



BİLGİ  
TEKNOLOJİLERİ  
VE İLETİŞİM  
KURUMU

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU**

**ELEKTRONİK HABERLEŞME**

**SEKTÖRÜNDE YAŞLI BİREYLERİN**

**DİJİTAL DÜNYAYA**

**ENTEGRASYONU VE YAŞA BAĞLI**

**DİJİTAL BÖLÜNMENİN**

**AZALTILMASI: ULUSLARARASI**

**YAKLAŞIMLAR, ÜLKE ÖRNEKLERİ**

**VE KURUMUMUZ İÇİN ÖNERİLER**

**Merve GÜNDÜZ**

**Bilişim Uzmanlığı Tezi**

**Kasım 2025**

**Ankara**





BİLGİ  
TEKNOLOJİLERİ  
VE İLETİŞİM  
KURUMU

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU**

---

**ELEKTRONİK HABERLEŞME  
SEKTÖRÜNDE YAŞLI BİREYLERİN  
DİJİTAL DÜNYAYA  
ENTEGRASYONU VE YAŞA BAĞLI  
DİJİTAL BÖLÜNMENİN  
AZALTILMASI: ULUSLARARASI  
YAKLAŞIMLAR, ÜLKE ÖRNEKLERİ  
VE KURUMUMUZ İÇİN ÖNERİLER**

---

**Merve GÜNDÜZ**

**Bilişim Uzmanlığı Tezi**

**Kasım 2025**

**Ankara**

---

Merve GÜNDÜZ tarafından hazırlanan “Elektronik Haberleşme Sektöründe Yaşlı Bireylerin Dijital Dünyaya Entegrasyonu ve Yaşa Bağlı Dijital Bölünmenin Azaltılması: Uluslararası Yaklaşımlar, Ülke Örnekleri ve Kurumumuz İçin Öneriler” adlı bu tezin Bilişim Uzmanlığı tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Bilişim Uzmanı, Osman ŞAHİN  
Tez Danışmanı

Bu çalışma, tez savunma komisyonumuz tarafından Bilişim Uzmanlığı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Kurul Başkanı, Ömer Abdullah KARAGÖZOĞLU

Üye : Daire Başkanı, Züver ÇETİNKAYA

Üye : Daire Başkanı, Nuray HATIRNAZ

Üye : Bilişim Uzmanı, Dr. Şahin BAYZAN

Üye : Bilişim Uzmanı, Osman ŞAHİN

Bu tez, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tez yazım kurallarına uygundur.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ.....	1
1. YAŞLANMA VE YAŞLI NÜFUS.....	3
1.1. Yaşlı Tanımı.....	3
1.2. Dünyada ve Türkiye’de Yaşlı Nüfusa Genel Bakış.....	7
2. DİJİTAL BÖLÜNME VE YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL DÜNYAYA ENTEGRASYONU.....	21
2.1. Dijital Bölünme.....	21
2.1.1. Dijital Bölünme Tanımı.....	22
2.1.2. Dijital Bölünmeyi Etkileyen Faktörler.....	23
2.1.3. Dijital Bölünmenin Yaşlı Bireyler Üzerindeki Etkileri.....	25
2.2. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonu.....	27
2.2.1. Dijital Kapsayıcılık.....	28
2.2.2. Dijital Okuryazarlık.....	31
2.3. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunda Karşılaşılan Sorunlar.....	35
2.4. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunun Sağlanmasında Yeni Nesil Teknolojilerin Kullanımı.....	47
2.4.1. Yeni Nesil Teknolojiler ve Uygulama Alanları.....	47
2.4.2. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunda Yeni Nesil Teknolojilerin Rolü.....	49
3. DİJİTAL BÖLÜNMENİN AZALTIKMASI VE YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL ENTEGRASYONUNUN SAĞLANMASINDA ULUSLARARASI YAKLAŞIMLAR.....	53
3.1. Uluslararası Kuruluşların Yaklaşımları.....	53
3.1.1. Birleşmiş Milletler.....	53
3.1.2. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği.....	60
3.1.3. Dünya Sağlık Örgütü.....	71
3.1.4. Avrupa Birliği.....	75

3.1.5. Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatı.....	83
3.1.6. GSM Operatörleri Birliği.....	85
3.1.7. AGE Platform Europe.....	87
3.1.8. Dünya Ekonomik Forumu.....	90
3.1.9. İnternet Topluluğu Vakfı.....	91
3.2. Ülke Uygulamaları.....	92
3.2.1. Amerika Birleşik Devletleri.....	92
3.2.2. Avustralya.....	94
3.2.3. Belçika.....	96
3.2.4. Birleşik Krallık.....	97
3.2.5. Çin.....	100
3.2.6. Finlandiya.....	103
3.2.7. İrlanda.....	105
3.2.8. İspanya.....	106
3.2.9. Japonya.....	107
3.2.10. Macaristan.....	109
3.2.11. Meksika.....	110
3.2.12. Mısır.....	113
3.2.13. Singapur.....	115
4. TÜRKİYE’DE MEVCUT DURUM.....	121
4.1. Dijitalleşen Dünyada Yaşlı Bireylere Yönelik Ülkemiz İstatistikleri.....	121
4.2. Yaşlı Bireylere Yönelik Mevzuat ve Faaliyetler.....	127
4.2.1. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.....	129
4.2.1.1. 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi.....	129
4.2.1.2. 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun.....	129
4.2.1.3. Yaşlılık Şûrası.....	130
4.2.1.4. Yaşlanma Vizyon Belgesi.....	131
4.2.1.5. Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı.....	133
4.2.1.6. Yaşlı Bireylere Yönelik Dijital ve Finansal Okuryazarlık Eğitimleri.....	134

4.2.1.7. “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği” Konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi.....	135
4.2.1.8. Tazelenme Üniversiteleri.....	137
4.2.1.9. Diğer Faaliyetler.....	138
4.2.2. Millî Eğitim Bakanlığı.....	141
4.2.3. Türkiye Büyük Millet Meclisi.....	142
4.2.4. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı.....	146
4.2.4.1. On İkinci Kalkınma Planı (2024-2028).....	146
4.2.4.2. Yaşlanma Özel İhtisas Komisyonu.....	147
4.2.5. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu.....	148
4.2.6. Belediyeler.....	149
4.2.7. Diğer Paydaşlar Tarafından Yapılan Faaliyetler.....	149
4.2.7.1. 65+ Yaşlı Hakları Derneği.....	149
4.2.7.2. Ankara Üniversitesi Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi.....	153
4.2.7.3. Yaşlı Sorunları Araştırma Derneği.....	154
4.2.7.4. Mobil Mecralar Araştırma ve Pazarlama Derneği.....	155
4.2.7.5. Türkiye Alzheimer Derneği.....	155
4.3. Elektronik Haberleşme Sektörü Özelinde Yürütülen Faaliyetler.....	155
4.3.1. Elektronik Haberleşme Kanunu.....	155
4.3.2. Evrensel Hizmet Kanunu.....	156
4.3.3. BTK Teşkilât Yönetmeliği.....	156
4.3.4. Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar.....	157
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	159
KAYNAKLAR.....	164
ÖZGÜNLÜK BİLDİRİMİ.....	186
ÖZGEÇMİŞ.....	187

**ÖZET**

<b>BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU</b>	
Tezin Adı	Elektronik Haberleşme Sektöründe Yaşlı Bireylerin Dijital Dünyaya Entegrasyonu ve Yaşa Bağlı Dijital Bölünmenin Azaltılması: Uluslararası Yaklaşımlar, Ülke Örnekleri ve Kurumumuz için Öneriler
Türü	Bilişim Uzmanlığı Tezi
Yazar	Merve GÜNDÜZ
Teslim Tarihi	10 Kasım 2025
Anahtar Kelimeler	Yaşlı Bireyler, Dijital Entegrasyon, Dijital Bölünme, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Dijital Dönüşüm, Dijital Kapsayıcılık, Dijital Okuryazarlık
Tez Danışmanı	Osman ŞAHİN
Sayfa Adedi	xiii + 187
<p>Bu çalışmada, yaşlı bireylerin dijitalleşen dünyaya entegrasyonu ve yaşlı bireylere yönelik dijital bölünmenin azaltılması konuları ele alınmıştır. Bu kapsamda, yaşlı bireylere yönelik dijital bölünmenin kapatılmasının, yaşlı bireylerin dijital entegrasyon sürecini zorlaştıran dijital okuryazarlık eksikliği, erişim engelleri, yaşlı dostu olmayan ürünler/hizmetler, fiziksel/bilişsel değişimler gibi sorunların aşılması ile mümkün olabileceği vurgulanmıştır. Bu doğrultuda, uluslararası kuruluşlar ile ülkelerin konuya yönelik örnek uygulamaları ve yaklaşımları incelenerek Kurumumuz için uygulanabilir önerilerde bulunulmuştur.</p>	

## ABSTRACT

<b>INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AUTHORITY</b>	
Thesis	Integration of Older Individuals into the Digital World in the Electronic Communication Sector and Reducing the Age-related Digital Divide: Approaches of International Organizations and Practices of Other Countries, Suggestions for the Authority
Type	ICT Expert Thesis
Author	Merve GÜNDÜZ
Submission Date	10 Kasım 2025
Key Words	Older Persons, Elderly, Digital Integration, Digital Divide, Information and Communication Technologies, Digital Transformation, Digital Inclusion, Digital Literacy
Advisor	Osman ŞAHİN
Total Page	xiii + 187
<p>In this study, the integration of older persons into the digitalized world and reducing the digital divide for older persons are discussed. In this context, it is emphasized that closing the digital divide for the elderly can be possible by overcoming problems such as lack of digital literacy, access barriers, age-unfriendly products/services, and physical/cognitive changes that make the digital integration process difficult for the elderly. In this direction, international approaches and good practices on the subject were examined and several suggestions were made for the Authority.</p>	

## TEŞEKKÜR

Çalıőmam boyunca gösterdiği anlayıő ve verdiği desteğin yanı sıra uzmanlık alanında edindiği birikimi ve tecrübesi ile beni yönlendiren tez danıőmanım Sn. Osman ŞAHİN'e, kıymetli değerlendirmelerinden ve tecrübelerinden faydalandığım Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanı Nuray HATIRNAZ ile çalışma arkadaőlarıma ve her zaman yanımda olan, maddi ve manevi destekleri ile beni her daim destekleyen çok değerli aileme içtenlikle teşekkür ederim.

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1. Yaşlı nüfus oranının en yüksek ve en düşük olduğu 5 ülke, 2024.....	9
Şekil 1. 2. BM 2013 ve 2024 Dünya Nüfus Beklentilerine göre küresel nüfus.....	10
Şekil 1. 3. Nüfusu önümüzdeki 30 yıl içinde zirveye ulaşma olasılığı olan bazı ülkelerin toplam nüfusu (1995-2023) ve nüfus projeksiyonu (2024-2100).....	12
Şekil 1. 4. Yaş gruplarına göre nüfus projeksiyonu.....	13
Şekil 1. 5. Başlıca yaş gruplarına göre nüfusun yaş yapısı, 2013, 2022 ve 2023 (toplam nüfusun %'si).....	15
Şekil 1. 6. Başlıca yaş gruplarına göre nüfus gelişmeleri, AB-27, 2001-2050.....	16
Şekil 1. 7. Nüfus piramitleri, AB-27, 2019 ve 2050 (toplam nüfusun % payı).....	16
Şekil 1. 8. Nüfus piramitleri, 1935, 1975, 2024.....	18
Şekil 1. 9. Yaş grubuna göre nüfus oranı, 1935-2080.....	18
Şekil 1. 10. Yıllara göre nüfus ve nüfus projeksiyonları, 1950-2100.....	19
Şekil 1. 11. Senaryolara göre nüfus piramitleri, 2023, 2075.....	20
Şekil 1. 12. Senaryolara göre ortanca yaş ve yaş gruplarının toplam nüfus içindeki oranı, 2035-2100.....	20
Şekil 4. 1. Hanelerde internet erişim imkânı ve bireylerde internet kullanımı.....	122
Şekil 4. 2. Cinsiyet ve yaş grubuna göre e-devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranı, 2024.....	122
Şekil 4. 3. Yaşlı bireylerin internet kullanım oranı, 2018, 2023.....	123
Şekil 4. 4. Yaşlı bireylerin internet kullanım oranı, 2019, 2024.....	123
Şekil 4. 5. Cinsiyete göre 65+ yaştaki kişilerin teknolojik ürün kullanımı, 2023....	124
Şekil 4. 6. Hanehalkı tiplerine göre yaşlı nüfus oranı, 2024.....	125
Şekil 4. 7. Hanelerde İnternet Erişimi (%).....	126
Şekil 4. 8. Yaş grubuna göre basit ve üstü seviyede dijital beceriye sahiplik oranı.	127
Şekil 4. 9. Yaşlanma Vizyon Belgesi Politika Alanları.....	132

**KISALTMALAR**

<b>AB</b>	Avrupa Birliği (European Union-EU)
<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>ACMA</b>	Avustralya İletişim ve Medya Kurumu (Australian Communications and Media Authority)
<b>ADNKS</b>	Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi
<b>ASHB</b>	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
<b>BIPT</b>	Belçika Posta Hizmetleri ve Telekomünikasyon Enstitüsü (Belgian Institute for Postal Services and Telecommunications)
<b>BİT</b>	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
<b>BM</b>	Birleşmiş Milletler (United Nations-UN)
<b>BTK</b>	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
<b>BTOP</b>	Genişbant Teknoloji Fırsatları Programı (Broadband Technology Opportunities Program)
<b>ComReg</b>	İrlanda İletişim Düzenleme Komisyonu (Commission for Communications Regulation)
<b>DfL</b>	Yaşam için Dijital (Digital for Life)
<b>DOT</b>	Dijital Okuryazar Türkiye
<b>DSL</b>	Yaşam için Dijital Beceriler (Digital Skills for Life)
<b>DSÖ</b>	Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization-WHO)
<b>FAO</b>	Gıda ve Tarım Örgütü (Food and Agriculture Organization)

<b>GARI</b>	Küresel Erişilebilirlik Raporlama Girişimi (Global Accessibility Reporting Initiative)
<b>GSMA</b>	GSM Operatörleri Birliği (GSM Association)
<b>GSR</b>	Küresel Düzenleyiciler Sempozyumu (Global Symposium for Regulators)
<b>IAGA</b>	Birleşmiş Milletler Yaşlanma Konusunda Kurumlar Arası Grup (United Nations Inter-Agency Group On Ageing)
<b>IEEE</b>	Elektrik ve Elektronik Mühendisleri Enstitüsü (Institute of Electrical and Electronics Engineers)
<b>IFT</b>	Meksika Federal Telekomünikasyon Kurumu (Federal Telecommunications Institute)
<b>ILO</b>	Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization)
<b>IMDA</b>	Infocomm Medya Geliştirme Kurumu (Infocomm Media Development Authority)
<b>INAI</b>	Ulusal Şeffaflık, Bilgiye Erişim ve Kişisel Verilerin Korunması Enstitüsü (National Institute for Transparency, Access to Information and Personal Data Protection)
<b>ITU</b>	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (International Telecommunication Union)
<b>ITU-D</b>	ITU Telekomünikasyon Kalkınma Sektörü (ITU Telecommunication Development Sector)
<b>KHK</b>	Kanun Hükmünde Kararname
<b>MCIT</b>	Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı (Ministry of Communications and Information Technology)

<b>MDDI</b>	Singapur Dijital Kalkınma ve Bilgi Bakanlığı (Ministry of Digital Development and Information of Singapore)
<b>MEB</b>	Millî Eğitim Bakanlığı
<b>MIC</b>	Japonya İçişleri ve İletişim Bakanlığı (National Digital Inclusion Alliance)
<b>MIIT</b>	Çin Sanayi ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı (Ministry of Industry and Information Technology)
<b>NDA</b>	İrlanda Ulusal Engellilik Kurumu (National Disability Authority)
<b>NMHH</b>	Macaristan Ulusal Medya ve Bilgi İletişim Kurumu (National Media and Infocommunications Authority)
<b>NTIA</b>	ABD Ulusal Telekomünikasyon ve Bilgi İdaresi (National Telecommunications and Information Administration)
<b>NTRA</b>	Mısır Ulusal Telekomünikasyon Düzenleme Kurumu (National Telecom Regulatory Authority)
<b>OATS</b>	Yaşlı Yetişkinler için Teknoloji Hizmetleri (Older Adults Technology Services)
<b>OECD</b>	Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatı (Organisation for Economic Co-operation and Development)
<b>Ofcom</b>	Birleşik Krallık İletişim Ofisi (Office of Communications)
<b>OHCHR</b>	Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiserliği (Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights)
<b>PRB</b>	Nüfus Referans Bürosu (Population Reference Bureau)
<b>SDG</b>	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (Sustainable Development Goals)

<b>STK</b>	Sivil Toplum Kuruluşları
<b>SWGA</b>	Yaşlanma Daimî Çalışma Grubu (Standing Working Group on Ageing)
<b>TBMM</b>	Türkiye Büyük Millet Meclisi
<b>TİHEK</b>	Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu
<b>TRAFICOM</b>	Finlandiya Ulaştırma ve İletişim Ajansı
<b>TÜBİSAD</b>	Bilişim Sanayicileri Derneği
<b>TÜED</b>	Türkiye Emekliler Derneği
<b>TÜİK</b>	Türkiye İstatistik Kurumu
<b>UNDESA</b>	Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Bölümü (United Nations Department of Economic and Social Affairs)
<b>UNDP</b>	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (United Nations Development Programme)
<b>UNECE</b>	Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonu (United Nations Economic Commission for Europe)
<b>UNESCAP</b>	Birleşmiş Milletler Asya ve Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific)
<b>UNESCO</b>	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
<b>UNFPA</b>	Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (Population Fund)
<b>UNGA</b>	Birleşmiş Milletler Genel Kurulu (UN General Assembly)

<b>UNITAR</b>	Birleşmiş Milletler Eğitim ve Araştırma Enstitüsü (United Nations Institute for Training and Research)
<b>YASAD</b>	Yaşlı Sorunları Araştırma Derneği
<b>YAŞAM</b>	Ankara Üniversitesi Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>WCAG 2.2</b>	Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu
<b>WEF</b>	Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum)
<b>WRC</b>	Dünya Radyokomünikasyon Konferansı (World Radiocommunication Conference)
<b>WSIS</b>	Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi (World Summit on the Information Society)
<b>WTDC</b>	Dünya Telekomünikasyon Kalkınma Konferansı (World Telecommunication Development Conference)
<b>WTISD</b>	Dünya Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu Günü (World Telecommunication and Information Society Day)
<b>WTSA</b>	Dünya Telekomünikasyon Standardizasyon Genel Kurulu (World Telecommunication Standardization Assembly)

## GİRİŞ

Dünyada sağlık alanında yaşanan gelişmeler, yaşam standartlarının artması ile insanların daha uzun yaşaması ve doğurganlık oranlarının azalmasıyla birlikte yaşlı nüfusun oranı giderek yükselmektedir. Ancak bu yükseliş, toplumda ekonomik, sağlık, sosyal ve kültürel alanda ortaya çıkabilecek sorunların yanı sıra yaşlı bireyler için de bakım ihtiyacının artması, toplumsal yalnızlık ve izolasyon gibi pek çok zorluğu beraberinde getirmektedir. Öte yandan, dünya genelinde her geçen gün artan dijitalleşme, hayatın hemen her alanında etkisini göstermektedir. İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte insanlar bilgiye daha hızlı erişmekte ve dijital teknolojiler günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. Akıllı telefon, tablet, bilgisayar gibi akıllı cihazlar aracılığıyla insanlar birbirleriyle kolayca iletişim kurabilmekte ve eğitimden sağlığa, ticaretten eğlenceye birçok alanda ortaya çıkan yeni olanaklar sayesinde hayatlarını kolayca yönetebilmektedir.

Dijitalleşen dünyada teknolojik gelişmeler hızla ilerlerken, yaşlı bireylerin bu değişime ayak uyduramaması dijital bölünmeyi derinleştirecektir. Dijital becerilere sahip olmayan yaşlı bireyler dijital hizmetlere ve sosyal ağlara erişim sağlayamayacak, sosyal ve ekonomik faaliyetlere katılamayacak ve elektronik haberleşme, internet, dijital platformlar aracılığıyla insanlarla etkili iletişim kuramayacaktır. Bu durum, onları dijitalleşmenin getirdiği fırsatlardan mahrum bırakacak ve toplumsal izolasyon riskini artıracaktır. Bu noktada, elektronik haberleşme sektörü, yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunu sağlamak için önemli bir role sahiptir. Kullanıcı dostu arayüzler, basit iletişim araçları, erişilebilir internet hizmetleri ve yaşlı bireylere yönelik eğitim programları yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırabilecek; böylece, onların dijital hizmetlerden etkili şekilde faydalanabilmeleri ve elektronik haberleşme araçları vasıtasıyla iletişim kurmaları sağlanabilecektir. Sonuç olarak, elektronik haberleşme sektörünün yaşlı bireyleri hedef alan stratejileri ile yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonları sağlanarak dijital bölünme önemli ölçüde azaltılabilecektir.

Bu çalışmanın ilk bölümünde, “yaşlı” tanımına yer verilecek, dünyada ve Türkiye’de yaşlı nüfusa yönelik mevcut durum istatistiksel değerlerle de desteklenerek ele alınacak ve hızla artan yaşlı nüfusa dikkat çekilecektir.

İkinci bölümde, “dijital bölünme”, “dijital kapsayıcılık”, “dijital okuryazarlık” gibi kavramlara yer verilecek, dijital bölünmenin kişisel ve toplumsal etkileri ile yaşlı bireylerin dijital entegrasyonu kapsamında sosyal medya ve internet kullanımları, dijital hizmetlere ve bilgiye erişimleri gibi hususlarda yaşanan zorluklar incelenecektir. Ardından, yeni nesil teknolojilerin konu ile ilgili olarak bu alandaki rolüne ve sunduğu fırsatlara dikkat çekilecektir.

Üçüncü bölümde; konuya yönelik olarak Avrupa Birliği (AB), Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU), Birleşmiş Milletler (BM) gibi uluslararası kuruluşların yaklaşımları ile bu çerçevede yapılan çalışmalar, uygulamalar ve düzenlemeler incelenecek, konuya ilişkin iyi uygulama örneklerine yer verilecektir.

Son bölümde ise dijitalleşen dünyada yaşlı bireylere yönelik internet ve telefon kullanımına ilişkin istatistiklere yer verilerek Türkiye’deki mevcut durum incelenip bu çerçevede yapılan çalışmalar aktarılacak, ardından Kurumumuza birtakım öneriler sunulacaktır.

## 1. YAŞLANMA VE YAŞLI NÜFUS

Bu bölümde, “yaşlı” tanımına yer verilecek, ardından, dünyada ve Türkiye’de yaşlı nüfusa yönelik mevcut durum istatistiksel değerlerle de desteklenerek ele alınacak ve hızla artan yaşlı nüfusa dikkat çekilecektir.

### 1.1. Yaşlı Tanımı

Dünya genelinde “yaşlı” kavramı, ülkeler ve uluslararası kuruluşlar tarafından sosyoekonomik, kültürel, demografik yapı, sosyal politikalar gibi çeşitli faktörlere bağlı olarak farklı yaş sınırlarıyla tanımlanmaktadır.

Dünya Sağlık Örgütüne (DSÖ) göre<sup>1</sup>, 60 yaş ve üzeri bireyler “yaşlı yetişkin” olarak tanımlanmaktadır. Bu yaş sınırı, DSÖ’nün yaşlanmaya yönelik politikaları ve programlarında kullanılmaktadır.

BM’ye göre “yaşlı” tanımı ve ilgili politikalar genellikle 60 yaş ve üzeri bireyleri hedef almakta ancak bu yaş sınırı BM dokümanlarında kesin olarak belirtilmemekle birlikte, “yaşlı” kavramı sadece sayısal bir tanımlama olarak değil bireyin ihtiyaçları ve toplumsal rolleriyle, sosyoekonomik ve kültürel faktörlerle de ilişkili olarak şekillenmektedir<sup>23</sup>. Yaşlı bireylerin refahını, haklarını ve topluma aktif katılımını desteklemek için politika ve programlar geliştirme süreçlerinde kapsamlı uluslararası çerçeveler oluşturarak ülkelere rehberlik etmek amacıyla 1982’de Viyana/Avusturya’da düzenlenen “I. Dünya Yaşlanma Asamblesi (The World Assembly on Ageing)” sonunda kabul edilen ilk uluslararası belge olan “Viyana Uluslararası Yaşlanma Eylem Planında (Vienna International Plan of Action on

<sup>1</sup> WHO, *Decade of Healthy Ageing, The Global strategy and action plan on ageing and health 2016–2020: towards a world in which everyone can live a long and healthy life*, Mayıs 2020, 1. [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA73/A73\\_INF2-en.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA73/A73_INF2-en.pdf), (7.9.2024).

<sup>2</sup> UNHCR, *Policy on Age, Gender and Diversity*, Mart 2018, 18. <https://www.unhcr.org/media/policy-age-gender-and-diversity-accountability-2018>, (7.9.2024).

<sup>3</sup> UNHCR, *UNHCR's Policy on Older Refugees*, 2000. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/OlderPersons/UNHCRsPolicyonOlderRefugees.pdf>, (7.9.2024).

Ageing)”, “yaşlı” tanımlamasında bir yaş sınırı açıkça belirtilmemiştir. Bu belgede, yaşlılığın bireylerin fiziksel ve sosyoekonomik durumu, yaşadığı ülkenin ve bölgenin koşullarıyla ilgili olduğu vurgulanmakla birlikte, 60 yaş ve üzeri nüfusun hızla arttığı, nüfus projeksiyonlarında<sup>4</sup> bu artışın gelişmekte olan ülkelerde daha belirgin olacağı ve demografik yapıyı değiştireceği belirtilerek, yaşlanma sürecine yönelik politika ve strateji geliştirilmesinde 60 yaş ve üzeri sınır olarak kullanılmıştır<sup>5</sup>.

BM’nin yaşlılıkla ilgili politikaları çerçevesinde; yaşlı bireylerin hakları, yaşam kaliteleri, bağımsızlık, topluma katılım gibi konuları ele almak üzere yaşlı bireylerin sosyal haklarını ve yaşam kalitelerini korumak amacıyla küresel düzeyde bir çerçeve sunan ve Birleşmiş Milletler Genel Kurulu (UN General Assembly-UNGA) tarafından 1991’de kabul edilen “Yaşlı Kişilere İlişkin BM İlkeleri (United Nations Principles for Older Persons)” belgesinde de “yaşlı” tanımlamasında belirli bir yaş sınırı açıkça belirtilmemiştir<sup>6</sup>. 2002’de Madrid/İspanya’da düzenlenen II. Dünya Yaşlanma Asamblesi sonucunda, küresel nüfusun yaşlandığına dikkat çekilerek, bu durumun gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere dünya genelindeki yaşlı nüfusun artan talepleri ve sorunları karşısında daha kapsamlı ve güncel bir yaklaşım benimsenmesi bağlamında kabul edilen ve BM’nin yaşlılıkla ilgili politikalarını şekillendirmede önemli bir belge olan “Madrid Uluslararası Yaşlanma Eylem Planı ve Politik Deklarasyonunda (Political Declaration and Madrid International Plan of Action on Ageing)” da “yaşlı” tanımlamasında bir yaş sınırı açıkça belirtilmemekle birlikte nüfus projeksiyonlarında yaşlı nüfus için 60 yaş ve üzeri bir sınır olarak ele alınmaktadır<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Nüfus projeksiyonu göç, ölüm ve doğum verilerinin gelecekteki eğilimleri ile tahminlere göre gelecekte nüfusun durumu hakkında kestirimlerin yapılmasıdır (Vikipedi, *Nüfus projeksiyonu*, Haziran 2024. [https://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%Bcfus\\_projeksiyonu](https://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%Bcfus_projeksiyonu), (8.9.2024).)

<sup>5</sup> UN, *Report of the World Assembly on Ageing*, 1982. <https://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/Resources/VIPEE-English.pdf>, (31.8.2024).

<sup>6</sup> OHCHR, *United Nations Principles for Older Persons*, Aralık 1991. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/olderpersons.pdf>, (7.9.2024).

<sup>7</sup> UN, *Political Declaration and Madrid International Plan of Action on Ageing*, Nisan 2002. <https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf>, (31.8.2024).

Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonuna (UNECE) göre<sup>8</sup>, UNECE ülkelerinde<sup>9</sup> “yaşlı” kavramı için en çok kullanılan yaş sınırının 60 yaş ve üzeri olduğu ve bu kavramın sosyoekonomik, kültürel, biyolojik ve psikolojik süreçlerle de şekillenebileceği belirtilmektedir. Öte yandan, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ele alınan “yaşlı” kavramı; yaşam koşulları ve kalitesi, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve kapsamı, beslenme, sosyoekonomik ve kültürel koşullar gibi faktörlere bağlı olarak farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde doğuştan beklenen yaşam süresi daha uzun olduğundan “yaşlı” tanımlamasında genellikle 65 yaş ve üzeri sınır kabul edilmekte ve emeklilik ile sosyal güvenlik sistemleri de buna göre düzenlenmektedir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ise doğuştan beklenen yaşam süresi yaşam koşulları, sağlık hizmetlerine erişim gibi faktörler ile ilişkili olarak daha kısa olabileceğinden 60 yaş ve üzeri bireyler “yaşlı” olarak kabul edilmektedir<sup>1011</sup>.

AB, “yaşlı” tanımlamasında genellikle 65 yaş ve üzeri bireyleri referans almakta ancak yaşlılık tanımları ve yaş sınırları ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir. AB, “yaşlı” tanımını çeşitli dokümanlar ve stratejilerde ele almakta ve bu tanımlar genellikle 65 yaş ve üzeri bireyleri kapsamaktadır. Örneğin, yaşlı bireylerin toplumsal hayata aktif şekilde katılımını ve yaşam kalitelerini artırmayı hedefleyen bir strateji olan “Aktif Yaşlanma ve Nesiller Arası Dayanışma (Active Ageing and Solidarity between Generations)” belgesinde “yaşlı” kavramı 65 yaş ve üzerindeki bireyler için kullanılmaktadır<sup>12</sup>. Diğer yandan, AB’nin istatistik kurumu olan ve kapsamlı nüfus verileri sunan Avrupa İstatistik Ofisi Eurostat da “yaşlı” tanımı için

<sup>8</sup> UNECE, *Policy Brief Images of Older Persons*, Ocak 2012, 2. [https://unece.org/DAM/pau/age/Policy\\_briefs/ECE-WG-1-13.pdf](https://unece.org/DAM/pau/age/Policy_briefs/ECE-WG-1-13.pdf), (7.9.2024).

<sup>9</sup> Söz konusu ülkelerin listesi için bkz. <https://unece.org/countries>.

<sup>10</sup> UNDESA, *World Economic and Social Survey 2007 Development in an Ageing World*, 2007, 1-2. <https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/publication/2007wess.pdf>, (8.9.2024).

<sup>11</sup> UNFPA, *Population Ageing and Development*, Ekim 2002, 20. [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/population\\_ageing.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/population_ageing.pdf), (8.9.2024).

<sup>12</sup> Axel Börsch-Supan vd., *Active ageing and solidarity between generations in Europe*, (Almanya: Hubert & Co. GmbH & Co. KG, 2013), 27.

65 yaş ve üzeri bireyleri referans almaktadır<sup>1314</sup>. AB'de yaşayan insanların temel haklarını savunmaya yardımcı olmak ve Avrupa'da yaşamı ve çalışmayı iyileştirmek amacıyla insan haklarının teşviki ve korunması konusunda bağımsız bir merkez olan “European Union Agency for Fundamental Rights-FRA”nın; Avrupa'nın giderek yaşlanan nüfusuna, toplumların hızla dijitalleştiğine ve birçok kamu hizmetinin çevrim içi olarak sunulmaya başlandığına dikkat çekerek bu kapsamda yaşlı bireylerin karşılaşılabileceği engeller ile bu bireylerin kamu hizmetlerine nasıl erişebileceklerini ve dijital becerileri öğrenmek için nasıl destek alabileceklerini ele alan “Yaşlı bireylerin Temel Hakları: dijital toplumlarda kamu hizmetlerine erişimin sağlanması” konulu raporunda “yaşlı bireyler” 65 yaş ve üzeri olarak tanımlanmaktadır<sup>15</sup>.

Uluslararası Çalışma Örgütüne (ILO) göre, yaşlılık sınırı belirlenirken genellikle 65 yaş ve üzeri referans olarak kabul edilmektedir<sup>16</sup>. Bu yaş sınırı, bireylerin iş gücünden ayrıldıkları ve emeklilik haklarından yararlanmaya başladıkları yaş olarak sayılmakta ve sosyal güvenlik ile emeklilik sistemlerinin yaşlı bireyler için sağladığı faydaların planlanması ve uygulanmasında bir standart olarak kabul edilmektedir.

Türkiye’de sosyal hizmetler ve yardımlar ile sağlık hizmetlerine ilişkin mevzuatlara göre “yaşlı” tanımlaması için 65 yaş ve üzeri bir kriter sayılmaktadır. 31/5/2006 tarihli ve 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununa<sup>17</sup> göre 65 yaş ve üzeri yaşlılık aylığı ve emeklilik için temel kriterlerden biri olarak ele alınmaktadır. 1/7/1976 tarihli ve 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz

<sup>13</sup> Eurostat, *Ageing Europe-statistics on population developments*, Kasım 2023. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing\\_Europe\\_-\\_statistics\\_on\\_population\\_developments#Older\\_people\\_.E2.80.94\\_population\\_overview](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing_Europe_-_statistics_on_population_developments#Older_people_.E2.80.94_population_overview), (7.9.2024).

<sup>14</sup> Eurostat, *Population structure and ageing*, Şubat 2024. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population\\_structure\\_and\\_ageing](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing), (7.9.2024).

<sup>15</sup> European Union Agency for Fundamental Rights, *Ensuring access to public services for older people in digital societies*, 13 Eylül 2023, 68. <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights>, (16.11.2024).

<sup>16</sup> ILO, *World Social Protection Report 2020–22*, Eylül 2021, 176. <https://www.ilo.org/publications/flagship-reports/world-social-protection-report-2020-22-social-protection-crossroads-pursuit>, (7.9.2024).

<sup>17</sup> <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5510&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanuna<sup>18</sup> göre sosyal yardımlardan faydalanacak kişiler için 65 yaşını doldurmuş olma şartı konulmuştur. Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliğine<sup>19</sup> göre “yaşlı” tanımı “60 yaş ve üzerindeki sosyal ve/veya ekonomik yönden yoksunluk içinde olup, korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç olan kişi” şeklinde yapılmaktadır. Bu çerçevede, Türkiye İstatistik Kurumu<sup>202122</sup> (TÜİK) ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB)<sup>232425</sup> çalışmalarında ve raporlarında genelde 65 ve üzeri nüfus “yaşlı nüfus” olarak kabul edilirken sadece Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliğine göre “yaşlı” tanımının “60 yaş ve üzerindeki sosyal ve/veya ekonomik yönden yoksunluk içinde olup, korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç olan kişi” şeklinde yapıldığı görülmektedir. Bu kapsamda yaşlı bireylere yönelik gerek uluslararası kuruluşlarda gerekse Türkiye’de yapılan çalışmalarda genellikle 65 yaş ve üzeri bireylerin yaşlı olarak kabul görülmesi nedeniyle bu çalışmada da “yaşlı birey” 65 yaş ve üzeri birey olarak kabul edilmiştir.

## 1.2. Dünyada ve Türkiye’de Yaşlı Nüfusa Genel Bakış

Dünyada sağlık alanındaki gelişmeler, yaşam standartlarının ve refah düzeyinin artması sayesinde insanlar daha uzun yaşamaktadır. Yaşlı nüfusun artışı, genellikle

<sup>18</sup> <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2022&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

<sup>19</sup> <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4414&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>

<sup>20</sup> TÜİK, *Türkiye Aile Yapısı Araştırması*, 2021, Nisan 2022, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turkiye-Aile-Yapisi-Arastirmasi-2021-45813>, (12.10.2024).

<sup>21</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2023*, Mart 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yaslilar-2023-53710>, (8.9.2024).

<sup>22</sup> TÜİK, *Nüfus Projeksiyonları 2023-2100*, Temmuz 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Nufus-Projeksiyonlari-2023-2100-53699>, (17.9.2024).

<sup>23</sup> ASHB, *2020 yılı Yaşlı Nüfus İstatistik Bülteni*, Ekim 2021, 1. [https://www.aile.gov.tr/media/89041/yasli\\_nufus\\_istatistik\\_bulteni.pdf](https://www.aile.gov.tr/media/89041/yasli_nufus_istatistik_bulteni.pdf), (8.9.2024).

<sup>24</sup> ASHB, *Yaşlı Nüfusunun (65 +) İl ve Bölge Yerleşim Yerlerinin Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (Adnks) Verilerine Göre Dağılımları ve Oranları ile Demografik Değerlendirilmesi*, Mayıs 2018. <https://www.aile.gov.tr/media/5201/giris-ve-icindekiler.pdf>, (8.9.2024).

<sup>25</sup> ASHB, *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal İçerme Politikaları Alanında Kurumsal Kapasitenin Artırılması Projesi*, 1 Aralık 2016. <https://aile.gov.tr/media/100411/annex-14-5-1-3-residential-and-respite-care-in-tr-and-models-of-services.pdf>, (6.02.2025).

bir ülkedeki doğurganlık oranlarının düşmesi ve doğuşta beklenen yaşam süresinin<sup>26</sup> uzamasıyla ilişkilidir. Özellikle son yıllarda doğum oranlarının düşmesiyle birlikte yaşlı nüfusun oranı giderek yükselmektedir. Yaşlı nüfusun artması ile birlikte toplumda ekonomik, sağlık, sosyal ve kültürel alanda ortaya çıkabilecek sorunların yanı sıra yaşlı bireyler için de bakım ihtiyaçlarının artması, toplumsal yalnızlık, izolasyon gibi pek çok zorluk ortaya çıkmaktadır. Bu durum, yaşlı nüfusun artışıyla birlikte toplumların ve ülkelerin karşılaştığı önemli problemler arasındadır. Bu nedenle, yaşlı nüfusun ihtiyaçlarını karşılamak için uygun politika ve programlar geliştirilmesi önemlidir.

