.1.3. Web Erişilebilirlik – A seviyesi İzleme ve Denetleme Formu mevzuat olarak yayımlanacaktır.

6.1.4. Kamu kurum ve kuruluşlarına ait kurumsal sosyal medya hesapları üzerinden yapılan bilgilendirmelerin erişilebilir formatlarda sunulması sağlanacaktır.

6.2. e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirliğinin güçlendirilmesi.

6.2.1. E-Devlet üzerinden kurumların sayfalarına yönlendirme yapılarak sunulan hizmetlerin erişilebilirlik düzeyi tespit edilecektir.

6.2.2. E-Devlet üzerinden kurumların sayfalarına yönlendirme yapılarak sunulan hizmetlerin erişilebilirliğinin sağlanmasına yönelik kurumlarla iş birliği yapılacaktır

6.3. Medya sektörü tarafından sunulan hizmetlerin erişilebilirliğinin güçlendirilmesi.

6.4. Basılı ve dijital yayınların erişilebilir versiyonlarının sunumunun yaygınlaştırılması başlığı

altında: 6.4.1. Basılı ve dijital yayınların farklı engel grupları açısından erişilebilirliğini sağlayacak ihtiyaçların belirlenmesine yönelik engellilik alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının katılımı ile çalıştay düzenlenecektir.

6.5. Bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğinin yaygınlaştırılması.

6.6. Acil durum çağrı hizmetlerinin erişilebilirliğinin güçlendirilmesi.

6.6.1. Polis İmdat, Jandarma, İtfaiye hatlarının işitme engelli bireyler tarafından kullanımına yönelik görüntülü işaret dili tercüman desteği sağlanacaktır.

6.6.2. Acil durum çağrı hizmetlerinde farklı engel grupları için erişilebilirlik ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik çalışma yapılacaktır.

7.1. İzleme ve denetleme faaliyetleri elektronik ortamda gerçekleştirilmesi.

Ele almış olduğumuz önemli yasal düzenlemeler ve bunları takip eden diğer düzenlemeler sayesinde engellilere yönelik bilişim hizmetlerinin gelişmesi açısından önemli adımlar atılmıştır.

3. SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

3.1. Sosyal Sorumluluk – Tüketici Hakkı Kavramları

Engelli bireylere yönelik hizmetlerde Sosyal Sorumluluk ve Tüketici Hakları olmak üzere iki kavramdan bahsetmek gerekir.

Bazı hizmet veren kurumlar konuyu daha çok sosyal sorumluluk kavramı içerisinde ele almaktadır. Ancak engelli bireyler tarafından konuya baktığımızda konu Tüketici Hakları kavramında yer almaktadır. İşte bu noktada elektronik hizmet sağlayan firmalar tarafından Sosyal Sorumluluk ve Tüketici Hakları kavramlarının iyi ayırt edilmesi ve sınırlarının çizilmesi gerekmektedir.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk, kurum ve kuruluşların toplumun sosyal, çevresel ve ekonomik kaygılarını, kendi istekleriyle faaliyetlerinin ve paydaşlarıyla ilişkilerinin bir parçası haline getirmesi ve tüm paydaşlarına ve topluma karşı etik ve sorumlu davranması, bu yönde kararlar alması ve uygulamasıdır. **Tüketici Hakkı** ise, 23 Şubat 1995 tarihinde TBMM'de kabul edilen 4077 sayılı 'Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' da "Ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ilgili, ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, aydınlatıcı ve eğitici önlemler almaya çevresel tehlikelerden korumaya yönelik girişimler" olarak tarif edilmiştir.

Bizce engelli bireylere yönelik bilişim hizmetleri konusunda olaya daha çok tüketici hakları perspektifinden bakmak ve konuyu bu şekilde ele almak gerekmektedir. Kurumların yürütmüş oldukları ciddi ve başarılı sosyal sorumluluk projelerini ise bu konunun dışında tutarak değerlendirilmelidir.

