

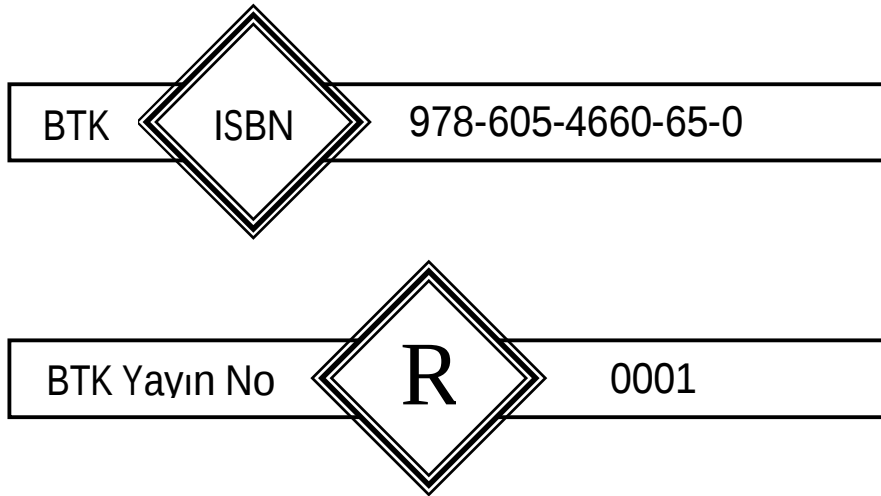
Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde **ENİELSİZ ERİŞİM**



©Bu eserin tüm telif hakları
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna aittir.
Kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz.



Bu yayında öne sürülen fikirler eserin yazarına aittir;
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun görüşlerini yansıtmaz.



Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde **ENGELSİZ ERİŞİM**

Hazırlayanlar
ENGELSİZ ERİŞİM ÇALIŞMA GRUBU

Kapak Tasarımı
Evrin ÇETİNKAYA

Mayıs 2012

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Yeşilırmak Sokak No 16, 06430 Demirtepe/ANKARA

Tel : (312) 294 72 00
Faks : (312) 294 71 45
İnternet : <http://www.btk.gov.tr>

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ.....	iii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	iv
TEŞEKKÜR.....	vi
1. GİRİŞ.....	1
2. TANIMLAR VE SAYISAL VERİLER KAPSAMINDA ENGELLİLİK	5
2.1. Engellilik Tanımı.....	5
2.2. Sayısal Veriler	6
3. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEN YARARLANMADA KARŞILAŞILAN ENGELLER VE KULLANILAN ÇÖZÜMLER.....	11
3.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında.....	12
3.1.1. Görme engelliler.....	12
3.1.2. İşitme ve konuşma engelliler	15
3.1.3. Diğer engelliler.....	21
3.2. 3.2 Tarife Bazında	22
4. ULUSLARARASI UYGULAMALAR.....	24
4.1. Uluslararası Düzenlemeler/Standartlar.....	24
4.1.1. Birleşmiş Milletler (BM)	24
4.1.2. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU)	27
4.1.3. Avrupa Birliği (AB)	29
4.2. Ülke Uygulamaları	32
4.2.1. ABD	32
4.2.2. Avrupa Birliği (AB) Ülkeleri	33
4.2.2.1. İngiltere.....	34
4.2.2.2. Fransa.....	36
4.2.2.3. İrlanda	37
4.2.2.4. İsveç	39
5. TÜRKİYE ANALİZİ.....	41
5.1. İlgili Mevzuat	41
5.2. BTK Tarafından Yürütülen Çalışmalar	45

5.3.	İşletmeciler Tarafından Engellilere Özel Uygulamalar.....	50
5.3.1.	Avea İletişim Hizmetleri AŞ.....	51
5.3.1.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	51
5.3.1.2.	Tarife Bazında Çözümler.....	52
5.3.1.3.	Sosyal Sorumluluk Projeleri	52
5.3.2.	Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ.....	53
5.3.2.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	53
5.3.2.2.	Tarife Bazında Çözümler.....	54
5.3.2.3.	Sosyal Sorumluluk Projeleri	54
5.3.3.	Vodafone Telekomünikasyon AŞ	55
5.3.3.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	55
5.3.3.2.	Tarife Bazında Çözümler.....	55
5.3.3.3.	Sosyal Sorumluluk Projeleri	56
5.3.4.	Türk Telekomünikasyon AŞ	57
5.3.4.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	57
5.3.4.2.	Tarife Bazında Çözümler.....	58
5.3.4.3.	Sosyal Sorumluluk Projeleri	60
5.3.5.	TTNET AŞ.....	60
5.3.5.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	60
5.3.5.2.	Tarife Bazında Çözümler.....	61
5.3.6.	TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme AŞ.....	61
5.3.6.1.	Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler	61
5.3.6.2.	Sosyal Sorumluluk Projeleri	62
6.	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	63

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo -1 Engellilik Türleri	7
Tablo- 2 Engellilerin Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı	8
Tablo- 3 Engellilerin Hizmetlerden Yararlanma Oranları	9
Tablo- 4 Engelli Nüfus için Eğitim Durumu (%)	10

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği (European Union (EU))
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADSL	Asimetrik Sayısal Abone Hattı (Asymmetric Digital Subscriber Line)
ARCEP	Elektronik Haberleşme ve Posta Düzenleme Kurumu (L'Autorite de Regulation des Communications Electroniques et des Postes)
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler (United Nations (UN))
BTk	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
CGB	Tüketici ve Hükümet İlişkileri Bürosu (The Consumer & Governmental Affairs Bureau)
COMREG	İrlanda Haberleşme Düzenleme Komisyonu (The Commission for Communications Regulation)
DSL	Sayısal Abone Hattı (Digital Subscriber Line)
GETEM	Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji Laboratuvarı
GSM	Küresel Mobil Haberleşme Sistemi (Global System For Mobile Communications)
ITU	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (International Telecommunication Union)
IVR	Sesli Yanıt Sistemi (Interactive Voice Response)
MMS	Multi-media Mesaj Servisi (Multimedia Messaging Service)
OFCOM	İngiltere İletişim Düzenlemeleri Kurumu (Office of Communications)
PTS	İsveç Posta ve Telekomünikasyon Kurumu (The Swedish Post and Telecom Authority)
SİB	Social Inclusion Band (Düşler Akademisi tarafından gönüllü müzisyenler ile sosyal dezavantajlı gençleri aynı sahnede bir araya getirmeyi amaçlayan proje)
SMS	Kısa Mesaj Servisi (Short Message Service)
STH	Sabit Telekomünikasyon Hizmeti
STK	Sivil Toplum Kuruluşu

TDD	Engelliler için Telekomünikasyon Cihazı (Telecommunications Device For The Deaf)
TÖF	Tüketici Örgütleri Federasyonu
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜDER	Tüketiciler Derneği
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
UMTH	Uzak Mesafe Telefon Hizmeti
VCC	İşitme Engellilere Yönelik Görüntülü Çağrı Merkezi (Video Call Centre)
VRS	Görüntülü Tercümanlık Sistemi (Video Relay Service)
WAI	Web Erişilebilirliği Girişimi (Web Accessibility Initiative)

TEŞEKKÜR

Ülkemizin Bilgi Toplumuna dönüşüm sürecinde toplumsal yaşamın her alanında ve bütün toplum kesimleri açısından bilgiye erişebilirliğin mümkün kılınması bağlamında engelli vatandaşların haklarının gözetilmesi, elektronik haberleşme sektöründeki hizmetlerden azami ölçüde faydalanmalarının sağlanması ve diğer tüketiciler ile eşit şartlarda hizmet veya ürünlere erişebilmeleri amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun koordinasyonunda ilgili kurumlar ve sivil toplum kuruluşları temsilcileri ile işletmeciler ve akademisyenlerin yer aldığı “Engelsiz Erişim Çalışma Grubu” oluşturulmuştur.

Bu “Rapor”un hazırlanmasına katkı sağlayan ve aynı zamanda söz konusu grubun üyeleri olan Türk Telekomünikasyon AŞ’den Sebahattin ÖZENÇ, Fatma PALA, Faruk GÜVEN, Murat TAŞ ve Arkan ALKILIÇ’a, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ’den Gizem ÖZTEKE’ye, Türkiye İşitme Engelliler Milli Federasyonu ile işbirliği içerisinde çalışmalarını sürdüren California Üniversitesi Doktora Öğrencisi Deniz İLKBAŞARAN’a, Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu’ndan Celal Bayar Üniversitesi Öğretim Görevlisi Mustafa Özhan KALAÇ’a,

Ayrıca Şirketlerinin sunduğu hizmetlere ilişkin bilgi göndererek, Rapora katkı sağlayan Avea İletişim Hizmetleri AŞ’den Nurdan ÇAVDAROĞLU, TTNNet AŞ’den Nihan SONGÖR, Türksat AŞ’den İtir İŞİN ile Vodafone Telekomünikasyon AŞ’den Yiğit ÖZCAN ve Kerem KARACASULU’ya

teşekkür ederiz.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

1. GİRİŞ

Günümüz toplumlarının, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve dünyayı değiştirecek biçimde yeniden şekillenmesi sonucunda “Bilgi Toplumu”na dönüşüm sürecine girmesi, doğal olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklardan toplumun bütün kesimlerince eşit olarak yararlanılabilmesine yönelik politika, yaklaşım ve çözümlerin tartışılmasına zemin oluşturmaktadır. Engelli bireyin, bir parçası olduğu toplumla tam ve uyumlu bir “kaynaşma/bütünleşme” içinde olabilmesinin önündeki engellerin kaldırılmasını talep etmesi ise doğal ve bireysel bir hak olarak kabul görmektedir.

“Bilgiye erişim”in temel insani ihtiyaç haline geldiği içinde bulunduğumuz bilgi çağında, internet dahil, teknolojinin sunduğu bilgi ve iletişim olanaklarından/fırsatlarından eşit koşullarda yararlanabilme ilkesi “marjinal” kabul edilen ve diğer kesimlere göre daha savunmasız/daha desteksiz görülen toplum kesimlerine özel bir önem ve ilgi gösterilmesi ve bu kesimler arasında addedilen engelli ve yaşlı kesimin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması gibi bir yaklaşımı öne çıkarmaktadır.

Bilindiği üzere, görme, duyma, konuşma, fiziksel ve zihinsel aktivitede bulunma gibi başlıca yaşamsal yetileri kısıtlanmış ve özel gereksinimlerini karşılamada kısmen ya da tümüyle diğer bir kişinin yardımına ihtiyaç duyan kişiler "engelli" olarak tanımlanmaktadır.

Ülkemizde 2002 yılında gerçekleştirilen “Engelliler Araştırması”¹na ait veriler, engellilerin önemli ölçekte “sosyal dezavantajlar”a maruz kaldıklarını ortaya koyarak, bu dezavantajlar dolayısıyla engellilerin sosyal yaşama katılımlarında önemli sınırlamalar oluştuğu, dolayısıyla bu kesim açısından bir tür “toplumdan soyutlanma”ya yol açtığına dikkat çekmiştir. Engellilerin yaşam koşullarında olumlu değişimler yaratılabilmesi için hizmet ağının organizasyonu ve yaygınlığı ile birlikte

¹ Engelliler konusundaki bilgi ve veri eksikliğini gidermek amacıyla Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın işbirliği ile 2002 yılı Aralık ayında '2002 Türkiye Özürlüler Araştırması' gerçekleştirilmiştir.

aynı zamanda engellilerin ihtiyaçları ve beklentilerine duyarlı bir topluma da gereksinim duyulmaktadır. Engelliler açısından “mümkün olduğunca normal” bir yaşam sunan olanakların oluşturulmasının, fiziksel ve sosyal bariyerlerin ortadan kaldırılabilmesiyle ilişkili olduğu düşünülmektedir.

“Bilgiyi gözlem veya araştırma yoluyla elde edebilmenin yolu, herkesle eşit biçimde, öğrenme, araştırma ve gözlem yapabilme olanaklarına sahip olmaktan geçmektedir. Bütün bilginin sesli konuşmalarda aktığı bir ortamda, işitme engelli bir ferdin, gözlem ve araştırma yaparak oradaki gerçekleri öğrenmesi beklenemez. Aynı biçimde, tüm bilginin mürekkep baskılı yazılarla akıtıldığı bir ortamda, görme engelli bir bireyin, altıncı hisleri dışında bilgi edinmesi mümkün olmayacaktır. İşte bilgiye erişimi, bu noktada doğru tanımlamak gerekmektedir: Herkesin, sunulan bilgiye eşit ve benzer olanakları kullanarak zahmetsizce erişebilme hakkı”².

Ülkemiz nüfusunun yaklaşık % 12’si gibi bir çoğunluğunun farklı derecelerde ve farklı çeşitlerde de olsa engelli insanlardan oluştuğunu düşünecek olursak Bilgi ve İletişim Teknolojileri’nden (BİT) yararlanılarak tasarım ve üretimde çözümlerin geliştirilmesi ve BİT’lere daha ucuz ve daha kolay erişimine yönelik önlemlerin alınması bir zorunluluk haline gelmiştir. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) koordinasyonundaki “Engelsiz Erişim Çalışma Grubu” tarafından hazırlanan bu Raporda, elektronik haberleşme sektöründe engellilere yönelik olarak hali hazırda gerçekleştirilen hizmetler/uygulamalar bağlamında mevcut durum tespit edilmeye çalışılırken önümüzdeki süreçte gerçekleştirilebileceği değerlendirilen düzenlemeler/faaliyetler ekseninde görüş ve öneriler belirlenmeye çalışılmıştır.

“Sosyal yaşamın her alanında, engelli bireylerin erişiminin kolaylaştırılması için yapılacak olan değişiklikler toplumun geneline yarar sağlar. Engel, bireylerin ihtiyaçları ile toplumun bireye sundukları arasındaki uçurumdan kaynaklanır. Bu uçurum, fiziksel ya da sanal, sosyal alanları tasarlayanlar ile kullanıcılar arasındaki ortaklıklar azaldığı derecede artar. Hiçbirimiz tamamen

² YILMAZ Engin, 2012, Bilgiye Erişim, (<http://www.engelsizerisim.com/yazilar.php?oku=1&bolum=6&id=532>)

engelsiz değiliz; hepimizin toplumdan ve bir parçası olduğumuz medeniyetten bir takım beklentileri ve günlük hayatta karşılaştığı engeller vardır. Çoğu zaman bu engeller yeterince yüksek düzeyde olmadığından fark edilemeyebilir ya da göz ardı edilebilir. Bu bağlamda, zihinsel, duygusal ya da bedensel engelli olarak nitelendirilen bireylerin sosyal hayatta karşılaştıkları sıkıntılar, aslında toplum genelinde var olan fakat fark edemediğimiz ya da önemsemediğimiz bir takım ihtiyaçların göstergesidir. Engelli bireylerin ihtiyaçlarını gidermek için yapılacak olan değişikliklerin (kaldırımlara rampa, televizyonda alt yazı, vb.) aslında hedeflenen engel gruplarının çok daha ötesinde bir kitlenin yaşamını kolaylaştıracağı unutulmamalıdır. Bu nedenle ülkemizde özellikle ulaştırma ve iletişim alanında erişimi arttıracak yeniden yapılandırmaların ve sağlanacak ek hizmetlerin, toplumumuza sanıldığından çok daha fazla getirisi olacaktır.”

“Engelsiz Erişim Çalışma Grubu” üyelerinden Deniz İlkbaşaran’ın yukarıda alıntılanmış olan ifadesiyle de vurgulandığı üzere, konunun, toplumsal plandaki olası etkileri değerlendirildiğinde tahmin edilenden çok daha önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu Raporun hazırlanmasında elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin temel hak ve menfaatlerinin gözetilmesini başlıca hedefleri arasına yerleştirmiş olan BTK’nın toplumun sayısal olarak da önemli bir kesimini oluşturan engelli tüketicilerin bu alandaki spesifik taleplerinin gerçekleştirilmesini teminen olası düzenlemelerde yer verilmesi suretiyle dikkate alınmasını sağlamak başta olmak üzere konuya “Engelsiz Erişim” perspektifinden bakan bütün ilgililerin görüşlerinin, önerilerinin, değerlendirmelerinin ortak bir çalışmada toplanması ve bu buluşmadan en etkin sonuçların/çözümlerin çıkarılması amaçlanmıştır.

Raporun giriş bölümünden sonra yer alan;

İkinci bölümünde tanımlar ve sayısal verilere değinilirken; üçüncü bölümünde, engellilerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden yararlanabilmelerine yönelik

karşılaşılan güçlükler/engeller ve söz konusu engellerin aşılabilmesinde yararlı olacak teknoloji, hizmet ve tarife bazlı çözümler irdelenmeye çalışılmıştır.

Dördüncü bölümünde uluslararası kuruluşlar nezdinde engellilere yönelik yapılan çalışmalar hakkında bilgilere yer verilirken, ABD ve bazı Avrupa ülkelerindeki düzenlemeler/uygulamalar/yaklaşımlar incelenmiştir.

Raporun beşinci bölümünde engelliler açısından Ülkemizde hali hazırda yürürlükte olan mevzuat kapsamında getirilen düzenlemeler, BTK tarafından yürütülen çalışmalar ve elektronik haberleşme sektöründe abone sayısı itibariyle en çok aboneye sahip olan altı büyük işletmecinin sunduğu hizmetlere yer verilmek suretiyle Türkiye Analizi yapılmaya çalışılmıştır.

Sonuç ve Öneriler bölümünde ise engelli kullanıcıların elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanmaları bağlamında mevcut durumun değerlendirmesiyle birlikte, özellikle ilgili Kuruluşlardan gelen görüş ve öneriler doğrultusunda, elektronik haberleşme sektörü açısından gerek düzenleme gerek uygulama bazında engelsiz erişim avantajına dönüştürülebilecek tüm yaklaşımlar irdelenmeye/tartışılmaya çalışılmıştır.

2. TANIMLAR VE SAYISAL VERİLER KAPSAMINDA ENGELLİLİK

2.1. Engellilik Tanımı

Bu bölümdeki yer verilen tanımlar ve sayısal verilerde esas olarak, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü³ ve BTK'nın yaptığı çalışmalardan faydalanılmıştır.

Türkiye’de de yurtdışında olduğu gibi “engelli”, “engellilik”, “sakat” ve “özürlülük” kavramlarının tercihi ve kullanımı ile ilgili olarak yaygın bir karmaşa yaşanmaktadır.

Yabancı kaynaklarda engellilikle ilgili üç kavram kullanıldığı görülmektedir; “impairment”, “disability”, “handicap”. Bunlardan “impairment-sakatlık” yalnızca kişinin kendi fonksiyonel kayıplarını ifade eder ve içerisine günlük yaşamla ilgili herhangi bir kavram dâhil edilmez. “Disability-özürlü” kavramı ise kişinin özürlünün normal günlük yaşam aktivitelerini ne kadar etkilediği durumuna odaklıdır. “Handicapped-engelli” kavramı ise çok daha geniş bir kısıtlılık hâlidir ve tümüyle çevresel etmenlere odaklanmıştır.