BM'nin "World Population Ageing 2023" başlıklı raporunda<sup>27</sup>, doğurganlığın azalması<sup>28</sup> ve tıp alanındaki gelişmeler, kişisel hijyen ve beslenmenin iyileştirilmesi sayesinde insanların yaşam sürelerinin artması<sup>29</sup> neticesinde yaşlı nüfusun hızlı bir şekilde arttığı ve bu doğrultuda demografik değişimlerin yaşanacağı belirtilmektedir. Anılan raporda hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin yaşlı nüfuslarında hızlı bir şekilde artış olduğu ve bunun sağlık, emeklilik ve sosyal refah sistemleri üzerinde önemli etkileri olacağı vurgulanmaktadır. Raporda ayrıca, bu yaşlanma eğiliminin başta sosyal, ekonomik, sağlık olmak üzere birçok alanda ortaya çıkardığı zorlukları ele alan politikalara ihtiyaç duyulduğu vurgulanmaktadır. BM'nin "Leaving No One Behind In An Ageing World-World Social Report 2023" başlıklı raporunda<sup>30</sup>, nüfusun yaşlanmasının küresel bir eğilim olduğu, yaşlı bireylerin sayısının 1980'den 2021'e kadar dünyanın her bölgesinde hızla arttığı ve bu eğilimin

<sup>26</sup> Doğuşta beklenen yaşam süresi, yeni doğmuş bir bireyin mevcut ölümlülük risklerine maruz kalması durumunda yaşaması beklenen ortalama yıl sayısı olarak tanımlanmaktadır (TÜİK, *Hayat Tabloları 2020-2022*, Eylül 2023, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hayat-Tabloları-2020-2022-49726>, (8.9.2024).).

<sup>27</sup> UNDESA, *World Population Ageing 2023*, 2023. [https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesa\\_pd\\_2024\\_wpa2023-report.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesa_pd_2024_wpa2023-report.pdf), (14.9.2024).

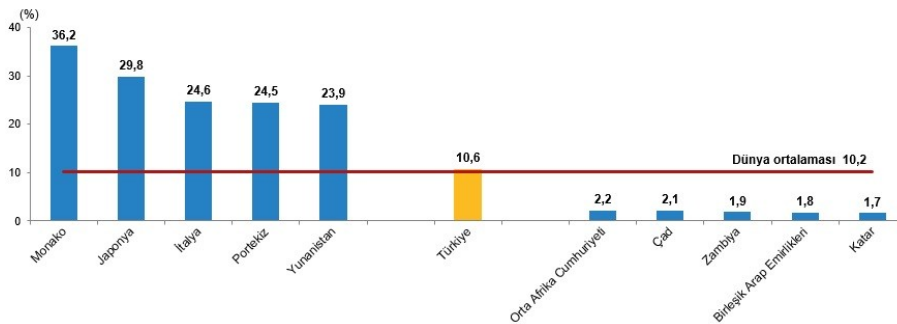
<sup>28</sup> Dünya nüfusunun ortalama doğurganlık oranlarına göre, 1950'de kadın başına yaklaşık 5 doğum düşerken 2021'de kadın başına 2,3 doğum olarak gerilemiş olup, bu sayının 2050'den önce daha da azalarak kadın başına 2,1 doğuma düşeceği tahmin edilmektedir (UNDESA, *World Population Prospects 2022 Summary of Results*, 2022. [https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022\\_summary\\_of\\_results.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf), (14.9.2024).).

<sup>29</sup> Doğuşta beklenen yaşam süresi 2019'da 72,8 yıla ulaşarak 1990'dan bu yana yaklaşık 9 yıllık bir artış göstermiş olup, 2024'te 73,3 yıl olan bu sayının 2050'de 77,2 ve 2054'de 77,4 yıl olması öngörülmektedir (UNDESA, *World Population ...*).

önümüzdeki otuz yıl boyunca daha da yoğunlaşmasının beklendiği belirtilmekte ve nüfus yaşlanmasının özellikle düşük ve orta gelirli ülkeler başta olmak üzere tüm dünyadaki küresel etkisi ele alınarak kapsayıcı ve hak temelli yaklaşımların önemi vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda, ülkelerin yaşlanan toplumlara etkin bir şekilde uyum sağlamaları için yaşlı bireylerin güçlendirilmesinin, yaşa bağlı eşitsizliklerin ele alınarak kimsenin ayrıştırılmamasının, yaşlı bireylere saygı duyulması ve değer verilmesi sağlanarak nesiller arası dayanışmanın teşvik edilmesinin ve bu çerçevede politikalar ve stratejiler oluşturulmasının önemine dikkat çekilmekte ve yaşlanan dünyanın ekonomik ve sosyal sonuçlarının ele alınması için acil küresel eylem çağrısında bulunmaktadır.

BM'nin 2024 yılı dünya nüfus beklentilerine göre, dünya genelinde toplam nüfusun 8 milyar 161 milyon 972 bin 573 olduğu, yaşlı nüfusun ise 833 milyon 480 bin 764 kişiye ulaştığı belirtilmiştir. Bu verilere göre, yaşlı nüfusun dünya nüfusunun %10,2'sini oluşturduğu belirlenmiştir. Şekil 1.1'den görüleceği üzere, en yüksek yaşlı nüfus oranına sahip ülkeler arasında Monako %36,2 ile ilk sırada yer alırken, onu %29,8 ile Japonya ve %24,6 ile İtalya takip etmiştir. Türkiye ise 194 ülke arasında 75'inci sırada yer almıştır<sup>31</sup>.

Şekil 1. 1. Yaşlı nüfus oranının en yüksek ve en düşük olduğu 5 ülke, 2024



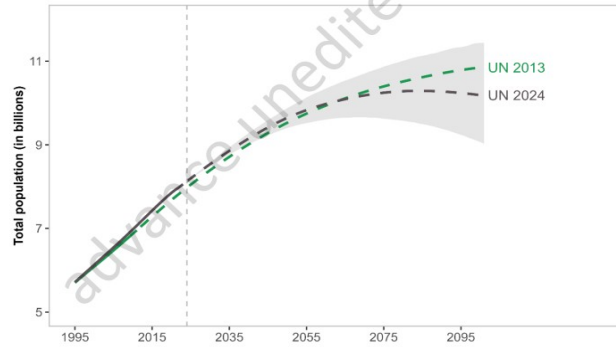
Kaynak: TÜİK, 2025

<sup>30</sup> UNDESA, *Leaving No One Behind In An Ageing World- World Social Report 2023*, 2023. <https://social.desa.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/WorldSocialReport2023.pdf>, (14.9.2024).

<sup>31</sup> TÜİK. *İstatistiklerle Yaşlılar 2024*. 13 Mart 2025. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=İstatistiklerle-Yasli-lar-2024-54079>, (8.05.2025).

BM Dünya Nüfus Beklentileri 2024 raporuna göre<sup>32</sup>, dünya nüfusunun 50-60 yıl daha artmaya devam edeceği ve 2024'te 8,2 milyar olan nüfusun 2080'lerin ortasında yaklaşık 10,3 milyar kişi ile zirveye ulaşmasının beklendiği belirtilmekte ve zirveye ulaştıktan sonra nüfusun azalmaya başlayarak yüzyılın sonunda kademeli olarak 10,2 milyara düşeceği tahmin edilmektedir (Şekil 1.2).

Şekil 1. 2. BM 2013 ve 2024 Dünya Nüfus Beklentilerine göre küresel nüfus



Kaynak: UNDESA, 2024

Söz konusu raporda, demografik geçişin farklı aşamalarında olduğu belirtilen ülkeler, nüfusu zirveye ulaşmış ülkeler<sup>33</sup>, nüfusu önümüzdeki 30 yıl içinde zirveye ulaşma olasılığı olan ülkeler<sup>34</sup> ve nüfusunun 2054'e kadar artmaya devam etmesi öngörülen ve yüzyılın sonlarında veya 2100'den sonra zirveye ulaşması beklenen ülkeler olmak üzere üç gruba ayrılarak ele alınmaktadır.

**Nüfusu zirveye ulaşmış ülkeler**, doğurganlık oranlarının çok düşük seviyelerde kaldığı ve bu nedenle nüfus büyüklüğünün zirveye ulaştığı ülkelerdir. 1980'lerde sadece 14 ülke bu gruptayken, bugün bu sayı 63'e çıkmıştır. Bu ülkeler, Avrupa ve Kuzey Amerika'nın yanı sıra Doğu ve Güneydoğu Asya, Latin Amerika ve

<sup>32</sup> UNDESA, *World Population Prospects 2024 Summary of Results*, 2024, 8. <https://desapublications.un.org/publications/world-population-prospects-2024-summary-results>, (14.9.2024).

<sup>33</sup> 2024'te dünya nüfusunun yüzde 28'ini barındıran bu gruptaki ülkelerde (ülkelerin çoğu Avrupa'dadır) nüfus büyüklüğü hâlihazırda zirveye ulaşmıştır ve bu ülkeler demografik geçiş sonrası dönemdedir.

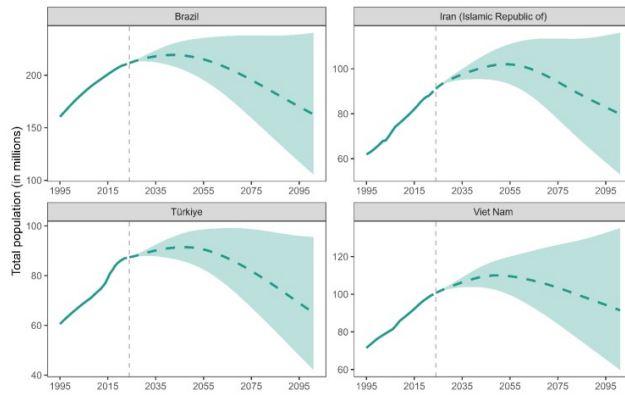
<sup>34</sup> 2024'te dünya nüfusunun yüzde 10'unu barındıran bu gruptaki ülkelerde (ülkelerin çoğu Latin Amerika ve Karayipler'dedir) nüfus büyüklüğünün 2025 ile 2054 yılları arasında zirve yapacağı öngörülmektedir ve bu grup demografik geçişin son aşamasındadır.

Karayıpler ile Okyanusya'yı (Avustralya ve Yeni Zelanda hariç) içine alan geniş bir coğrafi alanı kapsamaktadır. Nüfus büyüklüğünün zirveye ulaştığı ülkeler arasında Çin, Almanya, Japonya ve Rusya Federasyonu gibi dünyanın en kalabalık ülkeleri bulunmakta ve bu ülkelerde yaşayan insanların sayısının önümüzdeki 30 yıl içinde %14 oranında azalacağı öngörülmektedir. Bu gruptaki ülkelerin neredeyse tamamında doğurganlık oranında düşüş, beklenen yaşam sürelerinde ise artış olduğu görülmektedir. Doğurganlık oranlarındaki düşüş ve doğuşta beklenen yaşam süresindeki artışla tetiklenen nüfus yaşlanması bu grup için kaçınılmazdır. Nüfusları zirve yapmış ülkeler grubundaki 65 yaş ve üzeri kişi sayısının, 2027'ye kadar 409 milyona ulaşarak çocuk sayısını (18 yaş altı) geçeceği tahmin edilmektedir. Bu gruptaki ülkelerde sağlık hizmetlerini güçlendirmek, sosyal koruma sistemlerinin sürdürülebilirliğini iyileştirmek ve yeni teknolojilere yatırım yapmak gibi uzun vadeli planlamaya ihtiyaç duyulmaktadır.

**Nüfusu önümüzdeki 30 yıl içinde zirveye ulaşma olasılığı olan ülkeler,** demografik geçişin son aşamalarında olup doğurganlık oranlarının düşmesi ve nüfus artışının yavaşlamasıyla zirveye yaklaşan bir nüfusa sahiptir. Bu gruptaki ülkeler 30 yıl içinde, hem büyüyen bir nüfusun taleplerini dengelemek hem de daha yaşlı ve muhtemelen daha küçük bir nüfusa hazırlık yapmak zorunda kalacaklardır. **Türkiye,** Brezilya, İran İslam Cumhuriyeti ve Vietnam bu gruptaki ülkeler arasında yer almaktadır. Bu gruptaki ülkelerin nüfus büyüklüğünün önümüzdeki otuz yıl içinde %5,3 oranında artması beklenmektedir. Bu gruptaki toplam nüfusun 2040'ların sonlarında zirveye ulaşarak 875 milyon olacağı, ardından düşüşe geçerek 2100'de 690 milyona ineceği tahmin edilmektedir. Söz konusu raporda, bu gruptaki ülkelerin 2025 ile 2054 yılları arasında zirve büyüklüklerine ulaştıktan sonra farklı nüfus eğilimi gösterebileceği belirtilmektedir. Şekil 1.3'te görüleceği üzere, grubun en büyük ülkesi olan ve 2024'te küresel olarak yedinci büyük ülke olan Brezilya'nın nüfusunun 2040'ların başında 220 milyon ile zirveye ulaşıp, 2100'de 163 milyona düşmesi öngörülmektedir. Benzer şekilde; **Türkiye,** İran, Singapur, Arjantin, Şili ve Kolombiya gibi ülkelerin nüfuslarının da önümüzdeki 30 yıl içinde zirve büyüklüklerine ulaştıktan sonra hızlı bir şekilde düşeceği beklenmektedir. Gruptaki diğer ülkeler için bu düşüşün daha kademeli olacağı ve Belçika, Danimarka,

Hollanda, Norveç ile İsviçre nüfuslarının ise zirveye ulaştıktan sonra sabit kalma olasılığının bulunduğu öngörülmektedir. Raporda, bu ülkeler için uygulanacak politikaların daha kapsayıcı ve sürdürülebilir bir gelecek planlamasında son derece önemli olduğu vurgulanmaktadır.

Şekil 1. 3. Nüfusu önümüzdeki 30 yıl içinde zirveye ulaşma olasılığı olan bazı ülkelerin toplam nüfusu (1995-2023) ve nüfus projeksiyonu (2024-2100)



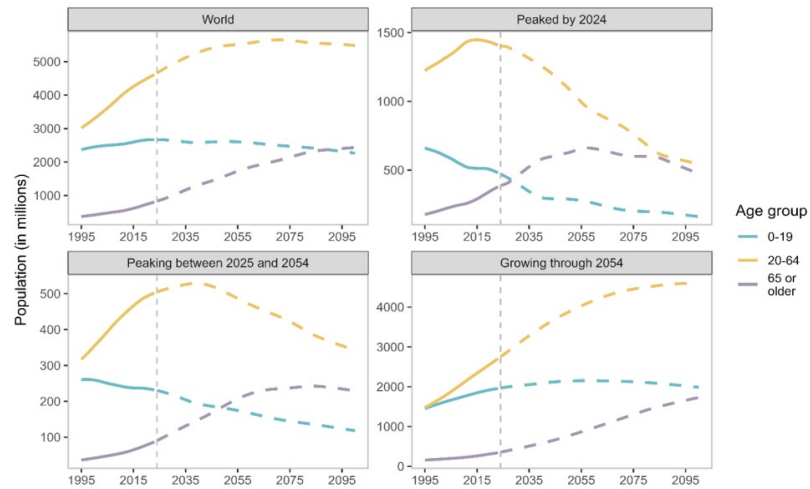
Kaynak: UNDESA, 2024

**Nüfusunun 2054'e kadar artmaya devam etmesi öngörülen ve yüzyılın sonlarında veya 2100'den sonra zirveye ulaşması beklenen ülkelerde** nüfusun 2054'e kadar artmaya devam etmesi beklenmektedir. Bu grupta Hindistan, Endonezya, Nijerya, Pakistan ve Amerika Birleşik Devletleri (ABD) gibi ülkeler yer almaktadır. Sahra Altı Afrika, Okyanusya ve Orta-Güney Asya'daki ülkeler başta olmak üzere gruptaki çoğu ülkede doğumların ölümlerden fazla olmasından kaynaklı hızlı bir nüfus artışı olmakta; Avrupa, Kuzey Amerika ve Avustralya gibi bölgelerde ise doğurganlık düşmesine rağmen yaşanan/yaşanacak uluslararası göçlerden kaynaklı nüfus artışı olmaktadır. Rapora göre, 2024'te 5,1 milyar olan söz konusu grubun toplam nüfusunun önümüzdeki 30 yıl içinde %38 artarak 2054'te 7,0 milyara çıkacağı, 2054'ten sonra bu grubun toplam nüfusunun büyümesinin yavaşlayacağı ve 2100'e gelindiğinde ise bu sayının %19'luk bir artışla 8,3 milyara ulaşarak 2024'e kıyasla %64'lük bir artış olacağı öngörülmektedir. Öte yandan, bu gruptaki nüfus artışının yükselmesi ve diğer gruplardaki nüfus artışının azalması öngörüldüğünden, 2100'e gelindiğinde dünya nüfusunun %82'sinin bu ülkelerde yaşayacağı tahmin

edilmektedir<sup>35</sup>. Sahra Altı Afrika bölgesi en hızlı büyümeyi yaşayacakken, Avrupa ve Kuzey Amerika gibi bölgelerin daha yavaş bir büyüme göstereceği ve ABD, Kanada, Körfez ülkeleri gibi yüksek gelirli ülkelerdeki nüfus artışının büyük ölçüde göç ile sağlanacağı beklenmektedir. Raporda, bu grupta yer alan birçok ülkedeki hızlı nüfus artışının sürdürülebilir kalkınma açısından zorluklara neden olduğu ve yoksulluk, açlık, sağlık hizmetleri, eğitim ve temel hizmetlere yönelik yatırımların artırılması gerektiği belirtilmektedir.

Şekil 1.4'te anılan raporda belirtilen üç grubun yaş gruplarına göre nüfus projeksiyonu yer almakta olup, buna göre, nüfusu zirveye ulaşmış ülkelerde 2024'te genç yaş grubun (20 yaş altı) oranı %21 iken, bu oran 2054'te %14'e düşecektir. Aynı dönemde, 65 yaş ve üzeri nüfusun oranı hızlıca artarak 2024 ile 2054 yılları arasında %17'den %33'e çıkacak ve 2100'e gelindiğinde yaşlı bireyler hâlihazırda zirveye ulaşmış ülkeler grubundaki toplam nüfusun %40'ını oluşturacaktır. Nüfusu önümüzdeki 30 yıl içinde zirveye ulaşma olasılığı olan ülkeler için de benzer bir grafik yapısı bulunmaktadır. Nüfusunun 2054'e kadar artmaya devam etmesi öngörülen ve yüzyılın sonlarında veya 2100'den sonra zirveye ulaşması beklenen ülkelerin yaklaşık %75'inde çalışma çağındaki nüfus (20 ila 64 yaş arası) önümüzdeki 30 yıl içinde hızlı bir şekilde artacaktır.

Şekil 1. 4. Yaş gruplarına göre nüfus projeksiyonu



Kaynak: UNDESA, 2024

<sup>35</sup> Bu oran 2024'te %62 olarak kaydedilmiştir.

Rapora göre, 2070'lerin sonunda 65 yaş ve üzeri küresel nüfusun 2,2 milyara ulaşarak 18 yaş altı çocuk sayısını aşacağı tahmin edilmekte, yaşlanan nüfusun arttığı ülkelerde her yaşta üretkenliği artırmak için teknoloji kullanımı da göz önünde bulundurularak yaşlı bireylere yaşam boyu öğrenme, iş gücünden faydalanma gibi alanlarda fırsatlar sunulması gerekmektedir.

BM, bir ülkenin yaşlı nüfus oranı toplam nüfusunun yüzde 8 ile 10'u arasında olduğunda o ülkeyi "yaşlı nüfus" olarak sınıflandırırken, bu oran yüzde 10'un üzerine çıktığında ise "çok yaşlı nüfus" olarak tanımlamaktadır. Türkiye, şu anda BM tarafından "çok yaşlı nüfus" kategorisine dâhil edilen ülkelerden biridir<sup>36</sup>.

Türkiye'nin de yer aldığı Avrupa kıtası incelendiğinde (Şekil 1.5) 1 Ocak 2023 itibarıyla AB nüfusunun %21,3'lük kısmını yaşlı bireylerin (65 yaş ve üzeri) oluşturduğu, Türkiye'de ise 65 yaş ve üzeri nüfusun %9,9'luk oranla, AB'ye göre nispeten daha düşük bir orana sahip olduğu ancak nüfusun yaşlanma eğiliminin ülkemizde de görüldüğü anlaşılmaktadır.

---

<sup>36</sup> ASHB, *Türkiye'de Yaşlı Bakım Hizmetlerinin Proaktif Yönü ve Mali Yüku Analizi Etüt Araştırması*, Kasım 2016, 10.  
[https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Turkiyede\\_Yasli\\_Bakim\\_Hizmetlerinin\\_proaktif\\_yonu\\_mali\\_yonu\\_etut\\_analizi\\_2016.pdf](https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Turkiyede_Yasli_Bakim_Hizmetlerinin_proaktif_yonu_mali_yonu_etut_analizi_2016.pdf), (12.10.2024).

Şekil 1. 5. Başlıca yaş gruplarına göre nüfusun yaş yapısı, 2013, 2022 ve 2023 (toplam nüfusun %'si)

Population age structure by major age groups, 2013, 2022 and 2023  
(% of the total population)

	0-14 years			15-64 years			65 years and over		
	2013	2022	2023	2013	2022	2023	2013	2022	2023
EU (%)	15.4	15.0	14.9	66.3	63.9	63.8	18.3	21.1	21.3
Belgium	17.0	16.6	16.5	65.4	63.8	63.8	17.6	19.5	19.7
Bulgaria(*)	13.6	14.5	14.2	67.3	63.8	62.3	19.2	21.7	23.5
Czechia	14.8	16.1	16.2	68.4	63.3	63.4	16.8	20.6	20.4
Denmark	17.4	16.1	16.0	64.7	63.5	63.6	17.8	20.3	20.5
Germany	13.3	13.9	14.1	66.0	63.9	63.7	20.8	22.1	22.1
Estonia	15.7	16.4	16.4	66.3	63.2	63.4	18.0	20.4	20.2
Ireland	21.9	19.7	19.3	66.2	65.3	65.5	12.2	15.0	15.2
Greece	14.7	13.7	13.4	65.3	63.6	63.7	20.1	22.7	23.0
Spain	15.2	14.0	13.6	67.1	65.9	66.3	17.7	20.1	20.1
France(*)	18.6	17.5	17.3	63.8	61.5	61.5	17.6	21.0	21.2
Croatia	14.9	14.3	14.3	66.9	63.2	63.0	18.1	22.5	22.7
Italy	14.0	12.7	12.4	64.8	63.5	63.5	21.2	23.8	24.0
Cyprus	16.4	16.1	16.1	70.4	67.4	67.3	13.2	16.5	16.6
Latvia	14.4	16.0	16.0	66.8	63.1	63.1	18.8	20.9	21.0
Lithuania	14.7	14.9	14.9	67.1	65.1	65.0	18.2	20.0	20.0
Luxembourg	17.0	16.9	15.9	69.0	69.3	69.3	14.0	14.8	14.9
Hungary (*)	14.4	14.6	14.5	68.4	64.9	65.0	17.2	20.5	20.5
Malta	14.6	13.4	12.7	68.3	67.4	68.7	17.2	19.2	18.6
Netherlands	17.2	15.4	15.3	66.0	64.5	64.5	16.8	20.0	20.2
Austria	14.4	14.4	14.4	67.5	66.2	66.0	18.1	19.4	19.6
Poland (*)	15.1	15.4	15.4	70.5	65.4	64.7	14.4	19.1	19.9
Portugal	14.8	12.8	12.9	65.8	63.5	63.1	19.4	23.7	24.0
Romania (*)	15.7	16.2	16.1	68.0	64.3	64.2	16.3	19.5	19.7
Slovenia	14.5	15.1	15.0	68.4	63.8	63.6	17.1	21.1	21.4
Slovakia	15.4	16.1	16.1	71.5	66.6	66.1	13.1	17.4	17.9
Finland	16.4	15.4	15.1	64.8	61.6	61.6	18.8	23.1	23.3
Sweden	16.9	17.6	17.4	64.0	62.1	62.2	19.1	20.3	20.4
Iceland	20.7	18.6	18.2	66.4	66.5	66.8	12.9	15.0	15.0
Liechtenstein	15.5	14.6	14.5	69.6	66.3	65.9	14.9	19.2	19.6
Norway	14.9	16.9	16.7	64.9	64.9	64.9	18.2	18.4	18.4
Switzerland	14.9	15.1	15.1	67.7	65.9	65.8	17.4	19.0	19.2
Montenegro	18.8	17.9	17.9	68.1	66.1	66.1	13.1	16.0	16.0
North Macedonia	17.0	17.0	17.0	71.0	65.9	65.9	12.0	17.1	17.1
Albania	20.1	16.3	16.0	68.3	68.0	67.5	11.6	15.7	16.5
Serbia (*)	14.4	14.3	14.4	68.0	64.4	63.4	17.6	21.3	22.1
Moldova	16.1	18.0	18.0	74.0	65.9	65.9	9.9	16.1	16.1
Türkiye	24.9	22.4	22.0	67.6	67.9	68.1	7.5	9.7	9.9
Ukraine	14.6	14.6	14.6	70.2	65.2	65.2	15.2	15.2	15.2

(\*) 2023 break in time series.

(\*) 2023 provisional/estimated.

Source: Eurostat (online data code: demo\_pjanind)

eurostat

Kaynak: Eurostat, 2024

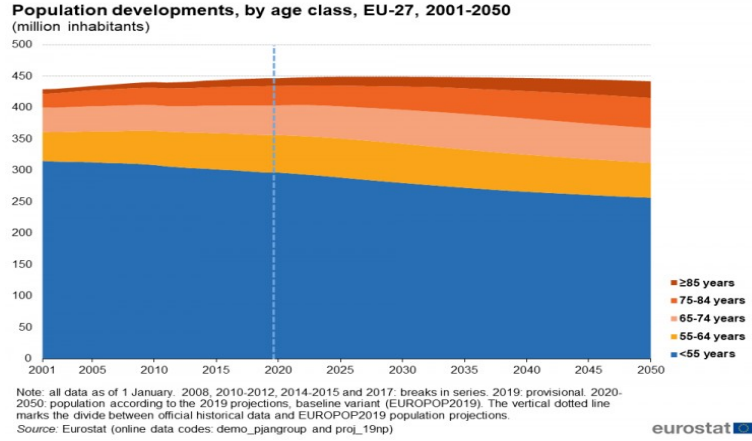
Eurostat'a göre, Avrupa'da insanlar daha uzun yaşamakta ve çalışma çağındaki nüfus azalırken yaşlı nüfus hızla artmaktadır. Bu durumun, önümüzdeki yıllarda sağlık, iş gücü piyasası, emeklilik sistemleri gibi alanları etkileyeceği öngörülmektedir. Avrupa'da nüfusun düşük doğurganlık oranları, doğuştan beklenen yaşam süresinin artması ve göç gibi faktörlerle ilişkili olarak hızla yaşlandığı ve yapılan nüfus projeksiyonlarına göre AB nüfusunun yaşlanmasının önümüzdeki yıllarda daha da hızlanacağı ve yaşlı bireylerin sayısında ve oranında hızlı bir artış olacağına dikkat çekilmektedir<sup>37</sup>. Şekil 1.6'da görüldüğü üzere, AB-27<sup>38</sup> nüfusunun 2019'da 446,8 milyon olduğu, 2026-2029 yılları arasında 449,3 milyona çıkacağı ancak 2050'de 441,9 milyona gerileyeceği tahmin edilmektedir. Ayrıca, yaşlı nüfusun (65 yaş ve

<sup>37</sup> Eurostat, Ageing Europe-statistics...

<sup>38</sup> 1 Şubat 2020 itibarıyla 27 ülkeden (Belçika, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Almanya, Estonya, İrlanda, Yunanistan, İspanya, Fransa, Hırvatistan, İtalya, Kıbrıs, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Hollanda, Avusturya, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovenya, Slovakya, Finlandiya, İsveç) oluşmaktadır.

üzeri) 2019'da 90,5 milyon iken 2050'de 129,8 milyona ulaşmasının öngörüldüğü; aynı dönemde, 75-84 yaş aralığındaki kişi sayısının %56,1 oranında, 65-74 yaş aralığındaki kişi sayısının ise %16,6 oranında artmasının beklendiği aktarılmaktadır.

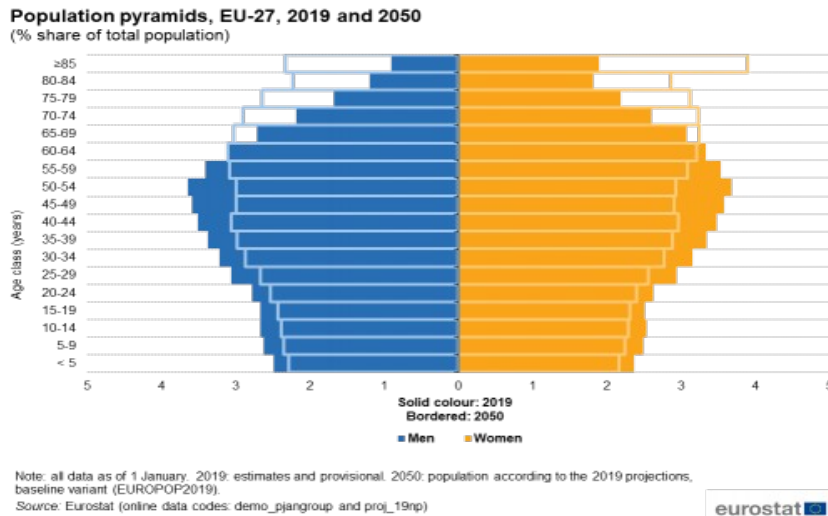
Şekil 1. 6. Başlıca yaş gruplarına göre nüfus gelişmeleri, AB-27, 2001-2050



Kaynak: Eurostat, 2023

Şekil 1.7 önümüzdeki otuz yıl boyunca AB-27 genelinde gerçekleşmesi öngörülen demografik geçişi vurgulamaktadır. 2050 yılı tahminlerine göre; yaşlı nüfusun oranında artış olacağı, bu artışın kadınlarda daha fazla olacağı ve özellikle 85 yaş ve üzerindeki insanların oranında daha belirgin görüleceği öngörülmektedir.

Şekil 1. 7. Nüfus piramitleri, AB-27, 2019 ve 2050 (toplam nüfusun % payı)



Kaynak: Eurostat, 2023

Nüfus Referans Bürosunun (Population Reference Bureau-PRB) yayınladığı “2023 Dünya Nüfus Veri Sayfası”nda ise dünya nüfusunun yüzde 10’unun 65 yaş ve üzerinde olduğu kaydedilmiştir<sup>39</sup>.

TÜİK’in açıkladığı 2023 nüfus istatistiklerine göre, Türkiye’de de yaşlı nüfusu hızla artmaktadır. TÜİK’in “yaşlı nüfus” olarak kabul ettiği 65 yaş ve üzeri nüfusun, 2018’de 7 milyon 186 bin 204 kişi iken son beş yılda %21,4 artarak 2023’te 8 milyon 722 bin 806 kişiye ulaştığı belirlenmiştir. Yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı, 1935’te %3,9, 1950’de %3,3, 1970’te %4,4, 2000’de %5,7 olarak hesaplanmıştır. Bu oran 2010’da %7,2’ye yükselmiş ve o tarihten itibaren artışını sürdürmüştür. 2020’de %9,5’e çıkan yaşlı nüfus oranı, 2023’te %10,2’ye yükselerek Cumhuriyet tarihinde ilk defa çift haneli rakamlara ulaştıktan sonra 2024’te %10,6’ya çıkmış olup; yaşlı nüfusun, toplam nüfus içindeki oranının %10,0 ve üstünde olduğu il sayısı ise 2024’te 60 olarak kaydedilmiştir<sup>4041</sup>.

Söz konusu istatistiklerde, yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %10’u geçmesinin nüfusun yaşlandığının bir göstergesi olduğu belirtilerek, ülkemizde yaşlı nüfusun diğer yaş gruplarındaki nüfusa göre daha yüksek bir hız ile artış gösterdiği, doğurganlık ve ölüm hızlarındaki azalmanın yanı sıra sağlık alanında kaydedilen gelişmeler, yaşam standardının, refah düzeyinin ve doğuştan beklenen yaşam süresinin artması ile nüfusun yaş yapısında değişiklik olduğu ve çocuk ile gençlerin toplam nüfus içindeki oranı azalırken yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranının artış gösterdiğine dikkat çekilmektedir<sup>42</sup>. Şekil 1.8’de yer alan nüfus piramitleri incelendiğinde 1935, 1975 ve 2024 yılları için doğurganlık ve ölüm hızlarındaki azalmaya bağlı olarak yaşlı nüfusun arttığı görülmektedir<sup>43</sup>.

---

<sup>39</sup> PRB, 2023 World Population Data Sheet, 2023. <https://2023-wpds.prb.org/>, (15.9.2024).

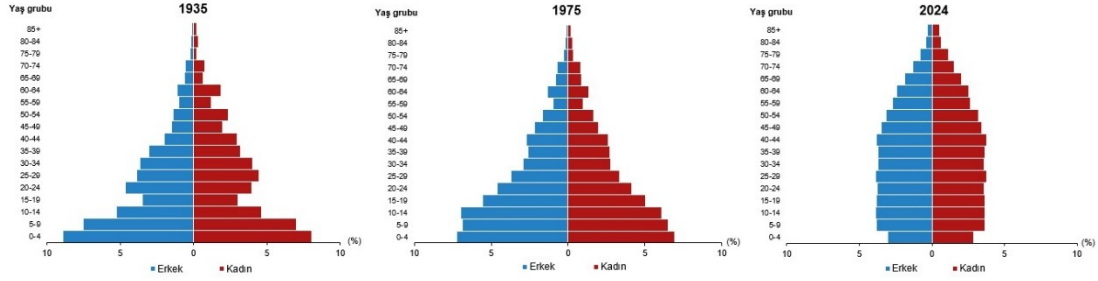
<sup>40</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2023* ...

<sup>41</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2024* ...

<sup>42</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2023* ...

<sup>43</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2024* ...

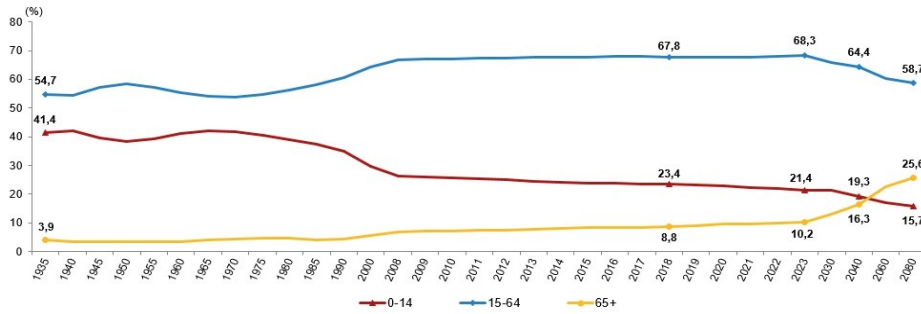
Şekil 1. 8. Nüfus piramitleri, 1935, 1975, 2024



Kaynak: TÜİK, 2025

Nüfus projeksiyonlarına göre, Türkiye'nin nüfusu yaşlanma eğiliminde olup, doğuştan beklenen yaşam süresi artmakta<sup>44</sup> ve Türkiye nüfusu yaşlanmaya devam etmektedir. Yaşlı nüfus olarak tanımlanan 65 yaş ve üzerindeki bireylerin oranının Şekil 1.9'da gösterildiği gibi, 2030'da %12,9'a, 2040'ta %16,3'e, 2060'ta %22,6'ya ve 2080'de %25,6'ya yükseleceği öngörülmektedir.

Şekil 1. 9. Yaş grubuna göre nüfus oranı, 1935-2080



Kaynak: TÜİK, 2024

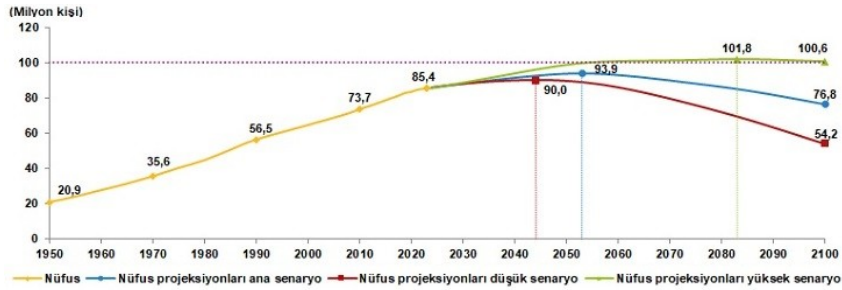
TÜİK, son yıllarda Türkiye'nin nüfus yapısında meydana gelen değişiklikler ve TÜİK'in Revizyon Politikası doğrultusunda ortaya çıkan ihtiyaçlar neticesinde 2023 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine dayalı olarak nüfus projeksiyonlarını güncellemiştir. Ana, düşük ve yüksek olmak üzere üç

<sup>44</sup> Türkiye geneli için doğuştan beklenen yaşam süresi 77,3 yıl olmakla birlikte, bu süre, erkekler için 74,7 yıl, kadınlar için 80,0 yıl olarak kaydedilmiştir (TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2024* ...).

farklı senaryo üzerinden yapılan söz konusu nüfus projeksiyonlarında ülkemizdeki doğurganlık hızındaki hızlı düşüşün<sup>45</sup> etkili olduğu belirtilmektedir<sup>46</sup>.

Demografik göstergelerdeki mevcut yapının devam edeceğini varsayan ana senaryoya göre, Türkiye nüfusunun 2023'te 85 milyon 372 bin 377 olduğu ve 2030'da 88 milyon 188 bin 221'e, 2050'de ise 93 milyon 774 bin 618'e ulaşmasının beklendiği aktarılmış olup, nüfusun 2050'li yılların ortasından sonra azalmaya başlayarak 2100'de 77 milyonun altına düşmesi öngörülmektedir. Doğurganlık göstergelerindeki hızlı düşüş eğiliminin devam edeceğini varsayan düşük senaryoya göre, Türkiye nüfusunun 2044'te 89 milyon 959 bin 486 kişiyle en yüksek değere ulaşacağı ve 2100'de 55 milyonun altına düşeceği öngörülmektedir. Doğurganlığı artırıcı tedbirlerin etkili olacağını varsayan yüksek senaryoya göre ise Türkiye nüfusunun 2056'da 100 milyonun üzerine çıkması beklenmektedir (Şekil 1.10).