3.2. Kurumlararası İşbirliği ve Kaynakların Daha Etkin Kullanımı

Başta devlet kurumları olmak üzere, üniversiteler, sivil toplum örgütleri ve firmaların engellilere yönelik bilişim teknolojileri ve hizmetleri alanında önemli çabaları vardır. Ancak bu çabalar bireysel olmanın ötesinde daha organize hale getirilmelidir. **Engelsiz Türkiye** için bilişim teknolojileri ve hizmetlerindeki bu çabaların güçlendirilerek devam ettirilmesi ve kurumlar ve bireyler arasında işbirliğinin geliştirilmesi önemlidir.

Özellikle birbirlerinden kopuk veya rekabet içersinde gözüken engellilerle ilgili derneklerin hepsinin temel amaçlarının benzer olduğundan hareketle yeni bir dönüşüm sağlamalarında ve birlikteliğin sinerjisinden yararlanmalarında fayda vardır.

Engelsiz bilişim için kamu kurumları ve sivil toplum örgütlerinin ilk başta yapmaları gereken, engelli bireyler için yapılacak tüm iyileştirmelerin, engelli bireyler açısından bir hak, hizmet verenler açısından ise bir görev olduğunu net olarak anlamaları olacaktır. Konuya sadece engelli bireylere yardım penceresinden bakıldığı sürece gerçekçi ve kalıcı bir çözüm elde etmek neredeyse imkânsızdır.

Çünkü konuya sadece engelli bireylere yardım penceresinden bakıldığı sürece gerçekçi ve kalıcı bir çözüm elde etmek neredeyse imkânsızdır.

Yapılması gereken önemli bir hususta, konunun çözümü için kamu kurum ve sivil toplum örgütlerinin daha çok işbirliğine gitmesi gerekmektedir. Bu sayede kaynaklar daha bilinçli ve doğru kullanılacak, mikro düzeydeki başarılı proje ve uygulamalar ulusal düzeyde yaygınlaştırılabilir ve bu teknoloji ve hizmetlerden herkesin yararlanabilmesinin önü açılacaktır.

Örneğin her üniversitenin ayrı ayrı engelsiz kütüphane kurmak için kullanmış olduğu kaynaklar neden birleştirilerek tüm ülke geneline tüm engelli guruplarına hizmet veren ortak bir engelsiz kütüphane oluşturulmasın?

3.3. Ulusal Veri Tabanı

Türkiye’de engelli bireylerle ilgili en önemli sorunlardan biri sağlıklı istatistikî verilerin olmamasıdır. Tek ve ulusal bir engelli veri tabanının olmaması, engelli bireylerle ilgili mevcut durum tespitlerinin, sorun tespitinin ve çözüm önerilerinin sağlıklı bir şekilde yapılabilmesinin önündeki en büyük engeldir.

Türkiye’de "Türkiye Özürümler Araştırması" en son Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı ve Başbakanlık Özürümler İdaresi Başkanlığı işbirliği ile 2002 yılı Aralık ayında gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada, Türkiye’de özürümlerinin sayısı, oranı, sosyo-ekonomik yapısı, sosyal yaşamda karşılaştıkları sorunlar, beklentileri, özürümlülük türü, özürün oluş sebebi, bölgesel farklılıkların ölçülmesi ile süreğen hastalığa sahip olma oranlarının ölçülmesi hedeflenmiştir. Halen bu çalışma sonucunda elde edilen veriler kullanılmaktadır.

Yine 2006 yılında Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurulu'nun (TÜBİTAK) Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Grubu'ndan hibe alan SOBAG-104K077 proje no lu ve "Türkiye Özürlüler Araştırması 2002 İkincil Analizi" yapılmıştır. Bu ikincil analiz çalışmasında, "2002 Türkiye Özürlüler Araştırması'nda toplanan tahmini veriler üzerinden engellilere sunulan hizmetler, bunlardan yararlanma durumları ve olanakları hakkında, bundan sonraki girişimler açısından bilgiye ulaşılmaya çalışılmıştır.