07.07.2005 tarihli ve 25868 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 5378 sayılı “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”da “engelli” sözcüğü aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır:

“Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuusal ve sosyal yeteneklerinin çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle

³ Özürlüler İdaresi Başkanlığı 08.06.2011 tarihli ve 27958 sayılı mükerrer Resmi Gazete’de yayımlanan 633 sayılı “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile söz konusu Bakanlığa bağlanmış ve Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak yeniden yapılandırılmıştır. Bu nedenle Rapor içerisinde hali hazırdaki kuruluş ismi kullanılmaktadır.

toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi”

Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından konuya ilişkin bazı çalışmalarda ise aşağıdaki tanımın kullanıldığı görülmektedir:

“Engellilik, herhangi bir fiziksel, ruhsal ya da duygusal fonksiyonlarında bir etki olmasa bile doğrudan çevresel etmenlerle oluşabilen bir kısıtlılık hâlidir.”

Kavramların doğru olarak kullanılmasının, bilimsel çalışmalarda ve mevzuatta ortak bir dil sağlanmasının uygun ve ortak politikalar izlenmesi açısından önemi kabul edilmektedir; ancak bu çalışma çerçevesinde “engelli” ve “engellilik” kavramlarının esas alınmasının ve başlıca üç kategoride sınıflandırılmasının uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Söz konusu kategoriler;

- a) Görme engelliler,
- b) İşitme engelliler,
- c) Diğer engelliler⁴

2.2. Sayısal Veriler

Ülkemizde özel olarak yapılan araştırmalarla engelliliğin yaygınlığı, ilgili sağlık sorunları, mevcut hizmetlerin kullanımı ve ihtiyaç duyulan diğer hizmetler, yaşam kalitesi, fırsatlar ve rehabilitasyon gereksinimleri gibi konularda kapsamlı bilgiler elde edilmeye çalışılmaktadır⁵.

⁴ “Diğer Engelliler” ifadesi ile ortopedik ve zihinsel engelliler ve süregen hastalığı olanlar başta olmak üzere diğer engelli kategorileri kastedilmektedir.

⁵ Dünya Sağlık Örgütü, Engellilik Raporu, Yönetici Özeti; 2011, s.12

Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından Devlet İstatistik Enstitüsü'ne yaptırılan “Türkiye Engelliler Araştırması” ile ülkemizdeki engelli profili geniş kapsamlı olarak 2002 yılında araştırılmış ve araştırma sonuçlarına göre, engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı % 12.29 olarak tespit edilmiştir. Buna göre ülkemizde 8.431.937 kişi engelli olarak yaşamlarını sürdürmektedir.

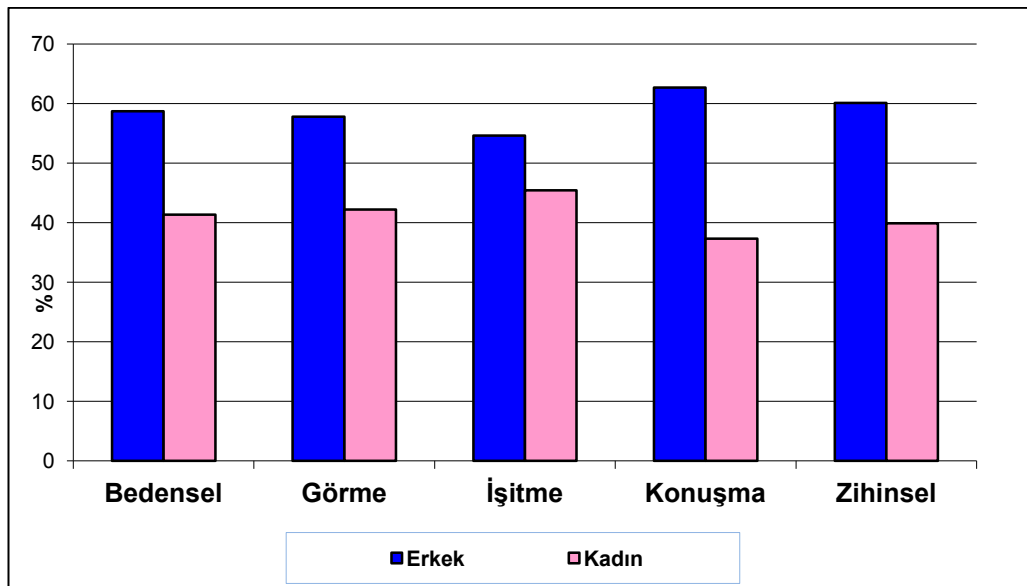
TÜİK'in yapmış olduğu araştırmada⁶; Türkiye’de “Ulusal Özürlüler Veri Tabanı”na kayıtlı engellilere ait sayısal oranlar:

- % 8,4’ü görme engelliler,
- % 5,9’u işitme engelliler,
- % 85,7’si diğer engelliler

olarak verilmiştir.

Araştırma sonuçlarının incelenmesi neticesinde kayıt altına alınan engelli verileri cinsiyetlerine göre tasnif edildiğinde % 58,6’sının erkek, % 41,4’ünün kadın olduğu görülmüştür.

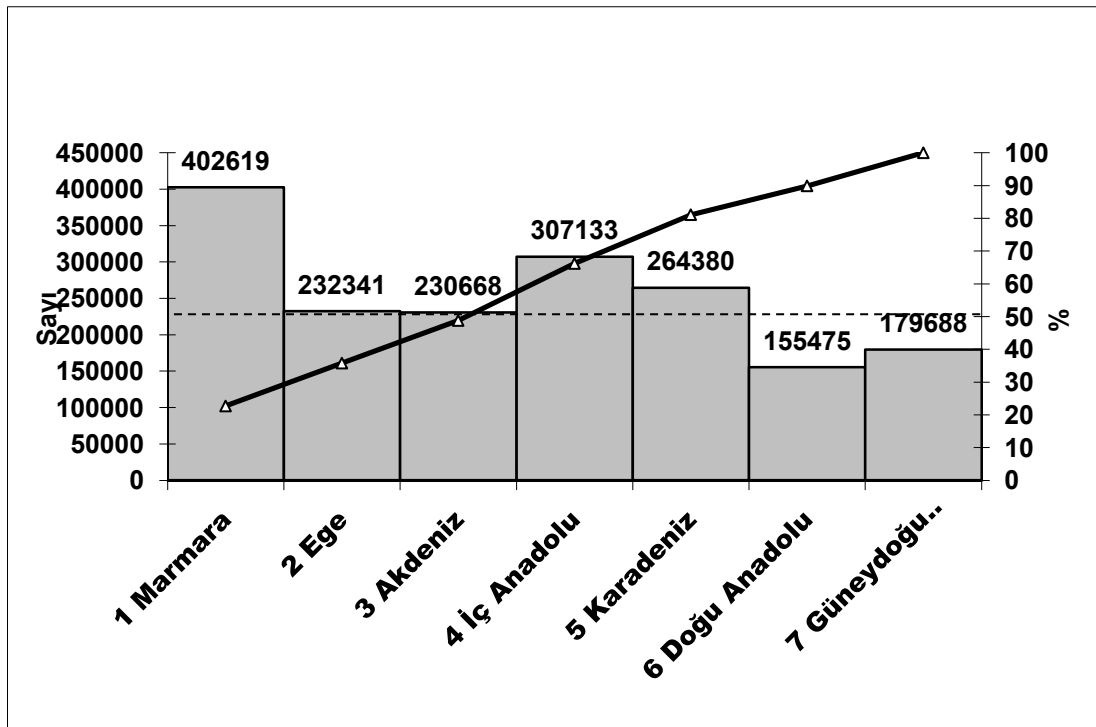
Tablo-1 Engellilik Türleri



⁶ Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu “Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010”, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6370>

Ayrıca; engellilerin % 62,4'ünün kentte, % 37,6'sının ise kırsal yerleşim alanlarında ikamet ettikleri sonucuna ulaşılmıştır⁷. Coğrafi yerleşim olarak bakıldığında ise aşağıdaki tablodaki şekilde bir görünüm ortaya çıkmaktadır⁸.

Tablo- 2 Engellilerin Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı



Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından “Türkiye Özürlüler Araştırması 2002” verilerine ilişkin olarak yapılmış olan ileri analizde ise, engellilerin toplum içinde kamu veya diğer kurumlarca verilen hizmetlerden yararlanma oranları ortaya konulmuştur.

⁷ Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu “Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010”, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6370>

⁸ TÜBİTAK, Türkiye Özürlüler Araştırması 2002 İkincil Analizi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Grubu, 2006, Ankara

Tablo- 3 Engellilerin Hizmetlerden Yararlanma Oranları

Hizmetler	Yararlanan	Yararlanmayan
Sağlık hizmeti	55,7	44,3
Eğitim hizmeti	12,27	87,73
Bakım ve rehabilitasyon hizmeti	5,9	94,1
Meslek ve beceri edindirme kursu	1,0	99,0
Aile rehberliği ve danışmanlık hizmeti	1,0	99,0
Sosyal ve kültürel hizmetler	0,9	99,1

Söz konusu analiz sonuçlarına göre engelli grubun ortanca (medyan yaş) yaşı, ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde yaklaşık 34, süregelen hastalığı olanlar için yaklaşık 49 olarak tespit edilmiş olup; toplam nüfus içindeki engelli nüfus için ortanca yaşın ise yaklaşık 26 olduğu görülmektedir.

Engellilerin yarısının 34 yaşın altında olduğu dikkate alındığında bu kesimin ihtiyaçları paralelinde yapılması gerekenler için ciddi çabalara ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

Engelli nüfusun eğitim durumu gözden geçirildiğinde de yine genel nüfusun göstergeleriyle engelli nüfusun göstergeleri arasında çok büyük farklar göze çarpmaktadır. Genel nüfusta okuma-yazma bilmeyenlerin oranı yaklaşık % 13 iken bu oran engelliler için yaklaşık % 36 civarındadır.

Tamamlanmış eğitim durumuna göre de engelli nüfus oranı verilerinin genel nüfusa göre oldukça düşük olduğu görülmektedir. Engellilerin yaklaşık % 41'i ilkökul mezunu iken, yüksek okula devam eden engelli oranı % 2.24'tür.

Tablo- 4 Engelli Nüfus için Eğitim Durumu (%)

	Okuma- yazma bilmeyen	Okuma yazma bilen	Okuma yazma bilen fakat bir okul bitirmeyen	İlkokul	Ortaokul veya dengi meslek okulları	Lise veya dengi meslek okulları	Yüksek öğretim
Türkiye	36.37	63.62	7.69	40.97	5.64	6.90	2.42
Kent	27.40	72.58	6.85	42.75	8.00	10.62	4.36
Kır	45.36	54.64	8.54	39.17	3.31	3.16	0.47
Erkek	25.75	74.22	7.95	47.21	6.98	8.98	3.10
Kadın	51.26	48.74	7.32	32.22	3.78	3.97	1.45

Bilindiği üzere, eğitim düzeyi doğrudan yaşam kalitesini etkileyen bir göstere olup; sağlık, çalışma durumu, gelir ve sosyal yaşama katılma düzeyi eğitim düzeyi ile doğru orantılı olarak artış göstermektedir. Engelli olmak eğitim yaşamına katılmayı engelleyen bir durum olduğu gibi, bu durumun sonucu engelliliğin yükünü daha da artırmaktadır. Söz konusu kısır döngünün kırılabilmesi ancak bir yandan engelliler için gereken özel eğitim hizmetlerinin nitelik ve niceliğini, ulaşılabilirliğini artırırken, diğer yandan normal eğitimden yararlanabilecek engelliler için fırsat eşitliğini sağlamakla mümkün olabilecektir. Bu bağlamda toplumsal bilincin ve farkındalıkların geliştirilmesi yönündeki çalışmaların yanı sıra yasal düzenlemelerle fırsat eşitliğini güvence altına almak ciddi bir önem arz etmektedir.

Bu noktada BM Engelli Hakları Sözleşmesinde yer alan “*Engelliler, engelleri nedeniyle genel eğitim sisteminin dışında tutulmamalıdır ve engelli çocuklar, engelleri nedeniyle parasız ve zorunlu ilk ve orta öğretimin dışında tutulmamalıdır*”⁹ hükmü ile belirlenmiş olan perspektifin, ülkeler açısından yol gösterici önemde olduğu düşünülmektedir.

⁹ Ülkemizde de 18/12/2008 tarihli ve 27084 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun”la söz konusu Sözleşmenin onaylanması uygun bulunmuş ve 27/5/2009 tarihli ve 2009/15137 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile de onaylanmıştır.

3. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEN YARARLANMADA KARŞILAŞILAN ENGELLER VE KULLANILAN ÇÖZÜMLER

BİT sektörü çağdaş toplumların bütün unsurlarında ekonomik kalkınma, yaşam kalitesi, engelli ve yaşlı bireyler de dahil olmak üzere tüm bireylerin toplumsal yaşama katılım derecesini etkilemektedir. Ülkemizde ve dünyada yaşanan değişim; engelli bireylerin BİT teknolojilerine olan gereksinimini artırmaktadır. Bu durum BİT erişilebilirliği hakkının gerçekleştirilmesi bakımından engelli bireylerin aşağıdaki alanlarda engellerle karşılaşmakta olduğunun dikkate alınmasını gerekli kılmıştır:

- *Finansman kaynaklarının yetersizliği,*
- *BİT erişilebilirliğinin sağlanmasına ilişkin acil gereksinimler hakkında farkındalığın yetersizliği,*
- *BİT erişilebilirliği ile sağlanacak iş potansiyeli hakkında farkındalığın yetersizliği,*
- *Engelli bireylerin BİT kullanımı hakkında veri, veritabanı ve araştırmaların yetersizliği,*
- *BİT erişilebilirliği hakkında yasalar, standartlar, politikalar ve iyi uygulama örnekleri hakkındaki bilginin yetersizliği,*
- *Engellilere yönelik geliştirilen BİT standartlarının yetersizliği ve/veya bulunmayışı,*
- *Erişilebilir BİT ürünlerinde ve destek teknolojilerinde Türkçe uygulamaların yetersiz oluşu ve/veya bulunmayışı,*
- *Engellilere yönelik BİT Uygulamaların, yasal çerçevelerin, standartların, uygunluk kontrollerinin, ürün testlerinin, doğrulama ve onaylama süreçlerinin yetersiz oluşu ve/veya bulunmayışı,*
- *Devlete ait temel kurumsal yapıların yetersiz oluşu ve/veya bulunmayışı,*
- *Alanla ilgili temel paydaşların (hükümetler, özel sektör, engelli örgütleri, akademik kurumlar, sivil toplum örgütleri) yetersiz oluşu,*

- *Paydaşlar (Sivil Toplum- Devlet- BİT üreten ARGE Birimi) arasındaki dayanışmanın yetersiz oluşu,*
- *Değişmekte olan ekonomik ve sosyal dinamiklerin, hükümetlerin BİT erişilebilirliğine yönelik önceliklerini etkilemesi,*
- *Sürekli gelişim halinde olan teknolojilerin, BİT erişilebilirliğinin kullanılabilirliğini azaltması ve maliyetleri artırması¹⁰.*

3.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında

Engelli bireylerin BİT sektöründen yararlanabilmelerine yönelik olarak çalışan kişi ve kuruluşlar tarafından “engelli bireylerin bilişim hizmetlerinden yararlanmasında erişilebilirlik ve kullanılabilirlik bakımlarından ciddi sorunlar”ı olduğuna dikkat çekilerek “son yıllarda başta devlet kuruluşları olmak üzere STK’lar, üniversiteler ve özel sektörde ciddi çalışmalar olmakla birlikte henüz bu çalışmaların istenen seviyeye ulaşma”dığı belirtilmektedir¹¹.

Engellilerin, engel kategorilerine göre bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmada karşılaştıkları engeller/sınırlamalar ve bu temeldeki gereksinimleri farklılık göstermektedir. Aşağıda başlıca engel grupları temelinde karşılaşılan temel sorunlara ve çözüme yönelik farklı uygulamalara yer verilmiştir.

3.1.1. Görme engelliler

Bilgisayar teknolojileri ve internet, günümüz insanının bilgi ve iletişim ihtiyaçlarına daha kolay, daha hızlı ve daha ekonomik çözümler bulabilmesini sağlamaktadır. Bu imkânlardan, görme engelli kişilerin de yararlanabilmesi için, verilen hizmetlerde bazı düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Düzenlemelerin hayata geçirilmesiyle

¹⁰ ÇAKIR Özlem, 2011, Özürlü Bireylerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımının Artırılmasına İlişkin Birleşmiş Milletler Yaklaşımı, Ankara Üniversitesi

¹¹ KALAÇ Mustafa Özhan, 2012, Bilişimle Engelleri Kaldırmak Mümkün mü?./Engelsiz Bilişim/724 (Aktüel.com)

görme engelli bireylerin elektronik ortamdaki bilgi, erişim özgürlüğü, özgüven ve iş yapabilirliklerinin artırılması sağlanabilecektir¹².

“Belki de bir görme engellinin yaşadığı en büyük engel mürekkep baskılı eserlere erişim engelidir. Kitaplar, dergiler, gazeteler, diğer süreli yayınlar, faturalar, sözleşmeler, otel ve benzeri yerlerdeki tanıtım bilgileri, gidilen bir seminer veya çalıştayın verilen yazılı programı vs., her an bir görme engelli için erişilebilir formatlarda üretilmedikleri için engel olmaya devam etmektedir.” Öncelikle Tüm ders kitapları ve diğer yayınların görme engellilerin de erişebileceği formatlarda sunulması garanti altına alınmak zorundadır¹³.

Bu grupta yer alanlar açısından başlıca engeller;

- Görsel ekranları okuyamama,
- Görsel sistem durum işaretlerini görememe,
- Görsel web içeriklerini görememe,
- TV yayınlarını izleyememe,

olarak görülmektedir.

Çözümler ise;

- Görsel sunumlar, kullanıcılar tarafından (ayarlanabilir font boyutu, kontrast, renklerin kullanımı) ayarlanabilir olarak temel BİT ürünleri ve hizmetlerinin tasarlanması,
- BİT ürünleri üstünde görsel ekranlara/durum göstergelerine alternatif olarak konuşma, ses ve diğer çıktı modlarının sağlanması,
- TV yayın ve görüntülerinin görsel bileşenleri nakletmek (söylemek) için ses kanal/izleme desteğinin sağlanması,
- Sesli yanıt sistemi yazılımı gibi kör olan kullanıcılara yönelik yardımcı teknolojilerle uyumlu olabilen BİT ürün ve hizmetlerinin tasarlanması

olarak sıralanmaktadır.

¹² EMİROĞLU Bülent, 2008, Üniversitelerde Görme Engelli Öğrenciler için Bilişim, Akademik Bilişim 2008, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.