Şekil 1. 10. Yıllara göre nüfus ve nüfus projeksiyonları, 1950-2100



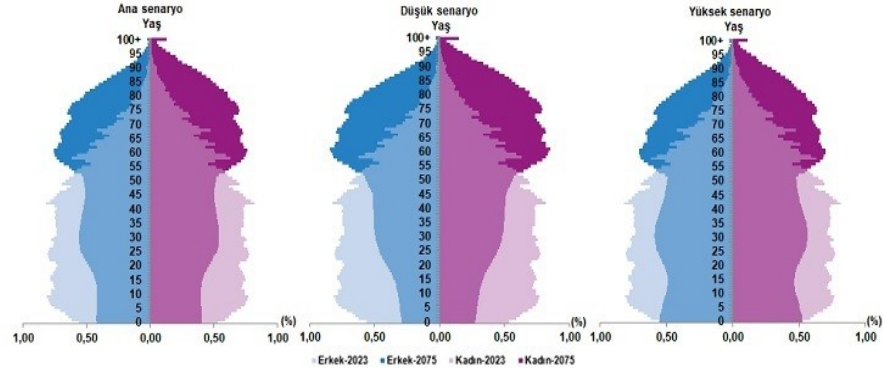
Kaynak: TÜİK, 2024

Bahse konu nüfus projeksiyonlarına göre, nüfusun yaş yapısındaki değişim devam edecektir. 2023 ve 2075 yıllarına ait nüfus piramitlerine bakıldığında, üç senaryoda da doğurganlıkta değişim, yaşlı nüfusta artış ve genç ile çalışma çağındaki nüfusta azalmanın beklendiği anlaşılmaktadır (Şekil 1.11).

<sup>45</sup> Nüfus projeksiyonlarına göre, toplam doğurganlık hızı, 2001'de 2,38 iken 2003 ile 2014 yılları arasında yenilenme seviyesi olan 2,10 civarında sabit kalmış ancak bu yıldan sonra hızla düşerek 2023'te 1,51 seviyesine gerilemiştir. Bu düşüşün, gelecekte nüfus azalmasını hızlandırabileceğine dikkat çekilmektedir (TÜİK, *Nüfus Projeksiyonları* ...).

<sup>46</sup> TÜİK, *Nüfus Projeksiyonları* ...

Şekil 1. 11. Senaryolara göre nüfus piramitleri, 2023, 2075



Kaynak: TÜİK, 2024

Ayrıca, ülkemizde doğuştan beklenen yaşam süresinin uzamaya ve Türkiye nüfusunun yaşlanmaya devam edeceği vurgulanarak, ortanca yaş ve 65 yaş üstü nüfus oranında yukarıda belirtilen tüm senaryolara göre artış beklendiği öngörülmektedir. 2023'te 34 ve 2024'te 34,4 olan ortanca yaşın, ana senaryoya göre 2050'de 44,8'e, 2075'te 51,5'e ve 2100'de 52,2'ye yükselmesi beklenmektedir. Yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranının ilk kez %10'un üzerine çıktığına da dikkat çekilerek, ana senaryoya göre yaşlı nüfus oranının 2050'de %23,1'e, 2075'te %31,7'ye ve 2100'de %33,6'ya ulaşması beklenmektedir (Şekil 1.12).

Şekil 1. 12. Senaryolara göre ortanca yaş ve yaş gruplarının toplam nüfus içindeki oranı, 2035-2100

Yıl	Senaryolar	Ortanca yaş	Toplam nüfus içindeki oranı (%)		
			0-14 yaş	15-64 yaş	65+ yaş
2035	Ana	39,3	15,4	69,2	15,4
	Düşük	39,6	14,8	69,7	15,5
	Yüksek	39,1	16,0	68,8	15,2
2050	Ana	44,8	15,1	61,9	23,1
	Düşük	46,1	12,9	63,2	24,0
	Yüksek	43,7	16,6	61,2	22,2
2075	Ana	51,5	12,4	55,9	31,7
	Düşük	56,1	9,2	55,0	35,8
	Yüksek	47,4	15,3	55,9	28,9
2100	Ana	52,2	11,8	54,6	33,6
	Düşük	59,7	7,9	49,3	42,8
	Yüksek	46,5	15,3	56,5	28,2

Kaynak: TÜİK, 2024

Bu kapsamda gerek Türkiye'de gerekse dünyada yaşlı nüfusa yönelik istatistikî veriler baz alındığında bütün ülkelerde yaşlı popülasyona yönelik politika araçlarının önümüzdeki yıllarda daha da önem kazanacağı söylenebilmektedir.

## 2. DİJİTAL BÖLÜNME VE YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL DÜNYAYA ENTEGRASYONU

Dijitalleşme dijital teknolojilerin bireysel, kurumsal ve toplumsal düzeylerde benimsenmesiyle toplumun her kesimini etkileyen bir dönüşüm sürecidir. Dijital dönüşüm ise dijitalleşme projeleriyle iş süreçlerini iyileştirmeyi amaçlayan stratejik değişiklikleri ifade etmektedir. Bu süreç; bilgiye erişimi hızlandırıp kolaylaştırmanın yanında özellikle yaşlı bireyler için bazı zorlukları beraberinde getirmektedir. Yaşlılık bireylerin fizyolojik ve biyolojik değişimlerle günlük yaşam aktivitelerini yerine getirme yetisinin azaldığı ve bu sebeple başkalarına bağımlı hale geldiği bir dönem olarak tanımlanmakta olup; bu bağımlılık, yaşlı bireylerin çaresizlik duygusuna sahip olmasına neden olabilmektedir. Bu doğrultuda dijitalleşme ve yaşlı nüfusun artışı, dijital çağda geride kalma riskiyle karşı karşıya kalan yaşlı bireylerin dijital dönüşüm sürecinde karşılaştığı *dijital bölünme, sosyal izolasyon ve yalnızlık, teknolojiye karşı korku, ekonomik zorluklar ile teknolojik bilgi ve beceri yetersizlikleri* gibi sorunlara odaklanmayı gerektirmektedir<sup>47</sup>.

Bu bölümde, öncelikle dijital bölünmenin tanımı yapılarak dijital bölünmeyi etkileyen faktörlere değinilecek ve dijital bölünmenin yaşlı bireyler ile toplum üzerindeki etkileri incelendikten sonra yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonu kapsamında bu bireylerin internete, bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT), dijital araç ve hizmetlere erişimindeki zorluklar incelenecek ve akabinde yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunun sağlanmasında yeni nesil teknolojilerin kullanımına yer verilecektir.

### 2.1. Dijital Bölünme

Bu başlık altında dijital bölünmenin tanımı yapılarak yaşa bağlı dijital bölünmeyi etkileyen faktörlere değinilecek ve dijital bölünmenin bireyler ve toplum üzerindeki etkileri incelenecektir.

---

<sup>47</sup> Emel İftar Işıklı, "Dijitalleşme Sürecinde Yaşlı Bireylerin Karşılaştığı Zorluklar ve Çözüm Önerileri", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 23 sy. 92 (Ekim 2024): 1774.

### 2.1.1. Dijital Bölünme Tanımı

“Dijital bölünme” kavramı, 1990’lı yılların ortalarından beri bilgisayar ve internet gibi BİT’e erişimi olan bireylerle bu imkânlardan yoksun kalanlar arasındaki farkı tanımlamak için kullanılmaktadır. Literatürde bu kavram; “sayısal uçurum”, “sayısal eşitsizlik”, “sayısal ayırım”, “dijital uçurum” ve “erişim uçurumu” gibi farklı terimlerle de ifade edilmekte olup, İngilizcede ise karşılıkları genellikle “digital divide” ve “digital gap” şeklindedir<sup>48</sup>. Yaygın kullanımı göz önünde bulundurularak bu çalışmada “dijital bölünme” kavramı kullanılacaktır.

Teknolojinin hızla gelişmesi günlük yaşamın birçok alanını etkileyerek teknolojiye erişimi olanların ilerlemesine ancak erişimi olmayanların geride kalmasına ve dijital bölünmenin büyümesine yol açmaktadır. İnternet ve dijital teknolojilere erişimi olanlarla olmayanlar arasındaki farkı ifade eden bu bölünme nesilleri, toplulukları ve sektörleri etkilemektedir. Özellikle internet erişiminin sunduğu fırsatlar arttıkça dijital dünyaya katılım için gereken teknolojilere, araçlara ve becerilere erişimi olmayanlar için eşitsizlikler artmakta; derinleşen dijital bölünme internet ve dijital cihazlara erişim eksikliği nedeniyle birçok grubu etkilemektedir. Özellikle, evde internet erişimi olmayan **öğrenciler**, dijital becerilerden ve internet ile dijital cihazlara erişimden yoksun **çalışanlar**, dijital sağlık hizmetlerine erişimi olmayan **hastalar** ve dijital hizmetlerden yararlanmakta zorlanan **yaşlı bireyler** dijital bölünmeden en çok etkilenen gruplardır<sup>49</sup>. Dünya nüfusunun önemli bir bölümünü oluşturan engelliler, yaşlı bireyler ve yoksul insanların dijital teknolojilere ve hizmetlere erişim ihtiyacı oldukça fazladır ve bu grupların dijital teknolojilere erişememesi büyük bir iletişim sorununa neden olmaktadır<sup>50</sup>. Bu çerçevede, dijital bölünmenin azaltılması için dijital eşitliğin sağlanması önemlidir. Aksi takdirde,

<sup>48</sup> Erten, Pınar. “Dijital Bölünme”. Uluslararası Eğitim Bilim ve Teknoloji Dergisi 5 sy. 1 (Nisan 2019): 15-23. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/788887>, (17.11.2024).

<sup>49</sup> Plymouth Üniversitesi, *How can closing the digital divide improve older people's lives?*. <https://www.plymouth.ac.uk/discover/how-can-breaking-the-digital-divide-improve-the-health-and-wellbeing-of-older-people>, (10.11.2024).

<sup>50</sup> Claudio Gugliemmo, “Digital Inclusion”, *LUCY-Dominic Foundation*, Şubat 2012, 1. <https://www.un.org/disabilities/documents/egm2012/ClaudioGugliemmo.pdf>, (7.12.2024).

teknolojiye sahip olanlarla olmayanlar arasındaki fark büyüyerek onarılamaz hale gelecektir<sup>51</sup>.

### 2.1.2. Dijital Bölünmeyi Etkileyen Faktörler

Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatının (OECD), dijital bölünmenin ölçülmesine yönelik çalışmalarında telekomünikasyon altyapısına erişim, bilgisayar erişimi ve kullanılabilirliği, alternatif erişim yolları (TV veya cep telefonları) ve internet erişimi önemli faktörler arasında sayılmaktadır. Gelir ve eğitim seviyeleri dijital erişimin önemli belirleyicileri olmakta, gelir ve eğitim düzeyi arttıkça dijital erişim de artmaktadır. Ayrıca, hane büyüklüğü, yaş, cinsiyet, etnik köken, coğrafi konum gibi faktörler de dijital bölünmeyi etkilemekte ve dijital bölünmenin kapatılmasına yönelik politikalara ışık tutmaktadır. Kırsal ve düşük gelirli bölgeler gibi dezavantajlı bölgelerin yanı sıra yaşlı bireyler ve engelliler gibi belirli gruplar arasında erişimin sağlanması da önemlidir. Bilgisayar kullanımı ve internet erişimi yaşlı bireylerde gençlere göre daha düşüktür ve kullanım genç yaş gruplarında daha hızlı artma eğilimindedir. Bu kapsamda, OECD ülkeleri, ekonomik ve sosyal kalkınma için dijital bölünmeyi kapatmak amacıyla hangi önlemlerin etkili olacağı konusunda veri toplamaya devam etmekte, ayrıca, bunu verimli ve etkili bir şekilde yapmak için hükümetlerin dijital bölünmenin kapsamı ve bunu aşmaya yardımcı olabilecek önlemler hakkında bilgi sahibi olmaları önemli görülmektedir<sup>52</sup>.

Dijital bölünme eğitim, mevzuatın kalitesi, gelir, siyasi kurumlar ve düzenlemeler, telekomünikasyon sektöründeki rekabet, network etkisi ve maliyet gibi birçok faktörden de etkilenmektedir. Eğitim eksiklikleri, dijital okuryazarlık yetersizlikleri, düşük gelir düzeyi, yüksek maliyetler dijital eşitsizliğe yol açmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde BİT kullanımını artırmak için ulusal stratejiler geliştirilmesi ve mevzuatın BİT gelişimini destekleyecek şekilde düzenlenmesi gereklidir. Bir ürünü/hizmeti kullanan kişi sayısı arttıkça değerinin de artması olarak ifade edilen

---

<sup>51</sup> IEEE, *What Is the Digital Divide?*, 2024. <https://ctu.ieee.org/what-is-the-digital-divide/>, (10.11.2024).

<sup>52</sup> OECD, *Understanding the Digital Divide ...*, 5.

network etkisi internet ve teknolojik ürünlerin yayılımının hızlanmasına katkı sağlamakta ve kullanıcı sayısının artışıyla birlikte dijital adaptasyonu hızlandırmaktadır. Ayrıca, telekomünikasyon sektöründeki rekabet dijital bölünmeyi etkileyen bir diğer faktördür. Küreselleşme ile artan rekabet, BİT ürün ve hizmetlerine erişimi artırarak fiyatların düşmesine, kalitenin yükselmesine ve yenilikçiliğin teşvik edilmesine olanak tanımaktadır<sup>53</sup>. Temel telekomünikasyon altyapısına erişim; internet erişimi ve kullanımına kıyasla daha yaygındır ve farklı sosyoekonomik düzeylerdeki bireyler, haneler, coğrafi bölgeler arasındaki BİT erişimini ve internet kullanımındaki farklılıkları ifade eden dijital bölünmenin kapatılması için temel bir unsurdur<sup>54</sup>. Tüketiciler için bilgiye erişimi hızlandırarak küresel rekabeti güçlendiren bir araç olan internet, fiyat araştırmasının maliyetini sıfıra indirerek tüketicilerin her çeşit mal ve hizmet için en ucuz fiyatı kolayca ve hızla bulabilmesine imkân sunmaktadır. Bununla birlikte, firmaların, yenilikçi fikirler için küresel iş birliği ve fikir alışverişi yaparak sinerji oluşturmaları ve BİT ekosisteminin büyümesine katkı sağlamaları önemlidir<sup>55</sup>.

TÜİK'in 2016 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasının verilerinden yararlanılarak yapılan bir araştırmada, 16-74 yaş arasındaki bireylerin bilgisayar ve internet kullanım becerileri yaş, cinsiyet, eğitim ve çalışma durumu, kullanım sıklığı ile amaçları ve coğrafi bölgeye göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda gençlerin, yaşlı bireylere kıyasla bilgisayar ve internet kullanımında, problem çözme ve görev tamamlama gibi becerilerde daha yetkin oldukları ancak bu becerilerin bölgeler arası farklılıklar ve eğitim düzeyine göre değiştiği belirtilmiş; eğitim seviyesi ile dijital beceriler arasında güçlü bir ilişki olduğu ve eğitim seviyesi yükseldikçe dijital becerilerin de arttığı gözlemlenmiştir. Araştırmaya göre, yaşlı bireylerin teknolojilere uyum sağlamada yaşadığı zorluklar da dijital bölünmeyi önemli derecede etkilemektedir ve bu sorunun çözümüne yönelik projeler dijital bölünmenin

<sup>53</sup> Nadide Hüsnüoğlu ve Lütfü Öztürk, "Dijital Bölünme: Nedenleri ve Türleri", *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 3, sy. 5 (1 Haziran 2017): 6-21.

<sup>54</sup> OECD, *Understanding the Digital Divide*, 2021, 5.  
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1731785381&id=id&accname=guest&checksum=31F47D30FCA75113C61BBC6D88DA9B7E>, (16.11.2024).

<sup>55</sup> Nadide Hüsnüoğlu, "Dijital Bölünme: Nedenleri ve Türleri ...", 6-21.

azaltılmasında kritik rol oynamaktadır. Bu kapsamda, bilgi toplumu çağında toplumdaki dışlanmamak için yaşlı bireylerin de projelere dâhil edilmesi dijital bölünmenin azaltılması için şart olarak görülmektedir. Öte yandan bu bölünme yalnızca yaş grupları arasında değil aynı zamanda bu gruplar içindeki çeşitli eşitsizlikler nedeniyle de ortaya çıkmaktadır. Bu durum, dijital becerilerin sadece yaşa bağlı değil aynı zamanda toplumsal ve ekonomik faktörlere de bağlı olduğunu göstermektedir. Araştırmada, dijital bölünmenin yalnızca erişimle sınırlı olmadığı aynı zamanda bireylerin motivasyon ve tutumlarının da bu kapsamda önemli olduğu belirtilmektedir. Bu amaçla, ilgili paydaşlar arasında iş birliğiyle bir yol haritası oluşturulması ve dijital bölünmenin azaltılmasına yönelik politikaların toplumsal farklılıkları göz önünde bulunduracak şekilde şekillendirilmesi gerekmektedir<sup>56</sup>.

### 2.1.3. Dijital Bölünmenin Yaşlı Bireyler Üzerindeki Etkileri

Dijital bölünme genel olarak toplumların ekonomik kalkınmasını olumsuz etkilemekte ve dünya genelindeki mevcut toplumsal ve ekonomik eşitsizlikleri derinleştirmektedir<sup>57</sup>. Dijital bölünme dijital okuryazarlık eksiklikleri, internet erişimi sorunları gibi nedenlerle belirli grupların dijital becerilere ihtiyaç duyulan iş gücünden büyük oranda dışlanmalarına yol açarak mevcut eşitsizliklerin daha da derinleşmesine neden olmaktadır<sup>58</sup>. Dijital kaynaklara eşitsiz erişim mevcut toplumsal, ekonomik ve eğitimsel eşitsizlikleri de derinleştirerek insanların bilgi, eğitim, istihdam fırsatları, sağlık hizmetleri, kamu hizmetleri, sosyal ve siyasi katılım gibi önemli hizmetlere erişimini kısıtlamaktadır. Bu durum sosyal hareketliliği sınırlandırarak eşitsizliği daha da derinleştirmekte ve topluluklar arasındaki dijital bölünmeyi artırmaktadır<sup>59</sup>.

<sup>56</sup> Aylin Görgün Baran ve M.Tuğba Erdem, “Bilgi Toplumunda Dijital Bölünme: Bilişim Ve İletişim Teknolojileri Kullanım Yetenekleri Üzerinden Bir Tartışma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 22, Kayfor15 Özel Sayısı (2017): 1505-1518.

<sup>57</sup> IEEE, *What Is the Digital Divide?* ...

<sup>58</sup> IEEE, *What Is the Digital Divide?* ...

<sup>59</sup> Internet Society Foundation, *What is digital equity?*, 21 Haziran 2023, [https://www.isocfoundation.org/2023/06/what-is-digital-equity/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K37ryNCmjUSEDyOaFibZ-GB7kNx82z8J1SfzalmYMU\\_-5tRo4xeJRoCksQQAxD\\_BwE](https://www.isocfoundation.org/2023/06/what-is-digital-equity/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K37ryNCmjUSEDyOaFibZ-GB7kNx82z8J1SfzalmYMU_-5tRo4xeJRoCksQQAxD_BwE), (17.11.2024).

Dijital bölünme toplumlarda en çok yerli halkları, düşük gelirli haneleri, engellileri, kırsal alanlarda yaşayanları ve yaşlı bireyleri kapsayan dezavantajlı grupları etkilemekle<sup>60</sup> birlikte dijital bölünmenin tez kapsamında özellikle nüfusu giderek artmakta olan “yaşlı bireyler” açısından ele alınması yerinde olacaktır.

Dijital bölünme özellikle yaşlı bireyler arasında önemli bir sorun haline gelmekte ve yaşlı bireyler üzerinde geniş kapsamlı etkiler oluşturmaktadır. Yaşlı bireyler, teknolojiyi günlük yaşamlarını kolaylaştırmak ve sosyal bağlantılarını sürdürmek için kullanırken dijital teknolojilerin gençlere yönelik tasarlanması, izolasyon, düşük dijital okuryazarlık seviyesi gibi nedenlerle bu teknolojilere adapte olmakta güçlük çekebilmektedir<sup>61</sup>. Dijital dünyaya entegre olamayan ve temel dijital işlemleri yapmakta zorluk yaşayan yaşlı bireyler çevrim içi bilgiye ve hizmetlere erişememekte, bilgi çağında dışlanmış hissetmekte, çevresiyle iletişim kuramadığı için sosyal bağlantıları azalmakta, bu da izolasyona ve yalnızlık hissine artmasına yol açmaktadır<sup>62</sup>. Öte yandan; hayatın her alanında yaşanan dijitalleşme ile çevrim içi bankacılık, fatura ödemeleri gibi işlemlerdeki değişikliklere uyum sağlayamayan yaşlı bireyler bu hizmetlerden faydalanamamakta, çevrim içi dolandırıcılığa daha çok maruz kalabilmekte ve daha düşük yaşam kalitesine sahip olmakta; modern iş piyasasında sahip olunması gerekli kılınan dijital becerilere sahip olamayan yaşlı bireyler ise iş bulma veya mevcut işlerini sürdürme konusunda zorluklarla karşılaşabilmektedir<sup>63</sup>. Bu doğrultuda, yaşlı bireylerin dijital teknolojilere uyum sağlamaları toplumla bağlarını korumaları ve yaşamlarını verimli sürdürebilmeleri açısından önemlidir<sup>64</sup>.

<sup>60</sup> National Digital Inclusion Alliance, *Definitions*, 2024. <https://www.digitalinclusion.org/definitions/#>, (29.9.2024).

<sup>61</sup> Mehmet Özüdürker, “Postmodernizmin Yaşlı Yaşamına Etkisi ve Yaşlı Sorunları”, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 15 sy. 2 (18 Ekim 2022): 148-167.

<sup>62</sup> Farooq Mubarak ve Reima Suomi. “Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide”. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59 (26 Nisan 2022): 1-7.

<sup>63</sup> Acorn, *The Elderly Digital Divide: Age Is Just a Number, and So Is Your Smartphone Password*, Kasım 2024. <https://acornhcs.com/bridging-the-digital-divide-addressing-the-tech-challenges-faced-by-the-elderly/>, (24.11.2024).

<sup>64</sup>Şule Karataş Özaydın vd., “Türkiye’de Yaşlılık ve Dijitalleşme Çalışmaları Üstüne bir Alanyazın İncelemesi”, *Dijital Kültür, Dijital Eşitsizlikler ve Yaşlanma*, ed. Mehmet Fiğan ve Yeliz Dede Özdemir, (Ankara: Alternatif Bilişim Derneği, 2020):113.

Bu kapsamda yaşlı bireylere yönelik dijital bölünmenin azaltılmasının teminen yaşlı bireylerin dijital bilgiye erişimleri, toplumsal hayata ve hayat boyu öğrenme süreçlerine aktif olarak katılım sağlamaları, yaşam kalitelerinin artırılması, sağlık, eğitim, ekonomi başta olmak üzere birçok alanda çevrim içi hizmetlerden ve dijital ekonominin sunduğu iş fırsatlarından yararlanmaları sağlanarak dijital dünyaya entegrasyonlarının sağlanması elzemdir.

## 2.2. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonu

Dijital entegrasyon bireylerin; dijital teknolojilere ve hizmetlere erişim sağlamaları, bu dijital teknolojileri sahip olmaları gereken dijital beceriler<sup>65</sup> sayesinde etkin bir şekilde kullanarak dijital dünyaya aktif olarak katılabilmelerini ve bu dijital dünyadan faydalanabilme sürecini ifade etmektedir. Dijitalleşmenin hızla artmasıyla günümüz dünyasında BİT'e erişim ile bu teknolojilerin etkili ve aktif olarak kullanımı giderek önem kazanmakta ve bu kapsamda, internet ve mobil cihazlar gibi iletişim araçları günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir.

Burçin Eser ve Saniye Küçük Aksu'ya göre<sup>66</sup> yaşlanma bireyler üzerinde psikolojik, toplumsal ve ekonomik etki oluşturmaktadır. Yaşlılık dönemine geçen bireyler, kendilerini aile içinde eskisi kadar sevilmeyen, yetersiz ve saygı görmeyen bireyler olarak hissedebilmekte; bu durum yaşlı bireylerde yalnızlık ve dışlanma sorunlarına neden olarak yaşlı bireylerin sosyal hayatta pasif kalmalarına yol açabilmektedir. Ayrıca, yaşlı bireylerin teknolojik adaptasyon sorunları, fiziksel ve zihinsel yeterliliklerinin sorgulanması, kariyer fırsatlarının azalması gibi nedenlerle istihdamdan dışlanmaları da söz konusu olabilmektedir. Bu nedenlerin etkisiyle, yaşlı bireyler maddi ve manevi olarak başkalarına bağımlı hale gelmekte ve toplum kaynaklarının tüketiminde artış olmasıyla birlikte kamu ve sağlık harcamaları

<sup>65</sup> Dijital beceriler; bireylerin kişisel ve mesleki amaçlarına ulaşmasında BİT'leri etkin bir şekilde kullanmaları amacıyla gerekli olan bilgi ve yetenekleri ifade etmekte olup, dijital içerikleri arama, değerlendirme, kullanma, paylaşma ve oluşturma gibi işlemleri bilgi teknolojileri ve internet aracılığıyla gerçekleştirme yeteneklerini kapsamaktadır.

<sup>66</sup> Burçin Eser ve Saniye Küçük Aksu. "Yaşlanan Nüfus, Sorunlar ve Politikalar: Türkiye İçin Bir Değerlendirme". *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi* 12, sy. 2 (Mayıs 2021): 543.

yetersiz kalabilmektedir. Bu kapsamda yaşlı bireylerin toplumsal ve ekonomik hayata aktif katılımı ve yaşlı nüfusa yönelik sosyal politikaların ve programların uygulanması son derece önemlidir.

Evde Bakım Derneği Başkanı Aynur Dik Türkiye’de tek başına yaşayan yaşlı nüfustaki artış ile birlikte evde kötü muameleye maruz kalan yaşlı bireylerin yardım talep edebilmek için dijital araçlara duyduğu ihtiyacı vurgulayarak akıllı telefona sahip olan ve bunu kullanabilen yaşlı bireylerin dijital yollarla yardım talep edebildiğine dikkat çekmektedir<sup>67</sup>. Aynur Dik, 70 yaş üstü birçok bireyin dijital teknolojileri kullanmadığını ve bu sorunu çözmek için daha geniş çaplı bir seferberliğe ihtiyaç olduğunu belirtirken, Yaşlı Hakları Derneği kurucularından Dr. Gülüstü Salur kamusal politikaların yaşlı bireyleri güçlendirici yönde geliştirilmesi gerektiğini, 65-75 yaş grubunun yaşlı nüfusun büyük bir kısmını oluşturduğunu, bu grubu desteklemenin Türkiye’deki yaşlılık sorununu azaltabileceğini ve bunun dijital okuryazarlığın artırılmasıyla mümkün olacağını ifade ederek yaşlı bireylerin teknolojiyi kullanabilmesi için akıllı telefon ile hanesinde internet olması gerektiğini vurgulamaktadır<sup>68</sup>.

Bu noktada yaşlı bireylerin dijital entegrasyonunun sağlanmasında önem arz eden “dijital kapsayıcılık” ve “dijital okuryazarlık” kavramlarının incelenmesi yerinde olacaktır.

### 2.2.1. Dijital Kapsayıcılık

Dijital kapsayıcılık, dijital bölünme ile yakından ilişkilidir çünkü dijital kapsayıcılık dijital bölünmeyi kapatmayı amaçlamaktadır. Avrupa Komisyonuna göre<sup>69</sup>, dijital kapsayıcılık, herkesin dijital dünyaya katkıda bulunabilmesi ve bu dünyadan eşit şekilde faydalanabilmesi anlamına gelmektedir. AB, dijital hizmetleri herkes için

---

<sup>67</sup> Öztürk, “Dünya Yaşlılar Günü:”.

<sup>68</sup> Öztürk, “Dünya Yaşlılar Günü:”.

<sup>69</sup> European Commission, *Digital inclusion*, Eylül 2024.  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-inclusion>, (29.9.2024).

erişilebilir kılmak amacıyla dijital kapsayıcılık çerçevesinde web erişilebilirliğini artırmak, dijital becerileri geliştirmek, dil engellerini aşmak, hızlı ve güvenilir internet bağlantısı sağlamak ve ücretsiz Wi-Fi erişimi sunmak gibi çeşitli faaliyetlerle özellikle dezavantajlı grupların dijital dünyaya entegrasyonunu sağlamayı hedeflemektedir.

Elektrik ve Elektronik Mühendisleri Enstitüsüne (IEEE) göre, dijital kapsayıcılık, her bireyin ve topluluğun BİT'e erişiminin yanı sıra bu teknolojileri etkili ve eşit bir şekilde kullanabilmeleri için gerekli becerileri geliştirmeyi amaçlayan bir kavram olup hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde bireyler için sosyal ve ekonomik sonuçların belirlenmesinde önemlidir ve her bireyin topluma katılmak için gereken beceri ve kaynaklara sahip olduğu dijital eşitliğe ulaşmanın anahtarıdır<sup>70</sup>. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Bölümüne (UNDESA) göre<sup>71</sup> ise, dijital kapsayıcılık, herkes için dijital teknolojilere ve hizmetlere eşit, anlamlı ve güvenli erişimin sağlanması olarak tanımlanmaktadır. Buna göre, dijital kapsayıcılık, dijital eşitsizliklerin ortadan kaldırılması ile birlikte insanların dijital dünyada geride kalmamasını sağlamak için dijital teknolojilere erişimdeki engellere odaklanan insan hakları temelli politikalarla desteklenmeli ve eşitlikçi bir kapsayıcılık hedeflenerek tüm bireylerin aynı fırsatlara sahip olması sağlanmalıdır.

Dijital kapsayıcılık, yaşlı bireylerin dijital becerilerini geliştirmeyi ve toplumda daha aktif rol almalarını sağlamayı hedeflerken, bu süreç, eğitim, sosyal destek, motivasyon ve çevresel faktörlerle şekillenmektedir. Örneğin banka, ticaret, eğitim, sağlık gibi hizmetlerin dijital olarak sunulması yaşlı bireylerin bağımsızlıklarını artırarak günlük işlemleri çevrim içi yapmalarına ve sağlık durumlarını kolaylıkla izlemelerine olanak tanıyabilmektedir. Yine dijital öğrenme platformları eğitim fırsatları sunarak sağlıklı yaşlanmayı desteklerken, dijital platformlar aracılığıyla

---

<sup>70</sup> IEEE, *What Is Digital Inclusion? The Global Effort to Bring Everyone Online*, 2024. [https://ctu.ieee.org/what-is-digital-inclusion-the-global-effort-to-bring-everyone-online/#:~:text=Digital%20inclusion%20describes%20the%20effort,to%20make%20use%20of%20it,\(29.9.2024\).](https://ctu.ieee.org/what-is-digital-inclusion-the-global-effort-to-bring-everyone-online/#:~:text=Digital%20inclusion%20describes%20the%20effort,to%20make%20use%20of%20it,(29.9.2024).)

<sup>71</sup> UNDESA, *Digital Inclusion*, 2024. [https://social.desa.un.org/issues/poverty-eradication/digital-inclusion,\(29.9.2024\).](https://social.desa.un.org/issues/poverty-eradication/digital-inclusion,(29.9.2024).)

emeklilerin deneyimlerinden faydalanılarak iş gücünden fayda sağlanabilmektedir. Sosyal ağlar ve çevrim içi programlar ise yalnızlık ve sosyal izolasyonu azaltarak yaşlı bireylerin toplumla bağlantıda kalmalarını mümkün kılabilmektedir<sup>72</sup>.

Dijital kapsayıcılık; yaş, cinsiyet, etnik köken, fiziksel ve bilişsel yetenekler, kültürel ve sosyoekonomik özelliklere bakılmaksızın tüm bireylerin internet ve altyapısı, donanımı, yazılımı ve dijital okuryazarlık eğitimi gibi hizmetlere erişebilmesi ve bunları kullanabilmesidir<sup>73</sup>. Dijital kapsayıcılık; dijital altyapı, BİT erişilebilirliği ve teknolojinin benimsenmesi şeklinde üç temel unsuru gerektirmektedir<sup>74</sup>:

- **Dijital altyapı:** Dijital altyapı veri kullanımı ile bilgisayar gibi cihazların, sistemlerin ve süreçlerin işleyişi için gerekli fiziksel kaynakları içermektedir.
- **BİT erişilebilirliği:** BİT erişilebilirliği yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına uygun evrensel tasarımlarla sağlanmalı, görsel, işitsel, motorsal ve bilişsel engelleri aşmayı hedeflemelidir. Böylece, yaşlı bireylerin teknolojiye erişimi kolaylaştırılarak sosyal katılımı, dijital hizmetlere erişimi ve toplumsal kalkınma desteklenecektir.
- **Teknolojinin benimsenmesi:** Yaşlı bireylerin teknolojiye erişimi ve kullanımı aktif ve sağlıklı yaşlanmayı teşvik için önemlidir. Yaşlanma sürecine bağlı motorsal, bilişsel ve duyuşsal değışikliklerin yanı sıra cinsiyet, teknolojiyi kullanma geçmişı, teknolojiye yönelik tutumlar, öz güven eksikliği gibi faktörler yaşlı bireylerin teknoloji kullanımını etkilemektedir. Bu kapsamda, yaşlı bireylerin dijital becerilerini artırmak için eğitim programları sunulmalı ve yaşlı bireylerin teknolojilere yönelik olumsuz tutumları giderilmelidir. Hükümetler ve paydaşlar BİT erişilebilirliği, altyapı geliştirme ve teknolojinin benimsenmesini içeren politikalarla dijital entegrasyonu desteklemelidir.

---

<sup>72</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from vulnerable to valuable*, 2021, 10-20.  
[https://www.itu.int/pub/D-PHCB-DIG\\_AGE-2021](https://www.itu.int/pub/D-PHCB-DIG_AGE-2021), (28.12.2024).

<sup>73</sup> Interaction Design Foundation, *Digital Inclusion*.  
[https://www.interaction-design.org/literature/topics/digital-inclusion#:~:text=Digital%20inclusion%20is%20the%20access,cognitive%20abilities%2C%20cultural%20and%20socio-](https://www.interaction-design.org/literature/topics/digital-inclusion#:~:text=Digital%20inclusion%20is%20the%20access,cognitive%20abilities%2C%20cultural%20and%20socio-,), (29.9.2024).

<sup>74</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*: 16.

### 2.2.2. Dijital Okuryazarlık

Dijital okuryazarlık dijital teknolojilerin bilgi edinme, iletişim kurma ve problem çözme süreçlerinde güvenle ve eleştirel bir şekilde kullanılmasını ifade etmekte ve dijital teknolojileri etkili şekilde kullanmak üzere bilgi arama, değerlendirme, depolama, üretme, sunma, ilişki kurma ve paylaşma gibi becerileri kapsamaktadır<sup>75</sup>.

Dijital okuryazarlık, bireylerin dijital dünyada bilgiye erişme, bu bilgileri eleştirel değerlendirme ile süzgeçten geçirme ve güvenli iletişim kurma becerilerini kapsayan ve hızla gelişen teknoloji ile giderek daha önemli hale gelen bir kavramdır. Dijital okuryazarlık; bilgiye erişimi kolaylaştırma, iletişimi hızlandırma, mesleki gelişimi destekleme, çevrim içi güvenliği sağlama gibi nedenlerle günümüzde her yaş için büyük önem taşımaktadır. Dijital okuryazarlık, bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kullanımına yönelik gereklilikleri kapsayan temel bilgisayar bilgisi, bilgi arama ve e-posta gibi işlemleri kapsayan internet kullanımı, güçlü parolalar oluşturma ve zararlı yazılımlardan korunma gibi becerileri içeren dijital güvenlik bilgisi, dijital bilgilerin doğruluğunu sorgulama yeteneğini ifade eden eleştirel bakış, sosyal medya ve diğer dijital platformlarda etkili iletişimi kapsayan dijital iletişim yeteneği, blog yazma ve video düzenleme gibi dijital içerikler oluşturma becerilerini ifade eden içerik üretimi ve yaratıcılık becerisi ve dijital ortamda medyayı anlama ve değerlendirme yeteneğini içeren medya okuryazarlığı becerilerini de içermektedir<sup>76</sup>. 1997 yılında yayımlanan “Dijital Okuryazarlık” adlı kitabıyla kavramı ilk olarak kullanan Paul Gilster, dijital okuryazarlığın yalnızca teknik yeterlilik olmadığını ve dijital bilgileri eleştirel bir şekilde anlama, değerlendirme ve kullanma kapasitesini vurgulamaktadır. Buna göre, dijital okuryazarlık teknolojiyi kullanma becerisinin ötesine geçmekte ve eleştirel düşünme, bilgi yönetimi ve sürekli gelişen dijital ortama uyum sağlama yeteneği gibi bilişsel yetenekleri de kapsamaktadır<sup>77</sup>.

<sup>75</sup> UNESCO, *SDG 4 Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all-METADATA*, 2021, 1. <https://tcg.uis.unesco.org/wp-content/uploads/sites/4/2021/08/Metadata-4.4.2.pdf>, (29.9.2024).

<sup>76</sup> Haliç Üniversitesi, *Dijital Okuryazarlık Nedir?*, 2023. <https://halic.edu.tr/tr/haberler/dijital-okuryazarlik-nedir>, (5.10.2024).

<sup>77</sup> David Bawden, “Information and digital literacies: a review of concepts”. *Journal of Documentation* 57, sy. 2 (Nisan 2001): 218-259.