30 Ekim 2005 Tarihli ve 25981 sayılı Resmi Gazete'de ve "Özürlüler Veritabanı Oluşturulmasına ve Özürlülük Bilgisinin Nüfus Cüzdanında Yer Almasına Dair Yönetmelik" çıkarılmıştır. Bu yönetmelikle "Ulusal Özürlüler Veri Tabanı" çalışmaları başlamıştır. Halen, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü "Ulusal Özürlüler Veri Tabanı Projesi" yürütmeye çalışmaktadır. Bu kurumlar dışındaki kurumlar da kendilerinden hizmet alan kesimlere ait farklı standartlarda veri tabanları tutmaktadır. (Örneğin ÖSYM'ye müracaat eden öğrencilere ait veriler, örneğin üniversiteler engelli öğrencilere ait veriler.)

Ancak bu proje yetkili sağlık kuruluşları tarafından engelli sağlık kurulu raporu almış ve veritabanına bilgi akışı sağlanabilen bazı kamu kurum ve kuruluşlarına herhangi bir sebepten dolayı başvurmuş engelli bireylere ait verilerden oluştuğu için Türkiye'deki tüm engellileri kapsamamaktadır.

Tüm bu sorunların giderilmesi engelli bireyler için daha sağlıklı politikalar üretilmesini ve hizmetlerden tam olarak yararlanmalarını sağlayacaktır. Bu amaçla Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı - Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü "Ulusal Engelliler Veri Tabanı Projesi"nin kurumlar arası işbirliğiyle desteklenerek tek bir **Ulusal Engelli Veri Tabanı**'nın oluşturulması gerekmektedir.

3.4. Bilişim Teknolojileri ve Hizmetlerinde Erişilebilirlik ve Kullanılabilirlik Sorunu

Engelli bireylerin, sosyo-ekonomik hayata katılabilmelerinin ve hizmetlerden yararlanabilmelerinin önündeki en büyük engellerden birisi de sunulan bilişim teknolojileri ve hizmetlerindeki erişilebilirlik ve kullanılabilirlik sorunudur. Bu konuda en başta web sayfalarının erişilebilirliği ve kullanılabilirliği gelmektedir. Hiç şüphesiz ki, bilgi toplumuna giden yolda en önemli unsurlardan birisi e-hizmettir. Ancak başta kamu kurumları web sayfaları olmak üzere erişilebilirlik anlamında ülke genelinde ciddi eksiklikler bulunmaktadır. Bu eksikliklerin giderilebilmesi maksadıyla devlet kurumları

ve üniversiteler öncülüğünde, komisyonlar kurulması, ülke genelinde eğitim seminerleri düzenlenmesi ve farkındalık çalışmaları yapılması gerekmektedir.

Gerek mevcut sitelere revizyon için süre vermek, gerekse de özel girişimlerin bu hazırlıkları yapabilmesi için hazır hale gelmesini olanaklı kılmak adına, bu zorunluluk tüm sitelere aynı zamanda uygulanmayabilir. Bu noktada, kamu kurumlarını siteleri içeriklerini erişilebilir hale getirmek konusunda öncü ve örnek olmalı, bunu özel sektör siteleri takip etmelidir. Ayrıca TUBİTAK BİLGEM tarafından gerçekleştirilen Kamu İnternet Siteleri Rehberi ve Yaygınlaştırma (KAMİS) Projesi ile elde edilen kazanımlar sürdürülebilir bir hale getirilmelidir.

Bu konuda çok önemli bir adım olarak 2020 yılında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından başlatılan ve halen devam eden kamu bilgi işlemcileri başta olmak üzere web sayfası hazırlayan kesime yönelik web erişilebilirlik eğitimleri başlamıştır. Bu eğitimlerin mutlaka desteklenmesi ve daha da yaygınlaştırılması oldukça önemlidir.

Diğer önemli bir hususta, özellikle son yıllarda devlet kurumlarına alınan ve alınacak engelli personel düşünülerek mevcut bilişim teknolojileri ve yazılımlarının kullanılabilir ve erişilebilir olmasıdır. Aksi takdirde bu personel ya atıl durumda kalacak ya da uzmanlık alanı dışında işlerde görevlendirilmek zorunda kalacaktır.

Kamudaki mevcut bilişim teknolojileri ve yazılımlarının erişilebilirlik açısından yeniden gözden geçirilmesi, teknoloji ve yazılımların geliştirilmesi veya satın alınmasında erişilebilirlik şartının getirilmesi ve engelli bireylerin bu süreçlere katılımının sağlanması oldukça önemlidir.