¹³ YILMAZ Engin, 2012, Bilgiye Erişim, (<http://www.engelsizerisim.com/yazilar.php?oku=1&bolum=6&id=532>)

ACARTÜRK ve YILDIRIM tarafından yapılan çalışmada da benzer çözümlerin ortaya konulduğu görülmektedir.

“ ...

- *Görme engellilerin ihtiyaçları hakkında ilgililerin kamuoyunu bilgilendirmesi ve yönlendirmesi,*
- *Bilişim teknolojileri alanında çalışan kuruluşların görme engellilerin ihtiyaçlarını dikkate alması,*
- *Hizmetlerini İnternet üzerinden sağlayan kurumların web sayfalarında görme engellilerin de kullanabileceği alternatif seçenekler sunması,*
- *Ekran okuma programlarının Türkçeleştirilmesi ve geliştirilmesi,*
- *Mevcut yazılımların görme engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi,*
- *Görme engelli öğrencilerin hayatlarını kolaylaştırmak için üniversite web sayfalarının erişilebilir olarak tasarlanması.”¹⁴*

Görme engelli kişiler için geliştirilen uyarlanmış teknoloji ürünlerine aşağıda yer verilmektedir:

Kurzweil Okuma Makinesi: Görme engellilerin yazılı malzemelerden yararlanabilmeleri için basılı bir metni yüksek sesle okuyabilen bir makinedir. Söz konusu makine, bu maksatla, bir konuşma sentezleyici ile elektronik bir tarayıcı kullanarak bunu başarmaktadır.

Ekran büyütücüleri: Ekran büyütücüleri, genel olarak az görebilen kullanıcılar için geliştirilen ve ekrandaki metni çeşitli oranlarda büyütebilen bir yazılımdır.

Ekran okuyucu yazılımlar: Görme engelli kullanıcılar için tasarlanan bu yazılımlar, kullanıcının bilgisayar ekranından seçtiği bir bölümü/metni sese çevirerek

¹⁴ YILDIRIM Yücel Cihan, ACARTÜRK Cengiz, 2006, Görme Engelliler İçin Web Sayfalarında Erişilebilirliğin Sağlanması, ODTÜ-BİDB sunumundan.

okuyabilen yazılımlardır. Bu durum görüntüler için oluşturulmuş bir metin için de geçerlidir.

Braille girdi-çıkı donanımları: Ekranda görüntülenen metni okuyarak, çıktıları görme engelli kullanıcıya Braille alfabesi ile basılmış biçimde ileten donanımlardır¹⁵.

3.1.2. İşitme ve konuşma engelliler

İşitme engelli kullanıcılar iletişimin sadece ses aracılığı ile gerçekleşmesini olanaklı kılan uygulamalarda güçlüklerle karşılaşmaktadırlar.

- Telefondaki sesi duyamama,
- Ses durum sinyallerini duyamama,
- Mobil telefonlar işitme cihazlarını engelleme,
- TV seslerini duyamama,
- Sesli yanıt sistemleri ve arama merkezleri gibi sese dayalı hizmetler ve sistemlerle konuşamama.

Çözümler;

- Ses çıktılarını, sesin şiddetini ve kalitesini ayarlayabilmenin temin edilmesi,
- Ses sinyallerine (titreşim gibi) alternatif olarak ses ve diğer çıkış modlarının sağlanması,
- TV yayın ve videoların ses bileşenlerini takip etmek için sağır insanlara olanak tanıyan resim yazılı metinlerin sağlanması,
- İşitme cihazları ile girişimi azaltacak mobil telefonların tasarlanması,
- Sesli yanıt sisteminde konuşma girişine alternatif sağlanması,
- Telefon kullanıcıları ile haberleşmek için metinli telefon kullanıcılarına olanak tanıyan metinli telefon ve tercüme hizmetlerinin sağlanması.

¹⁵ YALÇIN Nursel, ÜLKER Ülkü, Görme Engelliler İçin Ses Analizi İle E-posta İletimi, Bilişim Teknolojileri Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 3, Eylül 2011.

Ülkemizde yaşayan işitme engellilerin sosyal yaşama erişimleri ve katılımları Kuzey ve Batı Avrupa ya da Amerika'daki işitme engelli bireylere kıyasla çok daha geridedir. Bu sorun en temelinde eğitim sistemimizdeki eksikliklerden ve dolayısıyla ülkemizdeki işitme engellilerin okuryazarlık seviyesinin oldukça düşük seviyelerde olmasından kaynaklanıyor olsa da, kamu ve özel sektörde sağlanacak iletişim hizmetleri sayesinde işitme engelli bireylerin sosyal hayata katılımları ve var olan hizmetlerden eşit olarak faydalanabilmeleri sağlanmalıdır¹⁶.

İşitme engelli kişiler için geliştirilen uyarlanmış teknoloji ürünlerine aşağıda yer verilmektedir:

İşitme engelliler için iletişim cihazı (TDD-Telecommunications Device for the Deaf): TDD, normal telefon hatlarına bağlanan ve ses yerine yazı transferi amacına yönelik bir araçtır. Hattın bir ucundaki klavye ile yazılanlar, diğer uçtaki ekranda izlenebilmektedir. Hattın sadece bir ucunda TDD varsa, aracı istasyonlarda bulunan operatörler TDD cihazından gelen yazıyı okuyarak ve normal telefondan gelen sesleri yazıya çevirerek iletişimin gerçekleşmesini sağlarlar.

Ses ve konuşma çeviricileri: Video gibi görsel ve işitsel ortamlardaki konuşmaları yazıya çevirerek işitme engellilerin erişimine olanak sağlayan cihazlardır.

Ses yükselticiler: Telefon vb. ses iletimine dayanan iletişim araçlarında normalden daha yüksek ses seviyeleri üretmeye yarayan cihazlardır. Kullanıcı, sesi istediği gibi ayarlayabilmektedir.

Frekans ayarlayıcılar: İletilen seslerin frekanslarını düşürerek, erişimini kolaylaştıran cihazlardır. İşitme bozuklukları yüksek frekanstaki sesleri algılama sorunları yarattığından, frekans ayarlamaları yoluyla erişimi arttırmak olanaklıdır.

¹⁶ İLKBAŞARAN Deniz, 2012, Türkiye'deki İşitme Engelliler ve İletişim Teknolojileri Konusunda Öneriler.

Sinyal sistemleri: Sesli uyarılarda bulunan sistemlerde (örneğin; bilgisayara yanlış giriş ya da hata mesajı veren sesli uyanlarda), bu uyanların işitme engelli kullanıcılara da ulaşabilmesi için görsel sinyaller (örneğin; yanıp sönen cursor ya da ekran) sağlayan sistemlerdir.

İşitme engelli kullanıcılara yönelik olarak tasarımılanmış olmalarına karşın, ses ve konuşma çeviricileri, ses yükselticiler ve frekans ayarlayıcılar aynı zamanda görme engelliler için de kullanılabilen teknolojilerdir¹⁷.

İşitme engelli bireylerin BİT sektöründen hizmet alabilmelerine yönelik öneriler aşağıda sıralanmaktadır:

1. İşitme Engellilerin İnternet Sitelerine Erişimi¹⁸

İnternet sitelerine kolay erişimde eşitliği sağlamak için uluslararası standartlar Web Erişebilirlik Girişimi (WAI)¹⁹ tarafından belirtilmiştir²⁰. Bu standartların işitme engelli bireylerin erişimini kolaylaştırmak konusundaki tavsiyeleri iki şekildedir:

- (1) Konuşma kaydı benzeri ses ve video içeriklerinin yazılı metin karşılığının üretilmesi,
- (2) Bu içeriklere ek olarak ilgili işitsel deneyimin tümünü de tasvir edecek şekilde işaret dili tercümesinin yapılması.

Yazılı metinlerin videolara altyazı olarak sunulması gerekmektedir. İşaret dili çevirilerinin profesyonel tercümanlar tarafından yapılması ve işitme engelliler tarafından net olarak anlaşıldığından emin olunması gerekmektedir.

¹⁷ SUBAŞIOĞLU Fatma, Engellilerin İnternete Erişimi Üzerine, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 40, 3-4 (2000), 203-216.

¹⁸ İLKBAŞARAN Deniz, 2012, Türkiye’deki İşitme Engelliler ve İletişim Teknolojileri Konusunda Öneriler

¹⁹ Web’i erişilebilir hale getirmek (engelliler tarafından internet kullanımındaki engelleri ortadan kaldırma temelinde) için stratejiler, rehberler ve kaynakları geliştirmek için çeşitli organizasyonlar ile çalışan inisiyatif.

²⁰ <http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/Overview.html>

Özellikle işitme engelli bireylerin okuryazarlık seviyesinin oldukça düşük olduğu göz önüne alınarak, kamu kurumlarının vatandaşlarına Türkçe olarak sağladığı tüm bilgi ve hizmetlerin Türk İşaret Dili çevirilerinin oluşturulup, söz konusu internet siteleri aracılığı ile işitme engelli bireylere ulaştırılması gerekmektedir. Bu talep bir lüks değil, Türkiye'nin imzası bulunan uluslararası anlaşmalar çerçevesinde hukuki olarak sağlamakla yükümlü olduğu bir hizmettir. Kamu kurumlarından başlanarak bu hizmetin sağlanması, ilerideki aşamada özellikle eğitim, sağlık ve iletişim alanında çalışan özel sektördeki kurum ve şirketlere bu hizmeti vermeleri için bir yaptırım sağlanması durumunda örnek teşkil edecektir.

Özellikle kamuya ait internet sitelerinde ve diğer kaynaklarda kullanılan Türkçe'nin mümkün olduğunca sadeleştirilmiş ve anlaşılır olması sadece okuryazarlık seviyesi düşük olan işitme engelli bireyler için değil, farklı yaş, eğitim ve dil seviyelerine sahip tüm vatandaşlarımızın erişimi için oldukça önemlidir. Bu tür metinlerde uzun cümlelerden ve edilgen ifadelerden kaçınmak, uzmanlık gerektiren terminoloji kullanmamak gerekmektedir.

2. Görüntülü Telefonlar ve İşaret Dili Tercüme Hizmeti²¹

a. Görüntülü telefonlar (videofon)

İnternet hattı kullanılarak görüntülü görüşme imkânı sağlayan bu teknoloji, 1900'lerden bu yana Amerika'da yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu teknoloji yine Amerika'da 1970'lerden itibaren yaygınlaşan fakat ülkemize hiçbir zaman getirilmemiş olan *teletypewriter*'lara (TTY)²² bir alternatif olarak üretilmiştir.

Her ne kadar 2008 yılı itibarı ile Türk Telekom tarafından ülkemize görüntülü telefonlar getirilmiş ve sabit hatlardan kullanımı başlatılmış olsa da, bu teknolojinin

²¹ İLKBAŞARAN Deniz, 2012, Türkiye'deki İşitme Engelliler ve İletişim Teknolojileri Konusunda Öneriler

²² Noktadan noktaya ve noktadan çok noktaya mesajların telefon hattı üzerinden uyumlu bir cihaza iletebildiği işitme engelliler için tasarlanmış bir tür elektromekanik daktilo.

işitme engelliler camiasına tanıtımı ve yaygınlaştırılması mümkün olmamıştır²³. Bunun nedeni henüz ülkemizde videofon aracılığı ile işaret dili tercüman hizmeti sunulmamış olmasıdır. Ayrıca MSN, OOVVO, CamFrog, Skype gibi internet üzerinden ücretsiz videolu görüşme imkânı sağlayan araçlar tercih edilmektedir.

b. *Görüntülü telefon ve İnternet aracılığı ile işaret dili tercümanlığı hizmeti*²⁴

Günümüzde Amerika ve birçok Kuzey Avrupa ülkesinde hem yukarıda anlatılan görüntülü telefonlar hem de bilgisayar ve İnternet aracılığı ile işaret dilinde tercüme hizmeti sunulmaktadır. Görüntülü Tercüme Sistemi (VRS)²⁵ adı verilen bu hizmet Amerika’da 1980’lerden bu yana, Avrupa’da ise bu konuda oldukça ileri olan İsveç’i göz önüne almazsak sadece 2000’li yıllarda kullanılmaya başlanmıştır.

Bu alanda ülkemizdeki tek örnek projenin Turkcell tarafından hayata geçirildiği bilinmekte olup; Görüntülü Çağrı Merkezi²⁶ adı altında verilen bu hizmet, abonelerin Turkcell’in danışma hattına görsel olarak da ulaşmasını sağlamaktadır. Bu hizmetle her ne kadar işitme engelli abonelerin Turkcell’in müşteri hizmetlerinden işaret dili aracılığı ile yararlanması sağlanıyor olsa da, aynı sistemi kullanarak Turkcell dışında bir arama yapmaları mümkün olmamaktadır.

Görüntülü Çağrı Merkezi sisteminin geliştirilmesi suretiyle (gerek teknolojik altyapı gerekse işaret dili tercümanlarının sayısı arttırılarak) Amerika ve birçok Avrupa ülkesinde de olduğu gibi işitme engellilere uzaktan işaret dili tercüme hizmeti sunulmasının mümkün olacağı değerlendirilmektedir.

²³<http://www.turktelekom.com.tr/tt/portal/BireyselUrun/evde/ses-hizmetleri/yakinsama-hizmetleri/videofon/ozellikleri>

²⁴İLKBAŞARAN Deniz, 2012, Türkiye’deki İşitme Engelliler ve İletişim Teknolojileri Konusunda Öneriler.

²⁵ Video Relay Service (VRS): Görüntülü Tercümanlık Sistemi olarak adlandırılabilir bu sistem özellikle işitme engelli ve işitme güçlüğü yaşayan kullanıcılar için görüntülü telefonlar ve benzeri teknolojiler aracılığıyla işaret dilinde tercümanlık sağlamak üzere tasarlanmış olan servis.

²⁶<http://www.turkcell.com.tr/bireysel/servisler/Sayfalar/Goruntulu-Cagri-Merkezi.aspx>

3. Dijital televizyon yayınlarında Türkçe altyazı²⁷

Her ne kadar 21. yüzyılda bilgi alışverişinin büyük bir bölümü internet üzerinden yapılıyor olsa da, kitle iletişimi olarak bakıldığında televizyon hala her eve giren ve güncel olaylar hakkında düzenli olarak bilgi aldığımız önemli bir araçtır. Tıpkı farkında olmadan kulak misafiri olduğumuz günlük konuşmalar gibi, televizyonda da kullanılan dil konuşma dilidir. İşitme engelli bireylerin bu programlara dolayısı ile bilgiye erişimini sağlamak ya işaret dili tercümeleri ya da alt yazı aracılığı ile olacaktır. Fakat ülkemizde hem yayınlanan tüm programların işaret dili tercümesi yapılabilmesi için gerekli uzman sayısı mevcut değildir, hem de görsel olarak bu tercih bütün programlar için uyumlu olmayabilmektedir. Halbuki altyazı hem üretiminin kolay ve pratik olması, hem görsel olarak televizyon akışı ile daha uyumlu olması, hem de işitme engelliler dışında farklı izleyici gruplarına da sağlayacağı faydalar açısından (çocuklar, Türkçe okuma yazma öğrenen tüm bireyler, sonradan işitme kaybı olan yaşlılar, sessizlik gerektiren ortamda bulunan bireyler gibi) tercih edilmeli ve uygulamaya geçirilmelidir.

Altıyazı ‘açık’ ya da ‘kapalı’ olarak ikiye ayrılmaktadır. Televizyonda altıyazı kullanımı ikiye ayrılmaktadır: Birincisi kapalı (gizli) altıyazı, ikincisi ise açık (yaygın) altıyazı. *Açık altıyazı* televizyon yayınının üzerine sabitlenmiş olduğundan yeni teknolojiye ihtiyaç duyulmadan tüm izleyicilerin kullanımına açıktır ve bu nedenle kullanıcı tarafından kaldırılamamaktadır. *Kapalı altıyazı*’da ise altıyazı farklı bir kanaldan yayınlandığı için, genel izleyiciye kapalı, sadece gerekli şifre çözücü teknolojiye sahip olan kimselerin kullanımına açık bulunmaktadır. Söz konusu şifre çözümler (dekoder) yeni üretilecek televizyonların bir parçası olabilmekte, ya da dijital yayın hizmeti ile alınan ek teknolojiler aracılığı ile kullanılabilir²⁸.

²⁷ İLKBAŞARAN Deniz, 2012, Türkiye’deki İşitme Engelliler ve İletişim Teknolojileri Konusunda Öneriler.

²⁸ Açık ve kapalı altıyazı hakkında: <http://www.washington.edu/accessit/articles?50>

Altyazı, bir programın yayına hazırlanma sürecinde, genellikle bir sponsor desteği ile hazırlanıp televizyon kanalına iletildiği gibi, canlı yayın esnasında stenograflar tarafından dijital olarak yazılarak da yayına dahil edilebilmektedir.

3.1.3. Diğer engelliler

Fiziksel engelli bireyler için tekerlekli sandalye ile ulaşamayan kamu terminalleri ve oldukça iyi hareket becerileri gerektiren arayüzler sorun olmaya devam etmektedir. Tekerlekli sandalye ile ulaşılacak bankamatikler, bilgi büfeleri, bilet makineleri, kamu telefonlarının tasarlanması, el becerisi problemlerine sahip insanlara yönelik ihtiyaçları karşılamak için tuş takımları, dokunmatik ekranlar ve diğer arayüzlerin tasarlanması (daha az hassas, daha iyi boşluk, daha geniş tuşlar gibi), el becerisi problemlerine sahip insanlara yönelik yardımcı teknolojilerle uyumlu olan BİT ürün ve hizmetleri tasarlanması (alternatif giriş cihazları gibi) suretiyle mevcut sorunların giderilmesine yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Bilişsel engelli bireyler için ise yaşanan sorunlar başlıcaları; anlaşılması, oldukça zor olan online içerikler (kompleks dil gibi) ve kullanılması oldukça zor olan arayüz/menü olarak sıralanmaktadır.

Bilişsel engelli bireylerin bu sorunlarının giderilmesine yönelik ise bilişsel engelliler tarafından kullanılabilmesi ve anlaşılabilmesi kolay online hizmetler ve diğer BİT tabanlı ürünlerin tasarlanması (basit/uygun menü yapısı, uygun sembol kullanımları, kolay dil gibi), bilgi işlem kabiliyetlerinde ilgili değişiklikleri yaşa uyum sağlamak için online hizmetler ve BİT tabanlı ürünlerin tasarlanmasına (daha düşük reaksiyon hızı, daha az hareketlilik becerisi, azaltılmış hafıza kapasitesi gibi) yönelik çalışmalar yapılması sağlanmalıdır.

Temel bir husus olarak engelli bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden “herkes için erişim” perspektifi dâhilinde yararlanabilmeleri amacıyla yapılacak düzenleme

ve tarifeler kadar önem taşıyan bir konu bu hizmetlerin kullanılacağı elektronik haberleşme cihazları ve yazılımlarıdır. Bu cihaz ve özel yazılımların sağlanabilmesi için gerekli koşullar gerçekleştirilmeksizin yapılacak iyileştirmelerin fazla anlamlı olmayacağı açıktır.