David Bawden, dijital okuryazarlığı bilgiyi bulmak, değerlendirmek ve paylaşmak için dijital araçları ve kaynakları etkin bir şekilde kullanma becerisi olarak tanımlamaktadır. Bawden, dijital okuryazarlığın yalnızca bilgiye erişim ve kullanım ile sınırlı olmadığını, çevrim içi ortamdaki bilginin güvenilirliğini değerlendirmek için eleştirel düşünme becerisinin önemli olduğunu belirtmektedir. Bawden'a göre, bireylerin dijital dünyada etkin bir şekilde yer alabilmeleri için bilgiyi eleştirel şekilde analiz ederek sorun çözme süreçlerine dâhil etmesi, bilgiyi sentezlemesi ve günlük yaşamlarına uygulayabilmesi gerekmektedir. Bawden dijital okuryazarlığı bilgi okuryazarlığı, medya okuryazarlığı ve bilgisayar okuryazarlığı gibi çeşitli okuryazarlıkları kapsayacak şekilde ele almaktadır<sup>78</sup>.

Eshet-Alkalai ise dijital okuryazarlığın, sadece yazılım kullanma veya cihazları çalıştırma yeteneğinin ötesinde bireylerin dijital ortamlarda etkili bir şekilde işlev gösterebilmeleri için ihtiyaç duydukları karmaşık bilişsel, motor, sosyolojik ve duygusal becerileri de içerdiğini ifade etmekte ve bu bağlamda, bireylerin, kullanıcı arayüzlerindeki grafik ekranlardan talimatları okuma, dijital içerikleri yeniden üretmek için yeni ve anlamlı materyaller oluşturma, hiper metinlerle bilgi oluşturma, bilgilerin doğruluğunu değerlendirme gibi çeşitli görevleri yerine getirmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Eshet-Alkalai, dijital okuryazarlığın, öğrencilerin dijital ortamlardaki çalışmalarının kalitesinin bir ölçüsü olarak kullanılabileceğini ve akademisyenler ile geliştiricilere kullanıcı odaklı dijital ortamlar tasarlamada yardımcı olabileceğini belirtmektedir. Eshet-Alkalai'ye göre, dijital okuryazarlık farklı bilişsel, teknik ve sosyal becerileri kapsadığı için foto-görsel okuryazarlık, yeniden üretim okuryazarlığı, branşlaşmış okuryazarlık, bilgi okuryazarlığı ve sosyal-duygusal okuryazarlık olmak üzere kullanıcıların dijital ortamlarda etkili bir şekilde etkileşimde bulunabilmelerini destekleyen beş alt türü içermektedir<sup>79</sup>:

- 1) Foto-görsel Okuryazarlık (Photo-Visual Literacy): Grafikselle ve görsel arayüzlerin, mesajların ve yönergelerin sezgisel olarak anlaşılması ve

---

<sup>78</sup> Colin Lankshear ve Michele Knobel, "Digital Literacies: Concepts, Policies and Practices". *Peter Lang Publishing* (Eylül 2008): 1-16.

<sup>79</sup> Yoram Eshet-Alkalai, "Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era". *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia* 13, sy. 1 (Ocak 2004): 93.

bunlardan anlam çıkarılması yeteneğini kapsamakta ve bireylerin, karmaşık dijital görüntülerden ve grafiklerden bilgi almasına olanak tanımaktadır<sup>80</sup>.

- 2) Yeniden Üretim Okuryazarlığı (Reproduction Literacy): Dijital araçlarla mevcut içeriklerden yeni, özgün ve anlamlı içerikler üretilmesine imkân tanımakta ve bilgi/medya içeriğini kopyalama, yeniden düzenleme ve üretme yeteneğini içermektedir. Bireyler, dijital teknolojiler sayesinde farklı kaynakları birleştirip yeniden kullanarak yeni içerikler oluşturabilmektedir<sup>81</sup>.
- 3) Branşlara Ayırma Okuryazarlığı (Branching Literacy): Bireylerin internet gibi hipermedya ortamları ve dijital veritabanları üzerinde gezinmesine, bilgiye erişmesine ve bunlardan anlam çıkarabilmesine imkân tanımakta; kullanıcıların bilgiye doğrusal olmayan yollarla ulaşmasına, dağınık şekilde bulunan ve farklı kaynaklardan alınan bilgileri anlamlandırarak bir araya getirmesine olanak tanımaktadır<sup>82</sup>.
- 4) Bilgi Okuryazarlığı (Information Literacy): Dijital bilgi kaynaklarının kalitesini, doğruluğunu ve güvenilirliğini değerlendirmeye imkân tanımakta; bireylerin, internet üzerindeki sınırsız bilgi havuzunda bilgi kaynaklarını ayırt ederek doğru ve güvenilir bilgiye ulaşabilmesine ve edindiği bilgiyi eleştirel bir şekilde değerlendirmesine olanak tanımaktadır<sup>83</sup>.
- 5) Sosyo-Duygusal Okuryazarlık (Socio-Emotional Literacy): Dijital ortamda iletişim kurarken sosyal ve duygusal becerileri kullanmaya imkân tanımaktadır. İnternet ve dijital iletişim platformları; bilgi paylaşımı ve iş birliği öğrenme için fırsatlar sunarken aynı zamanda bireyleri güvenlik ve doğruluk açısından birçok sorunla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu çerçevede; siber dünyada bilgilerin doğruluğunun, dolandırıcılık ve virüs risklerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu okuryazarlık, bireylerin, bu riskleri fark etmesine, eleştirel düşünmesine, sanal ortamlarda sosyal kuralları anlamasına,

---

<sup>80</sup> Yoram, "Digital literacy: ...": 94.

<sup>81</sup> Yoram, "Digital literacy: ...": 97.

<sup>82</sup> Yoram, "Digital literacy: ...": 99.

<sup>83</sup> Yoram, "Digital literacy: ...": 101.

iletişim becerileri sayesinde dijital platformlarda etkileşimlerde bulunmasına ve güvenli bir şekilde bilgi alışverişi yapmasına olanak tanımaktadır<sup>84</sup>.

IEEE'ye göre, BİT günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelirken birçok yaşlı birey hâlâ interneti kullanmakta zorlanmakta ve dijital dünyadan geride kalmakta; erişim engelleri, yanlış bilgi, çevrim içi dolandırıcılıklar gibi sorunlar yaşlı bireyler için dijital okuryazarlığın ve daha eşitlikçi bir dijital dünyanın önemini artırmaktadır<sup>85</sup>. Dijital okuryazarlık ile yaşlı bireylerin dijital dünyaya katılımı ve internet aracılığıyla sunulan fırsatlara erişimleri mümkündür. **Dijital okuryazarlık becerisine sahip olmayan yaşlı bireyler** dijital teknolojilerin sunduğu birçok fırsatı kaçırma, internet kullanımında çeşitli zorluklarla/tehlikelerle karşılaşma, çevrim içi dolandırıcılıklara karşı savunmasız kalma, internette sunulan içerikler ile kaynakların doğruluğunu değerlendirememesi ve yanıltıcı/yanlış bilgilere daha kolay inanma, iş hayatında geride kalma, sosyal medyaya, görüntülü arama yazılımlarına, akıllı telefonlara erişemedikleri zaman arkadaşları ve aileleri ile iletişim kuramadığı için yalnızlık ve izolasyon hissi yaşama gibi problemler yaşayabilmekte ve neticede dijital dünyaya entegre olamayan yaşlı bireylerin hem bireysel hem de toplumsal yaşam kalitesi olumsuz etkilenmektedir<sup>86</sup>. **Dijital okuryazarlık becerisine sahip olan yaşlı bireyler ise** dijital teknolojiler aracılığıyla sosyal bağlantılar kurabilir, bağımsız yaşamlarını destekleyen teknolojilerden yararlanarak birçok günlük aktiviteyi dijital ortamda gerçekleştirebilir, çevrim içi oyun/film gibi eğlence amaçlı imkânlardan faydalanarak boş zamanlarını değerlendirebilir, farklı dijital formatlardaki bilgiyi etkin bir şekilde bulabilir, değerlendirebilir, paylaşabilir ve gizliliğe de dikkat ederek bilgiyi yönetebilir. Bu becerilerle hem kişisel hem de toplumsal düzeyde etkili iletişim kurarak iş birliği yapar ve toplumun daha katılımcı ve bilgili olmasına katkıda bulunmak üzere toplumda aktif olarak rol alır<sup>87</sup>.

---

<sup>84</sup> Yoram, "Digital literacy: ...": 102.

<sup>85</sup> IEEE, *Digital Literacy for Senior Citizens: Building ICT Competencies*, 2024. <https://ctu.ieee.org/blog/2022/12/14/digital-literacy-for-senior-citizens-building-ict-competencies/>, (21.12.2024).

<sup>86</sup> IEEE, *Digital Literacy for Senior Citizens: ...*

<sup>87</sup> National Digital Inclusion Alliance, *Definitions ...*

Dijital kapsayıcılığı ve dijital okuryazarlığı artırıcı politikalar yaşlı bireylerin dijital entegrasyonu için önem arz etmekle birlikte söz konusu politikaların geliştirilmesi ve uygulanması sürecinde birtakım zorlukların olması kaçınılmazdır. Bu çerçevede yaşlı bireylerin dijital entegrasyonunun sağlanmasında karşılaşılan sorunlara değinmek faydalı olacaktır.

### 2.3. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunda Karşılaşılan Sorunlar

Emel İftar Işıklı dijitalleşme sürecinde yaşlı bireylerin karşılaştığı zorlukları şu şekilde sıralamaktadır<sup>88</sup>:

**Teknolojik Bilgi Yetersizliği:** Yaşlı bireyler küçük yazılar, karmaşık işlemler, görme/işitme sorunları ve güvenlik endişeleri nedeniyle dijital teknolojilere adapte olmakta zorlanmaktadır. Dijital okuryazarlık, onların teknolojiyi güvenli ve etkin kullanabilmesi için önemlidir. Son yıllarda uyum oranları artsa da gençlere kıyasla hâlâ desteğe ihtiyaç duymaktadırlar.

Web sayfaların arayüzlerinin yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmasına yönelik yapılan bir çalışmada farklı renk, yazı tipi, düzen ve stil özelliklerine sahip altı farklı web tasarımı değerlendirilmiş ve yaşlı kullanıcıların tercihlerine göre en uygun tasarım kriterleri belirlenmiştir. Buna göre; yüksek kontrast oranları, büyük ve okunaklı yazılar, belirgin bağlantılar ve basit arayüzler yaşlı kullanıcılar için daha erişilebilir bulunmuştur. Özellikle ortalanmış metinler, eğik yazılar, aşırı renk kullanımı ve karmaşık menüler okunabilirliği zorlaştırırken, bağlantıların okunaklı ve belirgin olması tercih edilmiştir. Bu doğrultuda, sayfaların içeriği açık ve anlaşılır olmalı, teknik terimlerden kaçınılmalı, yaşlı bireylerin sık kullandığı sağlık, haber, alışveriş gibi alanlara odaklanılmalı, yazı boyutu en az 16 piksel olmalı, çok ince/kalın yazı tiplerinden kaçınılmalı, mavi-yeşil gibi renklerin algılanmasının zor olabileceği göz önünde bulundurularak kullanılmamalıdır. Ayrıca, sayfaların mümkün olduğunca tek bir ekranda görüntülenmesi, açılır menüler yerine

---

<sup>88</sup> Emel İftar Işıklı, "Dijitalleşme Sürecinde ...": 1775.

butonların kullanılması, pop-up gibi dikkat dağıtıcı öğelerden kaçınılması ve gereksiz bağlantı sayısının azaltılması önerilmektedir. Bu tasarım önerilerinin, yaşlı bireylerin web sayfalarını daha verimli ve rahat kullanmalarını sağlayacağı değerlendirilmektedir<sup>89</sup>.

Didem Demir Erbil ve Oya Hazer'e göre<sup>90</sup> yaş ilerledikçe dijital becerilere duyulan ihtiyaç ve teknolojiye karşı olumsuz tutumlar artmakta ve teknolojiyi kullanım azalmaktadır. Ancak, yeterli bilgilendirme ve dijital okuryazarlığın geliştirilmesi ile yaşlı bireylerin teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmaları yaşam kalitelerini ve sosyal uyumlarını artıracaktır. Bununla birlikte, nesiller arası dayanışma, yaşlı bireylerin dijital dünyaya uyum sağlamasına ve sosyal katılımlarına katkı sunarak bu süreci desteklemektedir. Bu çerçevede, yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık deneyimlerini ve gençlerin bu konudaki görüşlerini incelemek üzere 65 yaş ve üzeri 6 yaşlı ve onların torunları 6 genç olmak üzere toplam 12 kişi üzerinde yapılan bir çalışmanın sonuçları, yaşlı bireylerin teknolojik araçları kullanırken zorlandıklarını ve en yaygın nedenlerin yanlış işlem yapma korkusu ve cihazı bozma endişesi olduğunu ortaya koymuştur. Yaşlı bireyler iletişim araçlarından en çok cep telefonunu kullanmakta ve özellikle uzakta yaşayan yakınlarıyla görüntülü görüşmeler yapmaları onlar için motive edici olmaktadır, ancak, küçük yazılar, karmaşık işlemler ve güvensizlik gibi zorluklar da yaşanmaktadır. Çalışma sonucuna göre, internet kullanımı daha çok iletişim ve bilgi edinme amaçlı olup e-devlet, bankacılık gibi hizmetlerde yüz yüze işlemler tercih edilmektedir. Yaşlı bireyler yaşa bağlı engeller, işlemlerin karmaşıklığı ve güven eksikliği nedeniyle yeni teknolojileri öğrenmekte zorlanmaktadır ancak, teknoloji konusunda gençlerden yardım almaya isteklidir. Gençler de yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını artırmanın yaşam kalitesine katkı sağlayacağına inanmakta ve bu süreçte destek vermenin önemli olduğunu düşünmektedir. Çalışma sonucu, yaşlı bireylerin dijital dünyada gençlere göre geride kaldığını, yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık seviyelerinin artırılması ve dijital

<sup>89</sup> YASAD, 10. Ulusal Yaşlılık Kongresi: Yaşlı Bakımı (Bildiriler), 2019, 124-125. <https://www.pau.edu.tr/yaslilikkongresi10>, (3.03.2025).

<sup>90</sup> Didem Demir Erbil ve Oya Hazer, "Kuşaklararası Dayanışma Açısından Yaşlıların Dijital Okuryazarlık Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Çalışma", *ASBİ Abant Sosyal Bilimler Dergisi* 21, sy.2 (Mayıs 2021): 272.

eşitsizliklerin giderilmesi için adımlar atılması gerektiğini göstermektedir. Öneriler arasında, nesiller arası dayanışma projelerine öncelik verilmesi, yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık konusunda farkındalık oluşturulması, eğitim kurslarının düzenlenmesi ve teknoloji kullanımındaki endişelerin azaltılmasına yönelik terapi yöntemlerinin uygulanması bulunmaktadır.

**Fiziksel ve Bilişsel Engeller:** Yaşlanma sürecinde karşılaşılan fiziksel ve bilişsel engeller bireylerin günlük aktivitelerini ve bağımsızlıklarını olumsuz etkileyebilmekte, teknolojik araçların kullanımını kısıtlayabilmekte ve toplumsal katılımı zorlaştırabilmektedir. Bu çerçevede; yaşa uygun eğitimler, kullanıcı dostu tasarımlar gibi çözümlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Yaşlı bireyler yaşlanmaya bağlı fiziksel ve bilişsel yeteneklerinin zayıflaması nedeniyle yeni teknolojik ürünleri kullanmakta zorluk yaşayabilmektedir. Yaşlı bireylerin teknolojiye erişimini engelleyen faktörler arasında teknolojik yeniliklerin gençlere yönelik olması, yaşlı bireylere uygun tasarlanmaması ve pazarlama stratejilerinin yetersizliği yer almaktadır. Öte yandan, çalışmalar, bu yaş grubunun internete gerek duymama, erişim sorunları ve bilgisayar kullanma becerisi eksikliği gibi sebeplerle teknolojiye mesafeli yaklaştığını da göstermektedir. Bu engellerin aşılması için yaşlı bireylere yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi ve teknolojilerin yaşlı bireyleri de içerecek şekilde tasarlanması önemlidir. Yaş dostu tasarım ve güvenli dijital ortamlar yaşlı bireylerin teknolojiyi kolayca kullanarak dijital beceri kazanmalarına yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, yaşlı bireylerin dijital çağa entegrasyonunun sağlanması amacıyla yaşlı bireylerin teknolojiyi reddetme nedenleri üzerine çalışılarak onların endişe ve ön yargılarını gidermek için destekleyici adımlar atılmalı ve eğitim/destek süreçlerinde iş birliği ve ekip çalışmasına önem verilmelidir. Teknolojik hizmetlerin yaşlı bireylerin taleplerini karşılayacak şekilde geliştirilmesi ve onların da katılım hakkının gözetilmesi hizmetlerin etkinliğini artıracaktır<sup>91</sup>.

---

<sup>91</sup> Betül Tamkoç vd., "Dijital Çağda Yaşlanma: Teknoloji Kullanımının Yerinde Yaşlanmaya Etkisi". *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 21, sy. 2 (Haziran 2023): 73.

Velittin Kalıncara ve İsmail Sarı, yaşlı bireylerin BİT kullanımına ve yaşam doyumunun belirlenmesine ilişkin çalışmalarında, BİT'in, yaşlı bireyler tarafından da benimsendiğini ve kullanıldığını, iletişim, bilgiye erişim ve günlük yaşam aktivitelerini kolaylaştırmanın yanı sıra sosyal ilişkiler, eğlence ve hayat boyu öğrenme fırsatları sunduğunu, bireylerin yaşamlarını bağımsız ve aktif bir şekilde sürdürmeleri için katkıda bulunduğunu ve yaşam kalitelerini iyileştirdiğini vurgulamıştır. Çalışmada, BİT'in avantajlarına rağmen günümüz teknolojilerinin genellikle gençlere yönelik tasarlanmakta olduğu, yaşlanma ile birlikte görülen fiziksel, psikolojik ve bilişsel değişikliklerin yaşlı bireylerin interaktif cihazları kullanmalarını zorlaştırdığı, yaşlı bireylerin bu karmaşık teknolojilerle başa çıkmakta ve teknolojiye uyum sağlamada zorluk yaşadığı ve bu nedenlerle sistemin dışında kalarak günlük yaşamlarında çeşitli sorunlarla karşılaştıkları vurgulanarak ürün tasarımında bireysel farklılıkların ve karşılaşılan zorlukların dikkate alınmasının önemine değinilmektedir<sup>92</sup>.

Çalışma kapsamında, yaşlı bireylerin bilgi teknolojileri kullanımına yönelik tutumlarını, beklentilerini ve engellerini belirlemek ve yaşam doyumlarıyla ilişkisini araştırmak üzere Denizli kentsel kesiminde<sup>93</sup> en az lise mezunu olan 60 yaş ve üzeri 206 bireyin<sup>94</sup> katılımıyla bir anket uygulanmıştır. Anket sonucuna göre, bilgisayar kullanıcısı olan ve olmayan bireyler arasında teknolojiye karşı tutum farklılaşmakta olup teknolojiye olumlu yaklaşanların yaşam doyumları daha yüksektir. Bilgisayar kullanmayan bireyler teknolojiyi kendilerine uygun bulmayarak bilgisayarın yaşamlarını kolaylaştırmadığını düşünmüş, ayrıca, öğrenmenin zor olduğunu ve

<sup>92</sup> Velittin Kalıncara ve İsmail Sarı, "Yaşlıların Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Yaşam Doyumu: Potansiyel ve Engeller, Ergonomik Yaklaşım". Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 6 (Aralık 2018): 1-13.

<sup>93</sup> Anketin düzenlendiği dönemde Denizli'nin kentsel nüfusu yaklaşık 625 bin olup, bu nüfusun %15'inin 60 yaş ve üzerinde olduğu ve bu yaş grubundaki bireylerin yaklaşık 1/3'ünün en az lise mezunu olduğu belirtilmiştir.

<sup>94</sup> Katılımcıların yaş aralığı 60-86 olup, %60,7'si erkek ve %39,3'ü kadındır. Katılımcıların %65,5'i bilgisayar kullanıcısı, %34,5'i ise kullanıcı değildir. Lise mezunları %32,5, ön lisans, lisans ve lisans üstü mezunları %67,5 oranındadır. Evinde bilgisayar olanlar %70,9, internet bağlantısı olanlar %78,6'dır. Gelir durumu %70,4 orta, %25,2 düşük ve %4,4 yüksek olarak belirtilmiştir. Bilgisayar kullanıcılarının %54,8'i kendi çabasıyla, %40'ı kurslar aracılığıyla öğrenmiştir. Katılımcıların %58,1'i orta düzey becerili, %32,1'i düşük becerili, %9,7'si yüksek becerili olarak kendini nitelendirmiştir.

teknolojinin maliyetinin yüksek olduğunu dile getirmiştir. Ayrıca ergonomik açıdan ekrandaki yazıların çok küçük olduğunu, klavye kullanımının zor olduğunu ve ifadelerin anlaşılır olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar, onları bilgisayar kullanmaya teşvik eden faktörleri eğitim ve kişisel gelişim, mesleki gereksinim, eğlence ve boş zaman, paylaşma ve iletişim olarak sıralamıştır. Bilgisayar kullanırken karşılaşılan zorlukları ise bilgisayara yabancı olma, uygulama ve özveri eksikliği (zaman ayırmama), bilgi eksikliği, ilgi ve inisiyatif eksikliği, bellek ve konsantrasyon sorunları olarak belirtmiştir. Anket sonucu, bilgisayar kullanımının yaşlı bireylerin yaşam doyumunu artırdığını ve teknolojinin sosyal destek, bağımsızlık, güven, iletişim ve aktif katılım gibi alanlarda olumlu etkiler oluşturduğunu göstermektedir. Ayrıca, yaşlı bireylerin teknolojiye ilişkin kararlarında birlikte çalışabilirlik, hizmet ve sistem güvenilirliği, yaşam biçimine uygunluk gibi faktörlerin de önemli olduğu vurgulanarak gelişen teknoloji ve yaşlanan nüfusun bilgi teknolojileri kullanımı üzerine daha kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulduğuna dikkat çekilmektedir.

Yaşlı bireylerin bilgisayar ve internet kullanım yetenekleri, amaçları ve sıklıklarına odaklanılarak bireylerin dijital okuryazarlık düzeylerini ve dijital bölünmeyi incelemek üzere 60-74 yaş aralığındaki toplam 4.276 bireyi kapsayarak yapılan bir diğer çalışma ise yaşlı bireylerin bilgisayar ve internet kullanım yeteneklerinin bilgisayar ve internet kullanım sıklığı ile ilişkili olduğunu gözler önüne sermiş; yaşlı bireylerin internet kullanım oranının bilgisayar kullanımına göre daha yüksek olduğunu ve bunun büyük ölçüde akıllı telefon kullanımına dayandığını ve bireylerin, dijital teknolojileri kullanımına yönelik temel düzeyde bilgi sahibi olduklarını göstermiştir. Çalışma sonucuna göre, internet kullanım amaçları kapsamında sosyal medya, haber okuma gibi eğlence amaçlı kullanımda eğitim düzeyi önemsizken e-posta alma-gönderme, internet bankacılığı hizmetlerini kullanma, çevrim içi randevu alma gibi daha teknik beceri gerektiren kullanımlarda eğitim faktörü belirleyici rol oynamıştır. Öte yandan, yaşlı bireylerin temel dijital becerilere sahip olmalarına rağmen gerek duymadıkları için teknolojiyi kullanmamaları, çevrim içi kurs ve görsel-işitsel materyal bulma gibi eğitim fırsatlarından yararlanmamaları ve ilgisizlik dijital bölünmenin azaltılmasının önünde engel olarak sayılmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre; dijital bölünmenin azaltılması

için e-öğrenme ve yaşlı-genç etkileşimini teşvik eden projelerin rolüne dikkat çekilmiş ve yaşlı bireylerin teknolojiye yönelik korkularını aşmaları için kurs öncesi terapi ve bilinçli eğitim verilmesi önemli olarak görülmüştür. Bu çözümler sayesinde, yaşlı bireylerin dezavantajlı durumlarının iyileştirileceği ve sosyal, kültürel ve psikolojik kazanımlarının artırılabileceği değerlendirilmektedir<sup>95</sup>.

Meyrem Tuna Uysal'a göre<sup>96</sup> de dijital teknolojilerin avantajlarına rağmen yaşlı bireyler, bu teknolojinin potansiyel faydaları konusunda düşük bir farkındalığa sahip olmaları ve ürünlerin gençlere yönelik tasarlanması gibi engellerle karşılaşmakta; fiziksel, bilişsel ve sosyoekonomik zorluklar nedeniyle dijital teknolojiyi gençler kadar kolay benimseyerek kullanamamaktadır. Bu doğrultuda, yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunu desteklemek için onların ihtiyaçları ve özellikleri göz önünde bulundurularak dijital ürünlerin tasarlanmasıyla yaşam kaliteleri artırılacak ve aktif bir yaşam sürmeleri desteklenecektir.

**Ekonomik Engeller ve Dijital Uçurum:** Ekonomik engeller bireylerin dijital teknolojilere erişimini zorlaştırarak dijital bölünmeyi derinleştirmektedir. Özellikle düşük gelirli bölgelerde yaşayan yaşlı bireyler teknolojik araçlara erişimde zorluklar yaşayabilmekte ve bu durum onların sosyal, ekonomik ve kültürel katılımlarını kısıtlayabilmektedir. Finansal yardımlar, devlet destekli programlar ve düşük gelirli yaşlı bireylere yönelik indirimler bu engelleri aşmak için çözüm sunabilmektedir<sup>97</sup>.

**Dijital Cihaz ve Platformlara Yabancılık:** Dijital teknolojiler hayatı kolaylaştırır da yaşlı bireyler bu teknolojilere yabancı kalabilmektedir. Özellikle sosyal medya ve internet tabanlı platformlar iletişimi ve bilgiye erişimi artırırken diğer yandan karmaşık işlemler, kişisel bilgilerin kötüye kullanılma korkusu ve güvenlik endişeleri özellikle teknolojiye yabancı olan yaşlı bireyleri bu dijital araçlardan uzak

<sup>95</sup> Aylin Görgün Baran vd., "Yaşlıların Dijital Teknolojileri Kullanım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi* sy. 45 (Aralık 2017): 21-22.

<sup>96</sup> Meyrem Tuna Uysal, "Yaşlı Bireylerin Sosyalleşmesinde Dijital Teknolojinin Rolü: Dijital Yaşlılar Üzerine Bir Çalışma", *SDÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, sy. 50 (Ağustos 2020): 46.

<sup>97</sup> Senior Friendship Centers, *Senior Citizens and Technology: Closing the Digital Divide*, 2024. <https://friendshipcenters.org/senior-citizens-and-technology-closing-the-digital-divide/>, (10.11.2024).

tutabilmektedir. Bu nedenle, teknolojilerin tasarımında yaşlı bireylerin ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır. Yaşlı bireylerin teknolojiyi kullanma konusundaki endişelerini ve korkularını aşmalarına yardımcı olmak için mentörlük programları, nesiller arası faaliyetler, akran destek grupları ve teknolojiye dair atölye çalışmaları düzenlenerek onlara teknolojiye karşı olumlu bakış açısı kazandırmak mümkündür<sup>98</sup>.

Yaşlı bireylerin teknolojiye sahip olma, teknolojiyi kullanma ve teknolojinin toplumsal ilişkiler üzerindeki etkilerini incelemek üzere Uşak Huzurevinde yaşayan 65 yaş üstü 9 kadın, 11 erkek olmak üzere toplam 20 bireyle yapılan bir araştırma sonucuna göre, çoğunun cep telefonu kullandığı anlaşılan bu bireylerin dijital teknolojilere sahip olma düzeyi düşüktür ancak akıllı cihazlar ve bilgisayarlara sahip olmama durumu ekonomik yoksunluktan değil tercihleri nedeniyledir. Araştırmaya göre, yaşlı bireylerin çoğu internet kullanmamakta ve internet kullanımı, yaş, eğitim, meslek ve ihtiyaçlara bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İnternet kullanmama sebepleri arasında güvenlik endişeleri, mahremiyet kaygıları ve bilgisizlik yer almaktadır. Eğitim düzeylerinin düşük olması ve mesleki geçmişlerinin teknoloji kullanımına yatkın olmaması interneti günlük hayatta kullanmamalarına neden olmaktadır ve internet üzerinden alışveriş yapma, bankacılık gibi birçok konuda kurum çalışanlarından talepte bulunmaları internet kullanma ihtiyaçlarını ortadan kaldırmaktadır. Araştırma grubundaki yaşlı bireylerin sosyal medya kullanım oranı düşüktür ve sosyal medyayı kullanma amaçları arasında dış çevrelerini takip etme ve gündemden haberdar olma yer almaktadır. Akran grubu içinde yaşamaları, birlikte sosyalleşmeleri ve sınırlı aile ilişkileri sosyal medya kullanım motivasyonlarını etkilemektedir. Genel olarak bakıldığında, dijital çağın gereksinimlerinden uzak olsalar da yaşlı bireyler teknolojik değişimlerin hızının farkında olarak teknolojiyi eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirip olumlu ve olumsuz yönlerini analiz edebilmekte, teknolojinin hayatı kolaylaştırdığını ve hayatımızdan çıkarılmasının mümkün olmadığını vurgulamaktadır. Bununla birlikte, yaşlı bireylerin dijital teknolojiye katılımları giderek artmakta ve gelecekte, dijital teknolojilerin yoğun kullanıldığı kültürden gelen yaşlı bireylerin teknolojiyi daha işlevsel kullanmasının

---

<sup>98</sup> Senior Friendship Centers, *Senior Citizens and Technology ...*

beklendiğine dikkat çekilmektedir. Bu nedenle, teknolojik ürün ve yazılımların hızla artan yaşlı nüfusa hitap etmesi önemli olarak görülmektedir<sup>99</sup>.

Benzer şekilde, İstanbul’da 65-90 yaş aralığındaki 14 bireyle yapılan bir araştırma sonucuna göre, bireyler, genellikle akıllı telefonlar üzerinden internete bağlanmakta ve interneti sosyalleşme, hobilerini geliştirme, sağlık bilgilerine erişme gibi amaçlarla kullanmaktadır fakat dolandırıcılık ve güvenlik endişeleri nedeniyle oldukça temkinli davranmakta; bilgisayarı ise sadece yazı yazmak ya da hastane randevusu almak amacıyla kullanmaktadır. Bireyler, bankacılık işlemleri ve e-devlet gibi daha karmaşık dijital işlemlerde güvenli bulmama, yanlış işlem yapma korkusu gibi nedenlerle interneti kullanmaktan çekinmektedir ve bu işlemleri genellikle çocuklarına yaptırmaktadır. Araştırma sonucuna göre, özellikle dijital becerileri yüksek olan yaşlı bireyler teknolojik dışlanma yaşamamaktadır ve bireyler, dijital becerileri arttıkça daha bağımsız hale gelmektedir. Bazı bireylerin sosyal medyayı zaman kaybı olarak gördüğü belirtilse de internet kullanımının sosyal bağları güçlendirdiği vurgulanmakta; akıllı telefon ve internet kullanan bireylerin yakınları ile daha kolay iletişim kurduğuna ve sosyalleştigiğine değinilmektedir. Bu kapsamda, yaşlı bireylerin dijital dünyada daha bağımsız hale gelmeleri için dijital okuryazarlık kurslarının önemi vurgulanmakta ve aile desteği ile nesiller arası öğrenme de sağlanarak teknolojik dışlanmanın önüne geçilebileceğine dikkat çekilmektedir<sup>100</sup>.

**Dijital Sağlık Teknolojileri:** Yaşlı bireyler dijital sağlık teknolojilerini benimsemekte ancak uyumsuzluk hissi ve yardıma ihtiyaç duyma gibi zorluklar yaşamaktadır. Tele-tıp ve mobil sağlık uygulamaları sayesinde sağlık hizmetlerine erişim kolaylaşırken, yaşlı bireylerin sağlık durumları uzaktan izlenebilmekte ve acil müdahale mümkün hale gelmektedir. Bu teknolojiler yaşam kalitesini artırarak fiziksel ve sosyal izolasyonu azaltabilmektedir.

---

<sup>99</sup> Muhammet Ali Köroğlu, “Dijitalleşen Dünyada Yaşlılık-Teknoloji İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 11 sy. 2 (2024): 257-259.

<sup>100</sup> Tüba Karahisar, “Yeni Medya ve İletişim Çalışmaları”, *Yaşlılarda Teknolojik Dışlanma ve Dijital Beceri Sahipliği*, ed. Nesrin Tan Akbulut ve Eda Balkaş Erdoğan, (Konya: Eğitim Yayınevi, 2019): 193-196.

Dr. Gülüstü Salur, genç ve orta yaş kuşakların teknolojiyi kullanarak pandemi sürecindeki yoksunlukları telafi edebildiğini, ancak yaşlı bireylerin dijital dünyaya yabancı oldukları için bu fırsatlardan yararlanamadığını, dijital teknolojilere erişimin bir insan hakkı olduğunu, dijital dönüşümde yaşlı bireylerin dışarıda bırakılmasının hayatın birçok alanından mahrum olmalarına yol açtığını ve yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişebilmesi ve teknolojiyi kullanabilmesi için yaş dostu uygulamaların ve basit dijital araçların geliştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır<sup>101</sup>.

Dijital sağlık hizmetlerine ihtiyacın hızla arttığı pandemi döneminde yaşlı bireyler bu hizmetlerden yeterince yararlanamamış; bu bireyler teknolojinin zorlukları karşısında destek alabilecekleri birilerine ihtiyaç duymuş ve nesiller arası destek bu bağlamda kritik rol oynamıştır. Türkiye’de 65 yaş ve üzeri internet kullanım oranı 2014’te %5 iken 2019’da %19,8’e yükselerek dört kat artmıştır. Bu artış, yaşlı bireylerin internete karşı duydukları ön yargıların azalmasının yanı sıra bu bireylerin dijital entegrasyonunda nesiller arası dayanışmanın artmasıyla da ilişkili olmuştur<sup>102</sup>.

**Sosyal İzolasyon ve Yalnızlık:** 21. yüzyılda bilim ve teknolojideki ilerlemeler artan yaşlı nüfusun yaşam kalitesini artırmaya yönelik çözümler üretmeyi zorunlu kılmıştır. Bireydeki fiziksel ve bilişsel gerilemenin yanı sıra üretkenlik, bağımsızlık, iletişim gibi birçok konuda zorluk yaşandığı bir dönemi ifade eden yaşlılıkta; emeklilik sonrası gelir kaybı, mesleki kimlik ve sosyal rol kaybı gibi faktörler yaşlı bireylerin stres, depresyon gibi sorunlarla karşılaşmalarına neden olarak bireyleri yalnız ve izole bir yaşama itebilmektedir. **İzolasyon** sosyal bağların kaybı olarak tanımlanırken, **yalnızlık** bu ilişkilerdeki yetersizlik nedeniyle bireyin toplumsal bağlardan soyutlanması olarak güvensizlik, korku ve depresyon gibi olumsuz duygulara yol açan psikolojik bir durumu ifade etmektedir. İnternete erişimi olmayan yaşlı bireyler aile ve arkadaşlarıyla çevrim içi iletişimden mahrum kalarak sosyal bağlardan, duygusal paylaşımlardan uzak kalmakta; internetin sağladığı bağımsızlık

---

<sup>101</sup> Fundanur Öztürk, “Dünya Yaşlılar Günü: Türkiye’deki yaşlıların neredeyse yüzde 70’i internet kullanmıyor”, BBC News Türkçe, Ekim 2022.

<sup>102</sup> Sivil Sayfalar, *Türkiye’de 65/74 Yaş Arası İnternet Kullanımı Son Beş Yılda Dört Kat Arttı*, 2024. <https://www.sivilsayfalar.org/2020/12/29/turkiyede-65-74-yas-arasi-internet-kullanimi-son-bes-yilda-dort-kat-artti/>, (12.10.2024).

ve yaşam kalitesini artırabilecek bilgi kaynaklarından da faydalanamamaktadır. Araştırmalar, internet kullanımının yaşlı bireylerde zihinsel, fiziksel ve duygusal faydalar sağlayabileceğini göstermektedir<sup>103</sup>. Bu kapsamda, yaşlanma döneminde bireylerin çevresi ile sosyal medya ve dijital platformlar aracılığıyla iletişimde olması ve bağlantılar kurması onları yaşama bağlamakta ve yaşam kalitelerini artırmaktadır. Yaşlı bireylerin yaşam kalitesini etkileyen sağlık, sosyal ilişkiler, yaşam doyumu gibi değişkenler teknolojik imkânlarla desteklendiğinde gündelik yaşamları ve çağa uyum sağlamaları desteklenmektedir. Araştırmalar da teknolojiyi aktif şekilde kullanan yaşlı bireylerin çevresiyle iletişimini sürdürerek yalnızlık duygularını azalttığını göstermektedir. Bu bağlamda, yaşlı bireylerin sosyal paylaşım alanlarının artırılması ve dijital teknoloji kullanımlarının desteklenmesi yalnızlık ve izolasyonla başa çıkma açısından önemlidir<sup>104</sup>.

Ankara’da huzurevlerinde yaşayan ve Türkiye Emekliler Derneği (TÜED) üyesi olan orta yaş ve yaşlı 106 birey (65 yaş ve üzeri 61 birey bulunmaktadır) üzerinde internet ve sosyal medya kullanımına yönelik bir araştırmaya göre, internet kullanan kişi sayısı 44 olup, interneti kullanım amaçları sırasıyla araştırma ve bilgi öğrenme (31), e-mail (7), gündemi takip etmek (4) ve eğlence (2) olarak kaydedilmiştir. Sosyal medya kavramına yönelik algıları açısından incelendiğinde; fikrim yok (44), iletişim (42), paylaşım (17) ve eğlence (3) cevapları verilmiştir. Araştırmada 69 kişi sosyal medya ortamlarında nelerin yapılabildiğini bilmediğini belirtmiş, 54 kişi internete bağlanma imkânının olmadığı, 34 kişi telefonunun olmadığı ifade etmiştir. Anket sonuçları, 65 yaş altı ve üzeri gruplar arasında internet ortamında sosyal medya kullanımıyla ilgili bazı farklılıklar olduğunu göstermiştir. Eğitim amaçlı internet kullanma isteği 65 yaş altı grupta %51,1 iken, 65 yaş üstü grupta %24,6’dır. İnternette ilgi duyduğu gruplara katılmak isteyenlerin oranı ise 65 yaş altı grupta

---

<sup>103</sup> IEEE, *The Elderly Digital Divide: Age Is Just a Number, and So Is Your Smartphone Password*, 2024. <https://ctu.ieee.org/blog/2023/02/09/the-elderly-digital-divide-age-is-just-a-number-and-so-is-your-smartphone-password/>, (24.11.2024).