Konunun çözümüne katkı sağlaması amacıyla yüksek öğrenimde bilgisayar alanındaki lisans ve önlisans programlarında ders müfredatlarına “Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik” konusu mutlaka alınmalı geleceğin bilişimcileri şimdiden bu konularda bilinçli olarak yetiştirilmelidir. Mevcut bilişim personeli için ise örgün veya uzaktan eğitim ile web erişilebilirlik ve kullanılabilirlik konularında eğitimlerin düzenlenmeye devam edilmesi ve teşvik edilmeleri önemli katkı sağlayacaktır.

3.5. Bilişim Teknolojileri ve Hizmetlerinin Pahalı Oluşu ve Yaygın Olmaması

Türkiye’de engelli bireylerin bilişim teknoloji ve hizmetlerinden yararlanmasının önündeki en önemli engellerden biri de bu hizmetlerin ve teknolojinin yetersiz ve yaygın olmaması, aynı zamanda oldukça pahalı olmasıdır.

İlk önce bu teknoloji ve özel yazılımlarda, engelli bireylerin daha ekonomik şartlarda temin edebilmelerine yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir. Engelli vatandaşlara yönelik cihazların ve özel yazılımların temininin teşvik edilmesi önemlidir.

Görme engellilere yönelik birçok teknoloji ve yazılım söz konusuysen otizmli bireyler, zihinsel engelliler, işitme engelli bireyler gibi farklı engelli guruplarında aynı durumdan bahsetmek zordur. Bu engelli gurupları için de yeni teknoloji ve yazılımlara ihtiyaç bulunmaktadır.

Bu amaçla devlet kurumları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları işbirliğiyle ortak Ar-Ge çalışmaları yapılması gerekmektedir. Yapılacak bu tarz Ar-Ge çalışmaları yalnızca ülkemiz engellileri için değil tüm dünyadaki engellilere de fayda sağlayabilecektir. Bu alanda hizmet veren kurumlar gerek kendi bünyelerinde oluşturacakları AR-GE birimleri ile gerekse diğer kurumlarla işbirliği içersisinde bu alanda araştırma ve ürün geliştirme çalışmaları yapmalı ve ekonomik açıdan uygun cihaz ve yazılımların geliştirilmesine önyak olmalıdırlar. E öğrenme içerikleri Her konuya uygun videolar, etkileşimli örneklerin hazırlanarak yaygınlaştırılması önem taşımaktadır. Down Sendromu ve Zihinsel Engelli bireyler için online veya yazılı dokümanların anlaşılrlığı ve okunabilmesi Web siteleri, bilgi verici evraklar kolay okunabilir ve anlaşılabilir formatta hazırlanmasına özen gösterilmelidir.

Özellikle üniversitelerde ki AR-GE faaliyetlerinin ve tez çalışmalarının teşvik edilmesi gerekmektedir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından 2011 yılından itibaren yürütülen engelsiz erişim çalışmalarında oldukça ciddi kazanımlar sağlanmıştır. BTK tarafından “Engelsiz Erişim” yaklaşımı çerçevesinde kesintisiz sürdürülen ve 2012-2014 yılları arasında Kurul Kararları çerçevesinde gerçekleştirilen düzenlemeler -tüm düzenlemelerin aynı çatı altında toplanması hususu gözetilerek- 2018 yılında hazırlanan yeni düzenlemelerle birlikte21 Haziran 2018 tarihinde yayımlanan **Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar**”da toplanmıştır. Söz konusu Usul ve Esaslar ile

- 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile gazilerin elektronik haberleşme hizmetlerinden %25 oranında ek indirimle faydalanabilmesini sağlayan ekonomik avantaj
- Görüntülü ve Yazılı iletişim Merkezlerinin hizmete sunulması ile işitme ve konuşma engelli bireylerin işaret dili bilen bir tercüman aracılığı ile çağrı merkezlerinden faydalanması ve yazılı olarak da çağrı merkezi hizmeti alabilmesi,