Dolayısıyla engelli bireylerin kullanımına yönelik cihazların ve özel yazılımların temininin özendirilmesi –ilgili taraflarca her fırsatta vurgulandığı üzere– önem arz etmektedir.

3.2. Tarife Bazında

Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından hazırlanan “Engelli Vatandaşların Elektronik Haberleşme Hizmetlerine Engelsiz Erişebilmelerinin Sağlanması Hakkında Rapor”da;

“Türkiye’de engelli bireylerin elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanmasının önündeki en önemli engel bu hizmetlerin ve teknolojinin oldukça pahalı olmasıdır. Mutlak suretle bu cihaz ve özel yazılımlarda, engelli bireylerin daha ekonomik şartlarda temin edebilmelerine yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.”

ifadesine yer verilmek suretiyle tarife boyutunun önemine dikkat çekilmektedir²⁹.

Çözümler;

Yukarıda anılan “Rapor”un öneriler kısmında aşağıda yer verilen tarife bazında çözüm önerilerine de yer verilmektedir.

- Engelli bireylerin bakımını üstlenen yakınlarını da kapsayacak “Özel Tarifeler” sağlanması,

²⁹ Söz konusu Raporun “Not” bölümünde ise “Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu ve İletişim Vakfı ile gerçekleştirilen Engelsiz Bilişim anket çalışması sonuçlarında yer alan bazı sonuçlar bu raporda göz önüne alınmıştır. Bu çalışmada da özellikle erişilebilirlik sorunu ve teknolojinin pahalı oluşu sonucu ortaya çıkmıştır.” şeklindeki tespiti yer verilmektedir.

- Verilecek hizmetlerin ve özel tarifelerin etkin ve yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermeyecek bir şekilde duyurulması ve engelli bireylerin bunlar içinden kendisine en uygununu seçmesine olanak tanınması (internet ortamında, sesli olarak ve Braille alfabesiyle basılı olarak),
- Tarifelerde meydana gelebilecek değişikliklerin zamanında ve yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermeyecek bir şekilde duyurulması,
- Özellikle işitme engelliler için acil aramalara SMS ile erişim sağlanması,
- Ses hizmetinden bağımsız SMS paketi sunumu,
- “Aradığımız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak verilmesi.

4. ULUSLARARASI UYGULAMALAR

4.1. Uluslararası Düzenlemeler

Uluslararası platformda engellilere yönelik yapılan düzenleme çalışmalarına baktığımızda konunun “temel insan hak ve özgürlükleri” kapsamında değerlendirildiğini görmekteyiz. Toplum içinde önyargı, ayrımcılık, insan hakları ihlali ve fakirlik gibi oldukça temel sorunlarla yüz yüze gelen engelliler BİT kapsamında da hem düzenlemelerin ve sistemin hem de tutum ve tavırların bir sonucu olan bariyerlere takılmaktadır. Engelliler için özel eğitim merkezlerinin olması ve Braille alfabesi ile hazırlanmış yazılı kaynakların artarak yaygınlaşması engellilerin eğitimleri ve bilgidan yararlanmaları için başlıca çözümler olarak sunulmaktadır.

“Bilgi İletişim Teknolojileri’nin erişimine yönelik uluslararası alanda yapılan uygulamalara baktığımızda tasarım ve teknik alt yapının öneminin yanı sıra öncelikli olarak Bilgi İletişim Teknolojileri’ne ulaşma hakkına önem verildiğini görmekteyiz. Bu kapsamda, işitme engellilerin kullanımına yönelik görüntülü telefonlar engellilere yönelik tasarımlara bir örnek teşkil ederken, uygun fiyatlı ve kapsamlı DSL hizmeti sunulması da alt yapı konusundaki gelişmelere bir örnektir³⁰.”

4.1.1. Birleşmiş Milletler (BM)

Herkes için eşitlik ilkesi ile hareket eden BM belgelerinde “engellilik” ilk kez 1948 yılında yayınlanan İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nde dile getirilse de engellilere dair çalışmaların başlama tarihi 1945 yılına dayanmaktadır. Bu süreçte öncelikle görme ve işitme engelliler gibi bedensel engeller taşıyan bireylerin haklarının artırılmasına odaklanılmış, bunun yanı sıra engelliliğin önlenmesi ve rehabilitasyonu

³⁰ Türk Telekom Engellilere Yönelik Araştırma Raporu-2012

doğrultusundaki çalışmalara önem verilmiştir³¹. BM, en büyük başarılarından birini “*bütün uluslarca kabul edebilecek ve tüm insanlarca arzu edilen ve uluslararası ölçekte korunan evrensel bir yasa niteliğinde kapsamlı bir insan hakları hukuku çatısı kurma*” olarak açıklamaktadır.

Kuruluşun insan hakları, temel özgürlükler ve tüm insanların eşitliği bağlamındaki ilkelerinin bir gereği olarak Kuruluşundan bu yana, engellilerin statüsünü yükseltme ve yaşamlarını iyileştirme çabaları da söz konusu çatı altında değerlendirildiğinde daha iyi anlaşılabilecektir.

“1981 Uluslararası Engelliler Yılı engellilerin haklarını teşvik için bir politika çerçevesi niteliğindeki Engellilerle İlgili Dünya Eylem Programı’nın Genel Kurul’da kabul edilmesini sağlamıştır. Bu program konuyla ilgili uluslararası işbirliği için iki hedef belirlemiştir: fırsat eşitliği ve engellilerin toplumsal hayata ve kalkınmaya tam katılımı”³².”

BM, 1992 yılında aldığı bir kararla, 3 Aralık gününü “Uluslararası Engelliler Günü” olarak ilan etmiş ve bu kararın ardından BM İnsan Hakları Komisyonu 5 Mart 1993 tarihli ve 1993/29 sayılı bildirisi ile üye ülkelerce 3 Aralık gününün “*engellilerin topluma kazandırılması ve insan haklarının tam ve eşit ölçüde sağlanması*” amacıyla tanınmasını talep etmiştir.

BM’nin engelli haklarına ilişkin en temel düzenlemesi hâlihazırda 153 ülkenin imzalamış olduğu ve 106 ülkede yürürlüğe giren “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme”dir. Bu sözleşme de dâhil olmak üzere, Türkiye BM’de sekiz temel insan hakları sözleşmesine taraf durumdadır.

Taraf olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getiren söz konusu Sözleşmede, bilgiye ve iletişime erişim engellilerin tüm insan haklarından ve temel özgürlüklerden tam yararlanmaları kapsamında sağlanması gereken hakları olarak

³¹ “Birleşmiş Milletler Sisteminde Özürlülük”, <http://www.ozurluveyasli.gov.tr/tr/html/476/1.3>

³² The United Nations Today (unicankara.org.tr/today/)

görülmektedir. İnternet ve bilişim teknolojileri de bu kapsamda yer alan en önemli unsurlardan birisidir.

Özetle; Birleşmiş Milletler’in engellilerin durumuna ilişkin en temel yaklaşımı, “engellilerin engellerini toplumun neden olduğu sınırlar” olarak görmesidir. Başka bir deyişle, engelli olmak hizmet ve ürünlere ulaşmada toplum tarafından bir tür dışta bırakma ve farklılaştırmayla karşı karşıya getirdiği için “engel” toplumun kendisi tarafından yaratılmış olmaktadır. Buradan hareketle, engellilerin BİT’lere, diğer bireylerle eşit koşullarda erişebilmesi için BİT’lerdeki engellerin ve sınırların kalkması gerektiği vurgulanmaktadır. En ayrıntılı düzenleme “Erişilebilirlik” başlıklı 9 uncu maddededir. Bu madde; Taraf Devletlerce engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dâhil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirlerin alınmasını hüküm altına almakta ve bu tedbirlerin hangi alanlarda nasıl alınması gerektiğini açıklamaktadır³³.

Sözleşmenin “*Düşünce ve İfade Özgürlüğü ile Bilgiye Erişim*” başlıklı 21 inci maddesinde ise kamuya sunulması amaçlanan bilginin, engellilerin erişebileceği biçimlerde ve farklı engelli gruplarına uygun teknolojilerle güncel olarak ve ek bir bedel alınmaksızın sunulması, kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların internet dahil olmak üzere, engellilerin erişilebileceği ve kullanılabileceği biçimde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi, internet aracılığıyla bilgi sunanlar da dahil olmak üzere kitle iletişim hizmeti sunan kurumların hizmetlerini engellilerin erişebileceği şekillerde sunmalarının teşvik edilmesi hususlarına yer verilmiştir.

³³ 12 Kasım 2010 tarihli ve 27757 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Eylem Planı” (2010-2011).

4.1.2. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU)

Engelliler ile ilgili faaliyetler ITU’nun üç temel sektöründen biri olan Telekomünikasyon Kalkınma Sektörü (ITU-D)’nün görevleri arasında yer almaktadır.

“

- *Gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaçlarına yönelik olarak, özürlü ve engelliler dahil olmak üzere özel ihtiyaçları bulunan insanlara odaklanarak, bilgi akışını hızlandıracak programlar geliştirmek ve yönetmek.*

....

- *ICT ağ ve hizmetlerine, özürlü ve engellilere özel önem vermek koşuluyla, herkesin erişimini özendirmek³⁴”*

ITU bünyesinde gerçekleştirilen, Dünya Telekomünikasyon Kalkınma Konferansı, engelli bireylerin BİT ile elektronik haberleşme hizmetlerine erişimi konusu ile ilgili öneri görüşlerinin toparlandığı önemli bir mecradır. Örneğin, 2002 yılındaki Dünya Telekomünikasyon Kalkınma Konferansı’nda yer alan Karar 20’de de Birleşmiş Milletlerin konuya ilişkin sözleşmesi ile paralel olacak biçimde, BİT ve elektronik haberleşme hizmetlerine erişimin ayırım gözetmeksizin sağlanması gerektiği kararı alınmıştır. ITU’ya üye ülkeler tarafından konu ile ilgili muhtelif çalıştaylar³⁵ düzenlenmiş olup, bu çalışma gruplarında özellikle de Telekomünikasyon Geliştirme Bürosu’nda engellilerin BİT’lerden faydalanma hakkının önemi vurgulanmıştır.

ITU’nun, engellilerin BİT’lere ulaşmaları konusunda önem verdiği bir başka nokta da bu alandaki ülkeler arasında yer alan “uçurum”dur. ITU, gelişmekte olan ülkelerde engellilerin BİT’lere erişimine yönelik tavsiyelerde bulunmaktadır. Örneğin ITU koordinesinde olan, Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi’nin 2005 yılında

³⁴ ITU-Kuruluş Yasası ve Sözleşmesi (Cenevre 1992)

³⁵ ITU-D Study Group1 Q20-1/1, ITU-T Question 26/16 gibi oturumlar söz konusu çalışmalara birer örnek teşkil etmektedir.

Tunus'ta gerçekleştirilen ikinci oturumu sonrasında “Tunus Taahhüdü” ve “Bilgi Toplumu için Tunus Gündemi” başlıklı iki doküman kabul edilmiştir. Politik anlamda yaptırımlar içeren Tunus Taahhüdü’nün yanı sıra Bilgi Toplumu için Tunus Gündemi de devletlerarası uçurumun azaltılması amacıyla kullanılacak finansal mekanizmalar ve internet yönetişimi ile ilgili hususlara yer verilmiştir. Bu kapsamda, temel prensiplerin belirlendiğinden ve engellilere yönelik özel durumlardan söz edilmiştir³⁶.

Türkiye’nin Zirve kapsamında ele alınan konulardaki pozisyonu; bu kararların ülkelerin bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları açısından önemli bir fırsat teşkil ettiği, dengesiz dağılımın önlenmesi amacıyla uluslararası düzeyde çalışmaların yürütülmesi gerektiği, internetin çok taraflı, meşru, şeffaf ve katılımcı bir yapıya sahip olması gerektiği yönündedir³⁷.

ITU’ya üye ülkelerden bazıları Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi’nde bir araya gelerek, özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki BİT’lere ulaşmadaki dengesiz dağılımı ve bunun önlenmesi için yapılması gerekenleri tartışırken, engelliler de bu dağılımdan olumsuz olarak etkilenen taraflardan biri olarak değerlendirilmiştir. İfade edilen bakış açısı ITU Genel Sekreterliği tarafından Dünya Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu Günü (WTISD) olan 17 Mayıs tarihinde verilen “Herkes için Bilgi ve İletişim Teknolojileri” mesajı ile de paralellik göstermektedir³⁸. Verilen mesaj, açık bir şekilde erişilebilirlik standartları, ekipman ve hizmetlerin geniş kitleler tarafından kullanılabilir olması için gerekli olan çalışabilir, kaliteli hizmetin sunulması gerektiğinin önemini vurgulamaktadır. ITU’nun Birleşmiş Milletler Sözleşmesi doğrultusunda görüşler içeren, bu bağlamda çalışma grupları aracılığı ile hazırladığı pek çok Tavsiye Kararı ve Dokümanı bulunmaktadır³⁹.

³⁶ <http://www.itu.int/wsis/index.html>

³⁷ http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/2/Diger/051125_ZirveBilgiDosyasi.pdf

³⁸ <http://www.itu.int/wtisid/2011/messages/toure.html>

³⁹ <http://www.itu.int/ITU/newslog/ITU+Helps+UN+Agencies+Improve+Accessibility+To+Online+Information.aspx>

ITU çalışma gruplarından biri olan “Engellilere Yönelik Düzenlemeler” başlığı altında Türkiye adına hazırlanan Raporda engelliler için sabit telekomünikasyon hizmetlerinde gerekli ve yeterli düzenleme bulunduğu bahisle internet hizmetinin de verilebilmesi nedeniyle mobil telekomünikasyon hizmetleri aracılığıyla söz konusu kesimin hayatını kolaylaştıracak ek hizmetlerin sunulabileceği, televizyonun herkese ulaşma yollarından biri olarak kullanılabileceği, engellilere uygun ve kolay hizmetin götürülebilmesi için Evrensel Hizmet kapsamında bazı değişiklikler yapılabileceği hususları yer almaktadır.

ITU Çalışma Grubu, ülke örneklerinden hareketle temel çözümler üretmenin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerdeki engellilerin durumlarını iyileştirmek için de özel tavsiye kararları oluşturmuştur. Söz konusu tavsiye kararları ile engellilere ait yasal/düzenleyici hükümlerin hazırlanması sürecinde, paydaşların katılımının dikkate alınmasının önemli olduğuna, engellilere yönelik yardımcı teknolojiler üretmenin bu planın bir parçası olması gerektiğine, tüm bu fikirler üretilirken engellilerin de diğerleri gibi eşit haklarla BİT'lere ulaşabilmesine dikkat çekilmiştir. Ayrıca; ITU'nun telekomünikasyon ve BİT'lere erişim konusundaki plan, politika ve stratejilerine önem verilmesi gerektiği ve bu kapsamda ekonomik maliyet değerlendirmesi ve mevcut teknolojik çözümler ile bir karşılaştırmanın yapılması, engellilerin karşılaştığı zorlukların üstesinden gelebilecek ticari açıdan en iyi uygulamaların servis sağlayıcılar tarafından erişime açılmasının bu plan ve stratejilere bir örnek teşkil ettiği hususuna yer verilmiştir.

4.1.3. Avrupa Birliği (AB)

AB dâhilinde 16-64 yaş arasında yer alan nüfusun 44,6 milyon kadarının engellilerden (süreğen hastalar da dahil) oluştuğu, bu sayının genel nüfusa oranının ise yaklaşık % 16 gibi bir orana denk düştüğü belirtilmektedir⁴⁰. AB düzeyinde uygulanan sosyal yaklaşım, engellileri yardıma muhtaç bireyler olarak görmekten uzaklaşıp, eşit haklara sahip, toplumsal olarak bütünleşmiş bireyler olmalarını

⁴⁰ TANRISEVER N. Hezar (ABGS 2006-Sunum)

sağlamaya yöneliktir. “Herkesin erişebileceği ve herkese açık bir topluma giden yolda belirlenen engellerin ortadan kaldırılması” yaklaşımı AB’nin temel stratejisi olarak addedilmektedir.

Avrupa Birliği’nin bu konudaki önlemlerinin yasal temelini Avrupa Topluluğu Amsterdam Antlaşmasının (1999) 13 üncü maddesi olduğu kabul edilmektedir. Bu maddede Avrupa Komisyonu “cinsiyet, ırk ya da etnik köken, din ya da inanç, özürlülük, yaş ya da cinsel tercihe dayalı olarak karşı karşıya kalınan ayrımcılıkla mücadele konusunda gerekli tedbirleri alır⁴¹” denilmektedir.

AB’de din ve inanca, cinsel eğilimlere, yaşa ve engelli olmaya dayalı ayrımcılık hallerinin ilk defa direktif düzeyinde düzenlenmesinin 2000/78/CE sayılı Direktif ile olduğu bilinmektedir⁴².

AB tarafından 2002 yılı itibariyle yürürlüğe konulan Elektronik Haberleşme Sektörüne ilişkin “Regülasyon Paketi” kapsamındaki Direktiflerden Çerçeve Direktif ve Evrensel Hizmet Direktifinde engelliler ile ilgili hususlara yer verilmektedir.

Çerçeve Direktif

Çerçeve Direktifin önsöz bölümünde; “Yasal Haklar Konusundaki Avrupa Sözleşmesi ve Engellilerin Hakları Konusundaki Birleşmiş Milletler Sözleşmesi’ne göre, düzenleyici çerçeve; engelli son kullanıcılar, yaşlı ve özel gereksinimli kullanıcılar dâhil bütün kullanıcılara karşılanabilir yüksek kalitede hizmetlere kolay erişim sağlamalıdır.” ifadesi yer almaktadır.

Direktifte, Ulusal Düzenleyici Kurumlar tarafından uygulanacak politikalar bağlamında rekabeti teşvik edici araçlar arasına “Engelli kullanıcılar da dahil olmak üzere bütün kullanıcıların seçenek fiyat ve kalite açısından maksimum fayda elde etmesi”nin sağlanması da dahil edilirken; ayrıca iç pazarın gelişmesine katkı

⁴¹ ETTAD-Avrupa Birliğinde Özürllüler Mevzuatı (ettad.eu)

⁴² AYDINÖZ Gonca (Avrupa Birliği Direktifleri ile ATAD Kararları Çerçevesinde Ayrımcılık Yasağı ve Ayrımcılığın İspatı)

sağlayan unsurlar arasında “*özellikle engelli kullanıcılar olmak üzere belirli sosyal grupların ihtiyaçlarına yönelinmesi*” hususu da vurgulanmaktadır.

Çerçeve Direktifte, engelli kullanıcılar için erişilebilirlik hususunda yetkilendirme koşullarının düzenlenmesine yönelik olarak, “*yetkilendirmeye eklenebilecek koşullar, engelli kullanıcılar için erişilebilirliği düzenleyen özel koşulları ve büyük felaketler öncesinde, sırasında ve sonrasında genel kamu ile haberleşmeleri için kamu kurumlarının gereksinimini kapsamalıdır.*” şeklindeki hükme de yer verilmiştir.