<sup>104</sup> Mehmet Özüürker, “Postmodernizmin Yaşlı ...”: 148-167.

%40 iken 65 yaş üstü grupta %21,3'tür. Beğendiği içerikleri paylaşma isteği ise 65 yaş altı bireylerde %66,7 iken 65 yaş üstü bireylerde %41,0 olarak kaydedilmiştir<sup>105</sup>.

Yaşlı bireylerin sosyal medyaya olan ilgisinin ne düzeyde ve nasıl gerçekleştiğini ortaya koymaya çalışan ve sosyal medyanın günümüz iletişim dünyasının şekillenmesinde üstlendiği role dikkat çeken araştırmaları kapsamında Mustafa Şeker ve Resul Taşan, yaşlı bireylerin sosyal medya kullanım motivasyonlarını ortaya koymak amacıyla 240 yaşlı birey ile gerçekleştirdikleri anket sonucuna göre, yaşlı bireylerin sosyal medya kullanımındaki başlıca motivasyonlarının bilgi edinme başta olmak üzere sosyalleşme ve etkileşim olduğu gözlemlenmiştir<sup>106</sup>.

Velittin Kalıncara ve İsmail Sarı, sosyal medya motivasyonları ile yaşlanma algısı arasındaki ilişkiye odaklanan çalışmalarında, bireylerin yaşlanma sürecini ve yaşlılığı nasıl algıladıklarını ve bu süreçte sosyal medya ile kurdukları ilişkileri incelemek üzere 60 yaş ve üzeri en az lise düzeyinde eğitim almış 273 bireye yaşam durumları, sosyal medya kullanım sıklıkları, yaş ve cinsiyet ile ilgili soruları içeren bir anket uygulamıştır. Anket sonucunda, sosyal medya kullanım motivasyonu ile yaşlılık algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve yaşlı bireylerin sosyal medya motivasyonları yükseldikçe yaşlanma algılarının azaldığı tespit edilmiştir<sup>107</sup>.

Boğaziçi Üniversitesinde yaşlı nüfusun sosyal medya kullanım motivasyonlarını ve sosyal medyanın günlük yaşam üzerindeki etkilerini incelemek üzere yaşlı bireylerle yapılan bir araştırmaya göre ise yaşlı bireylerin sosyal medya kullanım nedenleri arasında bilgi edinme, sosyal etkileşim, eğlence, çevre etkisi ve gözetleme yer almaktadır. Araştırmada yaşlı bireylerin sosyal medya kullanımını artırdıkları ve bu durumun “hayatı yakalamak, hayatın dışında kalmamak, içe kapanmayı engellemek, sosyal yaşamdaki çemberin içinde kalmak” gibi motivasyonlarla ilişkili olduğu

<sup>105</sup> Hakan Tekedere ve Fatma Arpacı, “Orta Yaş ve Yaşlı Bireylerin İnternet ve Sosyal Medyaya Yönelik Görüşleri”, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi* 20, sy.2 (Ağustos 2016): 381-389.

<sup>106</sup> Mustafa Şeker ve Resul Taşan. “Kullanımlar ve Doyumlar Yaklaşımı Perspektifinden Yaşlıların Sosyal Medya Kullanım Motivasyonları: Tazelenme Üniversitesi Örneği”. *İNİF E- Dergi* 6, sy.1 (Mayıs 2021): 427.

<sup>107</sup> Kalıncara Velittin ve İsmail Sarı, “Yaşlı Bireylerin Sosyal Medya Kullanımı ve Yaşlanma Algısı”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, sy. 1 (Nisan 2023): 87-102.

vurgulanmaktadır. Prof. Dr. Ayşegül Toker, 65 yaş ve üzeri bireylerin teknolojiye karşı duyduğu korku neticesinde duydukları geri kalmışlık hissi ile sosyal, bilişsel, duygusal kapasitelerindeki kayıplar nedeniyle ekonomiye katkı sağlayamadıklarını, ancak teknolojiyi kullanmaya başladıklarında “Bunu ben yapabilirim.” duygusuyla mutlu olduklarını ve sosyal medya sayesinde dünyaya dâhil olma ve hayatı yakalamış olma hissini yakaladıklarını belirtmektedir<sup>108</sup>. Bu kapsamda, internet teknolojilerinin yaşlı bireylerin olumsuz koşullarla başa çıkmasına yardımcı olduğu ve sosyal platformların, yaşlı bireylerin çevrim içi sosyal ağlarını genişletmesine ve sosyal bağlantılarını sürdürmesine olanak tanıdığı söylenebilmektedir.

Yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunda cinsiyet ve kent-kır farklılıkları da süreci etkilemektedir. Araştırmalar sonucunda Türkiye’de yaşlı bireyleri hedef alan teknoloji politikalarının ve dijital eşitsizliklerin kapatılmasına yönelik çalışmaların eksikliği dikkat çekerken yaşlı bireylerin motivasyonlarını incelemek ve internet ile sosyal medya kullanımlarına odaklanmak bu alandaki politikaların şekillenmesine katkı sağlayabilmektedir. Nesiller arası iletişim kapsamındaki çalışmalar yaşlı bireylerin psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının gençlerle benzer olduğunu ve uygun koşullar sağlandığında teknolojiyi olumlu karşıladıklarını ortaya koymaktadır. Teknolojiye karşı olumsuz tutumlara yol açan erişim eşitsizliklerinin giderilerek bu sorunların aşılmasıyla yaşlı bireylerin teknolojiye olumlu yaklaşması mümkündür<sup>109</sup>. Bu çerçevede, yaşlı bireyler üzerindeki dijital bölünme; kişiye özel teknoloji eğitiminin sağlanması, kullanıcı dostu cihazlar ve arayüzler oluşturulması, uygun fiyatlı internet erişiminin sunulması, nesiller arası dayanışmanın teşvik edilmesi, dijital okuryazarlığın artırılması gibi çözümler sayesinde azaltılabilir ve yaşlı bireylerin temel hizmetlere erişimleri, sevdikleriyle bağlantıda kalabilmeleri, hayat boyu öğrenme imkânına sahip olmaları, sosyal katılımlarının ve bağımsızlıklarının sağlanması desteklenebilmektedir<sup>110</sup>.

---

<sup>108</sup> Boğaziçi Üniversitesi Boğaziçi’nde Bilim, *Yaşlılar sosyal medya ile yaşama sarılıyor*, 2007. <https://bogazicindebilim.bogazici.edu.tr/content/yasli-lar-sosyal-medya-ile-yasama-sariliyor>, (12.10.2024).

<sup>109</sup> Özyayın vd., “Türkiye’de Yaşlılık ...”:113.

<sup>110</sup> Senior Friendship Centers, *Senior Citizens and Technology ...*

Altı ana başlık altında açıklanan bahse konu zorluklar yaşlı bireylerin dijital teknolojilere uyum sağlamalarını zorlaştırmakla birlikte uygun eğitimler, kullanıcı dostu tasarımlar ve farkındalık sağlama gibi yöntemler sayesinde bu zorlukların aşılmasıyla dijital entegrasyon süreci yaşlı bireyler için daha kolay olabilecek ve yaşlı bireylerin dijital dünyaya katılımı artırılacaktır.

## 2.4. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunun Sağlanmasında Yeni Nesil Teknolojilerin Kullanımı

Bu başlık altında, yeni nesil teknolojilerin yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonundaki rolüne ve sunduğu fırsatlara dikkat çekilecektir.

### 2.4.1. Yeni Nesil Teknolojiler ve Uygulama Alanları

Yeni nesil teknolojiler hayatımızın her alanında etkisini artırarak verimlilik ve etkinlik açısından büyük avantajlar sunmakta olup, bazı yeni nesil teknolojiler ve uygulama alanları aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır<sup>111</sup>:

- **Yapay Zekâ:** Yapay zekâ düşünme, fikir yürütme, sorun çözme ve iletişim gibi insan benzeri yeteneklere sahip bir teknolojidir. Sağlık başta olmak üzere birçok alanda sunacağı yenilikler ve gelişmeler sayesinde birçok alanda fayda sağlaması beklenmektedir. Geliştirilmeye devam eden yapay zekâ, geleceğin en güçlü teknoloji unsurlarından biri olarak görülmektedir.
- **Nesnelerin İnterneti:** Nesnelerin interneti, nesnelerin sanal kimlik kazanarak birbirleriyle ve büyük ağlarla iletişim kurmasını sağlayan bir teknolojidir. Ulaşım, tedarik zinciri ve üretim gibi alanlarda kullanılarak verimliliği artırmaktadır.
- **Akıllı Robotlar:** Robot teknolojisi, yapay zekâ entegrasyonu ile endüstriyel verimliliği artırarak otomotiv sektöründe yaygın şekilde kullanılmaktadır.

---

<sup>111</sup> Duende Dijital, *Yeni Nesil Teknolojiler ile Tanışın!*, 18 Şubat 2022.  
<https://www.duendedijital.com/yeni-nesil-teknolojiler-ile-tanisin/>, (7.12.2024).

Yapay zekânın robotlara entegre edilmesiyle düşünebilen ve etkileşim kurabilen insan benzeri akıllı robotlar birçok fayda sağlamaktadır.

- **Bulut Teknolojileri:** Bulut teknolojileri veriyi hızlı, esnek ve güvenli bir şekilde depolayarak erişimi kolaylaştırmaktadır. Hantal sistemlere ihtiyaç duymadan büyük boyutlu verilerin saklanması sağlamakta; akıllı telefonların kullanımıyla ortaya çıkan bu teknoloji büyük boyutlu verilerin saklanması için sıklıkla kullanılmaktadır.
- **Sanal Gerçeklik:** Bir nesnenin tepkilerini gerçeğe en yakın şekilde sanal dünyaya uyarlayan bir teknolojidir. Dijital ikiz olarak da bilinen ve video oyunlarında da yaygın olarak kullanılan bu sistem ürünler üretilmeden önce analiz, simülasyon ve testlerin dijital ortamda gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Bu teknoloji sayesinde henüz inşa edilmemiş binaları gezmek, üretilmemiş ürünleri test etmek ve ameliyat simülasyonları oluşturmak mümkündür.
- **Artırılmış Gerçeklik:** Artırılmış gerçeklik gerçek dünyadaki nesnelere dijital verilerle zenginleştiren interaktif bir teknolojidir. 1960'larda başlayan artırılmış gerçeklik teknolojisi, 1990 yıllarında bugünkü haline ulaşmıştır. Sanal gerçeklikten farklı olarak, artırılmış gerçeklik gerçek dünya ile dijital öğeleri birleştirmekte ve eğitim, tıp, otomotiv, tasarım ve oyun gibi birçok sektörde kullanılmaktadır.
- **Baskı Teknolojileri:** Baskı teknolojileri matbaanın icadıyla ucuz ve ulaşılabilir hale gelmiş, yazıcılar sayesinde belgeler kolayca basılabilmektedir. Günümüzde 3D, 4D ve 5D yazıcılarla ayakkabı, elektronik parça, oyuncak ve yapay organ üretilmekte olup, gelecekte kullanım alanlarının daha da genişlemesi beklenmektedir.
- **Blok Zincir (Blockchain):** Merkezi olmayan bir şifreleme yöntemiyle veri, para ve varlık transferini hızlı ve güvenli hale getirmektedir. Dijital bilgi ve belgelerin paylaşımını sağlayarak muhasebe defteri yerine kullanılmakta olup bankacılık ve onay sistemlerini değiştirebilecek potansiyele sahiptir.
- **Büyük Veri:** Ham bilgi olarak tanımlanabilen veri henüz işlenmemiş ve gruplandırılmamış bilgiden oluşmaktadır. Her nesnenin ağı dâhil olması ve geçirdiği işlemlerle birlikte verinin boyutu hızla büyüymekte; bu büyük

ve karmaşık verileri işlemek mevcut sistemlerin kapasitesini aşabilmektedir. Bu sorunu çözmek için büyük veri çözümlerinin geliştirilmesi önemlidir.

- **Siber Güvenlik:** Dijital dönüşümde en büyük zorluk güvenli bir ortamın sürekli korunmasını sağlayabilmektir. Siber saldırılar verilerin saklandığı alanları tehlikeye atabilmektedir. Verinin bütünlüğü ve doğruluğu güvenlik önlemleri arasında yer almakta olup, siber güvenlik, bu bütünsel yaklaşımı sağlayarak veriye zarar verilmesinin önüne geçmektedir. Bu kapsamda, siber güvenlik, dijital dönüşümün başarısında kritik bir rol oynamakta ve bu süreçte gelişmiş güvenlik teknolojilerinin kullanılması önemli olarak görülmektedir.
- **Makine Öğrenmesi:** Makine öğrenmesi, yapay zekânın bir alt kümesi olup, bilgisayarların açıkça programlanmadan verilerden öğrenerek kararlar almasını sağlamaktadır. Makine öğrenmesinde algoritmalar; büyük veri kümelerindeki desenleri ve ilişkileri analiz ederek tahminlerde bulunmaktadır. Kullanıldıkça ve daha fazla veriye eriştikçe makine öğrenmesi uygulamalarının doğruluğu artmaktadır<sup>112</sup>.

#### 2.4.2. Yaşlı Bireylerin Dijital Entegrasyonunda Yeni Nesil Teknolojilerin Rolü

BİT çağı; yapay zekâ, nesnelerin interneti, büyük veri, blok zincir, robotik, sanal ve artırılmış gerçeklik gibi yeni nesil teknolojilerle hızla dönüşerek hayatın birçok alanını etkilemektedir. Bu teknolojilerin bireylere ve toplumlara sunduğu pek çok fırsatın yanı sıra bu teknolojilere uyum sağlanamaması halinde mevcut dijital eşitsizliklerin derinleşmesi ve özellikle yaşlı bireyler gibi grupların dijital dışlanma riskiyle karşı karşıya bırakılması mümkün olabilmektedir. Pandemi; teknolojinin yaşlı bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamadaki önemini gözler önüne sererken, diğer yandan, dijital dışlanma ve çevrim içi olarak sunulan ürün ve hizmetlere erişimde karşılaşılan engeller nedeniyle ortaya çıkan ve yaş, cinsiyet, sosyoekonomik durum, eğitim düzeyi, meslek, coğrafi koşullar gibi faktörlerden de etkilenen dijital

---

<sup>112</sup> SAP. *Makine öğrenmesi nedir?*. 2025. <https://www.sap.com/turkey/products/artificial-intelligence/what-is-machine-learning.html>, (25.04.2025).

bölünmenin bu gruplar üzerindeki etkilerini de ortaya koymuştur. Yaşlı bireyler dijital teknolojilere erişim ve kullanımda karşılaştıkları engellerin aşılması için hükümetler, endüstri ve diğer paydaşların kapsayıcı çözümler geliştirmesi gerekmektedir. Aksi takdirde sosyal ve ekonomik dışlanma ile birlikte dijital bölünme derinleşecektir. Bu kapsamda, üretkenliği artırmak ve geçim kaynaklarını iyileştirmek için dijitalleşme sürecinde bu yeni nesil teknolojilerden faydalanmak önemlidir. Yaşlı bireylerin bu teknolojileri nasıl kullandıklarının yanı sıra ne tür ürün ve hizmetlere erişebildiklerine ilişkin doğru ve güncel verileri toplamada da zorluklarla karşılaşmaktadır. Mevcut bilgiler sınırlı olduğundan, tüm paydaşların bu konuda daha fazla veri toplayarak stratejiler geliştirmesi gerekmektedir<sup>113</sup>. Dijital teknolojiler yaşlı bireylerin bağımsızlığını artırarak günlük yaşamlarını sürdürmelerinde ve sosyal ilişkilerini koruyarak sosyal izolasyonu azaltmada fayda sağlamaktadır. Ancak, teknolojik tasarımlar genellikle yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını göz ardı etmekte ve bu durum dijital bölünmeyi artırmaktadır. Bu doğrultuda, teknoloji tasarımında yaşlı bireylerin özel ihtiyaçları ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak esnek ve ergonomik çözümler geliştirilmesi gerekmektedir<sup>114</sup>.

Dijital bölünmeyi azaltmak, yaşlı bireylerin dijital dışlanmasını önlemek ve dijital kapsayıcılığı artırmak için gözlemsel öğrenme ve yapay zekâ tabanlı çözümleri incelemek üzere yapılan bir çalışmada, yaşlı bireylerin dijital teknolojiyi benimsemesini destekleyen öğrenme modelleriyle yapay zekânın rolü ele alınmış; yaşlı bireylere yönelik öğrenme modellerinin yaşlı bireylerin akranlarından/jenerasyonlarından öğrenerek öz güven kazanmalarına yardımcı olduğu ve yapay zekâ tabanlı teknolojilerin kişiselleştirilmiş öğrenme modelleri ve kullanıcı dostu arayüzlerle dijital dünyaya katılımlarını kolaylaştırmayı hedeflediği belirtilmiştir<sup>115</sup>. Yapay zekâ yaşlı bireyler için dijital bölünmeyi kapatmada güçlü bir araçtır. Yapay zekânın sunduğu özelleştirilmiş arayüzler, sesli asistanlar, uzaktan kontrol edilebilir sistemlerle dijital entegrasyon sağlanmakta ve karmaşık süreçler

<sup>113</sup> UNDESA, *Background Paper for DESA by Ana Maria Carrillo Soubic on Technologies and Older Persons*, 1-2. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/briefing-series>, (28.12.2024).

<sup>114</sup> Kalınkara ve Sarı, "Yaşlıların Bilgi Teknolojileri Kullanımı ...": 1-13.

<sup>115</sup> Velibor Božić, "Bridging the Digital Divide for Elders: Overcoming Challenges and Building Opportunities", (Nisan 2024).

basitleştirilerek teknoloji kullanımı desteklenmektedir. Yapay zekâ destekli öğrenme sistemleri; dijital okuryazarlık eğitimlerini yaşlı bireylerin öğrenme hızına göre kişiselleştirmekte ve canlı sohbet desteği sunmaktadır. Güvenlik açısından yapay zekâ ile şüpheli çevrim içi işlemler tespit edilip kullanıcılar uyarılmakta, çevrim içi kaynakların basitleştirilmiş bir dil ile veya metinden sese/sesten metne çevirme gibi çözümlerle sunulmasıyla bilgi erişimi kolaylaştırılmaktadır. Bu doğrultuda, yapay zekânın, yaşlı bireylerin dijital dünyaya katılımını teşvik etmede önemli bir potansiyele sahip olduğu anlaşılmaktadır<sup>116</sup>.

Dijital kapsayıcılıkta özellikle yaşlı ve engelli bireyler gibi gruplar hâlâ içeriklere ve BİT cihazlarına erişimde zorluklarla karşılaşmakta ve dijital teknolojilerden yeterince faydalanamamaktadır. Geliştiricilerin yaşlı, engelli, bilişsel/fiziksel/duyusal engellere sahip bireyler gibi belirli grupların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurması ve bu gruptaki bireyler için kişiselleştirilmiş teknolojiler geliştirmeleri önemlidir. Örneğin, yapay zekâ destekli kişiselleştirilmiş uygulamalar sayesinde bireylerin e-posta yönetimi, otomatik tamamlama, yazım ve dil bilgisi kontrolü gibi imkânlar sunulması mümkün olabilir; bulut tabanlı hizmetler sayesinde metinden sese çevirme işlevi sunularak bireylerin çevrim içi içeriklerden faydalanmaları sağlanabilir; konuşma tanıma yazılımları ile kullanıcıların metin yazmak yerine konuşarak işlem yapmaları kolaylaştırılabilir. Benzer şekilde makine öğrenmesi sayesinde görüntü&konuşma tanıma, ekran okuma, çevrim içi sohbet araçları, okunabilirliği artırılmış metinler, kullanıcı dostu arayüzler gibi imkânlar sunularak erişilebilirliğin artırılması mümkündür. Tüm bu imkânlar özellikle bilişsel/fiziksel/duyusal engelleri olan bireyler için fayda sağlamaktadır. Kişiselleştirilmiş uygulamalar sunan bu teknolojiler belirli gruptaki bireylerin dijital içeriklere erişimi ile dijital becerilerini artırma ve dijital kapsayıcılığı sağlama potansiyeline sahiptir. Öte yandan, yapay zekâ, makine öğrenmesi gibi yeni nesil teknolojiler bu hususta pek çok fayda sunsa da web siteleri, belge yapıları, görsel açıklamalar, videolu/sesli içeriklerin erişilebilir hale getirilmesinde yetersizlikler olduğu da görülmektedir. Artan internet erişimi multimedya içeriklerinin yaygınlaşmasını sağlasa da otomatik alt yazı, çeviri ve sesli

---

<sup>116</sup> Božić, “Bridging the ...”.

betimleme araçlarının da geliştirilmesi gerekmektedir<sup>117</sup>. Elektronik bileklikler konum ve hafıza desteği ile bağımsız yaşamı desteklerken, dijital platformlar iletişimi güçlendirmeyi ve kamu hizmetlerine erişimi teşvik etmektedir. Destekleyici teknolojiler, robotik sistemler ve tele sağlık hizmetleri de sağlıklı yaşamı ve erken teşhisi destekleyerek yaşlı bireylerin işlevsel kapasitelerini artırmaktadır. Ancak, bu teknolojilerin insan hakları temelli yaklaşımla tasarlanması, BİT'e dayalı çözümler geliştirilmesi ve yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına uygun çözümler sunulması gerekmektedir<sup>118</sup>.

Sonuç olarak, kişisel ihtiyaçlara göre özelleştirilebilen ve bireylerin günlük yaşamlarında bağımsız olmalarını destekleyen akıllı robotlar, yapay zekâ, artırılmış gerçeklik vs. tabanlı çözümler özellikle görme/işitme sorunları olan bireylerin yaşam kalitesini artırmak ve kapsayıcı bir dijital dünya oluşturmak mümkündür<sup>119</sup>. Bu kapsamda, yeni nesil teknolojilerin yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırarak günlük yaşamlarını kolaylaştırması, istihdam olanaklarını artırması, bilgi toplumuna aktif katılımlarını sağlaması ve bu çerçevede dijital bölünmenin azaltılmasında önemli faydalar sunduğu söylenebilmektedir<sup>120</sup>.

---

<sup>117</sup> ITU, *Accessible Europe 2019 Backgrounder-Artificial Intelligence and Information Communication Technology Accessibility*, Haziran 2019, 13.

<sup>118</sup> UN, *Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons*, 11-29 Eylül 2017. <https://www.refworld.org/reference/themreport/unhrc/2017/en/118458>, (18.12.2024).

<sup>119</sup> Nafath by Mada Center Qatar, "A.I, Robotics, and the Internet of Things for ICT Accessibility and AT", *Mada Center* 6, sy. 17 (Mayıs 2021): 6.

<sup>120</sup> Maria Fernanda Cabrera-Umpiérrez, "3rd Generation accessibility: information and communication technologies towards universal access", *Univ Access Inf Soc* sy. 15 (2016): 1-3.

### 3. DİJİTAL BÖLÜNMENİN AZALTILMASI VE YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL ENTEGRASYONUNUN SAĞLANMASINDA ULUSLARARASI YAKLAŞIMLAR

Bu başlık altında yaşa bağlı dijital bölünmenin azaltılması ve yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonu kapsamında uluslararası kuruluşların yaklaşımları ile ülke örnekleri incelenecektir.

#### 3.1. Uluslararası Kuruluşların Yaklaşımları

##### 3.1.1. Birleşmiş Milletler

BM, 10 Aralık 1948’de kabul edilen “İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi (Universal Declaration of Human Rights)”nin 21’inci maddesinde “Herkesin ülkesinde kamu hizmetlerine eşit erişim hakkı vardır.” maddesine yer vermiştir<sup>121</sup>. UNGA; 1982’de I. Dünya Yaşlanma Asamblesini toplayarak sağlık, yaşlı tüketicilerin korunması, sosyal refah gibi konularda eylem çağrısında bulunmuş, 14 Aralık 1990’da 1 Ekim’i “Uluslararası Yaşlılar Günü” olarak belirlemiş, 1991’de yaşlı bireylerin haklarını korumak amacıyla küresel düzeyde bir çerçeve sunan “Yaşlı Kişilere İlişkin İlkeler” belgesini yayımlamış, 2002’de dünya genelindeki yaşlı nüfusun artan talepleri ve sorunları karşısında daha kapsamlı ve güncel bir yaklaşım benimsenmesi, her yaştan insanın yer aldığı bir toplumun inşa edilmesi ve politika yapıcılara yaşlı bireylerin yeni teknolojilere ve hizmetlere erişiminin nasıl ilerleteceğine dair rehberlik sağlanması amacıyla “*yaşlılar ve kalkınma, yaşlılıkta sağlık ve refah, destekleyici ve elverişli ortamlar*” olmak üzere üç alana odaklanan “Madrid Uluslararası Yaşlanma Eylem Planı ve Politik Deklarasyonu”nu yayımlamış, 2020’de ise evrensel bağlantı, dijital kapsayıcılık, insan haklarının korunması, dijital dünyada güvenlik, küresel iş birliği gibi hedeflere odaklanan “Dijital İş birliği Yol Haritası” belgesini yayımlamıştır.

<sup>121</sup> OHCHR, *Universal Declaration of Human Rights*, 10 Aralık 1948. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/eng.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf), (4.01.2025).

UNGA tarafından 21 Aralık 2010’da, yaşlı bireylerin insan haklarını değerlendirmek ve eksiklikleri gidermek için “Yaşlanma Konusunda Açık Uçlu Çalışma Grubu (The Open-Ended Working Group on Ageing)” kurulmuştur. İlk oturumunu Nisan 2011’de gerçekleştiren grup, bugüne kadar 14 kere toplanmış, son oturumunu Mayıs 2024’te gerçekleştirmiştir. Bu oturumda, yaşlı bireylerin haklarını güçlendirmek için “erişilebilirlik, altyapı ve yaşam alanı” ile “kamu yaşamına ve karar alma süreçlerine katılım” konularına odaklanılmıştır. Grup, her oturum sonrasında konuya ilişkin raporları ve belgeleri ilgili web sayfasında paylaşmakta, yaşlı bireylerin haklarının güçlendirilmesi için çeşitli etkinlikler de düzenlemektedir<sup>122</sup>. UNGA tarafından, ayrıca, BM süreçlerine yaşlanma ve yaşlı bireylerin haklarını dâhil etmek ve BM içindeki kapasiteyi güçlendirmek amacıyla “Birleşmiş Milletler Yaşlanma Konusunda Kurumlar Arası Grup (The United Nations Inter-Agency Group on Ageing-IAGA)” kurulmuştur. Mevcutta 32 üyesi bulunan bu grup, iş birliğini güçlendirmek amacıyla yaşlı bireylere yönelik çeşitli faaliyetlerde bulunmaktadır<sup>123</sup>.

BM’nin yaşlı bireylerin tüm insan haklarından yararlanması amacıyla 27 Eylül 2013’te kurulan bağımsız uzman grubunun (Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons) 2017 yılı raporunda, BİT’in yaşlı bireylerin sosyal hayata katılımını artırabileceğine ve çevrim içi hizmetlere erişimine yardımcı olabileceğine dikkat çekilmiştir<sup>124</sup>. 21 Ocak 2020’de söz konusu grup ile ITU ve yaşlanma üzerine çalışan kurumlar arası grubun iştiraki ile düzenlenen bir seminerde BİT’in ve dijitalleşmenin yaşlı bireyler üzerindeki etkisi ve insan hakları açısından taşıdığı potansiyel riskler ele alınmıştır. Uzman grubunun 2020 yılı raporunda ise yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık eksikliklerinin, cihaz erişimindeki eşitsizliklerin ve fiziksel/bilişsel engellerin dijital kapsayıcılığı zorlaştırdığı belirtilmiştir<sup>125</sup>.

<sup>122</sup> UNDESA, *Open-ended Working Group on Ageing for the purpose of strengthening the protection of the human rights of older persons*, 16 Eylül 2024. <https://social.un.org/ageing-working-group/index.shtml>, (29.12.2024).

<sup>123</sup> UNDESA, *United Nations Inter-Agency Group On Ageing (IAGA): Strengthening The Inclusion Of Older Persons In The Work Of The United Nations System*, Eylül 2024. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/iaga>, (29.12.2024).

<sup>124</sup> UN, *Report of the Independent Expert ...*, 13.

<sup>125</sup> UN, *Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons*, 14 Eylül-2 Ekim 2020, 10. <https://digitallibrary.un.org/record/3874984?ln=ru&v=pdf>, (18.12.2024).

UNGA, 14 Aralık 2020’de, 2021-2030 yılları arasını “Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı (Healthy Ageing 2021-2030)” olarak ilan etmiştir. Bu kapsamda; yaşlılık algısının değiştirilmesi, yaş ayrımcılığıyla mücadele edilmesi, yaşlı bireylerin topluma katılımının artırılması, yaş dostu çevrelerin yaygınlaştırılması, yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına cevap veren hizmetlerin sunulması ve nesiller arası dayanışmanın sağlanması hedefleri doğrultusunda BM öncülüğünde DSÖ, Dünya Ekonomik Forumu (WEF), hükümetler, sivil toplum, özel sektör, uluslararası ve bölgesel kuruluşlar, akademi ve medya gibi paydaşlarla küresel iş birliği çağrısında bulunulmuştur<sup>126</sup>. “Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı” insanların uzun ve sağlıklı yaşam sürmeleri için iyileştirme çabalarını taahhüt ederek dört eylem alanına odaklanmaktadır<sup>127</sup>:

**Eylem Alanı 1 (Yaş Ayrımcılığıyla Mücadele):** Yaş ayrımcılığı yaşa bağlı ön yargı ve ayrımcılıkla karşılaşmalarına neden olarak bireylerde olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Bu eylem alanı; yaş ayrımcılığını azaltacak kanıta dayalı stratejilere yatırım yapılmasına ve yaşlanma algısının değiştirilmesine odaklanmaktadır.

**Eylem Alanı 2 (Yaş Dostu Ortamlar Oluşturulması):** Sağlık; genetik ve bireysel özelliklerin yanı sıra fiziksel ve sosyal çevreden de etkilenmektedir. Yaş dostu ortamlar sağlıklı ve aktif yaşlanmayı teşvik ederek bireylerin bağımsızlığını, kişisel gelişimlerini ve topluma katkısını desteklemektedir. Bu eylem alanı iletişim ve bilgi, açık alanlar/binalar, ulaşım, konut, sosyal katılım, saygı/toplumsal içerme, sivil katılım/istihdam, toplumsal destek ve sağlık hizmetleri olmak üzere sekiz alanda iyileştirmeler yaparak yaş dostu ortamlar inşa etmeyi amaçlamaktadır.

**Eylem Alanı 3 (Entegre Bakım):** Yaşlanma ile birlikte ortaya çıkan fiziksel ve zihinsel kapasite kayıplarını önlemek, yavaşlatmak veya tersine çevirmek için

<sup>126</sup> ASHB, *Birleşmiş Milletler Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı Kapsamında Paydaş Toplantısı Dijital Ortamda Gerçekleşti*, 8 Eylül 2021. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/birlesmis-milletler-saglikli-yaslanmanin-on-yili-kapsaminda-paydas-toplantisi-dijital-ortamda-gerceklesti/>, (17.12.2024).

<sup>127</sup> WHO, *WHO's work on the UN Decade of Healthy Ageing (2021–2030)*, 2024. <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>, (16.12.2024).

kapsamlı hizmetlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu hizmetler birey odaklı olmalı, farklı hizmet sağlayıcıları ile koordineli sunulmalı ve kullanıcıya mali yük getirmemelidir.

**Eylem Alanı 4 (Uzun Vadeli Bakım):** Fiziksel ve zihinsel kapasitesi azalan yaşlı bireyler için temel haklara ve insan onuruna uygun bir yaşam sunan uzun vadeli bakım hizmetleri gereklidir. Bu hizmetler hastalık yönetimi, rehabilitasyon, sosyal destek gibi sağlık ve bakım hizmetlerini kapsamaktadır.

Bu eylem alanları kapsamında;

- **DSÖ ve diğer BM kuruluşlarına:** Eylem Alanı 1 kapsamında BM politikalarının ve rehberliğinin yaşa bağlı ön yargılardan ve ayrımcılıktan arınmış olmasını sağlama; Eylem Alanı 3 kapsamında sağlık ve sosyal hizmetlere erişimi artıran dijital teknolojilerin kullanımını teşvik etme,
- **Üye ülkelere:** Eylem Alanı 1 kapsamında BİT'e erişimi iyileştirme ve dijital okuryazarlığı geliştirmek için eğitim verme; Eylem Alanı 3 kapsamında güvenli ve uygun fiyatlı dijital teknolojinin kullanımını teşvik etme; Eylem Alanı 4 kapsamında yenilikçi dijital teknolojilerin uygun şekilde kullanılmasını ve bu teknolojilere uygun fiyatlı erişimi sağlama,
- **Ulusal ve uluslararası ortaklara:** Eylem Alanı 3 ve 4 kapsamında sağlık hizmetlerine ve sosyal hizmetlere erişimi artıran ve uzun vadeli bakıma katkıda bulunan teknolojilerin geliştirilmesini ve kullanımını teşvik etme görevleri verilmiştir.

Üye ülkeler, “Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı”nın kabulünde BM ortaklarından ve DSÖ'den konuya yönelik ilerlemeyi<sup>128</sup> 2023, 2026 ve 2029 yıllarında UNGA ve DSÖ Dünya Sağlık Genel Kuruluna raporlamalarını talep etmiştir. Bu kapsamda, 2021-

<sup>128</sup> İlerleme; “Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı”nın dört eylem alanını destekleyen politika, strateji, program ve veri kapasitesine sahip ülkelerin oranındaki artış olarak tanımlanmakta olup, üye ülkeler tarafından onaylanan ve DSÖ'nün “Yaşlanma ve Sağlık Konusunda Küresel Strateji ve Eylem Planı (2016-2020)”na dayanan göstergeler ile izlenmektedir. Bu göstergeler [https://www.who.int/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/full-decade-proposal/decade-proposal-fulldraft-en.pdf?sfvrsn=8ad3385d\\_6](https://www.who.int/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/full-decade-proposal/decade-proposal-fulldraft-en.pdf?sfvrsn=8ad3385d_6) adresinde bulunan dokümanın Tablo 2'sinde listelenmektedir (erişim tarihi: 18 Aralık 2024).

2023 yıllarındaki çalışmalarını kapsayan bir ilerleme raporu sunulmuştur. Rapora göre<sup>129</sup>, yaş ayrımcılığına karşı ilerleme sağlanmış; üye ülkeler politikalar geliştirip veri toplamayı güçlendirmiş ve paydaşlarla ortaklıklar kurulmuştur. Raporda yaşlı yaşlı bireylerin arın anlamlı katılımına ilişkin daha sistematik bir yaklaşıma, daha fazla kaynağa ve yatırıma ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir. Söz konusu rapora göre;

- **Eylem Alanı 1** kapsamında Singapur'da yaş ayrımcılığını ele almak için nesiller arası faaliyetler yürütülmüş, Finlandiya'da yaşlı bireylerin haklarının korunması için atanan bir kamu denetçisi dijital hizmetlere eşit erişim ve yaş ayrımcılığı ile mücadele kapsamında çalışmalarda bulunmuştur.
- **Eylem Alanı 2** kapsamında Hindistan ve Japonya sosyal izolasyon/yalnızlık konularının araştırılması için çalışmalarda bulunmuştur. Finlandiya'da yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını artırmak için akran desteği sağlayan bir dernek kurularak yaşlı bireylerin dijital becerileri geliştirilmiştir. Ayrıca, 2020'de "Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı"na destek amacıyla Dünya Bilgi Toplumu Zirvesinin (WSIS) BİT kapsamında başlattığı girişim ile yapay zekâ, dijital beceriler ve çevrim içi güvenlik gibi konularda atölye çalışmaları düzenlenmiş; WSIS ödülleri kapsamında yaşlı bireylere yönelik yenilikçi çözümleri teşvik eden "Sağlıklı Yaşlanma İnovasyon Özel Ödülü" oluşturulmuştur.
- **Eylem Alanı 3** kapsamında El Salvador, Katar, Tanzanya, Yeni Zelanda ve Birleşik Krallık sağlık ve bakımda yaşlı bireyler için çalışmalarda bulunmuştur.
- **Eylem Alanı 4** kapsamında Şili ve Maldivler uzun vadeli bakıma ilişkin eğitim vermiş, Londra'daki bakım evlerinde yaşlı bireylerin sağlık durumunun izlenmesi amacıyla dijital bir uygulama geliştirilmiş ve bu sayede hastane ve acil servis başvurularında önemli azalmalar sağlanmıştır.

---

<sup>129</sup> UN, *Progress report on the United Nations Decade of Healthy Ageing, 2021-2023*, 22 Kasım 2023, 11. <https://www.decadeofhealthyageing.org/find-knowledge/resources/publications/detail/decade-progress-report-2023>, (17.12.2024).

BM, 2021’de “Uluslararası Yaşlılar Günü”nün temasını “Her Yaş İçin Dijital Eşitlik” olarak belirleyerek yaşlı bireylerin dijital dünyaya katılımını desteklemiş; hızla yayılan dijital teknolojilerin getirdiği ve yaşlı bireylerin haklarını ve güvenliğini tehdit eden siber suçlar, yanlış bilgi gibi risklerin azaltılması için paydaşların fikir alışverişinde bulunmasına imkân sunmuştur. Etkinlik kapsamında dijital kapsayıcılığın ve dijital okuryazarlığın artırılması, yaş ayrımcılığıyla mücadele, siber güvenlik, yaşlı haklarını güçlendiren yasal düzenlemeler gibi konular ele alınmıştır<sup>130</sup>. 24-31 Ekim 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilen “Herkes İçin Medya ve Bilgi Okuryazarlığı” haftası kapsamında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO), DSÖ, ITU gibi kuruluşların iş birliğinde “Yaşlılarda Dijital Okuryazarlığın Sağlıklı Yaşlanma On Yılına Katkısı” başlıklı bir etkinlik düzenlenerek farkındalık oluşturulmuştur<sup>131</sup>.