- Engelli abonelerin çağrı merkezine yaptıkları aramalarda öncelikli hizmet alabilmesi,
- Operatörlerin erişilebilirlik özelliği taşıyan bayilere ilişkin bilgileri yayımlaması sonucunda abone merkezlerinde karşılaşılan erişilebilirlik ile ilgili sorunlara çözüm getirilmesi,
- Operatörler tarafından, internet sayfalarının tasarımında “World Wide Web Consortium” tarafından oluşturulan “Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0” kriterlerinin AA (WCAG 2.0-AA) seviyesine uygunluğun esas alınması,
- Akıllı telefon uygulamalarında engellilerin ihtiyaçlarının özellikle dikkate alınması

gibi uygulama ve tedbirlerin de hayata geçirilebilmesinin önü açılmıştır.

BTK ayrıca 9/1/2019 tarihinde yayımlanan "112 Acil Görüntülü Arama Hizmetinin Ücretsiz Sunulması" konulu Kurul Kararı ile işitme engelli vatandaşların sağlık hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırmak için Engelsiz 112 Projesi ile ülkemizde yaşayan işitme engelli ve sağır kişilerin acil yardım hizmetlerine hızlı, etkin ve kolaylıkla ulaşabilmelerinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu Kapsamda; sağır ve işitme engelli kişilere ilişkin veritabanı oluşturularak, 112 Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alma ve Yönlendirme Yazılımına entegre edilip, engelli kişilerden gelen aramalarda sistemin çağrı alıcısı uyarması sağlanması amaçlanmıştır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Engelsiz Sağlık İletişim Merkezinin (ESİM) hizmetlerinde kullanılacak sunuculara ücretsiz erişim sağlanması konusunda da karar almıştır. Bu düzenleme ile de işitme engelli ve sağır vatandaşların; •Acil durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezi ile iletişime geçebilmek ve ambulans talep etmek,

- Merkezi Hekim Randevu Sistemi'nden randevu alabilmek,
- Muayene esnasında tercüme hizmetinden faydalanabilmek

Amacıyla akıllı mobil cihazlarına indirdikleri ESİM uygulamasını kullanabilmeleri için kullandıkları telefon hattının internet kullanım kapasitesinin bulunmaması veya bu kapasitenin yeterli seviyede olmaması gibi durumlarda görüşmelerinin kesilmeyerek, olumsuz herhangi bir etkilenme olmaksızın ve herhangi bir kota tüketimi yaşamaksızın sağlık hizmetinden yararlanması hedeflenmiştir.

Sağır ve işitme engelli bireylere yönelik iletişim engelinden kaynaklanan sorunları ortadan kaldırmak ve yaşamlarını kolaylaştırmak üzere yeni bir hizmet hayata geçen, AİLEM Engelsiz İletişim Merkezi Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca hizmet vermeye başladı. "Özel çağrı merkezi ile işitme engelli vatandaşlarımızın eğitim, sosyal hayata katılım, çalışma hayatı, yasal hakları öğrenme ve bunları kullanma, kamu hizmetlerinden yararlanma gibi süreçlerde, yani her an ve durumda iletişim engelini ortadan kaldırmayı amaçlayan AİLEM Engelsiz İletişim Merkezi ile tüm işitme engelli ve sağır vatandaşlarımızın aile ve yakın çevrelerinden bağımsız bir şekilde sosyal hayatın her aşamasında ortaya çıkabilecek iletişim ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlıyor. AİLEM Engelsiz İletişim Merkezine Bakanlığın internet sayfası üzerinden "AİLEM" uygulaması ikonundan erişim sağlanabildiği gibi akıllı telefonlara yüklenecek uygulama ile de

erişilebiliyor. AİLEM Engelsiz İletişim Merkezinde, iki yönlü hizmet verilecek. Erişim modellerinden biri olan "telefon tercümanlığı" hizmeti ile işitme engelli birey görüntülü arama ya da mesaj yolu ile ulaştığı çağrı merkezindeki Türk işaret dili tercümanına talebini bildirecek, tercüman talebe göre istenilen kişi ya da kurumu arayarak iletişimi sağlayacak. İşlem esnasında görüşmeler kayıt altına alınacak.