Evrensel Hizmet Direktifi

2009 yılında 2002/22/EC sayılı Evrensel Hizmet ve Kullanıcı Hakları Direktifinin revize edilmesi sonucunda 2009/136/EC sayılı Evrensel Hizmet Direktifi yayımlanmıştır.

Söz konusu revize Direktifte yer alan 23-a maddesi engelli son kullanıcıların eşit şartlarda erişimine ve bu temelde kendilerine seçenek sağlanmasına yönelik olup; iki bölümden oluşmaktadır. AB nüfusunun önemli bir bölümünü oluşturan engellilerin hizmetler ve olanaklardan eşit koşullarda yararlanmasını sağlamayı amaçlayan Direktifin Birinci Bölümünde “*son kullanıcılar için eşit şartlarda erişim ve seçenek sağlama*” hususlarına yer verilirken, İkinci Bölümde ise “*cihazların yaygınlaşmasının teşviki*” konusu gündeme taşınmıştır.

Yine aynı maddeye göre, ulusal otoriteler işletmecilere engelli kullanıcılara yönelik hizmetlere ilişkin uygun olduğu hallerde yükümlülükler getirebilecektir.

Direktifte yer verilen başlıca öneriler ise aşağıda belirtilmiştir:

“... ”

- *Engelli kullanıcılara açık yükümlülük ile belirli önlemleri almak için Üye Devletlere uygun olanakları oluşturmak,*

- *Ulusal Düzenleyici Kurumların yetkilerini işletmecilerden engelli son kullanıcılar için ayrıca eşit erişimi içerecek hizmet kalitesi konusundaki bilgileri yayımlamaları için genişletmek,*
- *Engelli son kullanıcıların bütünüyle elektronik haberleşmeyi kapsamayı temin etme amacıyla acil hizmetlere erişebilmesini sağlamak için Üye Devletlere zorunluluk uygulamak,*
- *Engelli son kullanıcıların, diğer son kullanıcılar tarafından yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri için eşit erişime sahip olmasını sağlamak amacıyla elektronik haberleşme hizmet ve cihazlarına erişilebilirlik taleplerini uygulamak amacıyla bir topluluk mekanizması sağlamak.”*

4.2. Ülke Uygulamaları

4.2.1. ABD

ABD’de telekomünikasyon sektörünü düzenlemekle yetkili kurum olan Federal Haberleşme Komisyonu (Federal Communications Commission, FCC) bünyesinde oluşturulmuş olan altı bürodan bir tanesi de “Tüketici ve Hükümet İlişkileri Bürosu” (The Consumer & Governmental Affairs Bureau, CGB)’dur. 1996 tarihli Telekomünikasyon Kanunu (Telecommunications Act, 1996)’nda yapılan değişiklik ile telekomünikasyon cihazı üreticilerinin ve hizmet sağlayıcıları tarafından engelli kişilerin telekomünikasyon cihaz ve hizmetlerine erişimlerinin kolaylaştırılmasının göz önünde bulundurulması da hüküm altına alınmıştır⁴³.

CGB bünyesindeki sekiz birimden biri olan “Engelli Hakları Ofisi”, engelli insanların diğer kullanıcılar gibi telekomünikasyon hizmetlerine erişiminin sağlanmasına ilişkin politikalar üzerinde çalışmaktadır. Engelli Hakları Ofisi; telekomünikasyon tercümanlık servisi, telekomünikasyon ekipmanlarına ulaşım ve engelli insanlara servis hizmeti, acil bilgilere erişim ve yayın metninin alt yazımı gibi telekomünikasyon konuları ile ilgili görevlendirilmiş bölümdür. Ofis ayrıca; diğer

⁴³ KOCA Güneş, Mukayeseli Açıdan Telekomünikasyon Hukukunda Tüketicinin Korunması, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2005, s.69-70.

büro ve ofislere, tüketicilere, piyasaya ve herhangi bir engellilik durumu olan insanlara uzman tavsiyesi ve yardımı sağlamaktadır. Engelli Hakları Ofisi engelli politikasının gelişimi için gündem maddelerini ve diğer dokümanları değerlendirip, bununla ilgili CGB'ye ve diğer ofislere tavsiye ve politikalar önererek engelli olan kişilerin iletişim yapabilmesini kolaylaştırmakta ve bu işlemin mevcut özürülük yasa ve politikaları ile uyum içerisinde olmasına özen göstererek, Komisyonun amaçlarından biri olan iletişim servisinin ve teknolojisinin engelli insanlara ulaşmasına destek de sağlamaktadır⁴⁴.

ABD'de görüntülü telefonların (videophone) işitme engelli bireylere devlet tarafından ücretsiz olarak dağıtıldığı bilinmektedir⁴⁵. Bunun yanı sıra işitme engelli bireyler bu teknoloji kullanılarak yapılan tercüme hizmetlerinden ve araçların bakım hizmetlerinden de ücretsiz olarak faydalanabilmektedir⁴⁶.

Amerikan Engelliler Yasası ile yürürlüğe giren diğer bir husus da işitme engelliler için televizyon yayınlarında altyazı zorunluluğudur.

4.2.2. Avrupa Birliği (AB) Ülkeleri

Elektronik haberleşme hizmetlerine erişilebilirlik konusunda, düzenleyici önlemler ülkelere göre belirgin farklılık göstermektedir. MeAC⁴⁷ Raporu çerçevesinde yapılan tespit ile 8 ülkenin (Danimarka, İspanya, İrlanda, İtalya, Malta, Portekiz, İsveç, İngiltere) göreceli olarak daha fazla gelişmişliğe sahip olduğu ifade edilmektedir.

Avrupa ülkelerinin birçoğunda elektronik haberleşme hizmetleri yasal mevzuatında/düzenlemelerinde engellilerin gereksinimlerine yöneltilen bazı özel

⁴⁴ GÜLER Gönül, Tüketici Başvurularının Değerlendirilmesi: Elektronik Haberleşme Sektöründeki Düzenleyici Kurumların Yaklaşımları ve BTK İçin Bir Model Önerisi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Uzmanlık Tezi, Ankara, 2011, s. 69.

⁴⁵ Söz konusu desteğin yasal dayanağı yukarıda anılan ABD Engelliler Yasası (1993) olup; bu cihazlar için 800'lü telefonlar veya diğer ücretsiz hatlar üzerinden talep yapılabilmektedir.

⁴⁶ http://www.sorensonvrs.com/contact_support (Deniz İlkbaşıran)

⁴⁷ "Measuring progress of eAccessibility in Europe", Ekim 2007, Avrupa'da erişilebilirliğin geliştirilmesi konusunda gelecekteki politikaları belirlemeye yönelik Avrupa Komisyonunca yaptırılan çalışma sonucunda hazırlanan Rapor.

referanslar bulunmaktadır. Bununla beraber, herhangi bir adlandırılmış işletmeci üzerinde belirli bir zorunluluk olmadığından, ilgili kanunlarda gereksinimlerin genel açıklamaları henüz yapılmamıştır. Birkaç ülkede ise farklı yaklaşım sergilendiği görülmektedir. Örneğin İsveç'teki yaklaşımda, istenilen hizmetler, kamu ihalesi vasıtasıyla gerçekleştirilmekte olup, Finlandiya'da ise söz konusu yükümlülükler devlet piyango fonu⁴⁸ üzerinden karşılanmaktadır⁴⁹.

Ayrıca, engellilerin eşit erişilebilirliği bağlamında AB Üyesi Devletlerin birçoğunda “rehberlik hizmetlerine erişilebilirlik” ve benzer sayıdaki “acil numaralara erişilebilirlik” hususlarının yasalar ve diğer düzenlemeler kapsamında düzenlendiği bilinmektedir.

Diğer bir husus da AB Üyesi ülkelerde, mobil telefonlar için uygulanan “sosyal tarifeler”in, genel olarak işletmeciler tarafından “gönüllülük” konsepti içerisinde uygulanmasıdır.

4.2.2.1. İngiltere

Ülkenin 2003 yılında yayımlanan Haberleşme Kanunu incelendiğinde engelliler için sabit ses telefon hizmetleri ile ilgili aşağıda belirtilen erişilebilirlik yükümlülüklerinin getirilmiş olduğu görülmektedir⁵⁰:

- Kısa mesaj/text relay (Evrensel Hizmet Sağlayıcısının yükümlülüğü),
- Kısa mesaj hizmetine erişim ve indirim programı (tüm sağlayıcılar açısından yükümlülük),

⁴⁸ “State Lottery Fund”

⁴⁹ “Accessibility to ICT Products and services by Disabled and Elderly People”, Kasım 2008 (“e-Erişilebilirlik” konusunda Avrupa Komisyonu Raporu).

⁵⁰ Türk Telekom Engellilere Yönelik Araştırma Raporu-2012.

- Engelli kullanıcılar için bütün kamu ankesörlü telefonlarının erişilebilirliğinin sağlanması,
- Ücretsiz rehber bilgisi ve bağlantı sağlanması (bütün sağlayıcılar),
- Braille alfabesinde/büyük basımda fatura/sözleşme koşulu (bütün sağlayıcılar),
- Acil hizmetlere erişim (kısa mesaj hizmetleri – konuşma yoluyla).

Yasalar ve OFCOM⁵¹ tarafından gerçekleştirilen düzenlemeler neticesinde kamuya açık telefon işletmecisi ile tüm servis sağlayıcıları bu yükümlülükleri yerine getirmekle yükümlü kılınmıştır. Söz konusu yükümlülüklerin finansman koşulları işletmeciler tarafından karşılanmaktadır.

OFCOM elektronik haberleşme sektöründeki engellilerin yararlanacağı uygulamalar açısından işletmecilere bazı yükümlülükler getirmiştir. İşitme engelli kullanıcılar için, engelli kullanıcının gönderdiği metni okuyacak bir asistan yardımıyla, “textrelay”⁵² servisi sunulması yükümlülüğü sadece Evrensel Hizmet sağlayıcı olan British Telecom’a getirilmiştir⁵³.

Görme engelli kullanıcılar için ise, isteklerine bağlı olarak fatura ve sözleşmelerinin Braille alfabesi ile veya büyük puntolarla yazılmış şekilde kullanılabilir halde tutulması ve rehberlik hizmetlerine ücretsiz erişimlerinin sağlanması sabit ve mobil işletmeciler için bir yükümlülüktür⁵⁴.

⁵¹ “Office of Communications” (İngiltere’nin iletişim sektöründe Bağımsız Düzenleyici Otoritesi olan Kurum)

⁵² İşitme ya da konuşma engeli olan kişilerin haberleşmesinde kullanılan bir cihaz olup; metinli telefon (textphone) kullanan bir kişiyle normal ya da metinli telefon kullanan diğer kişi arasında bağlantı kurulmasını sağlamaktadır.

⁵³ General Conditions OFCOM (OFCOM tarafından getirilen genel yükümlülük koşulları <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/ga-scheme/general-conditions/>)

⁵⁴ OFCOM, Engelli Kullanıcılar İçin İletişim Hizmetleri. (<http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/services-for-disabled-users/>)

Ayrıca, zihinsel engeli olan veya hastanede uzun dönem bakıma muhtaç olan kullanıcılar için fatura ve tahsilât aşamasında üçüncü taraflarca yardım sağlanması⁵⁵ şeklindeki bir yükümlülük de söz konusudur⁵⁶.

Yine görme, işitme veya zihinsel engelli kişilerin şikâyetlerine, gelen tüm şikâyetler arasında öncelik verildiği bilinmektedir. Son olarak, mobil işletmeciler gönüllü olarak kararlaştırdıkları bir kurgu ile engelli kullanıcıların acil yardım hizmetlerine SMS ile ulaşmalarını sağlamaktadırlar⁵⁷.

4.2.2.2. Fransa

Fransa’da işletmecilerin engellilere ilişkin olarak yerine getirmekle yükümlü olduğu kurallar, “Posta ve Elektronik Haberleşme Kanunu”nun R20-30 bölümü ile belirlenmiş olup, Kanuna göre sadece Evrensel Hizmet sağlayıcı işletmeci için belirlenen yükümlülükler aşağıdaki şekildedir:

- Evrensel Hizmet sunmakla yükümlü tüm işletmeciler, engelli ve sosyal açıdan desteklenmeye ihtiyacı olan aboneler için özel tarifeler ile hizmet sunmaktadır..
- Evrensel Hizmet sunmakla yükümlü tüm işletmeciler engelli kullanıcıların tarife bilgilerine kolayca ulaşmalarını sağlar, abonelik sözleşmesi ve faturalarını abonenin engeline göre algılayabileceği şekilde düzenlemektedir.

⁵⁵ Yukarıda da belirtildiği üzere Ofcom’un zihinsel engelli ya da uzun dönem hastanede bakımı gereken kullanıcılar için işletmecilere getirdiği başlıca yükümlülükler: 1. Üçüncü taraflarca fatura yönetimi, 2. Öncelikli arıza giderimi konularında olup, birinci hususun yerine getirilebilmesi için işletmeciler tarafından bu kullanıcılar adına hareket edebilecek yakın akraba ya da arkadaş belirlenmektedir.
(<http://www.ispreview.co.uk/story/2010/10/05/broadband-isps-and-mobile-operators-failing-disabled-customers-in-the-uk.html>)

⁵⁶ OFCOM, Disabilities Mystery Shopping–MAIN REPORT, 2010
(<http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/telecoms-research/783922/DisabilitiesMysteryShoppin.pdf>)

⁵⁷ Electronic Communications Services: Equivalence in Access and Choice For Disabled Users, 2010, http://erg.eu.int/doc/berec/bor_10_47.pdf

- Evrensel Hizmet sunmakla yükümlü tüm işletmeciler rehberlik hizmetinden yararlanamayan görme engelli abonelerine bu hizmeti ücretsiz olarak sunmakla yükümlüdür.
- Evrensel Hizmet sunmakla yükümlü işletmeciler kamuya açık telefonların engelliler için de (özellikle görme engelli ve tekerlekli sandalye kullanan engelliler için) kullanılabilir olmasını sağlamakla yükümlüdür.
- Evrensel Hizmet sunmakla yükümlü işletmeciler tüm engellilerin engellerine göre sunulan tekliflere kolayca ulaşmasını sağlamaktadır⁵⁸.

Mart 2010’da Düzenleyici Kurum ARCEP’in iki kamusal kuruluşla birlikte yürüttüğü çalışma neticesinde işitme engelli bireylere tahsis edilmiş özel merkezlerin kurulmasına yönelik bir öneriye de yer verilmiştir.

Elektronik Haberleşme Kanununda yapılacak taslak değişiklikler engelli kullanıcıların acil hizmetlere ücretsiz olarak erişimini, elektronik haberleşme hizmetleriyle ilgili bilgilere erişimi ve son olarak da özel durumdaki engellilere yönelik hazırlanmış ürün ve hizmetlere uygun fiyatlardan erişimi için çalışma sürdürülmektedir. Söz konusu yükümlülükler mevcut yasal düzenlemeler çerçevesinde Evrensel Hizmet Yükümlüsüne atfedilmekte ve finansal kaynağının ise Evrensel Hizmet Fonundan karşılanması öngörülmektedir.

4.2.2.3. İrlanda

İrlanda’da işletmecilerin uyması gereken açık kurallar şeklinde bir düzenleme bulunmamakla beraber, engellilerin elektronik haberleşme hizmetlerine erişim sorunlarına çözümler araştırmak üzere engellilere ilişkin bir forum oluşturulmuştur⁵⁹.

Bunun dışında İrlanda düzenleyici otoritesi ComReg, yaşlı ve engelli kullanıcılar için “Sabit Telefon ve Genişbant”⁶⁰ adlı tüketici rehberinin büyük puntolu, Braille

⁵⁸ “Posta ve Elektronik Haberleşme Kanunu” (legifrance.gouv.fr)

⁵⁹ Forum on Electronic Communications Services for People with Disabilities (“The Forum”)

alfabesi ile yazılmış olarak yayımlanmasının yanısıra, sesli versiyonları başta olmak üzere farklı versiyonlarını sunmaktadır. Ayrıca, ComReg açık, anlaşılabilir ve doğru faturalandırmayı teşvik amacıyla işletmecilerin gönüllü olarak uyumunu esas alan fatura kalite standartları⁶¹ belirlemiş ve bu standartlara uyan işletmecileri internet sitesinde ilan etmiştir⁶².

Bunun yanı sıra Evrensel Hizmet sağlayıcı işletmeci olan Eircom, engelli kullanıcılara ücretsiz olarak rehberlik hizmeti sunmaktadır⁶³.

AB'nin "Evrensel Hizmet ve Kullanıcı Hakları Direktifi"ne uygun olarak gerçekleştirilen düzenlemeler İrlanda'da 2003'ten bu yana uygulanmaktadır. Söz konusu uygulamalar başlıca iki başlık altında toplanmaktadır:

- Kamuya açık Ankesörlü Telefonlar,
- Engelli Kullanıcılar için Özel Önlemler: acil durum hizmetleri, rehber sorgulama hizmetleri.

Ayrıca ülkede Evrensel Hizmet Politikasının uygulanması kapsamında Evrensel Hizmet Yükümlüsünün engelli kullanıcılar için sağlamak durumunda olduğu özel hizmetler ve cihazlar aşağıda belirtilmektedir.

⁶⁰ "Phone and Broadband": bu hizmet kapsamında İrlanda'da ev telefonu ve geniş bant paketi fiyatlarının karşılaştırılması olanağı sunulmaktadır.

⁶¹ Söz konusu "Fatura Kalite Standartları", faturalarda: -ücretlerin açıkça gösterilmesi, -basit ve okunabilir şekilde düzenlenmiş olması, -anlaşılabilir ve basit bir dil içermesi, -kullanıcının alternatif işletmeciden hizmet alabilmesini mümkün kılan tüm gerekli bilgileri içermesi, -kullanıcıya ücretleri doğrulayabilmek için yeterli bilginin sağlanması, -sunulan hizmetlere ilişkin kullanılan terminolojinin uyumlu ve uygun olması, -üzerinde anlaşılmış olan fatura temini yöntemlerine (fotokopi sureti- online vb.) erişim için zaman sınırlarına ve ödeme opsiyon ve hükümlerine sıkı sıkıya bağlı kalma, şeklindeki hususlar düzenlenmektedir.

⁶² Comreg, Telekomünikasyon Faturalarının Sunumunda Mükemmeliyet, http://www.comreg.ie/fileupload/publications/Final_Bill_Presentation_Standard_Dec_08.pdf.

⁶³ Comreg-Tüketici İnisiyatifleri-Engelliler Forumu (www.comreg.ie).

Görme engelli kullanıcılar için:

- Ücretsiz sunulacak Braille alfabeli fatura hizmeti
- Yükseltilmiş bir nokta ile işaretlenmiş (5) numarası etrafına yerleştirilmiş standart numaralı tuş takımları
- Çok daha iri, zıt renkli tuşlar

İşitme engelli kullanıcılar için:

- Duyma yardım cihazı,
- Yükselticili telefon cihazı,
- Görsel işaretler.