UNDESA, “Madrid Uluslararası Yaşlanma Eylem Planı ve Politik Deklarasyonu”nun teşviki için kalkınma gündemlerine yaşlanma konusunu dâhil etme gibi çalışmalarda bulunmakta ve eylem planının uygulanmasını desteklemek için değerlendirmelerde bulunarak raporlar sunmaktadır. Bu kapsamda, yaşlı bireylerin haklarını korumak, dijital kapsayıcılığı artırmak, dijitalleşen dünyada yaşlı bireylerin güçlendirmek, nesiller arası dayanışmayı desteklemek, yaş ayrımcılığıyla mücadele etmek, yaşlı bireylerin sorunlarını ve ihtiyaçlarını ele alan politikalar geliştirmek amacıyla çeşitli etkinlikler düzenlemekte, ayrıca, 1 Ekim “Uluslararası Yaşlılar Günü” ile 15 Haziran “Dünya Yaşlı İstismanı Farkındalık Günü” kapsamında faaliyetler yürütmektedir<sup>132</sup>.

UNECE’ye bağlı “Yaşlanma Daimî Çalışma Grubu (Standing Working Group on Ageing-SWGA)” yaşlanma konusundaki uluslararası çerçevelerin uygulanmasını desteklemek için bölgesel ve uluslararası iş birlikleri yapmakta, yaşlanma ve nesiller

<sup>130</sup> UNDESA, 2021 UNIDOP: “*Digital Equity For All Ages*”, 2021. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/events/2021-unidop-digital-equity-for-all-ages>, (5.01.2025).

<sup>131</sup> UNESCO, *Digital Literacy for Older Persons*, 20 Nisan 2023. <https://www.unesco.org/en/articles/digital-literacy-older-persons>, (11.01.2025).

<sup>132</sup> UNDESA, *United Nations DESA Programme On Ageing*, 2024. <https://social.desa.un.org/issues/ageing>, (29.12.2024).

arası dayanışma konusunda bilgi paylaşımını teşvik etmekte, kapasite geliştirme çalışmalarında bulunmakta ve yıllık toplantılar düzenlemektedir. SWGA; üye ülkelere yol haritaları sunarak dijital okuryazarlık, dijital hizmetlere erişim, dijital çağda yaşlı haklarının korunması gibi konularda seminerler düzenlemekte, yaşlanmaya yönelik farkındalığı artırmak için kılavuzlar sunmakta ve kapasite geliştirme atölyeleri ile kurslar düzenlemektedir<sup>133</sup>. UNECE tarafından 2021’de dijitalleşmenin yaşlı bireyler için faydalarını/zorluklarını tartışmak üzere gerçekleştirilen seminerde dijital okuryazarlığın artırılması için nesiller arası dayanışma, iş birliği ve destek vurgulanmış, dijital kapsayıcılığı artırmak ve dijital bölünmeyi azaltmak için dijital teknolojilerin yaşlı bireylerin aktif ve sağlıklı yaşlanması için kullanılması, yaşlı bireylerin çevrim içi hizmetlere erişimini engelleyen unsurların ele alınması, dijital teknolojilerin erişilebilirliği gibi konularda politika önerilerinde bulunulmuştur<sup>134</sup>.

Birleşmiş Milletler Eğitim ve Araştırma Enstitüsü (UNITAR), yaşlı bireylerin haklarının korunması ve BM’nin “Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı”nın desteklenmesi amacıyla yaşlanmaya ilişkin küresel karar alma süreçlerini geliştirmek ve daha iyi bir gelecek inşa etmek için bireylere, kurum ve kuruluşlara yenilikçi öğrenme çözümleri sunmaktadır. Bu kapsamda; dijital erişilebilirlik, yaşlı bireylerin sosyoekonomik katılımında BİT’in kullanımının artırılması amacıyla özellikle sağlık, hayat boyu öğrenme gibi konularda etkinlikler ve kampanyalar düzenlemekte ve hazırlanan eğitim materyallerini ve raporları erişime sunmaktadır<sup>135</sup>. BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Fonu (SDG Fund) kapsamında Şili’de yürütülen Nodo Platform Projesi BİT aracılığıyla yaşlı bireylerin sosyal katılımını artırmayı ve engelleri ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. UNDP, Gıda ve Tarım Örgütü (FAO), ILO, Yaşlı Yetişkinlere Yönelik Ulusal Hizmet (SENAMA) ve Şili hükümetinin iş birliğiyle yürütülen proje; yaşlı bireylere destek ve rehberlik hizmeti sunan bir

<sup>133</sup> UNECE, *Standing Working Group on Ageing*, 2025. <https://unece.org/population/standing-working-group-ageing>, (5.01.2025).

<sup>134</sup> UNECE, *Policy Seminar on Ageing Ageing in the Digital Era Summary report*, 2021, 1-7. [https://unece.org/sites/default/files/2022-01/Ageing-Digital-Era-PS2021\\_Report.pdf](https://unece.org/sites/default/files/2022-01/Ageing-Digital-Era-PS2021_Report.pdf), (11.01.2025).

<sup>135</sup> UNITAR, *AGEING & OLDER PERSONS*, 2024. <https://unitar.org/sustainable-development-goals/people/our-portfolio/ageing-older-persons>, (3.01.2025).

telefon hattı aracılığıyla özellikle acil durumlarda izole ve bağımlı yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına yanıt vermektedir. Ayrıca proje kapsamında yaşlı bireyler broşürler, etkinlikler, sosyal paylaşımlar aracılığıyla bilgilendirilmekte ve kurumlar arası iş birliği teşvik edilmektedir. Proje, dört ayda 20 binden fazla çağrı almıştır<sup>136</sup>.

### 3.1.2. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği

Misyonu herkesin dijital bilgi, ürün ve hizmetlerden eşit şekilde yararlanmasını sağlamak olan ITU, yeni telekomünikasyon teknolojilerinin herkes için erişilebilir olmasını hedeflemekte ve bünyesindeki üç sektörde yürütülen erişilebilirlik, dijital kapsayıcılık ve dijital bölünme çalışmalarını desteklemektedir. ITU; verimli ve uygun maliyetli BİT altyapısının dijital ekonomiye katılımı artırarak ekonomik refahı ve rekabetçiliği güçlendirdiğini, dijital becerilerin bilgiye ve çevrim içi hizmetlere erişimi artırabileceğini, insanların cep telefonları ile ürün ve hizmetlere erişebileceğini ve sevdikleriyle iletişimde kalabileceğini belirterek Covid-19’la birlikte dijital kapsayıcılığın önemli bir konu haline geldiğini ve herkesin çevrim içi olabilmesi için büyük yatırımlar gerektiğini vurgulamaktadır. Bu kapsamda, ITU, Connect 2030 Gündeminin SDG hedeflerine ulaşmayı hızlandırabileceğine dikkat çekmektedir.

ITU’nun “Yaşlılar ve engelliler için telekomünikasyon erişilebilirlik kılavuzları (Telecommunications accessibility guidelines for older persons and persons with disabilities)” başlıklı Tavsiye Kararı yaşlı bireyler ve engelliler için, telekomünikasyon ürün ve hizmetlerinin erişilebilirliğini sağlamak için geliştiricilerin takip etmesi gereken genel ilke ve gereksinimleri sunmaktadır. Tavsiye Kararında telekomünikasyon ürün ve hizmetlerinin erişilebilirliğini sağlamak için geliştiricilerin “kapsayıcı tasarım” ilkesine uyarak yaşlı bireyler ve engellilerin ihtiyaçlarına ve özelliklerine göre tasarım yapmaları gerektiği belirtilmektedir. Buna göre; güvenlik sağlanmalı, ürünler kullanıcıların kültür ve dil farklılıklarına göre uyarlanmalı, telekomünikasyon ürün ve hizmetleri bilişsel ve

<sup>136</sup> UNDP, *Digital tools help older persons stay connected*, 1 Ekim 2021.  
<https://stories.undp.org/digital-tools-help-older-persons-stay-connected>, (4.01.2025).

zihinsel yeteneklere aşırı yük getirmeden mümkün olduğunca çalışır ve kullanılabilir olmalı, erişilebilirliğin sağlanması için uygun teknolojiler kullanılmalı, ürünlerin kurulumu, kullanımı ve bakımı kolay olmalı, hata önleme ve geri alma işlevleri sunulmalı, yeni ürün tasarımlarında mevcut uluslararası standartlar kullanılmalı ve müşteri destek hizmetleri de erişilebilir formatlarla sunulmalıdır<sup>137</sup>. Bu şekilde tasarlanan ürün ve hizmetler sayesinde yaşlı bireylerin potansiyelinin ortaya çıkarılması, dijital dünyadan faydalanmaları ve topluma katkıda bulunmaları sağlanacak ve kapsayıcı teknoloji çözümleri sayesinde yaşlı bireylerin yaşamları iyileştirilecektir<sup>138</sup>.

ITU, dünya genelinde internet erişimini ve kullanımını artırmak için altyapı geliştirme, düzenleyici ortamları iyileştirme ve kapsayıcı programlar oluşturma gibi çalışmalarda bulunmaktadır. 2030 yılına kadar tüm paydaşlarla iş birliği içinde ilk olarak beş hedefe *(1-Büyüme-Dijital ekonomi ve toplumu desteklemek için telekomünikasyon/BİT erişimini artırmak, 2-Kapsayıcılık-Dijital bölünmeyi kapatarak herkes için geniş bant erişimi sağlamak, aralarında yaşlıların da olduğu dezavantajlı gruplar için telekomünikasyon/BİT erişimini ve kullanımını teşvik etmek, 3-Sürdürülebilirlik-telekomünikasyon/BİT'in hızlı büyümesinden kaynaklanan risk ve fırsatları yönetmek, 4-Yenilikçilik-Dijital dönüşümü destekleyecek yeniliklere olanak tanımak, 5-Ortaklık-Tüm stratejik hedeflere ulaşmak için iş birliğini güçlendirmek)* odaklanan "ITU Connect 2030 Gündemi" 2022'de tüm hedefleri iki ana hedef altında toplamıştır. Buna göre, birinci hedef altında geniş bant hizmetlerinin herkes için uygun fiyatlı olması ve internete bağlanabilen cihazların herkes tarafından erişilebilir olması; ikinci hedef altında ise dijital bölünmenin kapatılması, bireylerin çoğunluğunun dijital becerilere sahip olması ve kamu hizmetlerine çevrim içi erişilmesi gibi hedeflere ulaşılması amaçlanmaktadır.

<sup>137</sup> ITU, *Telecommunications accessibility guidelines for older persons and persons with disabilities*, 13 Ocak 2007, 1-12. <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.790-200701-I/en>, (18.01.2025).

<sup>138</sup> ITU, *The Role of Digital Technologies in Aging and Health*, 2023, 2. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-EHT-2023-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-EHT-2023-PDF-E.pdf), (18.01.2025).

ITU, Dünya Radyokomünikasyon Konferansı (WRC) ile dijital bölünmeyi kapatmaya yardımcı olacak yeni teknolojileri belirleyerek daha fazla insanın bağlantı kurmasını ve dijital hizmetlerden yararlanmasını sağlamakta, Dünya Telekomünikasyon Standardizasyon Genel Kurulu (WTSA) ile yenilikçi ve kapsayıcı uluslararası standartlar oluşturmakta, Dünya Telekomünikasyon Kalkınma Konferansı (WTDC) ile dijital kapsayıcılığı artırmaya yönelik proje ve programlar geliştirmek için üyeleri bir araya getirmekte, Küresel Düzenleyiciler Sempozyumu (GSR) ile telekomünikasyon düzenleyicilerini bir araya getirerek iyi uygulama rehberleri oluşturmakta, BİT ve internet kullanımı konusunda farkındalık oluşturmak ve dijital bölünmeyi kapatmak amacıyla her yıl 17 Mayıs'ta kutlanan Dünya Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu Günü (WTISD)<sup>139</sup> ile topladığı BİT verileriyle dijital dönüşümü izlemekte, politikalar geliştirmekte, yaş, engellilik, cinsiyet, coğrafya, sosyoekonomik durum gibi faktörlerden kaynaklanan dijital bölünmeyi azaltmak için hükümetler, özel sektör, sivil toplum ve BM kuruluşlarıyla iş birliği yapmakta, tüm paydaşlara BİT erişilebilirliği konusunda çeşitli kaynaklar (*çevrim içi eğitim kursları, araç setleri ve dijital platformlar*) sunmakta, erişilebilirliğin BİT ürünleri ve hizmetlerine nasıl dâhil edilebileceği konusunda rehberlik sağlamak üzere kılavuzlar ve tavsiyeler sunmakta, “Dijital Dönüşüm Merkezleri Girişimi” ile dijital kapsayıcılığı ve dijital okuryazarlığı artırmak için dijital beceriler kazandırmakta<sup>140</sup>; başta yaşlı bireyler, engelliler, kadınlar, çocuklar, kırsaldakiler olmak üzere herkes için dijital kapsayıcılığın sağlanması, BİT’in erişilebilir olması ve dijital bölünmenin azaltılması kapsamında farklı bölgelerde ve ülkelerde etkinlikler düzenlemektedir<sup>141</sup>.

ITU; yaş, cinsiyet, yetenek, coğrafi konum fark etmeksizin herkes için erişilebilir bir dijital dünya oluşturmak amacıyla dijital kapsayıcılığı “hiç kimsenin geride kalmaması” şeklinde sloganlaştırarak dijital kapsayıcılığa ilişkin politikalarda üye ülkelere, sektörlerle ve akademiye teknik uzmanlık ve kaynak sağlanması, bölgesel-

<sup>139</sup> Yaşlıların bağlantıda kalmasında telekomünikasyon ve BİT’in önemli rolünü vurgulamak için 2022 WTISD’nin temasını “*Yaşlılar için Dijital Teknolojiler ve Sağlıklı Yaşlanma*” şeklinde belirleyerek dünya çapında yüzlerce katılımcının katılımına imkân sunmuştur.

<sup>140</sup> ITU, *Digital inclusion of all*, Kasım 2023. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>, (10.01.2025).

<sup>141</sup> ITU, *Key Areas of Action*, 2025. <https://www.itu.int/en/action/Pages/default.aspx>, (11.01.2025).

küresel iş birliğini teşvik ederek kapsayıcı toplumlar oluşturulması, dezavantajlı grupların dijital dünyaya aktif katılımını sağlamak için çok paydaşlı projelerle dijital bölünmenin azaltılması kapsamında çalışmalar yürütmektedir<sup>142</sup>. ITU dijital kapsayıcılığın sağlanması için üç kriterin gerekli olduğunu vurgulamaktadır: altyapı/geniş bant bağlantısı sunulmalı, BİT'ler (*internet erişimi ve ekipman dâhil*) uygun fiyatlı olmalı ve BİT'ler (*ürünler, sistemler, hizmetler, ortamlar ve tesisler dâhil*) erişilebilir olmalıdır. Bu kapsamda, ITU, erişilebilir kılavuzlar, araç setleri, raporlar ve eğitimler sunarak tüm paydaşlara rehberlik sağlamakta ve dijital okuryazarlığın önemine dikkat çekmektedir<sup>143</sup>. ITU'nun 2024-2027 yıllarını kapsayan Stratejik Planında evrensel bağlantı ve sürdürülebilir dijital dönüşüm olmak üzere iki stratejik hedef belirlenmiştir. Evrensel bağlantı hedefi ile geniş bant hizmetlerinin herkes için uygun fiyatlı olması, yüksek kaliteli, güvenli ve uygun fiyatlı telekomünikasyon/BİT hizmetlerine herkesin erişiminin sağlanması amaçlanmakta; sürdürülebilir dijital dönüşüm hedefi ile ise dijital teknolojilerle toplumsal eşitliğin ve sürdürülebilir kalkınmanın teşvik edilmesi, bireylerin dijital becerilere sahip olması ve yaşlı bireyler, gençler, yerli halklar, engelliler, kadınlar ve özel ihtiyaçları olanlar dâhil olmak üzere tüm bireyler için telekomünikasyon/BİT kullanımındaki dijital bölünmenin kapatılması hedeflenmektedir<sup>144</sup>.

ITU Telekomünikasyon Kalkınma Sektörü (ITU-D), ITU'nun stratejik planının desteklenmesi amacıyla “uygun fiyatlı bağlantı, dijital dönüşüm, politika ve düzenleyici ortamın etkinleştirilmesi, kaynak seferberliği ve uluslararası iş birliği ve sürdürülebilir kalkınma için kapsayıcı ve güvenli telekomünikasyon/BİT” olmak üzere beş öncelik çerçevesinde çalışmalarda bulunmaktadır. Buna göre; dijital bölünmeyi kapatmak için güvenli, erişilebilir ve uygun fiyatlı telekomünikasyon altyapısı ve hizmetlerinin geliştirilmesine odaklanmakta, telekomünikasyon altyapısı,

<sup>142</sup> ITU, *Towards an inclusive digital society*, 2025.  
<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx>, (5.01.2025).

<sup>143</sup> UNESCAP, *Age and gender dynamics in digital access and literacy among older persons*, 1 Ağustos 2024, 15.  
[https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/Presentation\\_Session2\\_2\\_Sean%20Doral\\_ITU\\_0.pdf](https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/Presentation_Session2_2_Sean%20Doral_ITU_0.pdf), (11.01.2025).

<sup>144</sup> ITU, *ITU Strategic Plan 2024-2027*, 2025.  
<https://www.itu.int/en/council/planning/Pages/default.aspx>, (18.01.2025).

spektrum yönetimi, telekomünikasyon kaynaklarının etkili ve verimli yönetimi ile uygun kullanımı gibi konularda değerlendirme raporları ve yayınlar sunmakta, telekomünikasyon/BİT hizmetlerinin ve girişimlerin teşvik edilmesi, herkesin BİT ürün ve hizmetlerini eşit bir şekilde kullanmasını sağlayarak dijital kapsayıcılığın desteklenmesi, sürdürülebilir telekomünikasyon/BİT gelişimini teşvik eden politika ve düzenleyici ortamların oluşturulmasına odaklanarak altyapı yatırımlarının artırılması, vatandaşların dijital okuryazarlığının ve becerilerinin artırılması ve bilgi kaynaklarının geliştirilmesi için kapasite geliştirme programlarının gerçekleştirilmesi, telekomünikasyon/BİT geliştirme konularında iş birliği yapılması, güvenli telekomünikasyon/BİT için kullanıcı güvenliği ve ulusal siber güvenlik stratejilerinin geliştirilerek güvenli altyapı yatırımlarının desteklenmesi ve ITU'nun ilgili çalışma gruplarında çalışmalarda bulunulması gibi faaliyetler yürütmektedir<sup>145</sup>.

ITU, dijital becerilerin geliştirilmesi için ITU üyeleri ile paydaşların tartışmalar yaparak fikir alışverişinde bulunmalarına imkân sunan “Dijital Beceriler Forumu (Digital Skills Forum)” etkinliğini düzenlemekte ve etkinlik sonrasında hazırlanan rapor ve araç setini tüm paydaşların erişimine sunmaktadır. Etkinlikte, aralarında yaşlı bireylerin de bulunduğu dezavantajlı grupların dijital beceri ve dijital okuryazarlık eğitimine dâhil edilmesinin gerektiği, herkes için kapsayıcı eğitim ve uygun altyapının sağlanmasının gerekli olduğu, ihtiyaçlara cevap veren yenilikçi yaklaşımların dijital bölünmeyi kapatabileceği, uygun fiyatlı bağlantı ve güvenilir altyapı için çok paydaşlı yaklaşımların gerekli olduğu, özelleştirilmiş dijital beceri girişimlerinin ve eğitim fırsatlarının dijital bölünmeyi kapatmaya ve internet kullanımını artırmaya yardımcı olduğu, hayat boyu öğrenmenin teşvik edilmesinin gerekli olduğu vurgulanmaktadır<sup>146</sup>. Dezavantajlı gruplara odaklanarak politika yapımcılar ve paydaşlara dijital beceri stratejileri geliştirmeleri için pratik bilgiler ve rehberlik sunan araç setinde yaşlı bireylerin dijital çağa entegre olamadığı, temel dijital becerilerden yoksun olduğu, bilgisayar/telefon kullanmakta zorlanabildiği,

---

<sup>145</sup> ITU, *ITU-D Priorities*, 2025. <https://www.itu.int/itu-d/sites/priorities/>, (18.01.2025).

<sup>146</sup> ITU, *Final Report of the Digital Skills Forum*, Eylül 2024, 4-6. [https://www.itu.int/itu-d/meetings/digital-skills-forum/wp-content/uploads/sites/25/2024/10/Final-report\\_Digital-Skills-Forum.pdf](https://www.itu.int/itu-d/meetings/digital-skills-forum/wp-content/uploads/sites/25/2024/10/Final-report_Digital-Skills-Forum.pdf), (18.01.2025).

dijital becerilerin yaşlı bireylerin aile ve arkadaşlarıyla iletişim kurmasını, sosyal hizmetlere ve bilgiye ulaşmasını kolaylaştırdığı vurgulanarak dijital beceri eğitim programlarının bu grupların ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi gerektiğine dikkat çekilmektedir<sup>147</sup>.

ITU, “Kapsayıcı Dijital Topluluklar Oluşturmaya Doğru” adlı araç seti ile dijital ürün ve hizmetlerin herkes tarafından erişilebilir olmasını ve dijital çağda kimsenin geride kalmamasını sağlamak için üye ülkelere ve paydaşlara rehberlik sağlamaktadır. Bu araç setinde ITU, dezavantajlı gruplar (*yaşlı bireyler, kadınlar, çocuklar, gençler, okuma yazma bilmeyen kişiler, kırsal bölgede yaşayanlar ve engelli kişiler*) için BİT ürün ve hizmetlerinin erişilebilir ve uygun fiyatlı olmasını ve bireylerin ihtiyaçlarına göre tasarlanması gerektiğini vurgulayarak yapılan çalışmalar ile iyi ülke örneklerini paylaşmıştır. Yapılan çalışmalarda genel olarak dijital kapsayıcılık ve BİT erişilebilirliği üzerine odaklanılarak dezavantajlı grupların güçlendirilmesi ve dijital bölünmenin azaltılması kapsamında çözümler sunulmuştur. Araç setinde, ITU’nun bu kapsamdaki çalışmalarına da yer verilmiştir<sup>148</sup>:

- “Internet for @ll” programı ile web sitelerini ve çevrim içi ürün/hizmetleri yaşlı bireyler ve engelliler başta olmak üzere herkes için erişilebilir kılmak, web sitelerinin nasıl geliştirileceği ve bireyleri bu web sitelerini nasıl kullanacakları konusunda eğitmek ve özel sektörü web sitelerini erişilebilir kılmaya teşvik etmek amacıyla tüm paydaşlara ücretsiz eğitimler verilmekte,
- “BİT Erişilebilirliği: kapsayıcı iletişimin anahtarı”, “Web Erişilebilirliği - Kapsayıcı Bir Dijital Toplumun Temel Taşı”, “BİT erişilebilirliği konusunda kapasite geliştirme” gibi programlar ile tüm paydaşlara ücretsiz sertifikalı çevrim içi kurslar verilmekte ve konuya ilişkin materyaller sunulmakta,

<sup>147</sup> ITU, *Digital Skills Toolkit*, 2018, 52.

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ITU%20Digital%20Skills%20Toolkit.pdf>, (18.01.2025).

<sup>148</sup> ITU, *ITU toolkit - Towards Building Inclusive Digital Communities 2023*, 2025, 26-83.

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/ICT-digital-accessibility/toolkits/towards-building-inclusive-digital-communities/2023/default.aspx>, (11.01.2025).

- ITU-D'nin Çalışma Grupları altında "Engellilerin ve özel ihtiyaçları olan diğer kişilerin telekomünikasyon/BİT hizmetlerine erişimi" konulu Question ile dünya genelinde kapsayıcı bir dünya oluşturmak için ulusal ve bölgesel paydaşları güçlendirmek amacıyla telekomünikasyon/BİT erişilebilirliği konusunda politika yapıcılar ve diğer paydaşlar için eğitim sağlanmakta, iyi uygulama örnekleri paylaşılmakta, üye ülkelere erişilebilirlik politikalarını ve stratejilerini geliştirmede rehberlik edecek raporlar sunulmaktadır. Question'ın sunduğu raporda, yaşlı ve engelli bireyler için telekomünikasyon cihazlarının ve hizmetlerinin erişilebilir olmasının büyük önem taşıdığı ve mobil cihazlar ile uygulamaların yaşlı bireylerin günlük yaşamlarını kolaylaştırırken sosyal hayata katılımlarını da desteklediği belirtilmekte ve bu kapsamda, yapılan çalışmalar ile iyi ülke örnekleri paylaşılmaktadır. Question'ın uluslararası düzeyde erişilebilirliği sağlamak için sunduğu bazı öneriler şunlardır: ekranlarda aşırı uzun satırlardan ve fazla detaylı bilgiden kaçınılmalı, dijital bilgiler anlaşılır halde sunulmalı, yazı tipi, renk, karakter aralığı gibi ayarlar kullanıcıya göre uyarlanabilir olmalı, görsel bilgiler diğer duyuşsal yollarla desteklenmeli, multimedya içeriklerinde metin alternatifleri eklenmelidir. Ayrıca, yaşlı ve engelli bireylerin teknolojiyi daha rahat kullanabilmesini sağlamak ve mobil cihaz ve uygulamaların erişilebilirliğini artırmak için yaşlı bireylerin fiziksel özellikleri göz önünde bulundurularak yazı büyütme, ekran okuma, sesli kontrol gibi özellikler geliştirilmelidir. Dijital ürünler sadece belirli bir gruba yönelik değil tüm kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanmalı ve herkesin bilgi çağında bağımsız bir yaşam sürdürebilmesi için teknolojik becerilerin kazanılması teşvik edilmelidir<sup>149</sup>.

ITU, BM'nin "Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı" kapsamında farkındalık oluşturma, rehberlik etme, iyi uygulamaları paylaşma ve yenilikçi çözümler sunma konusunda üye ülkelere destek taahhüdünde bulunmuş olup, bu kapsamda, üye ülkelere, politika

<sup>149</sup> ITU, *Final Report of ITU-D Study Group on Question 7-1*, Temmuz 2021, 7-10. <https://g3ict.org/publication/final-report-of-itu-d-study-group-on-question-7-1-access-to-telecommunication-ict-services-by-persons-with-disabilities-and-other-persons-with-specific-needs>, (11.01.2025).

yapıcılara ve ilgili paydaşlara “ITU Akademi” üzerinden yaşlı bireyler için dijital kapsayıcılığı artırmaya yönelik faaliyetler, zorluklar, ihtiyaçlar ve politika önerilerini kapsayan eğitim kursları düzenlemektedir<sup>150</sup>. Öte yandan ITU, diğer BM kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarıyla (STK) birlikte, yaşlı bireylerin topluma katılımını ve yaşam kalitesini artırmayı hedefleyen “Yaşlanma Konusunda Bilginin Yaygınlaştırılması (Mainstreaming Knowledge on Ageing)” ortak girişimine katılarak bilgi paylaşımında bulunmak, BİT erişilebilirliğini sağlamak, toplumları güçlendirmek, yaşlı bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmek ve küresel ortaklıkların geliştirilmesini teşvik etmek için çalışmaktadır. Bu kapsamda, yaşlanmanın ve dijitalleşmenin hızla arttığı çağda, yaşlı bireylerin dijital kapsayıcılığını artırmayı hedefleyen eğitim kursunu “ITU Akademi”de erişime sunmaktadır. Kurs erişilebilir ve kapsayıcı BİT geliştirme standartları, yaş dostu ortamlar inşa etme ve politika önerileri gibi konulara odaklanarak çoklu dil destekli olarak sunulmaktadır. Ayrıca, hazırlanan broşür, rapor, kılavuz gibi materyalleri de kullanıcılar ile paylaşmaktadır. Bununla birlikte, WSIS gibi etkinliklerde yapılan tartışmalarda kırsal ve uzak toplulukların telekomünikasyon hizmetlerine erişimi için uygun ortamların inşa edilmesi ihtiyacı vurgulanarak herkes için BİT erişilebilirliğini sağlamak amacıyla yerel projeler ve girişimlerin yanı sıra bu topluluklarla iş birliğinin önemine de dikkat çekilmektedir<sup>151</sup>.

ITU tarafından yürütülen bir başka çalışma yaşlı bireylere yönelik olarak yayımlanan “Dijital dünyada yaşlanma-savunmasızdan değerliye” başlıklı bir rapordur. Rapora göre, BİT’ler, yaşlı nesilleri güçlendirerek sağlıklı yaşlanmayı teşvik etmek ve yaşlanmayla birlikte gelen zorluklarla mücadele etmek için uygun ortamlar oluşturmada temel bir role sahiptir. Bu çerçevede, BİT’ler yaşlı bireylerin ihtiyaçları dikkate alınarak tasarlanırsa yaşlı bireyler için faydalı olacaktır<sup>152</sup>. BİT’ler yaşlı

---

<sup>150</sup> ITU, *ICTs for better ageing and livelihood in the digital landscape*, 2021. <https://academy.itu.int/training-courses/full-catalogue/icts-better-ageing-and-livelihood-digital-landscape>, (11.01.2025).

<sup>151</sup> ITU, *Ageing in a digital world*, 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/ageing-in-a-digital-world/default.aspx>, (5.01.2025).

<sup>152</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ..., iii*.

bireylerin ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlandığında dijital okuryazarlığı ve dijital kapsayıcılığı artırarak sağlıklı yaşlanmayı destekleyecek ve özellikle teknoloji sektöründe yaşlı nüfus için iş fırsatları sunacaktır. Bu kapsamda, hükümetler dijital kapsayıcılığı teşvik eden politikalar ve stratejiler geliştirmeli, paydaşlar yaşlı bireylerin BİT'e eşit erişimini sağlamalıdır. Ayrıca, teknoloji geliştiricileri ve üreticileri yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak yaş dostu teknolojik çözümler tasarlamalı ve yaşlı bireylerin teknolojiye adapte olmalarını kolaylaştırmalıdır<sup>153</sup>. ITU'nun söz konusu raporunda yaşlı bireylere yönelik dijital kapsayıcılığın sağlanması için aşağıdaki hususlar vurgulanmıştır<sup>154</sup>:

- Görme yetisinin azaldığı yaşlı bireyler için küçük yazı tipleri okuma güçlüğüne neden olduğundan web siteleri ve mobil uygulamalar yakınlılaştırılabilir metin ve ekran büyüteleriyle uyumlu olmalıdır.
- İşitme yetisinin azaldığı yaşlı bireyler için sesli hizmetlere alternatif olarak sohbet veya mesajlaşma gibi erişilebilir iletişim imkânları sunulması faydalı olabilir. Erişilebilir içerikler bu hususu dikkate almalıdır.
- Motor becerilerinin azaldığı yaşlı bireyler için BİT'ler cihaz düğmesi, onay kutuları gibi küçük kontroller ve tıklanabilir alanlar sunarak sınırlı el becerisine sahip yaşlı bireylerin ürün ve hizmetlerle etkileşimini kolaylaştırmalıdır.
- Bilişsel becerilerin azaldığı yaşlı bireylerin bilgi bulma, bağlantıları tanıma ve bunlara erişmede zorluk yaşaması olağan bir durumdur. Tasarımlar bu engelleri dikkate alarak kullanılabilir ve erişilebilir olmalı, ayrıca, anlaşılır içerik ve hatırlatıcı gibi özellikler ile yaşlı bireylere kolaylık sağlanabilir.
- Aile ve toplum içinde değersizlik hissine sahip yaşlı bireyler için web sitelerinin ve mobil uygulamaların kullanımındaki zorlukları aşmak için kullanıcı destek kanalları sağlanarak yaşlı bireylere yardımcı olunması önemlidir.

---

<sup>153</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 13.

<sup>154</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 17-18.

- Yaşlı bireylerin izolasyon ve yalnızlık hissini engellemek için eğitim ve öğretim fırsatları, akranlar arası öğrenme ve bilgi paylaşımı konusunda yaşlı bireylere destek olunması sosyal bağlantılarının artırılması kapsamındaki bazı faaliyetlerdendir.
- Hareketlilik kaybı yaşayan yaşlı bireyler için e-sağlık uygulamaları hareketliliği teşvik edebilir ve sağlıklı yaşamı destekleyebilir.
- Evrensel tasarım ilkeleri ile yukarıda belirtilen yaşa bağlı engeller teknoloji sayesinde kolayca telafi edilebilir ve böylece politika yapıcılar ve paydaşlar toplumun tüm kesiminin sosyoekonomik gelişimini destekleyebilir.

ITU, bahse konu raporda konuyu altı başlık altında ele almıştır<sup>155</sup>:

- (1) **Yeni teknolojiler ve kullanılabilirlik** başlığı altında, yaşlı bireylerin teknolojiye olumlu tutumlarının teknolojiyle etkileşimlerini artırdığı vurgulanmaktadır. BİT politikaları yaşlanan nüfusu kapsamalı, erişilebilirlik standartları politikalara entegre edilmeli, endüstri ile akademi bu standartlar konusunda farkındalık oluşturmak ve eğitim sağlamak için iş birliği yapmalı, hükümetler, akademi ve endüstri yeni teknolojilerin kalitesini ve evrenselliğini sağlamak için son kullanıcılarla birlikte çalışmalıdır. Ayrıca; politikalar, düzenlemeler ve stratejiler yeni teknolojik eğilimleri erişilebilirlik önerilerine dâhil etmek için periyodik olarak gözden geçirilmelidir.
- (2) **Finansal refah** başlığı altında, dijital finansal hizmet sunan kurumların yaşlı nüfusun ihtiyaçlarını göz önünde bulundurması gerektiği vurgulanmaktadır. Hükümetler ve özel sektör bu hizmetlerin kalitesini iyileştirmek için stratejiler geliştirmeli, kapasite geliştirme ve eğitim programları sunmalıdır.
- (3) **Eğitim ve yaşam boyu öğrenme** başlığı altında, yaşam boyu öğrenmenin yaşlı bireylerin becerilerini geliştirerek yaşam kalitesini artırdığı; yaşlı bireylere uygun ve erişilebilir materyaller geliştirilmesine ve bu kapsamda politikalara ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir. Hükümetler yaşlı bireylerin BİT'e erişimini desteklemek için politikalarını gözden geçirerek yaşlı

<sup>155</sup> ITU, *Ageing in a digital world – from...*, 21-34.

bireyleri kapsayacak şekilde güncellemeli ve yaşam boyu öğrenme fırsatları sunmalıdır.

- (4) **İstihdam ve iş taahhütleri** başlığı altında, uzun yaşam ve artan emeklilik yaşının yaşlı bireylerin iş gücüne katılımını artırarak ekonomik fırsatlar sunabileceği, esnek çalışma koşulları ve yaş çeşitliliğinin verimliliği artırırken gençlerin yaşlı bireylerin deneyimlerinden faydalanabileceği vurgulanmaktadır. Hükümetler yaşlı çalışanlar için uygun politikalar geliştirerek uygulamaların etkinliğini izlemelidir.
- (5) **Sağlıklı yaşam tarzları, sağlıklı yaşam ve bağımsız yaşam** başlığı altında, BİT ve yeni nesil teknolojilerin yaşlı bireylerin sağlıklı ve bağımsız yaşlanmalarını desteklediği vurgulanmaktadır. Yaş dostu ortamlar oluşturmak için hükümetler yaşlı bireyler ve paydaşlarla iş birliği yapmalı, programlar geliştirmeli, erişilebilirlik standartları ve BİT kullanımını teşvik eden politikalar geliştirmeli, sosyal katılımı artırarak yalnızlık ve izolasyonu azaltmalıdır.
- (6) **Sağlık bakımı ve sağlık hizmeti sunumu** başlığı altında, yaşlanan nüfusun sağlık hizmetlerine olan talebi artırdığı, bu durumun hükümetler ve aileler için finansal zorluklar oluşturduğu ve artan bu talebi karşılamak için yatırımların gerekli olduğu vurgulanmaktadır. Bu çerçevede, e-sağlık çözümleri herkes için erişilebilir, uygun fiyatlı ve kullanılabilir olmalıdır. Hükümetler dijital sağlık çözümlerini herkes için erişilebilir hale getirmeli ve acil iletişim hizmetlerini garanti etmelidir.

BİT'ler, sağlıklı yaşlanmayı destekleyerek kamu ve aile maliyetlerini önemli ölçüde azaltabilmektedir. Tüm paydaşlar yaşlı bireyleri dijital ekonomiye dâhil etmek için birlikte çalıştığında kısa ve uzun vadede kazanımlar elde edilmesi mümkündür. Kısa vadede, kapsayıcı BİT ürün ve hizmetleri geniş kitlelere erişebilir, uzun vadede ise yaşlanan nüfusa uygun tasarımlar sosyal ve ekonomik büyümeyi desteklerken önleyici sağlık hizmetleriyle tasarruf sağlayabilir. Bu çerçevede, hükümetler dijital kapsayıcılığı teşvik etmeli ve politikalar geliştirmeli; endüstri ve özel sektör yaşlı bireylerin teknolojiye uyum sağlaması için erişilebilir ürünler tasarlamalı ve

güvenliği sağlamalı; akademi ise akran eğitimleri, dijital platformlar gibi çözümler ile yaşlı bireylerin hayat boyu öğrenmelerini desteklemeli, ürün ve hizmetlerin tasarımında kapsayıcı bir yaklaşımı teşvik etmeli ve dijital kapsayıcılık için yenilikçi BİT çözümleri geliştirmelidir<sup>156</sup>.

Yine, WSIS Forum 2023'te dijital teknolojinin yaşlanmanın geleceğini nasıl şekillendirdiğine odaklanan panellerde; yapay zekâ, baskı teknolojileri, robotik, giyilebilir cihazlar, akıllı ev sistemleri gibi teknolojilerin sağlık alanındaki önemli rolü, yaşlı nüfus için BİT erişilebilirliğinin önemi, yaşlı bireylerin teknolojiye yönelik tutumlarının iyileştirilmesi, yaş ayrımcılığının önlenmesi, yaş dostu tasarımların ve ortamların desteklenmesi gibi konular tartışılmıştır<sup>157</sup>.