Özellikle sunulan hizmetlerin ve tarifelerin engellilerin yararlanabileceği şekilde düzenlenmesi ve yürütülen "Sosyal Açından Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Düzenlemeler" çalışmaları önemlidir. Bu çalışmaların bir uzantısı olarak elektronik haberleşme firmaları Özel Tarife Paketleri yanında uygun teknoloji seçenekleri sağlanmalıdır. İşletmecilerin yaptığı cihaz kampanyalarında engellilerce erişilebilir cihazların uygun fiyatlarda sunulması veya ödeme kolaylığı sağlanması gerekmektedir.

3.6.Bilişim Sektöründe Engelli İstihdamı Önemli Bir Fırsat Olabilir

Bilişim aynı zamanda engelli bireyler açısından meslek olarak ta önemlidir. Engelli bireyler bilişim sektöründe kendilerini geliştirebilir ve istihdam edilebilirler.

Türkiye çapında bu bağlamda yapılan bir çok başarılı proje ve çalışma bulunmaktadır. Örneğin, Fiziksel Engellilere 'Web Tasarımı' eğitimi, Görme Engellilere Uzaktan Eğitim ile Bilgisayar Okur Yazarlığı (word, excel, Powerpoint) ve Web Tasarım ve İnternet Pazarlama eğitimleri (Gören Parmaklar), Yerinde Hizmet 'Sanal Market Ağı' projeleri güzel örneklerdir. Son zamanlarda gerçekleştirilen e-ticaret uygulamaları, call center larda engelli istihdamı gibi konularda verilebilecek diğer güzel örneklerdir. Yine bir çok engelli birey bilişim sektöründe önemli başarı öykülerine sahiptir. Otizmlilerin veri kayıt işlemlerinde , web sayfası ve grafik uygulamalarda başarılı örnekleri vardır. Tüm bunlar imkan verildiğinde engelli bireylerin bilişim sektöründe ne denli başarılı olabileceğini göstermektedir.

Üniversitelerin engelliler ile ilgili birimlerinin üniversitelerine kayıtlı engelli öğrencilerin bilişim alanında istihdamlarını desteklemeye yönelik farklı şirket vakıf ve kuruluşlarla bir araya gelecek organizasyon düzenlemeleri yapılabilir. Bilişim alanında yapılan araştırmalara, yarışmalar gibi vb. etkinliklere engelli bireylerin katılımını destekleyici ve yönlendirici çalışmalar ile kendi potansiyellerini keşfetmeleri sağlanabilir. Bu tür yarışmaları düzenleyen STK, vakıf, kamu kuruluşlarına kapsayıcılık ile ilgili yönlendirmeler ile yarışma kılavuzlarında engelli bireyler için de uyarlamalar yer verilmesine katkıda bulunabilir.

Engelli bireylerin sosyo-ekonomik yapıya katılmaları ve toplumsal dönüşümün içinde yer alabilmeleri bağlamında bilişim sektöründeki istihdam fırsatlarından yararlanmaları için bu yönde çalışmaların artırılması ve teşvik edilmesi önemlidir.

3.7. Bilgiye Erişim

Bir insan hakkı olarak bilgiye erişim (bilgilenme hakkı) vazgeçilmezdir. Kütüphaneler bilgiyi toplum için erişilebilir kılan temel kurumlardan biridir. Temel bir insan hakkı olan bilgilenme hakkı olan bilgiye erişim, Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmede de kapsamında bilgiye erişim maddesi altında ele alınan ve taraf olan ülkelere tüm bilginin engelli bireyler açısından da bilgiye erişimin sağlanması hüküm altına alınmıştır.

Bu konuda yaşanan sorunların çözümü için öncelikli olarak ülkemizin de imzaladığı Marakeş Anlaşması iç mevzuata ve uygulamalara ivedilikle yansıtılmalıdır.