İşitme ve/veya konuşma engelli kullanıcılar için:

- Ulusal Tercümanlık Hizmeti (Minicom): Görüşmenin aradaki bir işletmeci vasıtasıyla gerçekleşmesini sağlamaktadır.
- Yerleşik işletmeci Eircom'un ulusal işitme özürllüler birliği ile ortak yürüttüğü program.

Hareketleri kısıtlı kullanıcılar için:

- Hızlı arama ve otomatik tekrar arama tuşları,
- Eller serbest görüşme olanağı.

Engeli dolayısıyla telefon rehberini kullanamayan kullanıcılar için:

- Ücretsiz sunulacak özel rehberlik sorgulama hizmetleri

4.2.2.4. İsveç

İsveç'te AB müktesebatına uyum sağlamaya geçişle birlikte ilgili elektronik haberleşme sektörünü düzenleyen temel yasada, işletmecilere erişim yükümlülüğü getirilebilmesine yönelik hükümler de getirilmiş bulunmaktadır. Bununla beraber, ülkedeki uygulamada elektronik haberleşme sektöründeki hizmetlere

erişilebilirlikteki temel yaklaşım, gerekli ürün ve hizmetlerin kamu ihalesi yoluyla sağlanması şeklindedir⁶⁴.

İsveç'te engellilere ilişkin düzenlemelerin ana prensibi, elektronik haberleşme sektöründeki önemli servislerin engelliler için de erişilebilir olmasıdır. Bu amaçla, düzenleyici otorite (PTS) tarafından her operatöre bir yükümlülük getirilmemekte, ancak hizmetlerin servis sağlayıcılığı görevi ihale usulüyle işletmecilere verilmektedir. Bu kapsamda PTS ve işletmeciler işbirliği ile gerçekleştirilen ve hâlihazırda sunulmakta olan servisler aşağıda özetlenmiştir:

- İşitme engelli kullanıcılar için metni seslendirme servisi⁶⁵,
- İşaret dili ile hizmet veren görüntülü çağrı merkezi⁶⁶,
- İşitme engelli, konuşma veya işitme engelli kullanıcılar için “Teletal”⁶⁷ işaret dili servisi,
- Acil durum hizmetleri⁶⁸,
- Görme engelliler için ücretsiz rehberlik hizmeti,
- Konuşma ve işitme güçlüğü bulunan kullanıcılar için, metinli telefon kullanıcılarına yönelik tıbbi bakım bilgi servisi.

İsveç Ulusal Düzenleyici kuruluşu tarafından verilen karar uyarınca operatörler üzerinde herhangi bir özel yükümlülük bulunmamaktadır. Engelliler için özel hizmet sağlayacak işletmeciler, düzenlenen bir kamu ihale prosedürü neticesinde seçilmektedir. PTS'ye engellilere sunulmakta olan hizmetlerin temini için kamusal fonların tahsis edilerek, maliyetlerin bu fondan karşılanmakta olduğu bilinmektedir.

⁶⁴ Ülkede engelliler için özel cihazlar (*specialist terminal equipment*) Evrensel Hizmet Yükümlülüğü dışındaki alternatif mekanizmalarla karşılanmakta olup; işyeri kullanımı için gerekli bazı cihazların İsveç Kamu İstihdam Servisi (Swedish Public Employment Office) tarafından, bazı kişisel cihaz ihtiyaçlarının ise engelliler için belirlenen fiyatlarla İl Konseyleri (County Councils) tarafından karşılanmakta olduğu bilinmektedir (Berec Report, Şubat 2011).

⁶⁵ Text Relay Service [İsveç'te düzenleyici otorite tarafından yerine getirilmesi saplanan çeviri hizmetleri (relay services) engelliler için sunulmakta olan en önem hizmetler arasında yer almaktadır. text relay service]

⁶⁶ Equivalence in Access and choice for disabled users. (Berec Report 2011)

⁶⁷ TeleTal (TeleSpeech) Konuşma, işitme ve dil problemleri olan kişilerin yararlandığı bir servis olup; konuşma güçlüğü olanlara konuşma desteği, okuma yazma güçlüğü olanlara yazılı hafıza şeklinde konuşma desteği verdiği gibi zihinsel engelliler için de hafıza desteği sağlamaktadır.

⁶⁸ 112'ye mesaj gönderimi (SMS) yoluyla ulaşmak mümkün olmaktadır.

5. TÜRKİYE ANALİZİ

5.1. İlgili Mevzuat

Ülkemizde 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan referandumla yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasa'nın 10 uncu maddesinde yer alan,

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.” hükmüne eklenen “Çocuklar, yaşlılar, engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

şeklindeki ek fıkra ile engelli vatandaşlar için alınabilecek farklı tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılamayacağı belirtilmiştir.

Engelli son kullanıcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine eşit koşullarda erişimlerinin desteklenmesi bağlamında ise elektronik haberleşme hizmetlerinden faydalanan engelli tüketicilerin erişim hakları; esas olarak 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun,

“Aksini gerektiren objektif nedenler bulunmadıkça veya toplumdaki ihtiyaç sahibi kesimlere özel, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri dışında, eşit şartlardaki aboneler, kullanıcılar ve işletmeciler arasında ayırım gözetilmemesi ve hizmetlerin benzer konumdaki kişiler tarafından eşit şartlarla ulaşılabilir olması⁶⁹.” ve

⁶⁹ 10.10.2008 tarih ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun “İlkeler” başlıklı 4üncü maddesinin (d) fıkrası

“Teknolojik yeniliklerin kullanılması da dahil olmak üzere özürlü, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç diğer kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması”⁷⁰

şeklindeki hükümleri ile ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu’nun

“Düşük gelirliler, özürlüler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır”⁷¹.

hükmü ile teminat altına alınmıştır.

Evrensel Hizmet Kanununun uygulanmasına yönelik olarak hazırlanan 29.06.2006 tarih ve 26213 sayılı “Evrensel Hizmet Gelirlerinin Tahsili ve Giderlerin Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”te ise engelli kullanıcılar dikkate alınarak düzenlenen maddeler aşağıdaki gibidir.

“Ankesörlü telefon hizmetini, kamu kullanımına açık yerlerde özürlülerin de kullanımına uygun şekilde tasarlar. Ankesörlü telefonun ülke çapında kurulmasında nüfus yoğunluğunun düşük olduğu yerleşim birimlerine Bakanlığın da uygun görüşü alınarak öncelik verilmesine özen gösterir”⁷².

“Bakanlık, ilgili kurum ve kuruluşların da görüşünü alarak düşük gelirliler, özürlüler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupları belirler. Bu gruplara hizmetin uygun ve indirimli fiyatlarla sunulabilmesi için 8 inci maddenin (b) bendinde belirtilen kriterler dahilinde maliyetler gerekçeleri ve belgeleriyle birlikte yükümlü işletmeciden istenir. Bakanlık gelen bu bilgi ve belgeleri

⁷⁰ Yukarıda adı geçen Kanunun 4(k) maddesi hükmü

⁷¹ 25.05.2005 tarihli ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanununun “İlkeler” başlıklı 3 üncü maddesinin (c) fıkrası

⁷² AGY-Madde 9-1(a)

inceler ve maliyetleri baz alarak tespit yapabileceği gibi doğrudan karşılanabilir fiyat seviyesini Kurumun görüşünü alarak belirleyebilir⁷³.”

29.06.2010 tarihli ve 27626 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Bazı Hizmetlerin Evrensel Hizmet Kapsamına Alınmasına İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı” ile,

“Teknolojik gelişmelerden yararlanmak suretiyle özürlü vatandaşların yaşam şartlarının kolaylaştırılması amacıyla haberleşme ihtiyaçlarının karşılanmasını teminen haberleşme ve benzeri cihaz alınması ve ihtiyaç sahibi kullanıcılara dağıtılmak üzere ilgili kurum veya kuruluşa bedelsiz olarak belirlenen süre şartı aranmadan devredilmesi⁷⁴.”

şeklindeki hükmün ilavesi ile Evrensel Hizmetin kapsamı genişletilmiştir.

12.11.2010 tarihli ve 27757 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı’nda yer alan “C.4. Bilgiye Erişilebilirliğin artırılması” başlığı altında “C.4.1. Özürlülerin internet dahil bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişimi artırılacaktır.” hükmü ile haber ve bilgi verme amacı başta olmak üzere, eğitmek ve eğlendirmek gibi amaçlar taşıyan kitle iletişim araçları erişilebilirlik kurallarına uygun hale getirilmesi, kamu kurum ve kuruluşlarının internet sayfalarının engelliler için erişilebilir hale getirilmesi, kamuya açık alanlarda (kamu ve özel kurumlar, alışveriş merkezleri, sinema, tiyatro vb.) özörlölere yönelik bilgilendirme hizmetlerinin standartlara uygunluğunun ve engellilere yönelik elektronik kütüphanelerin oluşturulması ve engelli bireylerin bu kütüphanelere erişimlerinin sağlanması, “C.4.2. Bilgi hizmetlerinin erişilebilirliği ile ilgili toplumsal farkındalık artırılacaktır.” hükmü ile de çeşitli kamu kurum ve kuruluşları tarafından sağlanan bilgi hizmetlerinin, erişilebilirlik standartlarına uygun olarak sunulması için toplumsal bilinçlendirme çalışmaları yapılması ve internet hizmeti sunan çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının internet erişilebilirliği standartları konusunda bilgilendirilmesinin sağlanması hedeflenmiştir.

⁷³ AGY’in “Evrensel hizmet yükümlüsünün sorumlulukları” başlıklı Madde 11-1

⁷⁴ 29.06.2010 tarihli ve 27626 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bakanlar Kurulu Kararı

Diğer yandan, 31.07.2009 tarihinde 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik'te İdarenin sunduğu kamu hizmetlerinin engelliler için erişilebilir olması için gerekli tedbirlerin alınması hükmü bulunmaktadır.

Elektronik haberleşme sektöründeki hizmetlerden yararlanan kullanıcı, tüketici ve son kullanıcıların haklarına ilişkin gerekli düzenlemeler yapmak da görevleri arasında yer alan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından, Teşkilat Yönetmeliği kapsamında

“Özürlü, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınmasına yönelik çalışmalar ve düzenlemeler yapmak⁷⁵.”

görevi de üstlenilmiş bulunmaktadır. Söz konusu çerçevenin gereği olarak Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde,

“Görme engellilerin abonelik sözleşmelerini ve faturalarını kendilerinin faydalanabilecekleri şekilde talep etme hakkı⁷⁶,”

şeklindeki hükme yer verilerek, görme engelli abonelerin abonelik sözleşmelerini ve faturalarını Braille Alfabesi ile düzenlenmiş olarak ya da sesli yanıt sistemi (IVR) aracılığıyla bilgilerin kendilerine sesli olarak okunması yoluyla almaları sağlanmıştır.

"Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 4 üncü maddesinin (e) bendinde;

⁷⁵ BTK Teşkilat Yönetmeliği.

⁷⁶ “Başlıca Haklar ve Yükümlülükler” başlıklı ikinci bölümünde yer alan 5 inci Maddesinin 1 inci bendi hükmü

"Hizmet kalitesi ölçütlerinin geliştirilmesinde acil numaralara erişim ve engelli kullanıcıların ihtiyaçları gibi özel durumların dikkate alınması"

ve "Telsiz ve Telekomünikasyon Terminal Ekipmanları Yönetmeliği" 5 inci maddesinin (ç) bendinde ise;

"Kurum gerek gördüğü takdirde, cihazın kullanım amacına göre de;görme, işitme ve fiziksel engelli kullanıcıların kullanımına uygun olması esastır."

hükümleri yer almaktadır.

Sonuç olarak, engelli vatandaşların elektronik haberleşme sektöründeki haklarını korumak ve diğer vatandaşlarla eşit şartlarda hizmet alabilmesini sağlamak yukarıda bahsedilen Kanun ve Yönetmelikler kapsamında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın ilgili birimleri ile BTK'nın görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır.

5.2. BTK Tarafından Yürütülen Çalışmalar

BTK tarafından engellilere yönelik olarak başlatılan çalışmalar kapsamında "Engelliler Konfederasyonu Başkanlığı" ve "Türkiye Sakatlar Konfederasyonu Başkanlığı" ve tüketicilere yönelik olarak faaliyet gösteren 10 farklı sivil toplum kuruluşuna (federasyon, vakıf ve derneklerden oluşan) engellilerin elektronik haberleşme sektöründeki hizmetlerden daha iyi ve daha uygun koşullarda yararlanabilmelerini desteklemek üzere BTK tarafından gerçekleştirilebilecek düzenlemeler de dahil olmak üzere, genel görüş, öneri ve beklentileri ile bu kapsamda faydalanılabileceğini değerlendirdikleri her türlü bilgi, belge ve açıklamaların gönderilmesi talep edilmiştir.

Yukarıda belirtilen bağlamda “Türkiye Sakatlar Konfederasyonu” tarafından BTK’ya iletilen görüşlerde elektronik haberleşme aygıtlarının yapıları itibarıyla karmaşık ve kompleks olmaları ve kullanımlarının yüksek seviyede bilgi gerektirmesi nedeniyle zihinsel engellilerin kullanım sorunu bulunduğu, dolayısıyla zihinsel engelliler, otizmliler, down sendromlular için elektronik haberleşme eğitimi verilmesi sonucunda kullanılan araçlara intibaklarının ve uygulama yapmalarının mümkün olacağı; görme engellilerin özel durumları itibarıyla *Jaws for Windows* (Ekran Okuma Programı) ve benzeri programların⁷⁷ yapılması ya da bu programlara Türkçe lisansı verilerek görmeyenlerin kullanımına sunulması, gerek kamu, gerekse özel sektöre ait web hizmetlerinin görme engellilere göre tasarlanmasının yasal hükümlerle zorunlu hale getirilmesi, ülkemizde iletişim adına hizmet veren telekomünikasyon ve GSM işletmecilerinin engellilerin daha rahat iletişim kurmaları yönünde ciddi adımlar atmaları gerektiği ve oluşturulan web sayfalarında grafik, animasyon ve flaş içerikli sayfalar yerine konuyla ilgili bilgilerin yazılı hale getirilmesi önerilerine yer verilmektedir.

“Körler Federasyonu Başkanlığı” tarafından belirtilen görüş ve taleplerde ise; bilgiye erişim sağlayan (dizüstü ve masa üst bilgisayarlar) cihazların görme engellilerin kullanabileceği sesli program yüklenmiş şeklinde üretilmesi, cep telefonu cihazlarının ise navigasyon özellikli ve ses programı yüklenmiş şekilde üretilmesi, bahsi geçen iletişim araçlarının tuşlarının ve kumanda cihazlarının görme engellilerin kullanımına uygun olabilmesi için hissedilebilir olması ve görme engellilerin hissedebileceği yüzey yapısına sahip olması ve görsel yayınlarda, (TV, sinema, belgesel gibi) sessiz sahnelerin betimlemesinin yapılması ve benzeri hususlar yer almaktadır.

⁷⁷ “Bu programlar bilgisayar açıldığı anda devreye girer ve bilgisayarın kapatıldığı ana kadar görmeyene tüm ekranı okur, onlara detaylı bilgiler verir. Bilgisayarın her ortamında çalışarak görmeyenlerin bilgisayara tam hakim olmalarını sağlar. Klavyedeki tüm tuşlar ve faaliyetler seslendirilir. Görmeyenler bilgisayarı klavyeden kullanırlar. Türkçe ekran okuma programı olması açısından önemlidir. Türkçe’ye ilaveten isteğe bağlı olarak dil alternatifleri de mevcuttur. Görmeyenlerin internetin geniş olanaklarından yararlanmalarına olanak sağlar. Bu program sayesinde görmeyenler tüm bilgisayar faaliyetlerinde bulunabilirler.” (<http://www.brailleteknik.com/jaws.html>)

“Tüketiciler Derneği (TÜDER)” tarafından BTK’ya iletilen ve engelli tüketiciler adına taleplerin belirtildiği görüşlerinde; haberleşme alanında engellilerin tüketim hayatına katılması yönünde hayata geçirilebilecek uygulamalar konusunda öncelikle internet kullanımı alanında engellilere yönelik düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılması, online kütüphaneler, online eğitim kursları ve kişilere evlerinde verilebilecek bilgisayar eğitimleri ile internet kullanımının yaygınlaştırılması gerektiği, görme engelli bireylerin kabartmalı klavyeler ve telefonlara ulaşabilmesi ile internet ve telefon teknolojisini daha verimli kullanabilecekleri ifade edilmiştir. Ayrıca; telefon ve internet kullanımında engelli kullanıcılara sağlanacak fiyat indirimleri ile alışverişlerinin bir kısmını internet üzerinden ya da telefonla yapabilmelerini sağlayacak bazı düzenlemeler getirilmesi, internet erişimine yönelik düzenlemelerle *online* kitapların ve *online* eğitim kurslarının yaygınlaştırılabileceği yine Kuruluşun engelliler adına sıraladığı talepler arasındadır.

Konuya ilişkin bir diğer görüş de “Tüketici Örgütleri Federasyonu”ndan (TÖF) alınmış olup; söz konusu Kuruluş tarafından da tüketicilerin “bilgilenme hakkı” çerçevesinde, engelli tüketicilerin elektronik haberleşme hizmetlerine ve bu konudaki bilgilere erişebilmelerinin ayırimsız olarak sağlanmasının önemi vurgulanarak,

- fatura ve abonelik sözleşmesi bilgilerine erişimin sağlanması,
- tarifeler ve kampanyalar konusunda özel olarak açık ve anlaşılabilir bir şekilde ve ayrıntılı olarak bilgilendirilmenin sağlanması,
- acil servislere erişimlerinin sağlanması,
- rehber hizmetlerine erişimin sağlanması,
- ankesörlü telefonların kullanılabilme olanağının yaratılması,
- abonelik sözleşmelerini ve faturalarını kendilerinin faydalanabilecekleri şekilde talep etme hakkının sağlanması.

gibi hususlara dikkat çekilmiş ve işletmecilere belirtilen konulara ilişkin yükümlülükler getirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. TÖF tarafından ayrıca, engellilerin kırsal ve kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirler alınmak suretiyle uluslararası yasalar ve düzenlemelerden ve var olan standartlardan yararlanabilmeleri ve farklı

kategorilerdeki engel türleri baz alınarak, karşılaşılan engeller ve çözümlerine yönelik uygun standardizasyon çalışmaları yapılması gerektiği dile getirilmiştir.

Bu kapsamda; görme engelliler için; dokunma duyusuna ve duyulabilir sinyallere ilişkin seçenekleri kullanabilecekleri olanakların sunulması, kısmen işitme zorluğu olanlar için; uyarı tonlarının yanıp sönen ışıklar veya titreşim olarak verilmesi, konuşma engellilerin; görüntülü telefon, dudak okumaya veya işaret dilini kullanmaya yönelik olanaklarla destek sağlanması, zekâ engeli olanların; basit simge ve kısaltmaları kullanabilmesi ve grafiksel talimatları takip edebilmesini sağlayacak destekler sunulması TÖF'ün önerileri arasında yer almaktadır.