### 3.1.3. Dünya Sağlık Örgütü

İnsanların daha uzun yaşaması bir başarı olarak görülse de yaşlanma artan emeklilik, sağlık, uzun vadeli bakım talepleriyle ilişkili olarak toplum üzerinde bir yük olarak görülebilmektedir. DSÖ, bu çok yönlü sosyal olguyu “*yaşa dayalı kalıplar (nasıl düşündüğümüz), ön yargılar (nasıl hissettiğimiz) ve ayrımcılık (nasıl davrandığımız)*” anlamlarına gelen “yaşlılık” olarak tanımlamaktadır. Uzun yaşam bireyler ve toplum için fırsatlar sunsa da bu fırsatlar büyük ölçüde sağlıkla ilişkilidir. Sağlık koşullarındaki iyileşmeler yaşlı bireylerin daha üretken bir yaşam sürmesini sağlayarak ekonomik ve sosyal fırsatlar sunmaktadır. DSÖ'ye göre, yaşlanma küresel bir öncelik olarak ele alınmalı ve hükümetler, akademi, girişimciler ve şirketler yaşlanmanın getirdiği fırsatları değerlendirmelidir<sup>158</sup>.

2014'te, 67. Dünya Sağlık Genel Kurulu, 2016'da sunulmak üzere, yaşlanma ve sağlık konusunda kapsamlı bir küresel strateji ve eylem planı geliştirilmesini talep

---

<sup>156</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 37.

<sup>157</sup> UNDESA, *Joint WSIS Forum 2023 Special Track On ICTs And Older Persons*, 1 Mayıs 2023. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/news/joint-wsis-forum-2023-special-track-on-icts-and-older-persons>, (28.12.2024).

<sup>158</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 1-5.

etmiştir. Herkesin uzun ve sağlıklı bir yaşam sürebileceği bir dünyayı hedefleyen ve SDG’ler ile uyumlu olan bu strateji; yaşlı bireylerin eşit haklara ve fırsatlara sahip olmasını, yaş ayrımcılıklarının kaldırılmasını, yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına odaklanmayı ve toplumdaki katkılarını artırmayı amaçlamış olup aşağıdaki 5 stratejik hedefe odaklanmaktadır<sup>159</sup>:

- (1) **Her ülkede sağlıklı yaşlanma konusunda harekete geçme taahhüdü:** BİT erişiminin iyileştirilmesi gibi altyapı yatırımları toplumun geneline fayda sağlamaktadır. Bu hedef kapsamında, **üye ülkelere** araştırmacılar ve karar vericiler arasında etkili iletişim mekanizmaları oluşturma ve kampanyalar yürütme; **DSÖ ve diğer BM kuruluşlarına** politikalarının ayrımcılıktan arınmış olmasını sağlama görevleri verilmiştir.
- (2) **Yaş dostu ortamların geliştirilmesi:** Yaş dostu ortamlar bireylerin fiziksel/zihinsel kapasitesini geliştirmekte ve yaşlı bireyler arasındaki eşitsizlikleri azaltmaktadır. DSÖ’nün “Yaş Dostu Şehirler ve Topluluklar Küresel Ağı” girişimi yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına odaklanarak yaşam kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. Bu hedef kapsamında, **üye ülkelere** BİT ve yardımcı teknolojilere erişimi iyileştirme; **ulusal ve uluslararası ortaklara** yardımcı teknolojilerin sağlanmasını destekleme görevleri verilmiştir.
- (3) **Sağlık sistemlerinin yaşlı nüfusun ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi:** Sağlık sistemlerinin yaşlı bireylerin ihtiyaç ve haklarını merkeze alan ve erişilebilir hizmetler sunacak şekilde tasarlanması gerekmekte olup, bu süreçte iş birliği yapılması ve hizmet sağlayıcıların yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için BİT’leri kullanması önemlidir. Bu hedef kapsamında, **üye ülkelere** gerekli olan ürünlerin ve teknolojilerin bulunabilirliğini sağlama; **DSÖ ve diğer BM kuruluşlarına** bilgi sistemleri ve tıbbi teknolojiler dâhil olmak üzere sağlık sisteminde teknik yardım sağlama görevleri verilmiştir.

---

<sup>159</sup> WHO, *Global strategy and action plan on ageing and health*, Ocak 2017, 7-24. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/329960/9789241513500-eng.pdf?sequence=1>, (21.12.2024).

(4) **Uzun süreli bakım için sürdürülebilir ve adil sistemlerin geliştirilmesi:**

Yaşlı bireylerin insan haklarına ve temel özgürlüklere uygun bakım alma hakları bulunmakta olup, ülkeler yaşlı bireylerin bağımsızlığını destekleyen ve sosyal dayanışmayı teşvik eden sürdürülebilir uzun vadeli bakım sistemleri oluşturmalıdır. Bu hedef kapsamında, **üye ülkelere** yenilikçi sağlık teknolojilerinin uygun şekilde kullanılmasını ve uygun fiyatlı erişimi sağlama; **ulusal ve uluslararası ortaklara** uzun vadeli bakım hizmetlerini geliştirmede teknoloji kullanımını teşvik etme görevleri verilmiştir.

(5) **Sağlıklı yaşlanmaya ilişkin ölçüm, izleme ve araştırmaların iyileştirilmesi:**

Yaşlanmayla ilgili daha fazla araştırma ve kanıtı ihtiyaç duyulmakta ve yenilikçi çözümlerin yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak tasarlanması gerekmektedir. Bu hedef kapsamında, **DSÖ ve diğer BM kuruluşlarına** yardımcı teknolojileri ve BİT'i teşvik etmek için iş birliklerini destekleme; **ulusal ve uluslararası ortaklara** yaşlı bireylerin katılımıyla teknolojileri değerlendirme ve yardımcı teknolojilerin geliştirilmesinde yenilikçiliği teşvik etme görevleri verilmiştir.

DSÖ, BM'nin "Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı"nın dört eylem alanına ilişkin bazı faaliyetlerde bulunmakta<sup>160</sup> ve üye ülkelerle iş birliği yaparak katkıda bulunmaktadır:

- **Eylem Alanı 1** kapsamında DSÖ, her yaşa uygun bir dünya inşa etmeyi amaçlayan "Küresel Yaş Ayrımcılığıyla Mücadele Kampanyası"nı yürütmekte ve nesiller arası dayanışmayı teşvik etmek için kılavuz yayınlamaktadır. Kampanya için geliştirilen bir kılavuzda farklı alanlarda gençler ile yaşlı bireyler arasında yapılabilecek etkinlik önerileri sunulmuştur. Teknoloji alanında, gençler gönüllü olarak yaşlı bireylere, aile ve arkadaşlarıyla çevrim içi bağlantı kurmaları ve dijital becerilerinin geliştirilmesi amacıyla BİT ve dijital teknolojileri kullanımında destek vermektedir<sup>161</sup>.

<sup>160</sup> WHO, *WHO's work on the UN ...*

<sup>161</sup> WHO, *Combatting Ageism*, 2024.

<https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/>

- **Eylem Alanı 2** kapsamında, DSÖ, “Küresel Yaş Dostu Şehirler ve Topluluklar Ağı” oluşturarak ülkelerin yaş dostu ortamlar geliştirmesine destek olmak için rehber niteliğinde araç ve kaynak sunmaktadır. Bu kapsamda, DSÖ, insanların hizmetlere erişimini artırarak bağımsızlıklarını ve topluma katkılarını desteklemek amacıyla ülkelerin ulusal programlar geliştirmesi için bir rehber yayımlamıştır. Bu rehber, “Eylem Alanı 2” kapsamındaki sekiz alanda yaş dostu çevrelerin oluşturulmasını hızlandırmayı ve ülke örneklerinin yer aldığı bir araç seti ile rehberlik etmeyi amaçlamakta; hükümetler ve paydaşlar arasında iş birliğini teşvik ederek yaşlanmaya dair farkındalığın artırılmasını önermektedir. Rehberde, “Eylem Alanı 2” kapsamındaki “iletişim ve bilgi” alanında DSÖ ve Çin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Akademisinin ortak olarak geliştirdiği “Avatar for Global Access to Technology for Healthy Ageing” çalışması paylaşılmıştır. Bu çalışmada, yaş dostu teknolojilerin yaşlı bireylerin sağlığını destekleyerek fayda sağladığı, teknolojilerin tasarım ve uygulamasında akademi, hükümet ve özel sektörün iş birliğiyle çok sektörlü bir yaklaşımın gerekli olduğu, dijital kapsayıcılığın sağlanması için teknoloji tasarımlarının yaşlı bireylere göre geliştirilmesi gerektiği ve yaşlı bireylerin bilgisayar veya cep telefonlarıyla dijital sağlık koçlarıyla etkileşim kurabileceği vurgulanmaktadır. Hırvatistan’ın Rijeka şehrinde yaşlı bireylerin sosyal ve ekonomik refahını artırmak amacıyla bir sosyal program uygulanmaktadır. Bu program sosyal destek, ücretsiz eğitim, dijital okuryazarlık projeleri sunarak dijital kapsayıcılığı teşvik etmeyi ve dijital bölünmeyi azaltmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, Rijeka şehri DSÖ’nün öncü üyelerinden biri olarak tanınmaktadır<sup>162</sup>. Ayrıca, “+Simple, digital inclusion for older people” programı ile yaşlı bireylere ilgili programın yüklü olduğu tabletler dağıtılmış ve programın kullanımı konusunda dijital sınıflarda eğitim verilmiştir. Bu program ile; yaşlı bireylere haber, sosyal ağ ve çevrim içi hizmetler gibi içerikler sunularak sosyal bağlantıları desteklenmiş, yaşa bağlı dijital

---

[combatting-ageism](#), (29.12.2024).

<sup>162</sup> WHO, *Age-Friendly World City of Rijeka*. 2024, <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/city-of-rijeka/>, (29.12.2024).

bölünmenin kapatılması ve dijital okuryazarlığın artırılması için dijital sınıflar ve araçlarda sürekli iyileştirmeler yapılarak platformun mobil ve web versiyonlarıyla erişimi sağlanmıştır<sup>163</sup>.

- **Eylem Alanı 3** kapsamında DSÖ, entegre bakım uygulamaları konusunda kişiselleştirilmiş bakım planları geliştirmeyi amaçlamak üzere yayınladığı el kitabında hizmet sağlayıcıları arasında bilgi paylaşımı için teknoloji kullanımını ve yaşlı bireylerin sosyal bağlantılarının artırılmasını vurgulamıştır.
- **Eylem Alanı 4** kapsamında DSÖ yayınladığı bir kılavuzda uzun vadeli bakıma ilişkin eğitim programlarına dijital okuryazarlığın dâhil edilmesi ve kaynakların erişilebilir olması gerektiğini vurgulamaktadır<sup>164</sup>.

### 3.1.4. Avrupa Birliği

AB, 2000/78/CE sayılı Direktif ile ayrımcılık hususunu ilk kez düzenlemiştir. 2002 yılında yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörü “Regülasyon Paketi” kapsamında, Çerçeve Direktif ve Evrensel Hizmet Direktifi engellilerle ilgili düzenlemeler içermektedir. Çerçeve Direktif, yaşlı, engelli ve özel gereksinimli kullanıcılar da dâhil olmak üzere herkesin yüksek kalitede hizmetlere erişimini sağlamayı amaçlamıştır. Buna göre, ulusal düzenleyici kurumlar, rekabeti teşvik ederken bu kullanıcıların maksimum fayda sağlamasını gözetmeli, ayrıca, iç pazarın gelişimine katkı sağlamak için bu grupların ihtiyaçlarına odaklanmalıdır<sup>165</sup>.

2070’e kadar Avrupa’daki insanların %30’unun 65 yaş ve üstü olacağı tahmin edilmektedir. Öte yandan, AB genelinde yaşlı bireyler dijital bölünmeyi kapatmaya çalışsa da yeni teknolojileri benimsemeye yavaş kalmakta ve dijital teknolojilere erişimde zorluklar yaşamaktadır. Düşük dijital beceriler, BİT kullanımındaki

<sup>163</sup> WHO, *Age-Friendly World +Simple, digital inclusion for older people*, 2024. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/simple-digital-inclusion-older-people/>, (29.12.2024).

<sup>164</sup> WHO, *Integrated Continuum of Long-term care*, 2024. <https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/ageing-and-health/integrated-continuum-of-long-term-care>, (29.12.2024).

<sup>165</sup> BTK, *Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Engelsiz Erişim*, Mayıs 2012, 30.

eksiklikler gibi engeller de bu durumu etkilemektedir. Örneğin; Kuzey Macaristan'da BİT kullanımı ve dijital beceriler açısından az gelişmiş bölgelerde nüfusun %25-27'si 2017 verilerine göre hiç bilgisayar kullanmamış ve günlük internet erişimi oldukça düşük kalmıştır. Bu tür veriler; yaşlı bireyler için dijital becerilerin artırılmasına yönelik eğitim ve yatırıma, özellikle kırsal ve kentsel alanlar arasındaki yaşa bağlı dijital bölünmeyi kapatmaya yönelik politikalara, kırsal bölgelerin dijitalleşmesine, BİT erişilebilirliğini, kullanımını ve kalitesini artırmaya, aktif yaşlanma ve sürdürülebilir bağımsız yaşamın teşvik edilmesine duyulan ihtiyacı gözler önüne sermektedir. Bu doğrultuda AB, yaşlı bireylere yönelik olarak sağlık ve uzun vadeli bakım, dijital bölünme, yaş ayrımcılığı, aktif yaşlanmayı destekleyen istihdam ve emeklilik politikaları, nesiller arası dayanışma gibi pek çok konuda çalışmaktadır<sup>166</sup>.

AB, 2010 yılında AB'deki dijital bölünmeyi 2020'ye kadar ele almayı amaçlayan "Avrupa için Dijital Gündem (Digital agenda for Europe)"i başlatmış ve on yıl boyunca şu faaliyetlerde bulunmuştur: iletişime ilişkin fiyatları düşürmüş<sup>167</sup>, 14 Haziran 2017'de AB ülkeleri arasında yapılan seyahatlerde mobil dolaşım ücretlerini kaldırmış<sup>168</sup>, mobil ve uydu teknolojilerinin kullanımıyla kapsamlı temel geniş bant sağlayarak internet bağlantısını geliştirmiş; telekomünikasyon alanında tüketicinin dijital gizliliğini koruyan mevzuatları güçlendirmiştir. Ardından, 2030'a kadar Avrupa'yı dijital olarak güçlendirmeyi amaçlayan "Avrupa'nın Dijital On Yıl Politika Programı (Europe's Digital Decade)"ni kabul etmiş ve altyapı oluşturma, dijital hizmetler sağlama, dijital bağlantının erişilebilirliğini artırma gibi konuları ele almıştır. Bu çerçevede; 2030'a kadar tüm yetişkinlerin en az %80'inin temel dijital becerilere sahip olması, tüm AB hanelerinin gigabit bağlantıya sahip olması, tüm

<sup>166</sup> European Parliament, *Older people in the European Union's rural areas*, Aralık 2020, 8-29. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/659403/EPRS\\_IDA\(2020\)659403\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/659403/EPRS_IDA(2020)659403_EN.pdf), (4.01.2025).

<sup>167</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R0612> adresinde yer alan yönetmeliğin 9'uncu, 10'uncu ve 11'inci maddelerinde SMS, dakika ve internet kullanım ücretlerinin düşürülmesine yönelik ifadeler mevcuttur.

<sup>168</sup> European Union, *Roaming: Using a mobile phone in the EU*, 20 Kasım 2023. [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index\\_en.htm#:~:text=When%20you%20travel%20outside%20your,%22roam%20like%20at%20home%22.,](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_en.htm#:~:text=When%20you%20travel%20outside%20your,%22roam%20like%20at%20home%22.,) (5.01.2025).

nüfuslu alanların 5G kapsamına alınması, tüm kamu hizmetlerinin çevrim içi olarak sunulması gibi hedefler belirlemiştir. Ayrıca, “Dijital Avrupa Programı” ile de dijital beceriler, dijital teknolojilere entegrasyon, yapay zekâ, siber güvenlik gibi projelere belli bir bütçe ayırarak dijital dönüşümü desteklemektedir<sup>169</sup>.

AB, “Avrupa’nın Dijital On Yıl Politika Programı” ile 2030’a kadar tüm kamu hizmetlerini çevrim içi hale getirmeyi hedeflemektedir ancak dijital becerisi olmayan yaşlı bireylerin temel hakları risk altındadır. Bu nedenle, dijitalleşme, yaşlı bireylerin eşit erişim hakkını güvence altına alacak şekilde ele alınmalıdır. Özellikle düşük gelirli, eğitimsiz, kırsalda yaşayan, göçmen yaşlı bireylerin ihtiyaçları ve hakları politika ve teknoloji tasarımlarında dikkate alınmalıdır. AB, yaşlı bireylerin haklarını korumak, dijital entegrasyonu sağlamak ve dijital dışlanmayı önlemek için çevrim dışı kamu hizmetlerinin korunmasını ve dijitalleşmenin yaşlı bireylerin haklarına etkisinin incelenmesini tavsiye etmektedir. Bu kapsamda AB, yaşlı bireylerin dijitalleşen kamu hizmetlerine eşit erişimle ilgili yasaları, politikaları ve uygulamaları yaşlı bireylerin temel hakları perspektifinden ele almak amacıyla bir rapor yayımlamıştır. Rapora göre, AB üye ülkeleri, dijitalleşen kamu hizmetlerine eşit erişimi farklı şekillerde ele almaktadır. Bazı ülkeler e-devlet yasalarında eşit erişim hakkını garanti ederken bazıları sektörel yasalarla belirli alanlarda eşit erişimi sağlamaktadır. Bazıları ise her iki yaklaşımı da benimseyerek daha gelişmiş bir yasal çerçeve sunmaktadır. E-devlet yasaları genel olarak dijitalleşen kamu hizmetlerine eşit erişimi düzenlerken, sektörel yasalar ise sağlık, sosyal güvenlik gibi alanlardaki düzenlemeler ile eşit erişim hakkını garanti etmektedir<sup>170</sup>. Söz konusu raporda, dijitalleşmenin avantajlarından herkesin eşit şekilde yararlanmadığı, özellikle yaşlı bireyler gibi grupların dijital dışlanma riskiyle karşı karşıya olduğu, dijital kapsayıcılık için cihaz sahipliği, internet erişimi, dijital beceriler gibi faktörlerin her birey için eşit olmadığı ve bunun da dijital eşitsizliklere yol açtığı, yaşlı bireylerin dijital becerileri ve internet kullanımıyla ilgili verilerinin yeterli olmadığı, dijital dışlanma ve eşit erişim konusunda yaşlı bireyler için özel bir yasal koruma

<sup>169</sup> European Parliament, *Digital agenda for Europe*, Nisan 2024.  
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/64/digital-agenda-for-europe>, (4.01.2025).

<sup>170</sup> European Union Agency for Fundamental Rights, *Ensuring access ...*, 32.

sunulmadığı ve dijital bölünmenin arttığı vurgulanmaktadır. Ayrıca, yaşlı bireylerin dijital dışlanmasını engellemek için dijital beceriler kazandırılmasının, yaşa uygun dil kullanımının, dijital okuryazarlık ve hayat boyu öğrenme fırsatlarının sunulmasının ve yaşlı bireylere yönelik eğitim programlarının önemine dikkat çekilmektedir. Bu çerçevede, üye ülkelere ve Eurostat'a, yaşlı bireyler dâhil olmak üzere tüm grupların sosyoekonomik durumlarını ve ihtiyaçlarını izlemek için kapsayıcı veri toplama yaklaşımları geliştirmeleri ve dışlanma algısını önlemek için kapsayıcı dil kullanmaları için çağrıda bulunulmuştur<sup>171</sup>.

Avrupa Konseyi'nin raporuna göre, son yıllarda uluslararası kuruluşlar, “dijital eşitlik” ve “hiç kimsenin geride kalmaması” prensiplerini vurgulasa da bu ifadeler özellikle yaşlı nüfus için yeterince hayata geçirilmemektedir. Dijital becerileri yetersiz olan yaşlı bireyler özellikle pandemi sırasında dijital ve sosyal dışlanma ile karşı karşıya kalmıştır. Bu durum, yaşlı bireylerin dijital dünyada güvenli ve bilinçli bir şekilde yer alabilmeleri için bilgi ve becerilere sahip olmalarının önemini gözler önüne sermiştir. AB ve Avrupa Konseyi, yaşlı bireylerin dijital toplumda tam katılımını sağlamak için gerekli becerilerle donatılmaları gerektiğine dair faaliyetlerde bulunsa da konuya ilişkin belgelerin pratikte uygulanabilir hale getirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu kapsamda, medya ve bilgi okuryazarlığı, dijital medya ve bilgi toplumunda yer almak için gerekli becerilerin edinilmesinde önemli bir rol oynamaktadır ve yaşlı bireyler kendi hızlarında ve hedeflerine göre dijital okuryazarlıklarını geliştirme hakkına sahiptir. Bu süreçte devletler, STK ve tüm paydaşlar sorumluluk almalı ve dijital okuryazarlık projelerine uzun vadeli destek vermelidir<sup>172</sup>. Bireylerin ve işletmelerin daha fazla ve daha iyi beceriler geliştirmelerine ve kullanmalarına yardımcı olmak için beş yıllık bir plan sunan “Avrupa Becerileri Gündemi (European Skills Agenda)”, yaşlı bireylerin dijital becerilerine ve dijital okuryazarlığına odaklanarak yaşlı bireylerin en az %70'inin

---

<sup>171</sup> European Union Agency for Fundamental Rights, *Ensuring access ...*, 66.

<sup>172</sup> An Hermans, “The digital era? Also my era! - Media and information literacy: a key to ensure seniors' rights to participate in the digital era”, *Information Society Department Council of Europe sy.* 3 (Mayıs 2022): 31-33.

temel dijital becerilere sahip olması ve hayat boyu öğrenme hedefiyle broşür ve makale yayımlayarak etkinlikler düzenlemektedir<sup>173</sup>.

Yaşa bağlı dijital bölünmeyi azaltmak, yaşlanmayla ilgili zorluklara dikkat çekmek, dijital becerileri geliştirmek, nesiller arası dayanışmaya ve aktif yaşlanmaya katkıda bulunmak ve yaşlı bireylerin topluma katkılarını artırmak amacıyla AB tarafından başlatılan “Yaşam Boyu Öğrenme Programı” ile de bireylere öğrenme fırsatları sunulmakta ve projelere fon desteğinde bulunulmakta olup<sup>174</sup> bu kapsamda yapılan birtakım projeler şu şekildedir:

- “ALICE (Adults Learning for Intergenerational Creative Experiences)” projesi ile hikâye anlatımı, oyun, sosyal medya gibi yöntemlerle yaşlı bireylerin çocuklarla etkileşim kurması, BİT yoluyla nesiller arası öğrenmenin teşvik edilmesi ve bu süreci destekleyecek materyaller ve dijital araçlar geliştirilmesi amaçlanmıştır. İsviçre, İtalya, İngiltere, Romanya ve Yunanistan olmak üzere beş Avrupa ülkesinde gerçekleştirilen etkinliklerde yenilikçi yöntemlerle bireylere eğitim verilmiş, destekleyici materyaller sunulmuş ve deneyimlerin yer aldığı bir video arşivi oluşturulmuştur<sup>175</sup>.
- “BASIC-LIFE” projesi ile dezavantajlı ailelerin BİT becerilerini geliştirmek için 5 ülkeden (Letonya, Romanya, Almanya, İngiltere ve Portekiz) 56 aile ile 29 atölye düzenlenerek BİT aracılığıyla nesiller arası dayanışmanın teşvik edilmesi ve toplum gelişimine katkı sağlanması amaçlanmıştır<sup>176</sup>.
- “COMAPP (Community Media Applications and Participation)” projesi ile hayat boyu öğrenmeyi desteklemek ve nesiller arası öğrenmeyi teşvik etmek amacıyla özellikle yaşlı bireyler gibi dezavantajlı gruplarda BİT

---

<sup>173</sup> European Commission, *European Skills Agenda*, 2024. [https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/european-skills-agenda\\_en](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/european-skills-agenda_en), (4.01.2025).

<sup>174</sup> European Commission, *ICT for Seniors' and Intergenerational Learning*, 2012, 5. [https://www.detales.net/wp/wp-content/uploads/2012/06/ict\\_intergenerational\\_learning.pdf](https://www.detales.net/wp/wp-content/uploads/2012/06/ict_intergenerational_learning.pdf), (3.01.2025).

<sup>175</sup> European Commission, *ICT for Seniors' ...*, 7.

<sup>176</sup> European Commission, *ICT for Seniors' ...*, 8.

becerilerinden yoksun bireylerin mobil uygulama, akıllı telefon gibi teknolojileri kullanma becerilerini artırmak için 5 günlük bir eğitim ile materyaller sunulmuştur<sup>177</sup>.

- “Connect in Laterlife” projesi ile yaşlı bireyler için erişilebilirlik standartlarına uygun olarak tasarlanmış çoklu dil destekli bir sosyal ağ platformu geliştirilerek İrlanda, İtalya, Almanya, Portekiz ve Finlandiya’da yaşayan yaşlı bireyler için sosyal izolasyonun azaltılması, BİT becerilerinin geliştirilmesi ve bilgi edinme, çevrim içi etkileşimde bulunma gibi faaliyetler için araç sunulması amaçlanmıştır<sup>178</sup>.
- “eScouts (Intergenerational Learning Circle for Community Service)” projesi ile gençlerin yaşlı bireylere BİT becerileri öğretmesini ve yaşlı bireylerin gençlere iş hayatı konusunda tavsiyelerde bulunmasını sağlayan bir nesiller arası öğrenme modeli sunulmuştur. Proje, dijital kapsayıcılığı artırmayı, dijital okuryazarlığı teşvik etmeyi ve sosyal uyumu hedeflemiştir<sup>179</sup>.
- “Intergenerational ICT Skills” projesi ile özellikle dijital teknolojiler ve BİT konusunda öğrenmeye isteksiz olan yaşlı bireylerin teşvik edilerek fırsatlar sunulması, gençlerin yaşlı bireylere BİT kullanımını öğretmesi ve yaşlı bireylerin yaşam hikâyeleriyle gençlere kültürel farkındalık kazandırması hedeflenmiştir<sup>180</sup>.
- “LEAGE” projesi ile Yunanistan, İspanya ve Hollanda’daki yaşlı bireylerin BİT aracılığıyla hayat boyu öğrenmesini desteklemek için dijital araç ve platformların kullanılarak eğitim oyunları geliştirilmesi ve sosyal etkileşimin teşvik edilmesi amaçlanmıştır<sup>181</sup>.
- “My Story” projesi ile gençlerin yaşlı bireylere bilgisayar ve internet kullanımını konusunda eğitim vermesi ve yaşlı bireylerin yaşam hikâyelerini gençlere aktarması amaçlanmıştır. Gençler yaşlı bireyleri temel dijital

---

<sup>177</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 9.

<sup>178</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 10.

<sup>179</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 14.

<sup>180</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 15.

<sup>181</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 16.

beceriler konusunda eğitmiş ve yaşlı bireylerle röportaj yapıp kısa filmler oluşturarak yeni beceriler kazanmış; yaşlı bireyler ise teknolojiye uyum sağlamıştır. Proje, çevrim içi eğitimlerle desteklenmiş ve yapılan filmler bir platformda paylaşılmıştır<sup>182</sup>.

- “OWLE50+ (Older Women Learning and Enterprise)” projesi ile BİT kullanımı, sosyal medyanın faydaları gibi konularda yaşlı kadınlara eğitim verilmiştir. Proje, kadınların iş kurma ve sosyal bağlar oluşturma konusunda birbirlerine destek olmalarına fırsat sunmuş ve BİT, akıllı telefon/bilgisayar, sosyal medya kullanımına yönelik fikir alışverişini teşvik etmiştir<sup>183</sup>.
- “SETIP” projesi ile yaşlı bireylerin BİT’e ilgi duyması teşvik edilerek bilgisayar okuryazarlığının artırılmasını hedefleyen bir eğitim platformu oluşturulmuş, yaşlı bireylerin bilgisayar ve internet aracılığıyla içerik üretmeleri ve temel bilgisayar becerileri kazanmaları amaçlanmıştır<sup>184</sup>.
- “SIGOLD” projesi ile yaşlı çalışanların istihdamlarını artırmak, hayat boyu öğrenmeyi destekleyerek aktif yaşlanmayı teşvik etmek ve yenilikçi BİT tabanlı içeriklerin geliştirilmesini desteklemek amacıyla çoklu dil destekli eğitim kursları sunulmuştur<sup>185</sup>.
- “Silver” projesi ile yaşlı nüfusun dijital okuryazarlığını artırarak dışlanmayı önlemek, yaşlı bireylere BİT becerileri kazandırmak ve yaşa bağlı dijital bölünmeyi azaltmak amacıyla eğitim materyalleri geliştirilmiş ve kurslar verilmiştir<sup>186</sup>.
- “The Knowledge Volunteers” projesi ile yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını artırmak ve nesiller arası etkileşim yoluyla sosyal dışlanmayı önlemek için genç ve yaşlı gönüllülerden oluşan bir ağ kurularak BİT eğitimi ve gönüllülük faaliyetleri gerçekleştirilmiş ve temel BİT bilgisi, sosyal ağlar, e-devlet hizmetleri ve teknolojiyi içeren eğitim materyalleri sunulmuştur<sup>187</sup>.

<sup>182</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 19.

<sup>183</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 20.

<sup>184</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 22.

<sup>185</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 23.

<sup>186</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 24.

<sup>187</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 25.

- “VInTAGe (Valorisation of Innovative Technologies for Aging in Europe)” projesi ile yaşlı bireylerin BİT’e ilgisinin artırılması ve dijital becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Proje kapsamında, yaşlı gruba yönelik sosyal araştırmalar yapılması, yaşlı bireyler için özelleştirilmiş uygulamalar geliştirilmesi, eski bilgisayarların yenilenmesi, dijital okuryazarlık eğitimlerinin verilmesi ve uluslararası etkinlikler düzenlenmesi gibi faaliyetlerde bulunulmuştur<sup>188</sup>.
- “W@ve 2.0” projesi ile sosyal medya, internet güvenliği, çevrim içi işlem yapma gibi birçok konuda yaşa uygun eğitim materyalleri ve araçlar geliştirilerek yaşlı bireylerin dijital becerilerinin, internet kullanım motivasyonlarının, dijital dünyaya katılımlarının artırılması hedeflenmiştir<sup>189</sup>.
- “ICTSkills4All” projesi ile Portekiz, Letonya, Polonya ve İngiltere’de dijital teknolojiyle etkileşimi az olan yaşlı bireylerin dijital becerilerinin ve çevrim içi güvenliklerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında düşük dijital becerilere sahip yaşlı bireyler için eğitim kaynakları içeren çevrim içi bir platformda nesiller arası ve akranlar arası yaklaşımla eğitimler verilmiştir<sup>190</sup>.
- “Digital Skills for People Living in the 3rd Age” projesi ile İngiltere, Hollanda, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, İspanya ve Yunanistan’da yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilerek çevrim içi kamu hizmetlerine erişimlerinin ve motivasyonlarının artırılması ve internetin sunduğu fırsatlardan yararlanmaları amaçlanmıştır. Proje kapsamında sanal asistan desteği, dijital kapsayıcılık için e-öğrenme platformu, dijital kamu hizmetlerine erişim rehberi, yaşlı bireylerin aktif yaşlanmasını ve dijital okuryazarlığı teşvik eden politika önerileri sunulmuş ve dijital beceri eğitimleri düzenlenmiştir<sup>191</sup>.

---

<sup>188</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 26.

<sup>189</sup> European Commission, *ICT for Seniors’ ...*, 27.

<sup>190</sup> European Union, *ICT 4 the Elderly 4 (other) European projects that boost digital skills of older adults*, 12 Aralık 2020. <https://ict4theelderly.com/news/4-eu-projects-for-elderly/>, (3.01.2025).

<sup>191</sup> European Union, *ICT 4 the Elderly 4 (other) ...*

- “Senior New Tech” projesi ile Polonya, Slovenya, Çek Cumhuriyeti ve Litvanya’da yaşlı bireylerin günlük hayatlarında internet, BİT cihazları, yazıcı gibi teknolojilerin kullanımının artırılması, teknolojiye olan korkularının azaltılması ve eğitimde yenilikçi yöntemlerle yaşlı bireylerin topluma aktif katılımının teşvik edilmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında eğitimler düzenlenmiş, temel bilgisayar becerilerini ve teknolojik konuları sade bir dille anlatan ve görsellerle desteklenen bir el kitabı hazırlanmıştır<sup>192</sup>.
- “Inclusive Senior Education through Virtual U3A” projesi ile Çek Cumhuriyeti, İtalya ve Portekiz’de yaşlı bireyler için kapsayıcı eğitim sistemlerinin oluşturulmasında BİT kullanımının artırılması, gençlerin de eğitim sürecine katılımının teşvikiyle nesiller arası dayanışmanın güçlendirilmesi ve kurs içeriklerinin hazırlanmasında yaşlı bireylerin dâhil edilmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında sanal sınıflar oluşturularak yaşlı bireylerin arkadaşlarıyla bağlantıda kalması sağlanmış ve akran destekli kurslar sunulmuştur<sup>193</sup>.
- Ayrıca, “*Dijital Avrupa Programı (Digital Europe Programme)*”, “*Dijital Beceriler ve İşler Platformu (Digital Skills and Jobs Platform)*”, “*Dijital Beceriler ve İstihdam Koalisyonu (Digital Skills and Jobs Coalition)*”, “*Dijital Beceri Yükseltme (Digital SkillUp)*” gibi proje ve girişimler de AB tarafından finanse edilmekte olup, bu kapsamda, herkes için eğitimler verilerek ve çalışmalarda bulunularak dijital beceriler geliştirilmektedir<sup>194</sup>.

### 3.1.5. Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatı

OECD’ye göre dijital dönüşümden en iyi şekilde yararlanmak için iki hedef vardır: hayat boyu öğrenmeyi teşvik etmek ve beceri ile teknoloji arasındaki karşılıklı faydaları güçlendirmek. Bu hedeflere ulaşamayan politikalar bireyler arasındaki eşitsizliklerin artmasına ve dijital bölünmeye yol açmaktadır. Bu bölünme özellikle

<sup>192</sup> European Union, *ICT 4 the Elderly 4 (other) ...*

<sup>193</sup> European Union, *ICT 4 the Elderly 4 (other) ...*

<sup>194</sup> European Commission, *Digital skills*, 26 Kasım 2024.  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-skills>, 11.01.2025).

dijital becerileri düşük olan bireyler ve yaşlı bireyler için izolasyon riski taşımaktadır. Dijital dönüşümden faydalanmak ve dijital bölünmeyi önlemek için dijital becerilerin geliştirilmesi ve sürekli eğitim gerekli olup, bu beceriler dijital cihazlara erişim ve kullanımda eşitsizliklerin giderilmesine yardımcı olmaktadır. Bu kapsamda, eğitim politikaları ve topluluk temelli yaklaşımlar dijital becerilerin kazandırılmasında kritik olup, dijital dönüşümün faydalarını herkese sunmak için hayat boyu öğrenmeyi teşvik eden ve becerileri güçlendiren kapsamlı politikalar gereklidir<sup>195</sup>.

OECD'ye göre politikalar kullanıcı merkezli ve kapsayıcı çevrim içi hizmetler sağlayarak bunların eşit kullanımını teşvik etmeli, dijital becerilere yatırım yapmalı ve yaşlı bireyler, çocuklar gibi dezavantajlı grupları desteklemelidir<sup>196</sup>. Bu kapsamda, OECD, dijital becerilerin geliştirilmesi ve hayat boyu öğrenmenin teşvik edilmesi kapsamında çeşitli faaliyetlerde bulunmaktadır. OECD'nin "Eğitim ve Beceri Direktörlüğü" hükümetlere eğitim sistemlerini planlamada ve reformları uygulamada destek vererek insanların hayat boyu gerekli bilgi, beceri, tutum ve değerleri geliştirmeleri konusunda tavsiyeler sunmaktadır. Bu kapsamda OECD, "Eğitim ve Beceri Politikası Programı" ile kişisel gelişime, sürdürülebilir ekonomik büyümeye ve sosyal uyuma katkıda bulunmak üzere politika yapıcılara hayat boyu öğrenme konusunda destek sunmakta; "Beceri Merkezi" ile ülkelere tavsiye ve teknik yardım sunarak hayat boyu öğrenmeyi teşvik etmek için bireylerin dijital becerileri geliştirmelerine yardımcı olmakta ve yaşlı bireylere yönelik eğitim programlarının düzenlenmesinde ülkelerle iş birliği yapmakta; "Yetişkin Becerileri ve Çalışmaları" programı ile dijital dönüşüm karşısında insanların sürekli değişen bir iş gücü piyasasında ihtiyaç duydukları becerilere sahip olmalarını sağlamak ve dijital okuryazarlığı artırmak için yaşlı bireylere ve yetişkinlere odaklanan eğitim programları ve etkinlikler sunmakta; "Beceri Zirveleri" ile ülkelerin üst düzey yetkililerine dijital becerilerin geliştirilmesine ilişkin bilgi alışverişinde

<sup>195</sup> OECD, *OECD Skills Outlook 2019*, 2019, 168.

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/oecd-skills-outlook-2019\\_c8896fe0/df80bc12-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/oecd-skills-outlook-2019_c8896fe0/df80bc12-en.pdf), (12.01.2025).

<sup>196</sup> OECD, *Digital divides*, 2024. <https://www.oecd.org/en/topics/digital-divides.html>, (12.01.2025).

bulunmalarına imkân sunmakta; “Uluslararası Yetişkin Yeterlilikleri Değerlendirme Programı” ile yetişkinlerin okuma-yazma, sayısal beceriler ve problem çözme alanlarındaki yeterliliklerini ölçerek bu becerileri nasıl kullandıklarına ilişkin veri toplamaktadır<sup>197</sup>. OECD Tüketici Politikaları Komitesinin (Committee on Consumer Policy) dijital ve yeşil dönüşümde tüketicilerin korunmasını/güçlendirilmesini ele almak üzere 8-9 Ekim 2024 tarihlerinde gerçekleştirilen ilk toplantısında kabul edilen “Dijital ve Yeşil Geçişlerde Tüketicilerin Korunması ve Güçlendirilmesine Dair Bildirge”sinde tüketicilerin bu süreçte gerekli becerilere sahip olmasının önemine dikkat çekilerek tüketicilerin doğru bilgiye erişmelerini sağlamak, yaşlı bireyler ve çocuklar başta olmak üzere tüm tüketicileri olabilecek çevrim içi risklerden korumak gibi taahhütlerde bulunulmuş; herkes için güvenilir, sürdürülebilir ve kapsayıcı bir dijital gelecek oluşturmak amacıyla deneyimlerini paylaşımları ve bilgi alışverişinde bulunmaları için ülkelere ve paydaşlara çağrıda bulunulmuştur<sup>198</sup>.