Ayrıca yapılabilecek diğer çözümler şu şekilde sıralanabilir:

- Öncelikli olarak basımı gerçekleşecek ve ISBN alacak kitapların dijital bir nüshasının engellilerin kullanımı için Millet Kütüphanesine zorunlu olarak verilmesi sağlanmalıdır.
- Daha sonra bilgiye Erişim ve Engelsiz kütüphane çalışmalarının Millet Kütüphanesi bünyesinde ortak bir veritabanına kavuşturularak ülke geneline hizmet vermesi sağlanmalıdır.
- Bu veritabanı bünyesinde mükerrer çalışmaların önlenmesi ve hizmetlerin gelişmesi amacıyla erişilebilir içerik sunan kütüphanelerin sahip olduğu bilgi kaynaklarının bibliyografik kayıtlarına ilişkin ortak bir veri tabanı da geliştirilmelidir.
- Veri tabanına dahil edilecek olan içeriğin erişilebilirliğine ilişkin standartlar belirlenerek, içerik denetimi sağlanmalıdır.

3.8. Eğitim ve Engelsiz Bilişim

Türkiye’de, 2021 verileriyle yükseköğretim sisteminde yaklaşık 50 bin engelli öğrenci, özel eğitim kurumlarında ise örgün eğitim alan (kaynaştırma eğitimi dahil) yaklaşık 400 bin öğrenci bulunmaktadır.

Bilgiye eşit erişim olmaksızın tam katılım sağlanmayacaktır. Tam ve eşit erişim bütün alanlarda sağlandığında ancak o zaman eşitlikten söz edilebilir. Bu kapsamda; Engelsiz EBA faaliyetlerinin yaygınlaştırılarak devam ettirilmesi, özel eğitimde teknolojinin daha etkin kullanılması için düzenlemelerin yapılması, özel eğitim

öğretmenlerine yönelik teknoloji kullanımı, algoritma, kodlama gibi eğitimlerin düzenlenmesi, mevcut öğretmenlere ve eğitim fakültelerinde öğrencilere yönelik “Erişilebilir Ders Materyali Hazırlanması” konularında eğitimler verilmesi ve bu çalışmaların teşvik edilmesi gerekmektedir. Uzun vadede “Erişilebilir Ders Materyali Hazırlanması” dersinin özel eğitim bölümlerinde başlamak üzere tüm eğitim fakültelerinde ders müfredatına alınması faydalı olacaktır.

MEB tarafından öğrencilere tablet ve bilgisayar dağıtımında engelli öğrencilere öncelik verilmelidir.

MEB bünyesinde daha önce kurulan ve önemli hizmetler sağlayan Engelsiz EBA Koordinatörlüğü güçlendirilerek yeniden aktif hale getirilmeli ve erişilebilir ders materyallerinin sağlanması konusunda aktif rol oynamalıdır.

Son yıllarda MEB tarafından oluşturulan ve oluşturulacak dijital platformların (Matematik dijital platformu vb.) eğitim sistemine dahil edilmesi sürecinde farklı engelli kullanıcı deneyimleri göz önünde bulundurularak kapsayıcı platformların oluşturulması esas alınmalıdır. Dijital içerik üreticilerin erişilebilir ve evrensel tasarım konularında farkındalıkların artırılması önemlidir. MEB tarafından sunulan EBA gibi her türlü dijital platformların içeriklerinin incelendiği erişilebilirlik kriterleri şeffaf bir şekilde yayınlanmalı ve platformlarda bu erişilebilirlik düzenlemelerinin yapıldığı belirtilmelidir. Tüm kullanıcılar için erişilebilir ibaresi platformlara eklenmelidir.

3.8. Dijital Yeterlilik

Engelli bireylerin bilişim teknoloji ve hizmetlerinden yararlanabilmesi için uygun teknoloji ve hizmetlere sahip olmaları kadar bu alandaki teknoloji okur yazarlıklarının da olması gerekmektedir. Bu kesime yönelik teknoloji kullanımı, dijital hizmetleri kullanma, sosyal medya kullanımı vb bir çok konuda eğitimler düzenlenmesi ve eğitim içerikleri oluşturulması oldukça önemlidir.

İLETİŞİM



Manisa Celal Bayar Üniversitesi Rektörlüğü

Manisa Celal Bayar Üniversitesi
45140, Yunus Emre, Manisa

İlgili Kişi:

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Özhan KALAÇ
Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu Koordinatörü
Telefon: 0236 201 11 67 - GSM : 0532 707 76 74

İletişim e-posta

info@engelsizbilisim.org ozhan.kalac@cbu.edu.tr

web: www.engelsizbilisim.org