Kuruluş tarafından ayrıca; elektronik haberleşmenin rahat kullanımını sağlamak amacıyla engelli bireylerin uygun temel eğitimi, onların acil ve devam eden problemlerini çözmek için devamlı destek hizmetinin sağlanması ile yüksek maliyetlerin engelli bireylerin karşısındaki önemli engellerden birisi olması dolayısıyla “satın alma” engelinin giderilmesini teminen dolaylı vergilerin alınmaması olanağının yaratılması gerektiği belirtilmektedir.

BTK tarafından engellilere yönelik olarak başlatılan çalışmalar kapsamında öncelikle Ülkemiz genelinde elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden Avea İletişim Hizmetleri AŞ, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ, Vodafone Telekomünikasyon AŞ, Türk Telekomünikasyon AŞ, TTNET AŞ ve TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme AŞ firmaları ile yapılan toplantıların nihai değerlendirmesinde; işletmecilerin kendilerinden hizmet alan engellilerin kırımına ilişkin bilgi eksikliklerinin bulunduğu ve sunulan hizmetler konusunda yapılan bilgilendirmenin genel olarak yetersiz olduğu görülmüştür. Bunun üzerine bahsi geçen işletmecilere engelli kullanıcıların sunulan hizmetlere ilişkin bilgilendirilebilmelerini ve kolaylıkla faydalanabilmelerini teminen internet ana sayfaları üzerinden yönlendirme yapılması suretiyle her türlü bilgilendirmenin,

- ana sayfa üzerinde ayrılan bir bölüm ve detaylı bilgilendirmeye yönlendiren bir link bağlantısı konulmak suretiyle
- bütün olarak bir yerde gösterimi sağlanmıştır.

Daha sonra, engellilerle ilgili görev yapan konfederasyon, federasyon, dernek ve benzeri kuruluşların temsilcilerinin katılımıyla bir toplantı gerçekleştirilmiş olup; söz konusu kurum ve kuruluşların temsilcilerinin de söz alarak görüşlerini dile getirdikleri toplantıda, engelli grupları tarafından alt komiteler oluşturulup iletişim sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi için çalışma yapılması konusunda görüş birliğine varılarak, bu kapsamda Kurumumuz koordinasyonunda konuya ilişkin bir çalışma yapılmasına ve “Rapor” hazırlanmasına karar verilmiştir. Çalışma grubu bünyesinde;

- 1- Görme engelliler,
- 2- İşitme engelliler,
- 3- Diğer engelliler (fiziksel ve zihinsel engelliler)

olarak oluşturulacak 3 ana grubun,

- a) Mobil telefon,
- b) Sabit telefon,
- c) İnternet

hizmetleri ekseninde çalışmaları planlanmış ve söz konusu toplantılara katılım sağlayan kurum ve kuruluşlardan e-posta yoluyla anılan çalışma gruplarında görev almak üzere belirlenen kişilerin isim ve iletişim bilgilerinin gönderilmesi talep edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan “Engelsiz Erişim Çalışma Grubu” bahsi geçen kurum ve kuruluşlardan iletişim bilgisi gönderilen 38 kişinin katılımı ile belirtilen amaç doğrultusunda çalışmalarına başlamıştır.

İçinde bulunduğumuz süreçte yeniden gözden geçirilmek suretiyle, belirli maddeleri revize edilen ve hâlihazırda kamuoyu görüşlerinin değerlendirilmesi aşamasında bulunan “Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” taslağında engelli kullanıcılara yönelik olarak da aşağıda yer alan hükümlere yer verilmiş bulunmaktadır.

“

- *Acil yardım çağrı hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere arama, kısa mesaj gibi yöntemlerle ücretsiz olarak erişebilme hakkı,*
- *Özürlü, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç kesimlerin teknolojik imkanlar dahilinde özel ihtiyaçlarının dikkate alınmasını talep etme hakkı*
- *İşletmeciler görme engelli veya görme güçlüğü olan abonelere abonelik sözleşmelerini kendilerinin faydalanabilecekleri şekillerden en az birisiyle ücretsiz olarak sunmakla yükümlüdürler.*
- *.....Görme engelli veya görme güçlüğü olan abonelerin faturaları, aboneler tarafından talep edilmesi halinde brail alfabesi ya da sesli yanıt sistemi üzerinden ücretsiz olarak sunulur.”*

Ayrıca ülkemizde engellilerin elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanabilmelerine yönelik olarak yürütülen çalışmalara dair konu başlıkları, BTK tarafından, ITU Kalkınma Sektörü altında “Engelliler ve özel ihtiyaçları olan kişilerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerine erişimi⁷⁸” konusunda faaliyet gösteren Çalışma Grubunca hazırlanan raporda “Türkiye’nin Katkısı” olarak yer almak üzere ITU’ya gönderilmiş ve yayımlanması sağlanmıştır⁷⁹.

5.3. İşletmeciler Tarafından Engellilere Özel Uygulamalar

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu uyarınca elektronik haberleşme hizmeti sunan ve abone sayısı bakımından ilk sıralarda yer alan işletmecilerden Avea İletişim Hizmetleri AŞ, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ, Vodafone Telekomünikasyon AŞ, Türk Telekomünikasyon AŞ, TTNET AŞ ve Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme AŞ’nin engellilere yönelik hizmet ve uygulamalarına aşağıda yer verilmektedir:

⁷⁸ Question 20-1/1: Access to telecommunication/ICT services by persons with disabilities and with special needs

⁷⁹ http://www.itu.int/md/D10-RGQ20.1.1-C-0014/_page.print

5.3.1. Avea İletişim Hizmetleri AŞ

Avea'nın resmi internet sayfasında engelli kullanıcılara yönelik olarak özel bir alan⁸⁰ hazırlanmış olup bu alana; resmi web sitesinin ana sayfasının alt kısmında bulunan “Engelsiz Erişim” sekmesi ile ulaşılabilir.

5.3.1.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

a) Görme engellilere ilişkin çözümler

Faturalara ilişkin olarak engelli kullanıcılar için özel bir uygulama geliştirilmiş olup, bu kapsamda abonelerine elektronik faturası ile birlikte bir de elektronik mektup gönderilmesi ve söz konusu uygulama ile; “fatura tutarları ve son ödeme tarihi bilgileri”nin bilgisayardan dinleme programları ile dinlenebilir hale gelmesinin sağlanacağı ve ilgili tüm abonelere ücretsiz olarak tanımlanmış olan bu uygulamanın diğer tarifelere açılması için çalışmaları devam etmektedir.

Ayrıca Avea tarafından faturalı hatlar için yukarıdaki uygulamaya ek olarak, engelli kullanıcılara sesli yanıt sistemi ile dış arama yapılması planlanmaktadır. Bu kapsamda söz konusu kullanıcıların fatura son ödeme tarihlerinden önce herhangi bir talepleri olmaksızın her ay aranacağı ve kendilerine “fatura tutarları ve son ödeme tarihi bilgileri” iletilmesinin planlandığı ve söz konusu sistemin kullanılabilir durumda olduğu ifade edilmektedir.

b) İşitme engellilere ilişkin çözümler

İşitme engelli abonelere ücretsiz olarak gönderilen SMS'ler ile fatura bilgileri iletilmekte olup, bu servisten otomatik ödeme talimatı ve e-fatura abonesi olmayan aboneler yararlanabilmektedir. Özellikle Elele mesajlaşım tarifi ile, otomatik ödeme talimatı ve e-fatura abonesi olması gözetilmeksizin fatura bilgilerini havi SMS gönderilmesi opsiyonunun eklenmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

⁸⁰ http://www.avea.com.tr/tr/sta/bireysel/engelleri_kaldiriyoruz.shtml?pagemenu=islemler.engelliler

5.3.1.2. Tarife Bazında Çözümler

Hali hazırda Elele Tarifesi kapsamındaki engelli abonelere yukarıda izah edilen servisler ücretsiz olarak sunulmaktadır. Bununla birlikte “Elele konuşalım” tarifi kapsamında söz konusu abonelere her yöne 400 dakika ve şebeke içi sınırsız görüşme imkanı sağlanmakta; “Elele mesajlaşalım” tarifesinde ise 120 dakika görüntülü görüşme, her yöne 400 SMS, ve şebeke içi sınırsız SMS hizmeti sunulmaktadır.

5.3.1.3. Sosyal Sorumluluk Projeleri

Özrümüzle Üretiyoruz Projesi : Avea tarafından desteklenen ve Fiziksel Engelliler Vakfı tarafından hayata geçirilen "Özrümüzle Üretiyoruz Projesi", engelli istihdamını sağlamasıyla öne çıkmıştır.

Proje, İŞKUR'a başvuruda bulunmuş engellilere engel, eğitim ve vasıf durumlarına uygun iş ortamlarında istihdam olanağı sunarak engellileri kendi kendine yeter ve ekonomik olarak bağımsız hale getirmeyi hedeflemektedir. Hedeflenen diğer önemli bir husus ise işveren ve işyerlerine verim alabilecekleri, üretimlerine katkı sağlayabilecek ve diğer engelsiz işçilerle uyum içinde çalışabilecek engelli istihdam katkısı sağlamaktır.

Aynı zamanda, bu proje, toplumumuz için oldukça önem arz eden kamuoyunun engelliler ve engellilik hususunda bilinçlendirilmesi konusuna da olumlu katkı sağlamıştır. Eğitim, iş görüşmesi ve istihdam edilen engellilerle ilgili tüm çalışma sonuçları projenin resmi web sitesi olan www.engelliler.com web adresinde yayınlanmaktadır ve proje ile ilgili yapılan tüm çalışmalar günlük olarak güncellenmek suretiyle, İŞKUR, işverenler ve engelliler başta olmak üzere tüm kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

2005'den beri projenin ana destekçisi olan Avea, Fiziksel Engelliler Vakfı (FEV) işbirliği ile yürütülen bu projeyle engellilerin sosyal ve ekonomik yaşama katılımlarına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

İstanbul'da uygulanan 38.758 engelliden bugüne kadar 7.827 engelli değerlendirmeye alınmış, 6.272 engellinin kariyer planlaması yapılmış ve bunlardan proje kapsamında Türkiye İş Kurumu'na iş başvurusunda bulunmuş 2.921 engellinin özel sektör kuruluşlarında istihdamı gerçekleştirilmiştir.

5.3.2. Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ

5.3.2.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

a) Görme engellilere ilişkin çözümler

Sesli fatura bilgilendirme servisi: Bu servisten yararlanan Turkcell müşterileri, fatura kesimlerinden 2 gün sonra aranıp fatura tutarları, son ödeme tarihleri ve fatura özetleri ile ilgili ücretsiz olarak bilgilendirilmektedirler.

Düzyazı e-fatura servisi: İsteyen görme engelli Turkcell müşterileri, faturalarını düzyazı e-fatura olarak alıp, fatura özetlerini kullandıkları okuma programlarında okutabilmektedirler.

Görme engellilere yönelik sesli sözleşme: Turkcell Bireysel Abonelik Sözleşmesi internet sitesi veya çağrı merkezinden ulaşılan sesli yanıt sisteminden dinlenebilmektedir.

b) İşitme engellilere ilişkin çözümler:

İşitme engellilere yönelik görüntülü çağrı merkezi (VCC): İşaret dilinin kullanıldığı servis Pazar günü hariç 10:00-19:00 saatleri arasında hizmet vermektedir. Servisten engelli müşteriler ücretsiz yararlanmaktadır.

İşitme engellilere yönelik “Ücretsiz Çalarken Dinlet Servisi”: İşitme engelli Turkcell aboneleri, ücretsiz olarak telefonlarına tanımlatacakları Çalarken Dinlet servisi ile kendilerini arayanlara *“Aradığınız kişi işitme engellidir. Kendisine ulaşmak için SMS ya da MMS atabilirsiniz.”* mesajını dinletebilmektedirler.

Turkcell’in Parmakları Konuşuyor Hizmeti: Halihazırda 3 adet Turkcell Flagship Mağazası’nda çalışan personel işitme engelli müşterilerle işaret dilinde iletişim kurmakta, tüm ihtiyaçlarını en kolay şekilde karşılamaları için yardımcı olmaktadır.

5.3.2.2. Tarife Bazında Çözümler

Bizbize Destek Tarifesi: Bizbize Destek Tarifesi’nden yararlanan gazi, gazi eşleri, malul ve engelli aboneler yurt içi her yöne dakikası 20 kuruşa konuşup, mesajlaşmaktadırlar.

Destek Paketi: BizBize Destek Tarifesi’ndeki aboneler dilerlerse Destek Paketi’nden faydalanabilmektedir. Bu paket ile ayda 29 TL’ye her yöne 300 dakika konuşma+300 SMS+ 300 mb cepten internet alabilmektedirler.

5.3.2.3. Sosyal Sorumluluk Projeleri

Geleceğe Koşanlar Projesi & Görme Engelli Bisiklet: Görme Engelli Bisiklet, Turkcell Geleceğe Koşanlar projesi kapsamında hayata geçmiştir. Görme Engelli Bölge Okulları’nın bulunduğu Ankara ve Tokat’taki engelli sporcular, Turkcell’in desteğiyle milli sporcu olmak ve olimpiyatlara katılmak için çalışmaktadırlar.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (İstihdam): Turkcell Grup genelinde halihazırda 285 engelli çalışan istihdam edilmektedir. Global Bilgi AŞ’de ise 180 engelli çalışan bulunmaktadır.

5.3.3. Vodafone Telekomünikasyon AŞ

5.3.3.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

a) Görme engellilere ilişkin çözümler

Sesli Abonelik Sözleşmesi: Vodafone Türkiye’nin, abonelik sözleşmesindeki maddeleri sesli olarak dinleyemeye olanak sağlayan servisidir. Abonelik sözleşmesindeki maddeler görme engellilere özel bir yazılım yardımıyla okutulmaktadır.

b) İşitme engellilere ilişkin çözümler

İşitme Engellilere Özel Arayana Dinlet: Kendisine ulaşılmasında zorluk yaşayan işitme engellilere özel “Arayana Dinlet” anonsları ücretsiz olarak sunulmaktadır. Arayana Dinlet Servisi kullanılarak arayanlara dinletilebilen özel anonsta "Aradığınız kişi işitme engellidir. Kendisine ulaşmak için SMS ya da MMS atabilirsiniz." metni anons edilmektedir.

5.3.3.2. Tarife Bazında Çözümler

Vodafone Türkiye, ihtiyaca uygun “Engelleri Aşan Mini” ya da “Midi” tarifeleri ile engelli abonelerinin iletişimdeki engellerini aşmayı hedeflemektedir.

5.3.3.3. Sosyal Sorumluluk Projeleri

Düşler Akademisi: Türkiye Vodafone Vakfı, Türkiye Kalkınma Bakanlığı, Alternatif Yaşam Derneği ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı işbirliğiyle 2008 yılında başlattığı "Düşler Akademisi" projesi ile sanat aracılığıyla engelli bireylerin sosyal hayata aktif ve üretken bireyler olarak katılmalarına destek olmaktadır. Düşler Akademisi'nde fiziksel/zihinsel/işitme/görme engelli gençlere, kronik hastalık gruplarına ve yoksul/yoksun gençlere 31 atölyede, 15 eğitmenin rehberliğinde ücretsiz olarak vokal, ritm, dans, film, fotoğraf, DJ'lik, enstrüman, resim ve tasarım dersleri verilmektedir. Bugüne kadar sanat atölyelerinden 1.170 öğrenci mezun olmuştur.

‘Sanat ve sanatçı engel tanımaz’ sloganı ile yol alan proje, başta engelliler olmak üzere toplumun tüm katmanlarında hayata eşit katılımı simgelemekte ve farklı olan ile bütünleşmek yönünde kalıcı çözümler üretilmesi amaçlı bir gönüllülük platformu oluşturmaktadır.

“Herkes için sanat” yaklaşımı çerçevesinde, engelli bireylerin sosyal ilişkilerini çevreleriyle eşit olanaklarda sürdürmesini hedefleyen proje; alternatif, yaratıcı ve üretken ruhların önündeki engelleri kaldırarak, "öncü" bir sosyal girişimcilik modeli sunmaktadır.

Düşler Akademisi'nin sosyal, bedensel ve zihinsel dezavantajlı kişilere yönelik çalışmalarında Türkiye Vodafone Vakfı'na yol gösteren anlayış, Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nde yer almaktadır. Sözleşme, engelleri olan insanların hayır kurumlarının ya da yardım faaliyetlerinin birer “nesne”si olmadığını; aksine hakları olan, bu hakları talep etme ve hayatları hakkında karar verme kapasitesine sahip birer “özne” olduğunun altını çizmektedir. Türkiye Vodafone Vakfı da bu bakıştan hareketle, engelli bireyleri toplum için katma değer üretebilecek önemli birer "özne" olarak yorumlamakta ve Düşler Akademisi projesi vesilesiyle kendilerini ifade etmeleri için onlara fırsat sunmaktadır. Düşler Akademisi atölyelerinin, özel eğitimde yapılan sanat faaliyetlerinden en önemli farkı,

öğrencilere hiçbir şekilde baskı yapılmamasıdır. Her bireyin ilgi ve yetenekleri göz önünde bulundurularak, bulunduğu atölyeden önce zevk alması ve sonrasında da öğrenebileceği maksimum bilgiyi öğrenmesi hedeflenmektedir. Bu hedefler, öğrencilerin çalışmalara büyük bir keyifle katılmasını sağlamıştır.

Social Inclusion Band (SIB): Düşler Akademisi Projesi’nin ulusal düzeyde ses getiren projeleri arasında bir tür “Sanat İçin Sosyal Buluşma” projesi olan *Social Inclusion Band* yer almaktadır. SIB, Düşler Akademisi’nde eğitim alıp, profesyonel olarak sanat ile uğraşan gençlerden oluşmaktadır. 5 engelli ve 5 gönüllü müzisyen olmak üzere toplam 10 sanatçıdan oluşan SIB üyeleri, her konserde aldıkları sanatçı kaşesi ile ekonomik özgürlüklerini de kazanmaya başlamışlardır. Sanatın gücü ile birlikte engel tanımaksızın tüm bireyleri hayata dahil etmeyi amaçlayan SIB, bugüne kadar yerli yabancı pek çok sanatçıyı engelli gençler ile bir araya getirerek, farklılıklar arasında köprü kurmak yolunda önemli adımlar atmıştır.

Düşler Kumpanyası: Tiyatro grubu Düşler Kumpanyası, sanatı, hayatının bir parçası haline getirmek ve birer sanatçı olmak isteyen engelli gençler için alternatif bir sahne yaratmak amacıyla kurulmuştur. Düşler Kumpanyası’nda Düşler Akademisi drama ve dans atölyelerinde eğitim gören 14 genç yer almaktadır.

5.3.4. Türk Telekomünikasyon AŞ

5.3.4.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

a) Görme engellilere ilişkin çözümler

Görme Engelliler için Braille Alfabeli Fatura: Görme engelliler için başvuruda bulunan müşterilerine *braille* alfabesi ile basılmış özel fatura göndermektedir.

Görme Engelliler için Sesli Fatura: Dileyen görme engellilerin yararlanması için hizmet veren sesli fatura bilgilendirme servisi 163 sayesinde görme engelli aboneler, fatura tutarını ve son ödeme tarihini öğrenebilmektedirler.

Görme Engelliler için Braille Alfabeli Abonelik Sözleşmesi: Türk Telekom görme engelli müşterilerini abonelik başvurusu sırasında vekil getirme zorunluluğundan kurtararak, görme engelli müşterilerini *braille* alfabesi ile hazırlanmış abonelik sözleşmesi ile iletişim hizmetlerinden yararlanma imkânı sunmaktadır.

Görme Engellilere Yönelik Telefon Kütüphanesi Projesi: Türk Telekom, Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji Laboratuvarı (GETEM) işbirliği ile Telefon Kütüphanesi Projesi ile yüzlerce sesli kitap 0 800 219 91 91 numaralı telefon üzerinden görme engelli Türk Telekom abonelerine ev telefonları üzerinden ücretsiz olarak sunulmaktadır. Görme engelli Türk Telekom müşterileri GETEM'e engelli olduklarını belgeledikleri rapor veya özürlü kimlik fotokopilerini yollayarak üye olduktan sonra aldıkları şifreleri ile sesli kitaplara ücretsiz olarak erişebilmekte ve dilediği kitabı seçme, bir sonraki aramada kaldığı yerden devam etme veya bölümler arasında ileri geri gidebilme gibi seçeneklere sahip bulunmaktadır.

b) Diğer engellilere ilişkin çözümler

Tekerlekli Sandalyeye Uygun Ankesörler: Fiziksel engelli abonelerin hayatını kolaylaştırmak için tekerlekli sandalye kullananların rahatlıkla erişebileceği ankesörlü telefonlar Türkiye'de 37 ilde 210 noktada bulunmaktadır. Söz konusu ankesörlü telefonlar çoğunlukla hava alanı, hastane ve otobüs terminalleri gibi yoğun trafik olan alanlara yerleştirilmektedir.

5.3.4.2. Tarife Bazında Çözümler

Sabit Telefon Hizmeti Tarifesi-Sosyal Tarife: Türk Telekom tarafından sunulan Sosyal Tarife'den gazi, gazi eşi, gazi babası, şehit ailesi (anne, baba, eş) üyelerinden ücretsiz seyahat kartı sahipleri ile özür durumuna göre, tüm vücut fonksiyon kaybı oranı, % 40 ve üzeri olan aboneler yararlanabilmektedirler.

Sosyal Tarife'nin diğer ücretleri aşağıdaki gibidir:

- Aylık paket ücreti tüm vergiler dâhil 12,50 TL'dir.
- Tarife kapsamında 3.000 dakikaya kadar şehir içi görüşmeler ücretsizdir.
- 3.000 dakika limitini aşan şehir içi görüşmeler dakikası 12,6 kuruş üzerinden ücretlendirmektedir.
- Şehirlerarası görüşmeler dakikası 12,6 kuruş üzerinden ücretlendirmektedir.
- GSM görüşmeleri dakikası 37 kuruş üzerinden ücretlendirmektedir.

Sosyal Tarifeden;

- T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından hak sahibi için düzenlenen gazi, gazi eşi, gazi babası ücretsiz seyahat kartı⁸¹ sahipleri faydalanabilmektedir.
- T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından hak sahibi için düzenlenen şehit ailesi (anne, baba, eş), vazife malulü eşine verilen ücretsiz seyahat kartı sahipleri⁸² faydalanabilmektedir.
- 18 Mart 1998 tarih ve 23290 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren engellilere verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmeliğe Uygun % 40 ve üzeri iş gücü kaybını belirtir sağlık kurulu raporu sunabilen aboneler faydalanabilmektedir.

Paket kapsamındaki ücretsiz dakikalar, A Tipi STH hizmeti kapsamında alternatif sabit telefon operatör (STH/UMTH) üzerinden sadece ses hizmeti alan ama hala Türk Telekom aboneliği devam eden abonelere doğru yapılan aramalarda da geçerlidir.

Engelli vatandaşların bu hizmetten kolayca yararlanabilmeleri için abonelik başvuruları ve tarife değişiklikleri, Türk Telekom ofisleri ve bayileri dışında Çağrı Merkezi, kurumsal web sayfası üzerinden kabul edilmektedir.

⁸¹ SGK tarafından hak sahipleri için düzenlenen bir belgedir.

⁸² Kıbrıs ve Kore Gazi'leri kapsam dâhilindedir.

Engelli aboneler, kendi ev telefonlarından “ücretsiz” olarak güncel kullanım bilgisini sorgulayabilmektedir. 0800 314 15 16 servis numarasını, ev veya iş telefonundan arayarak kullanım bilgisini öğrenebilmektedirler. Güncel kullanım bilgilendirmelerinde şehir içi, şehirlerarası, GSM ve diğer arama yönlerine ilişkin ay içindeki toplam görüşme bilgisi verilmektedir. Aybaşından itibaren yapılan aramalar için yön bazında toplam dakika bilgisi verilmektedir.

İnternet Tarifesi: Türk Telekom, % 40 ve üzerinde özür durumunu belgeleyen engelli kullanıcılar için internet hizmetini, internet servis sağlayıcılara toptan olarak % 25 indirimli olarak sunmaktadır. Her bir internet servis sağlayıcı da müşterilerine sunduğu perakende fiyatı kendisi belirlemektedir.

5.3.4.3. Sosyal Sorumluluk Projeleri

Siirt Türk Telekom İlköğretim ve İş Okulu: Türkiye’de eğitim alanında bugüne kadar hayata geçirilen en büyük sosyal sorumluluk projelerinden biri olan Türk Telekom Okulları projesi kapsamında eğitime kazandırılan 76 eğitim binasından biri olan Siirt Türk Telekom İlköğretim ve İş Okulu’nda engelli öğrenciler temel yaşam becerilerini geliştirerek, topluma uyum sağlamaktadır. Bahse konu okulda, okul öncesi eğitim birimi, otistik engellilere, işitme engellilere, görme engellilere, eğitilebilir ve öğretilebilir zihinsel engellilere eğitim hizmeti sunan 40 derslik, spor salonu, fizyoterapi bölümü ve çok amaçlı salonlar bulunmaktadır.

5.3.5. TTNET AŞ

5.3.5.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

Sesli Abonelik Sözleşmesi: Görme engelli abonelerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik olarak tasarlanan sesli abonelik sözleşmesinin web’e eklenmesi 29.12.2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bu suretle aboneler imzaladıkları sözleşmelerin içeriği hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler.

Görme Engelliler için Braille Alfabeli Abonelik Sözleşmesi: Abonelik sözleşmesinin *braille* alfabesiyle hazırlanması yönündeki çalışmalar devam etmekte olup; önümüzdeki bir ay içerisinde hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Sesli Fatura Bilgilendirme Servisi: Görme engelli abonelerin fatura bilgileri hakkında sesli bilgilendirilmesine olanak tanıyan IVR aramalarıyla fatura okuma uygulaması Ekim 2011 tarihinde hayata geçirilmiş olup, uygulama kapsamında her ay düzenli olarak görme engelli abonelere sesli fatura bilgilendirmesi yapılmaktadır.

5.3.5.2. Tarife Bazında Çözümler

Engelli abonelerin internete erişimlerini kolaylaştırmak için engelli tarifesi uygulamaya konulmuştur. Engelli aboneler için tasarlanan indirimli internet paketleri, Şubat 2012 itibariyle yeni ve mevcut abonelerin kullanımına sunulmuştur. % 40 özürlü oranı olduğunu gösteren belgeler ile, bizzat veya 1. derece yakını (anne, baba, çocuk) olarak Türk Telekom Bayileri'ne başvuran yeni ve mevcut aboneler, bu paketlerden faydalanabilmektedir. Engelli paketleri, 5 ADSL paket ve bu paketlerin yalın versiyonlarını içermektedir.

5.3.6. TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme AŞ

5.3.6.1. Hizmet ve Teknoloji Bazında Çözümler

İnternet Sitesi: İşletmecinin web sitesi ana sayfasına “Engelsiz İletişim Hattı” logosu eklenmiş, bu linke bağlı olarak Türksat Kablo kapsamında verilen hizmetlere ait kanal ve tarife bilgilerinin yer aldığı ve tüm bilgilerin bir arada olduğu içerik aktarılmıştır. Ayrıca, görme engelli aboneler için, abonelik sözleşmesi seslendirilerek internet sitesine eklenmiştir. *Flash* içerikler için engellilere ait cihazlarda okunabilecek anlamlı başlıklar ve linkler oluşturulmuştur.

Abonelik Sözleşmesi: Abonelik sözleşmesi *Braille* alfabesi ile bastırılmış ve kullanıma sunulmuştur.

Fatura: Görme engelli abonelere faturalarının düz metin şeklinde mail olarak gönderilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Çağrı Merkezi: 4440126 çağrı merkezi üzerinden abonelik sözleşmesi sesli olarak abonelere dinletilmektedir. Ayrıca aboneler fatura bilgilerini de çağrı merkezi üzerinden sesli olarak dinleyebilmektedir.

Abonelik Ekranları: Abonelik alınırken ve daha sonra sistemler üzerinden abonelerle ilgili “görme engelli”, “işitme engelli” ve “fiziksel engelli” tanımlaması yapılabilmektedir. Yapılan bu tanımlamalar sayesinde engelli vatandaşlara verilen hizmetler konusunda ve yeni bir hizmet verilmeye başlandığında verilecek yeni hizmete ilişkin bilgilendirme yapılabilecektir.

5.3.6.2. Sosyal Sorumluluk Projeleri

“5126 Engelsiz İletişim Hattı”: Türksat’ın Kablo Hizmetlerinden faydalanan veya faydalanmak isteyen konuşma ve işitme engelli vatandaşları, cep telefonlarına “TALEP” yazarak hizmet numaralarıyla birlikte şikayet, istek ve taleplerini 5126’ya SMS olarak göndermeleri halinde, kendilerine yine SMS ile sonuç bilgilendirmesi yapılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında, internet dahil, teknolojinin sunduğu bilgi ve iletişim olanaklarından eşit koşullarda yararlanılabilmesini teminen özellikle desteksiz görülen toplum kesimlerine özel bir önem verilmesi, ilgi gösterilmesi ve bu kapsamda engelli ve yaşlı bireylerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması önem arz etmektedir.

AB içerisinde yer alan ülkelerin birçoğunda engellilere yönelik düzenlemelerin uygulanmasında Evrensel Hizmet Fonu'ndan yararlanıldığı görülmektedir. Yapılan ülke incelemelerinde Evrensel Hizmet Fonu'nun etkin olarak kullanılmasıyla engelli vatandaşların engelli olmayan vatandaşların sahip olduğu imkân ve olanaklara eşit şekilde erişim sağlayabilmeleri ve ulaşabilmeleri için gerek elektronik haberleşme hizmetinin sunumu gerekse hizmetin alınmasını sağlayacak cihazların temini aşamasında katkı sağlandığı sonuçlarına ulaşılmaktadır.

Bu Rapor kapsamında buraya kadar olan bölümlerde engelliler için özel olarak sağlanan olanaklar, hizmetler ve düzenlemeler ülke uygulamaları ekseninde incelenmiş olup; söz konusu örneklerden hareketle ülkemizde halihazırda sunulmayan ya da uygulaması olmayan ama uygulanabilirlik seçenekleri arasında görülen çözüm önerileri belirlenmeye çalışılmıştır⁸³. Bu kapsamda;

⁸³ Söz konusu çözüm önerilerinden önümüzdeki dönem içerisinde hayata geçirilmesi uygun olarak değerlendirilenler Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'na sunulmuş ve 15/05/2012 tarihli ve 2012/DK-14/206 sayılı Kurul Kararı ile "5809 sayılı "Elektronik Haberleşme Kanunu"nun "İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 1 inci fıkrasının (d) ve (k) bentleri, "Kurumun görev ve yetkileri" başlıklı 6 ncı maddesinin 1 inci fıkrasının (c) bendi ile "Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilat Yönetmeliği"nin 23 üncü maddesinin 1 inci fıkrasının (d) bendinde yer alan hükümler kapsamında;

- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından;
Kurum internet sitesinin engellilerin yararlanabileceği şekilde tasarımının sağlanmasını teminen Bilişim Sistemleri Dairesi Başkanlığı'na çalışma yapılması,
- GSM/IMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından, aşağıda belirtilen çalışmaların 6 aylık süre içerisinde tamamlanarak;
 - tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişikliklerin SMS ile tüketicilere bildirilmesi durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak

- Tüm kamu kurumları başta olmak üzere ilgili diğer kuruluşlarının web sayfalarının öncelikle görme ve işitme engellilerin yararlanabileceği en uygun şekilde tasarlanmasının bu alanda yapılacak en önemli hizmetlerden biri olduğu,
- Geniş bant teknolojilerinin engelli bireylere uygun şartlarda sağlanması ile söz konusu kesimin daha etkin bir şekilde kamunun ve işletmeciler tarafından elektronik ortamda sunulan hizmetlerden yararlanmalarının sağlanacağı,
- İşletmeciler tarafından engelli abonelerin engellilik durumlarının sınıflandırılması ve engellilik türüne göre hizmet çeşitliliği ve sunumuna ilişkin çalışma yapılması gerektiği,
- Görme, işitme veya zihinsel engelli kişilerin arıza bildirimlerine ve şikâyetlerine, gelen tüm başvurular arasında öncelik verilmesinin yerinde olacağı,
- Mobil işletmeciler tarafından görme engelli kullanıcılar için bulundukları konumdan ulaşmayı arzu ettikleri adrese/yöne gitmelerinin kolaylaştırılmasını sağlamak üzere konum bilgisi verilmesi ve SMS yanında isteyen abonelere sesli anons sistemi ile bildirim yapılmasının gerekliliği,
- Görme ve işitme engelliler için ücretsiz rehberlik ve tercümanlık hizmetlerinin sunumunun yine önemli ihtiyaçlardan biri olduğu,

gönderilmesi,

- *talep eden abonelere sesli konum bilgisi verilmesinin sağlanması,*
- *talep eden abonelere fatura ve kota dolum bilgilerinin sesli mesaj olarak gönderilmesi,*
- *abonenin talebi doğrultusunda “Aradığınız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak sunulması,*
- *ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi hizmeti sunulmasının sağlanması”*

karara bağlanmıştır.

- Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişikliklerin doğru, tam ve zamanında ve engellilerin ihtiyaçlarını karşılayacak vasıtalarla duyurulması gerektiği,
- İşletmeciler tarafından görme engelli bireylere fatura ve kota dolum bilgilerinin sesli mesaj olarak gönderilmesi gerektiği,
- Birçok ülkedeki önemli uygulamalar arasında görülmekte olan Acil aramalara SMS ile erişim sağlanmasına ülkemizde de, özellikle işitme engellilerin ihtiyaçları dikkate alınarak başlanması önemli olduğu,
- Birçok Avrupa ülkesinde örnekleri görülen Görüntülü Çağrı Merkezi sistemlerinin özellikle işitme engelli kullanıcılar açısından sağlayacağı avantajlar dikkate alınarak bu merkezlerin —gerek teknolojik altyapı gerek de işaret dili tercümanlarının sayısı artırılmak suretiyle— geliştirilmesi ve hizmete sunulmasının yarar sağlayacağı,
- İşitme ve dil-konuşma özürlüler için metin telefonu, video yoluyla iletişim ve telefonlarda ses yükseltici sistemlerin geliştirilmesi ve ülkemizde yaygınlaştırılması için gerekli çalışmaların yapılması gerektiği,
- Yine işitme engelli bireyler açısından ve bu kesimdeki okuryazarlık seviyesinin oldukça düşük olduğu dikkate alınarak, kamu kurumlarınca tüketicilere sağlanmakta olan tüm bilgi ve hizmetlerin İşaret Diline çevrilmek suretiyle de sunulabilirliğinin mümkün kılınması ve kamu kurumlarından başlanarak bu hizmetin sağlanmasının, ilerideki aşamada özellikle eğitim, sağlık ve iletişim alanında çalışan özel sektördeki kurum ve şirketlere de bu hizmeti vermeleri için bir yaptırım sağlanması durumunda örnek teşkil edeceği,
- İşitme engellilerin dijital televizyon yayınlarında altyazı uygulamasına geçilmesi yönündeki yoğun taleplerinin uygulamada dikkate alınmasının söz konusu kesim kadar farklı izleyici grupları (çocuklar, okuma yazma öğrenen

tüm bireyler, sonradan işitme kaybı olan yaşlılar, sessizlik gerektiren ortamda bulunan bireyler gibi) açısından da yarar sağlayacağı,

- İşletmeciler tarafından abonenin talebi doğrultusunda “Aradığınız kişi işitme engellidir” bilgisi verilmesinin yaygınlaştırılması ve ücretsiz olarak sunulmasının gerektiği,
- Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi sunumunun tarife bazlı çözümlerden biri olarak değerlendirilmesinin gerektiği,
- Yine tarife bazlı çözüm önerilerinden “Özel Tarifeler” konusunun, engelli bireylerin bakımını üstlenen yakınını da kapsayacak şekilde, dikkate alınmasının yerinde olacağı,

değerlendirilmektedir.

Elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan engelli tüketicilerin temel hak ve menfaatlerinin gözetilmesine önümüzdeki süreçte hedefleri arasında yer veren BTK; ülke nüfusunun sayısal olarak önemli bir kesimini oluşturan engelli tüketicilerin bu alandaki engellerini gidermek üzere ilgili kurum/kuruluşlarla işbirliği içerisinde çalışmalarını sürdürmeye devam edecektir.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde ENGELSİZ ERİŞİM

Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde engelli vatandaşların haklarının gözetilmesi, elektronik haberleşme sektöründeki hizmetlerden azami ölçüde faydalanmalarının sağlanması ve diğer tüketiciler ile eşit şartlarda hizmet veya ürünlere erişebilmeleri amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun koordinatörlüğünde ilgili kurum ve sivil toplum kuruluşları temsilcileri ile işletmeciler ve akademisyenlerin yer aldığı "Engelsiz Erişim Çalışma Grubu" oluşturulmuştur. Söz konusu grup üyelerinin katkılarıyla oluşturulan bu "Rapor" kapsamında engelliler için özel olarak sağlanan olanaklar, hizmetler ve düzenlemeler ülke uygulamaları ekseninde incelenmiş olup; söz konusu örneklerden hareketle ülkemizde halihazırda sunulmayan ya da uygulaması olmayan ama uygulanabilir olduğu düşünülen çözüm önerileri belirlenmeye çalışılmıştır.