### 3.1.6. GSM Operatörleri Birliği

Mobil telefon hizmeti sunan işletmecilerin oluşturduğu bir kuruluş olan GSM Operatörleri Birliği (GSMA), “Bağlantılı Toplum (Connected Women)” ve “Bağlantılı Kadın Programı (Connected Women Programmes)” programlarıyla mobil geniş bant ağlarının genişletilmesi ve dijital kapsayıcılığın artırılması konusunda çalışmaktadır. GSMA, dijital bölünmeyi azaltmak için mobil operatörler, hükümetler ve uluslararası kuruluşların birlikte çalışarak mobil internetin benimsenmesinin ve kullanımının önündeki engelleri ele alması gerektiğini vurgulamaktadır<sup>199</sup>. GSMA, mobil geniş bant kapsamının genişletilmesinde ve dijital bölünmenin azaltılmasında mobil internet kullanımını hızlandırmaya odaklanmak üzere düzenleyicilere, politika

<sup>197</sup> OECD, *Topics*, 2024. <https://www.oecd.org/en/topics.html>, (12.01.2025).

<sup>198</sup> OECD, *Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions*, 9 Ekim 2024. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0504>, (12.01.2025).

<sup>199</sup> GSMA, *Digital Inclusion: Reducing the Usage Gap*, 5 Kasım 2022. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/external-affairs/digital-inclusion/digital-inclusion-reducing-the-usage-gap/>, (11.01.2025).

yapıcılara, bu konularda çalışan akademisyenlere ve uluslararası kuruluşların temsilcilerine yönelik beş oturumdan oluşan dört haftalık eğitim kursu vermiştir<sup>200</sup>.

GSMA, insanlara mobil internete erişmek ve kullanmak için ihtiyaç duydukları temel becerileri öğretmek için bir dizi ücretsiz kaynak sağlayarak yerel ihtiyaçlara ve dillere kolayca uyarlanabilen çeşitli formatlardaki örneklerden oluşan “Mobil İnternet Becerileri Eğitim Aracı (Mobile Internet Skills Training Toolkit)” araç setini sunmuştur. GSMA, dijital okuryazarlık ve beceri eksikliğini aşmak için hükümet destekli projelerin gerekli olduğunu ve hükümetlerin dijital okuryazarlık politikalarının yaşlı bireyler, engelliler, kadınlar gibi gruplara öncelik vermesi ve teknolojiadaki gelişmelere ayak uydurması gerektiğine dikkat çekmiştir<sup>201</sup>.

GSMA, özellikle düşük ve orta gelirli ülkelerde dijital kapsayıcılığı artırmada dijital becerilerin rolünü inceleyerek dijital beceri engelini aşmak için politika yapıcılara öneriler sunmaktadır. GSMA'nın hazırlamış olduğu bir raporda özellikle yaşlı bireyler, düşük gelirli bireyler, kadınlar, engelliler gibi gruplara ulaşmanın önemi vurgulanarak kanıta dayalı dijital beceri politikaları ve projeleri geliştirmek için mobil operatörler, hükümetler ve uluslararası ortaklarla iş birliğinin gerekli olduğuna dikkat çekilmiştir. Dijital becerileri geliştirmek ve dijital beceri hedeflerine ulaşmak için politika yapıcıların dijital beceri ihtiyaçlarını kapsamlı bir çerçeve ile değerlendirmesi ve bireyleri ihtiyaç duydukları dijital becerilerle donatacak etkili stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. GSMA'ya göre, bu stratejilerin uygulanması için dijital beceri eğitimi ve kapasite geliştirme girişimlerine yatırım yapılmalı ve dijital beceri programlarının tasarlanmasında hedef kullanıcı gruplarının ihtiyaçları, hedefleri ve motivasyonları dikkate alınmalıdır. GSMA'nın dijital beceri ihtiyaçlarını incelemek için yaptığı araştırmalar neticesinde dijital becerileri geliştikçe bireylerin öz güven kazandığı ve öğrenmeye daha istekli hale geldiği görülmüştür. GSMA bu

---

<sup>200</sup> GSMA, *Addressing the Digital Divide*, 2025. <https://www.gsmatraining.com/course/addressing-the-digital-divide/>, (11.01.2025).

<sup>201</sup> GSMA, *Closing the digital divide in Central Asia and the South Caucasus*, 2023. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2023/05/Closing-the-digital-divide-in-Central-Asia-the-South-Caucasus-2023.pdf>, (11.01.2025).

kapsamda, insanların dijital becerileri öğrenme motivasyonlarının ve tercihlerinin göz önünde bulundurulması, dijital becerilerin önündeki engellerin ele alınması, mobil internet ve dijital beceri eğitimi fırsatlarına ilişkin farkındalığı artırmak için kampanyalar yürütülmesi, dijital beceri ve kapasite geliştirme girişimleri için yatırım yapılması, dijital becerilerin eğitim politikalarına dâhil edilerek hayat boyu öğrenmenin teşvik edilmesi ve dijital beceri programlarının yaşlı bireylere de odaklanarak kapsayıcı olması önerilerinde bulunmuştur<sup>202</sup>.

### 3.1.7. AGE Platform Europe

Her yaş için insan haklarına saygılı, kapsayıcı ve nesiller arası dayanışmaya dayalı bir toplum inşa edilmesi kapsamında yaş ayrımcılığıyla mücadele etmek, eşitsizlikleri azaltmak, nesiller arası öğrenmeyi teşvik etmek ve herkesin tam ve onurlu bir yaşam sürmesini sağlamak amacıyla 115 üyesi ile çalışan (üyelerinden biri de “Türkiye İşitme Engelliler Derneği”dir) ve AB tarafından finanse edilen “AGE Platform Europe”<sup>203</sup>, yaşlanmanın ve dijitalleşmenin hızla arttığı bu dönemde Avrupa’daki yaşlı bireylerin dijital dönüşüme uyum sağlaması için üyelerinin katkılarıyla hazırladığı bir belgede; yaşlı bireylerin dijital teknolojilerle ilgili verilerinin toplanması, yaş ayrımcılığının azaltılması, dijital kapsayıcılık kapsamında kullanılabilirlik ve uygun fiyat dâhil olmak üzere erişilebilirliğin sağlanması ve dijitalleşmede insan haklarının önceliklendirilmesi olmak üzere dört öncelikli konu belirlemiştir<sup>204</sup>.

---

<sup>202</sup> GSMA, *Advancing digital skills for greater digital inclusion in low- and middle-income countries*, 25 Kasım 2024, 11-13. [https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/gsma\\_resources/advancing-digital-skills-for-greater-digital-inclusion-in-low-and-middle-income-countries/](https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/gsma_resources/advancing-digital-skills-for-greater-digital-inclusion-in-low-and-middle-income-countries/), (11.01.2025).

<sup>203</sup> AGE Platform Europe’a göre; dijitalleşme bireylerin e-posta, sosyal medya, görüntülü görüşme ve mesajlaşma uygulamaları aracılığıyla sevdikleriyle bağlantıda kalmalarını, paylaşımlarda bulunmalarını, çevrim içi toplantılar yapmalarını, günlük aktivitelerini gerçekleştirmelerini kolaylaştırır da bazı zorlukları beraberinde getirmektedir. Bu nedenle, AB ve diğer kuruluşların güvenli ve kapsayıcı bir dijital gelecek için politika geliştirmesi gerekmektedir.

<sup>204</sup> AGE Platform Europe, *Digitalisation and older people our call to EU Policy Makers*, 28 Haziran 2024, 3-11. [https://www.age-platform.eu/content/uploads/2024/07/AGE\\_Paper-on-Digitalisation-and-Older-People\\_June-2024\\_FINAL-1.pdf](https://www.age-platform.eu/content/uploads/2024/07/AGE_Paper-on-Digitalisation-and-Older-People_June-2024_FINAL-1.pdf), (3.01.2025).

- AB düzeyinde, yaşlı bireylerin dijital teknoloji kullanımına dair veri eksikliği yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişimini değerlendirmeyi ve politikaların etkinliğini izlemeyi zorlaştırmakta ve yaş ayrımcılığına yol açmaktadır. Bu nedenle; AB, üye ülkeler ve Eurostat'tan dijital okuryazarlık ve teknoloji kullanımına ilişkin daha kapsamlı veriler toplaması talep edilmektedir.
- Yaşlı bireylere yönelik dijital teknolojilerde yaş ayrımcılığı; sosyal medya, teknoloji kullanımı ve tasarımı, yardımcı teknolojilere erişim, yeni nesil teknolojilere karşı tutum gibi birçok alanda görülmektedir. AB Komisyonuna yaşlanmayı bir eşitlik sorunu olarak ele alacak bir strateji benimsemesi; tüm paydaşlara yaş ayrımcılığını ortadan kaldırması için çağrıda bulunmaktadır.
- Erişilebilirlik yaşlı bireylerin dijital hizmetlere eşit erişimini sağlamak ve dijital bölünmeyi azaltmak için kritik önemdedir. AB, bazı yasal düzenlemelerle ilerleme kaydetmiş olsa da kırsal bölgelerde internete ve dijital hizmetlere erişim sorunları devam etmektedir. Tasarımcıların ve geliştiricilerin çeşitliliği dikkate alması; AB ve üye ülkelerin ise erişilebilirliğe yatırım yaparak dijital dünyada kimsenin dışlanmamasını sağlaması gerekmektedir.
- Dijitalleşme fiziksel engeller ve dijital okuryazarlık eksikliği nedeniyle yaşlı bireylerin temel haklara erişimini zorlaştırarak onları daha bağımlı ve toplumdaki dışlanmış hale getirebilmektedir. Bu nedenle, AB ve üye ülkelerden dijitalleşme politikalarının yaşlı bireylerin haklarına zarar vermemesi için çevrim dışı erişimi garanti altına almaları ve dijital etkileri değerlendirmeleri talep edilmektedir.

Bu kapsamda, AGE üyeleri tarafından aşağıdaki girişimlerde bulunulmuştur<sup>205</sup>:

- “DaneAge” projesi ile yaşlı bireylerin sosyal yardım teknolojilerine karşı tutumlarını öğrenmek amacıyla bir anket düzenlenerek bu teknolojilerle ilgili haklarının ne olması gerektiğini açıklayan bir tüzük geliştirilmiştir<sup>206</sup>.

<sup>205</sup> AGE Platform Europe, *Digitalisation and ...*, 12-13.

<sup>206</sup> Tüzüğe <https://www.aeldresagen.dk/maerkesager-og-resultater/viden-og-tal/oevrige/2024-charter-velfaerdesteknologi> adresinden erişim mümkündür.

- “BAGSO” projesi ile yaşlı bireylerin yapay zekâ alanında yetkilendirilerek bu konudaki tartışmalara ve çalışmalara aktif katılımı desteklenmiş ve internette derinlemesine bilgi edinmek isteyen yaşlı bireyler için bir kılavuz yayımlanarak dijital güvenliği sağlamaları ve internetin sunduğu imkânlardan faydalanmaları için bilgiler verilmiştir<sup>207</sup>.
- “FAITH” ortak projesi ile düşük BİT becerilerine sahip yaşlı bireylerin çevrim içi işlemleri yapma kapasitelerini ve güvenlerini artırmak için ekran destekli programlar sunularak dijital kapsayıcılık hedeflenmiştir.
- “Old Up” projesi ile yaşlı bireyler için dijital eğitim girişimleri ile dijital araçların (özellikle tabletin) nasıl kullanılacağını adım adım açıklayan bir rehber ve tanıtım broşürü tasarlanarak izolasyonun önlenmesi amaçlanmıştır.
- “Age-Friendly City Toolkit” projesi ile yaş dostu şehirler için kapsayıcı bir yaklaşım geliştirmek amacıyla yaşlanma, insan hakları, nesiller arası iş birliği, teknolojik yenilikler gibi konulara odaklanılarak çoklu dil destekli eğitim müfredatı, e-öğrenme kursu, broşür ve bülten sunulmuştur<sup>208</sup>.
- “MobileAge” projesi ile yaşlı bireylerin çevrim içi kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına göre geliştirilen kullanıcı dostu mobil uygulamalarla yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişimi, bunları günlük yaşamlarında kullanmaları ve aktif yaşlanmaları desteklenmiştir<sup>209</sup>.
- “DIGITOL” projesi ile internetin herkes için daha erişilebilir olması ve yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının artırılması hedeflenmiştir. Proje, gençlerin dijital becerileri ve yaşlı bireylerin yaşam tecrübelerini birleştirerek yanlış/sahte bilgilere karşı yaşlı bireyleri bilinçlendirirken nesiller arası dayanışmayı ve sosyal uyumu güçlendirmeyi amaçlamıştır. Proje yaşlı bireyler için tasarladığı eğitimlerle dijital dünyada aktif olarak rol almalarını

---

<sup>207</sup> Kılavuza <https://www.bagso.de/publikationen/ratgeber/wegweiser-durch-die-digitale-welt/> adresinden erişim mümkündür.

<sup>208</sup> AGE Platform Europe, *AFC TOOLKIT*, 2025. <https://www.age-platform.eu/project/afc-toolkit/>, (4.01.2025).

<sup>209</sup> AGE Platform Europe, *MOBILE AGE*, 2025. <https://www.age-platform.eu/project/mobile-age/>, (4.01.2025).

ve yaşı bireylerin dijital becerilerini geliştirerek internette bilinçli bir kullanıcı kitlesi oluşturmayı hedeflemiştir<sup>210</sup>.

AGE Platform Europe; dijital dönüşümün herkese hitap eden, engellerden arındırılmış ve kapsayıcı bir şekilde gerçekleşmesini hedefleyerek yaşı bireylerin dijitalleşme süreçlerinde aktif bireyler olarak görülmesi gerektiğini vurgulamakta ve yaş ayrımcılığı ile mücadele, dijitalleşme sürecinde sağlıklı yaşlanma ve nesiller arası dayanışma, dijital kapsayıcılık gibi pek çok konuda etkinlikler düzenlemektedir.

### 3.1.8. Dünya Ekonomik Forumu

Dünyadaki insanların çoğu geniş bant ağının kapsadığı alanlarda yaşasa da dünya genelinde nüfusun %33'ü (2,6 milyar kişi) yüksek cihaz maliyetleri, dijital beceri eksiklikleri ve altyapıya erişim yetersizlikleri gibi nedenlerle çevrim dışı kalmaktadır. Dijital hizmetlere uygun maliyetle erişim artık bir ihtiyaç olup, bu zorluğun çözümü için sektörler arası iş birliği şarttır. WEF'in EDISON İttifakı, sektörler ve hükümetler arasında iş birliğini güçlendirerek dijital kapsayıcılığı artırmayı ve 2025 yılına kadar 1 milyar insanın yaşamını iyileştirmeyi hedefleyen küresel bir girişim olup, telekomünikasyon/BİT sektöründe dijital kapsayıcılığı teşvik etmek ve dijital bölünmeyi kapatmak için yatırımcıları bir araya getirmektedir. İnternete erişim, akıllı cihazların uygun fiyatlılığı ve dijital okuryazarlık gibi konulara odaklanarak dijital sağlık, eğitim ve finansal hizmetlere erişimi amaçlayan İttifak yüksek cihaz maliyetleri, altyapı eksiklikleri, dijital beceri yetersizlikleri gibi engelleri ele almakta; dijital kapsayıcılığı artırmak için politika yapıcılara ve paydaşlara rehberlik sağlayarak araç sunmaktadır. Ayrıca, özel sektör ile kamu sektörünü bir araya getirerek dijital bölünmeyi kapatma konusunda iş birliğini ve yenilikçiliği teşvik etmeyi hedeflemektedir<sup>211</sup>. EDISON İttifakı üç yönlü bir yaklaşımla daha kapsayıcı bir dijital dünya oluşturmak için çalışmaktadır: satın

---

<sup>210</sup> AGE Platform Europe, *DIGITOL*, 8 Mayıs 2020. <https://www.age-platform.eu/disinformation-and-covid-19-a-matter-of-concern-for-older-people/>, (4.01.2025).

<sup>211</sup> WEF, *Accelerating digital inclusion for 1 billion people by 2025*, 16 Ocak 2024. <https://www.weforum.org/impact/digital-inclusion/>, (12.01.2025).

alınabilirlik, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik. Düşük gelirli ailelere uygun fiyatlı internet sağlamak için telekomünikasyon şirketleri ve politika yapıcılarla ortaklık kurmakta, bireyleri dijital beceriler ve çevrim içi güvenlik bilgisi ile güçlendirmek için dijital okuryazarlık programlarını teşvik etmekte, uluslararası kuruluşlarla ortaklıklar kurmakta ve yetersiz hizmet alan bölgelerde internet altyapısını genişletmek için hükümetlerle iş birliği yapmaktadır<sup>212</sup>. EDISON İttifakı dijital kapsayıcılık kapsamında herkesin bağlantıda kalabilmesini ve güvenli ve onurlu bir yaşam sürmek için ihtiyaç duyduğu dijital hizmetlere, internete ve çevrim içi kaynaklara erişebilmesi için “Dijital Kapsayıcılık Navigatörü” isimli bir araç seti oluşturmuştur. Bu araç seti politika yapıcılarının dijital kapsayıcılığı daha verimli ve etkili bir şekilde yönlendirmelerine yardımcı olmak ve sektörler arası iş birliğini teşvik etmek için derlenmiş vaka çalışmalarını, iyi uygulamaları ve temel bilgileri sunmaktadır. Araç setinde dijital teknolojilerin yaşlı bireylerin faydası için kullanılması, yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesi ve dijital okuryazarlığın artırılması kapsamındaki çalışmalar ve faaliyetler de paylaşılmaktadır<sup>213</sup>.

### 3.1.9. İnternet Topluluğu Vakfı

İnternet Topluluğu Vakfına (Internet Society Foundation) göre dijital bölünmenin kapatılması ve dijital eşitliğin sağlanması; geniş bant altyapısına yatırım yapılarak yetersiz hizmet alan bölgelerdeki bağlantıyı iyileştirmek, dijital okuryazarlık programları sunmak, düşük gelirli bireyler için internet hizmetlerini ve cihazları daha erişilebilir hale getirmek, dijital araçların, platformların ve içeriklerin kapsayıcı tasarım ve erişilebilirlik standartlarıyla uyumlu olmasını sağlamak ve kamu-özel sektör iş birliklerini teşvik etmek ile mümkündür. Dijital eşitsizliklerin giderilmesi, eğitimin desteklenmesi ve kapsayıcı çözümler geliştirilmesi ile herkes için daha eşit ve güçlendirilmiş bir dijital toplum oluşturulması mümkündür.

<sup>212</sup> WEF, *Bridging the digital divide in the European Union*, 14 Ağustos 2023. <https://www.weforum.org/stories/2023/08/how-to-bridge-the-digital-divide-in-the-eu/>, (12.01.2025).

<sup>213</sup> UN, *Digital Inclusion Navigator: A platform to help bridge digital divide for billions*, 25 Mayıs 2022. <https://unric.org/en/digital-inclusion-navigator-a-platform-to-help-bridge-digital-divide-for-billions/>, (12.01.2025).

İnternet Topluluğu Vakfı, “Bağlantısızları Bağlama” programı ile kırsal bölgelerdeki internet bağlantısını artırarak erişimi olmayan toplulukları birbirine bağlamak ve yenilikçi çözümler geliştirmek için çalışan topluluklara ve yerel kuruluşlara fon sağlamakta; “BOLT” programı ile internet bağlantısını ve erişimini geliştirmek için yenilikçi yöntemlerin, teknolojilerin ve altyapının geliştirilmesini desteklemek üzere teknoloji uzmanlarına ve araştırmacılara fon sağlayarak mevcut teknolojilerin bulunmadığı veya sınırlı olduğu topluluklara bağlantı çözümleri getiren prototipler ve pilot projeler geliştirerek herkesin internete erişimini amaçlamaktadır<sup>214</sup>. Vakıf, “Toplulukların Güçlendirilmesi/Yaşamların ve Geçim Kaynaklarının İyileştirilmesi Hibe Programı” ile, Afrika, Asya ve Latin Amerika'daki hedef ülkelerde özellikle yaşlı bireyler ve sınırlı erişimi olan bireyler başta olmak üzere bireylerin ve toplulukların interneti daha bilinçli kullanmasıyla ekonomik katılımı artırmayı ve eğitim fırsatlarını geliştirmeyi hedefleyerek dijital beceri eğitimleri sunmuş ve ekonomik katılım ile eğitim fırsatları olmak üzere iki ana temaya odaklanarak dezavantajlı toplulukların interneti kullanarak finansal fırsatlar oluşturmalarını, kadınların iş faaliyetlerine interneti entegre etmelerini ve eğitimde fırsat eşitliğini artırmalarını amaçlayan projeleri destekleyerek vakıflara hibe sağlamıştır<sup>215</sup>.

## 3.2. Ülke Uygulamaları

### 3.2.1. Amerika Birleşik Devletleri

ABD Ulusal Telekomünikasyon ve Bilgi İdaresinin (NTIA) “Genişbant Teknoloji Fırsatları Programı (BTOP)” dijital bölünmeyi kapatmak ve yaşlı bireylerin teknolojiye/internete erişimini artırmak için ülke genelindeki projeleri finanse etmekte, yaşlı bireylerin internette faydalanmasını hedeflemekte ve yaşlı bireyler için geniş bant internet, uzaktan sağlık hizmetleri, sosyal bağlantılar gibi avantajlar sunmaktadır. NTIA, herkese uygun fiyatlı, güvenilir, yüksek hızlı internet sunmayı amaçlayan “Herkes İçin İnternet” girişimi çerçevesinde yaşlı ve engelli gibi özel

<sup>214</sup> Internet Society Foundation, *What is digital equity? ...*

<sup>215</sup> Internet Society Foundation, *SCILLS Grant Program*, 2024. <https://www.isocfoundation.org/grant-programme/scills-grant-programme/>, (26.01.2025).

bireylerin dijital topluma katılmak için ihtiyaç duydukları erişime ve becerilere sahip olmasını sağlamak amacıyla internet altyapısı oluşturmak, dijital beceriler öğretmek ve gerekli teknolojiyi sağlamak için çalışmaktadır<sup>216</sup>. Yapılan bir araştırmada 65 yaş ve üstü Amerikalıların yalnızca %45'inin geniş bant internet kullandığı gözlemlenmiş, BTOP ile bu farkın kapatılması için çeşitli projeler desteklenmiştir<sup>217</sup>. Örneğin, New York'ta 23 yaşlı merkezindeki bilgisayar laboratuvarları genişletilmiş ve düşük gelirli bölgelerde eğitim ve teknik destek sağlanmış, Kuzey Illinois'de 23 bilgisayar laboratuvarı açılmış, temel dijital beceri eğitimleri verilmiş ve başarılı olanlara dizüstü bilgisayar hediye edilmiş, San Francisco'da 53 bilgisayar laboratuvarı açılarak yaşlı bireylere dijital okuryazarlık eğitimi verilmiştir.

ABD'de sağlıklı yaşlanma için çeşitli faaliyetler yürütülmektedir: yaşlı bireylerin yaşam kalitesini artırmak için yenilikçi fikirler ve teknolojiler geliştiren, ürünlerin nasıl tasarlandığına, hizmetlerin nasıl sunulduğuna veya politikaların nasıl uygulandığına odaklanan "MIT AgeLab" programı iş dünyası, hükümet ve STK ile iş birliği yaparak tüketici odaklı yaklaşımıyla yenilikleri teşvik etmekte; "Aging2.0" platformu yaşlanmayla ilgili zorlukları ve fırsatları ele alan yenilikleri hızlandırmayı amaçlayarak etkinlikler ve konferanslar düzenlemekte; "Aging and Health Technology Watch" YouTube kanalları ve robotlar aracılığıyla yaşlı bireylerin aile üyeleriyle iletişim kurmalarına yardımcı olmakta; "Osher Yaşam Boyu Öğrenme Enstitüleri" yaşlı bireylere yüz yüze/çevrim içi kurslar sunmaktadır<sup>218</sup>. AARP kuruluşunun "Yaşlı Yetişkinler için Teknoloji Hizmetleri (OATS)" projesi ise yaşlı bireylerin dijital çağa uyum sağlamaları için teknolojiyi öğrenmelerine ve kullanmalarına yardımcı olmak ve dijital eşitliği sağlamak amacıyla kuruluşlarla iş birliği yaparak yaşlı bireylerin güçlendirilmesini desteklemektedir. Telekomünikasyon şirketleri, devlet kurumları, kuruluşlar, vakıflar ve diğer kurumlar yaşlı bireylerin günümüz teknolojisinden faydalanması amacıyla çözümler sunmak

<sup>216</sup> NTIA, *34 States and Territories "Sign On" to Biden-Harris Administration's "Internet for All" Initiative to Bring Affordable, Reliable High-Speed Internet to Everyone*, 18 Mayıs 2022. <https://www.ntia.gov/press-release/2022/34-states-and-territories-sign-biden-harris-administration-s-internet-all-initiative-bring>, (15.02.2025).

<sup>217</sup> NTIA, *Getting Older Americans Online*, 6 Ağustos 2012. <https://www.ntia.gov/blog/2012/getting-older-americans-online>, (15.02.2025).

<sup>218</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 21-22.

için OATS'ye başvurmaktadır. Bu kapsamda sunulan çözümler ile, dijital okuryazarlığın artırılması, teknoloji kullanımının güçlendirilmesi, yalnızlık ve izolasyonun önlenmesi, dijital beceriler kazandırılarak dijital kapsayıcılığın sağlanması için yüz yüze/çevrim içi dijital beceri kursları (*akıllı telefon ve bilgisayar kullanma, mobil uygulama indirme, e-posta gönderme gibi*) ve etkinlikler düzenlenmekte, ücretsiz olarak internet özellikli cihazlar verilmekte ve internet erişimi desteklenmektedir. OATS'nin "New York City Housing Authority" kurumu ile yaptığı iş birliği sonucunda düşük gelirli yaşlı bireylere ücretsiz olarak tablet verilmiş, bir çağrı merkezi kurularak teknik destekte bulunmuş ve kurs düzenlenmiş; "Humana Foundation" ile yaptığı iş birliği sonucunda evde geniş bant erişimine sahip olmayan düşük gelirli yaşlı bireylerin uygun fiyatlı internet sağlayıcılarına ulaşmasını sağlamak için yerel kuruluşlar ve hükümetle iş birliği yapılmış, uygun fiyatlı internete erişim için yardım hattı ve web sitesi kurulmuş, eğitimler ve kaynaklar sunulmuştur<sup>219</sup>. Bunlarla birlikte, AARP'nin "Digital Skills Ready@50+" projesi ile yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırmak için kurs verilmekte ve kaynak sunulmakta<sup>220</sup>; ABD merkezli yapay zekâ destekli "GetSetUp" platformu ile ise yaşlı bireyler için geniş çapta kişiselleştirilmiş eğitim programları sunularak yaşlı bireylerin daha sağlıklı, bağlantılı ve bağımsız hayatlar sürmeleri desteklenmektedir. Platformda; iletişim, teknoloji, sanat, finans gibi birçok alanda çevrim içi binlerce eğitim verilmektedir<sup>221</sup>.

### 3.2.2. Avustralya

Avustralya İletişim ve Medya Kurumu (ACMA) yaşlı nüfusun dijital yaşamlarını incelemek, çevrim içi etkileşim düzeyleri ve faaliyetleri, internet kullanım sıklığı ve amacı, internete nasıl eriştiği, internete ve teknolojiye karşı tutumları, uygulamaları

---

<sup>219</sup> Older Adults Technology Services, 2025. <https://oats.org/projects/>, (01.02.2025).

<sup>220</sup> AARP Foundation, *Computer Skills*, 2025. <https://my.aarpfoundation.org/digitalskillsready/>, (1.02.2025).

<sup>221</sup> GetSetUp, 2025. <https://www.getsetup.io/category/>, (1.02.2025).

nasıl kullandığı, kullandıkları cihaz türleri gibi birçok veriyi saklamakta ve sitesinde yayımlamakta, raporlar hazırlamakta ve yaşlı tüketicilerle anketler yapmaktadır<sup>222</sup>. Avustralya’da yaşlı bireylerin yalnızlık ve sosyal izolasyonunu azaltmaya yönelik bir girişim olan “Stitch” sosyal etkinlikler, grup aktiviteleri ve birebir bağlantılar ile yaşlı bireylerin sağlıklı ve aktif bir yaşam sürmelerine yardımcı olmaktadır. Bugün dünya çapında 218.000’den fazla üyeye sahip olan “Stitch” üyelerinin katılımıyla 476 şehirde etkinlikler düzenlemektedir. Girişim 2024’te “WSIS Forum Special Track on ICTs and Older Persons” ödülünü almıştır<sup>223</sup>. Avustralya'nın 2017’de kurulan “Be Connected” ağı ise yaşlı bireylerin dijital dünyaya uyum sağlamalarını ve yaşlı bireylerin dijital becerileri ile çevrim içi güvenliğini artırmayı amaçlayan ulusal bir girişimdir. “Good Things Foundation Australia” tarafından yönetilen ve Avustralya hükümeti tarafından finanse edilen bu ağ dijital beceri eğitimi veren 3.500’den fazla toplum kuruluşu, kütüphane ve yerel yönetimden oluşan bir ağ oluşturmuştur. Ağ yaşlı bireyler için çevrim içi öğrenme portalı (*e-posta, internet kullanımı, parola oluşturma, akıllı telefon/tablet/bilgisayar kullanımı, görüntülü görüşme yapma, çevrim içi güvenlik vs.*), ücretsiz kaynak, web seminerleri ve etkinlikler sunmaktadır<sup>224</sup>.

Avustralya’nın Third Age ve RMIT Üniversitesinin iş birliğiyle yapılan “Shaping Connections” araştırma programı ile yaşlı bireylerin BİT kullanımı, dijital okuryazarlığı ve dijital bölünme konuları incelenmiştir. Araştırma dört aşamada yürütülmüştür: İlk aşamada yaşlı bireylerin BİT kullanımına yönelik risk algıları ve dijital ekonomiye katılım üzerindeki etkileri araştırılarak anketler ve video içerikleri hazırlanmış, ikinci aşamada yaşlı bireylerin deneyimleri incelenmiş ve bulgular rapor ile akademik makale olarak paylaşılmış, üçüncü aşamada yaşlı bireyler ve

---

<sup>222</sup> ACMA, *The digital lives of older Australians: Methodology*, 14 Kasım 2024. <https://www.acma.gov.au/publications/2021-05/report/digital-lives-older-australians-methodology>, (8.02.2025).

<sup>223</sup> ITU, *WSIS Forum Special Track on ICTs and Older Persons*, 2024. <https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2024/Home/HealthyAgeing>, (15.02.2025).

<sup>224</sup> OECD, *Implementation Roadmap for Enhancing the Digital Skills of Seniors in the Slovak Republic*, 2024, 21-22. <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/programmes/dg-reform/slovak-republic/Implementation-Roadmap-for-Enhancing-the-Digital-Skills-of-Seniors-in-the-Slovak-Republic.pdf>, (2.02.2025).

paydaşlarla birlikte ortak tasarım çalışmalarını yürütülerek dijital okuryazarlığı artırmaya yönelik kaynaklar, simülasyonlar ve kitapçıklar geliştirilmiş, son aşamada ise araştırma bulguları ve üretilen dijital kaynaklar seminerler ve uygulama atölyeleri aracılığıyla halka, ilgili kuruluşlara ve akademik topluluğa sunulmuştur. Araştırma çerçevesinde; çevrim içi ve yüz yüze atölyelerde yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık seviyeleri tartışılmış, rehberler ve materyaller sunulmuş, bir kitapçık hazırlanmış, yaşlı bireylerin dijital becerilerini geliştirmek için pratik ve grup tabanlı öğrenme önerilmiş, kültürel farklılıklar gözetilerek özel eğitim programları tasarlanmış, organizasyonlara içerikleri yaşlı bireylere uyarlama, akran öğrenmesini teşvik etme ve eğitim kurumlarıyla iş birliği yapma tavsiyelerinde bulunulmuş, politika yapıcılara yaşlı bireylerin dijital beceri seviyelerini dikkate alan kapsayıcı politikalar geliştirmeleri, dijital riskleri araştırmaları ve yaşlı bireyleri karar süreçlerine dâhil etmeleri önerilmiştir<sup>225</sup>.

### 3.2.3. Belçika

Belçika Posta Hizmetleri ve Telekomünikasyon Enstitüsü (BIPT) kültürel/dilsel çeşitlilik ve vatandaşların çıkarlarının korunması gibi hedeflere katkı sağlayacak önlemler alınması gerektiğini ve bu kapsamda, yüksek kapasiteli ağların ve elektronik haberleşme hizmetlerinin yaygın erişimi, fiyat ve kalite açısından optimum faydalar için etkin rekabetin sağlanması, kullanıcı güvenliğinin artırılması ve özel ihtiyaçları olan sosyal grupların (*yaşlı bireyler, engelliler, özel sosyal ihtiyaçları olanlar*) ihtiyaçlarına dikkat edilmesi gerektiğini vurgulamakta<sup>226</sup>; stratejik planında yaşlı bireyler, engelliler, dijital okuryazarlığı az olan bireyler gibi savunmasız grupların farklı ihtiyaçları olduğunu ve tek bir çözümün yeterli olmadığını, bu gruplar da dâhil olmak üzere birçok kullanıcıyla görüşmeler

<sup>225</sup> Analysis & Policy Observatory, *Co-designing ICT strategies with older adults*, 11 Kasım 2022, 27-33. <https://apo.org.au/node/319225>, (15.02.2025).

<sup>226</sup> BIPT, *Communication on the Report on net neutrality monitoring in Belgium (period from 1 May 2021 - 30 April 2022)*, 1 Temmuz 2022, 9. <https://www.bipt.be/consumers/publication/communication-on-the-report-on-net-neutrality-monitoring-in-belgium-period-from-1-may-2021-30-april-2022>, (8.02.2025).

gerçekleştirerek bu çalışmaların olası yasal düzenlemeler için temel oluşturmayı amaçladığını belirtmektedir<sup>227</sup>.

Mobil ve kablosuz iletişimle ilgilenen uluslararası bir birlik olan Belçika merkezli “*Mobile & Wireless Forum*” tarafından insanların ihtiyaçlarına en uygun cihazları bulmalarına yardımcı olmak ve ulusal düzeyde mobil erişilebilirliği teşvik etmek üzere yürütülen bir proje olan “Küresel Erişilebilirlik Raporlama Girişimi (Global Accessibility Reporting Initiative-GARI)” özel ihtiyaçları olan tüketicilere uygun fiyatlı ve erişilebilirlik özellikleri bulunan mobil telefonları, tabletleri, uygulamaları, akıllı televizyonları ve giyilebilir cihazları listeleyen ücretsiz bir çevrim içi veri tabanı sunmaktadır. Bu veri tabanı, kullanıcıların ihtiyaçlarına en uygun cihazları belirlemelerine yardımcı olmakta ve telekomünikasyon sektöründe erişilebilirlik ve düzenleyici konularında iş birliğini teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda; Brezilya, Finlandiya, Portekiz, Romanya, Meksika, ABD gibi ülkelerin idareleri mobil erişilebilirliği iyileştirmek için GARI’yı aktif olarak kullanmaktadır<sup>228</sup>. Çoklu dil destekli GARI web sitesi özel olarak tasarlanmış olup, sitenin nasıl kullanılacağını açıklayan işaret dil destekli videolar barındırmaktadır. Günlük olarak güncellenen bir veri seti olarak sunulan GARI ülkelerin kendi ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilecek şekilde ücretsiz olarak kullanılarak farklı paydaşlar için faydalar sunmaktadır<sup>229</sup>.

### 3.2.4. Birleşik Krallık

Birleşik Krallık İletişim Ofisi (Ofcom) güvenli bir dijital ortam oluşturmak, bireylerin bilinçli dijital kararlar alması ve zararlı içeriklere karşı kendilerini koruması amacıyla aralarında yaşlı bireylerin de olduğu özel bireylerin çevrim içi okuryazarlık becerilerini geliştirmek için kuruluşlarla iş birliği yaparak faaliyetlerde

<sup>227</sup> BIPT, *BIPT strategic plan 2024-2026*, 3 Haziran 2024, 34.  
<https://www.bipt.be/consumers/publication/bipt-strategic-plan-2024-2026>, (8.02.2025).

<sup>228</sup> ITU, *Towards building inclusive digital communities*, 2021, 92.  
<https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-07/ITU%20toolkit%20and%20self-assessment%20for%20ICT%20accessibility%20implementation.pdf>, (1.02.2025).

<sup>229</sup> ITU, *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*, 26 Temmuz 2018.  
<https://www.itu.int/md/D18-SG01.RGQ-C-0019/en>, (1.02.2025).

bulunmaktadır. Bu kapsamda, çevrim içi hizmetleri/araçları kullanma, çevrim içi dolandırıcılıktan kaçınma ve çevrim içi bilgilerin doğruluğunu değerlendirme konularında yaşlı bireyler için kurslar düzenlenmekte ve yaşlı bireylerin ilgi ve ihtiyaçlarına odaklanılmakta<sup>230</sup>; “Yaşlı Bireyler ve Engelliler Danışma Komitesi” yaşlı ve engelli kişileri ilgilendiren iletişim ve posta sektörlerine ilişkin konularda danışmanlık yaparak Ofcom'a tavsiyelerde bulunmaktadır<sup>231</sup>. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesiyle yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının artırılması kapsamında, Birleşik Krallık merkezli “Age UK Camden” kuruluşu yaşlı bireylerin dijital dünyaya katılımını artırmak için bilgisayar ve internet eğitimleri sunmaktadır. Böylece, yaşlı bireylerin bilgisayar ve internet kullanımı, sosyal bağlantılarının güçlendirilmesi ve yaşam kalitelerinin artırılması amaçlanmaktadır. Başlangıç seviyesinden ileri düzeye kadar sosyal medya ve akıllı telefon gibi konularda kurslar ile bilgisayarı olmayanlar için teknik destek verilmekte ve internet erişimi sağlayan danışma oturumları düzenlenmektedir<sup>232</sup>.

Yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmış çok sayıda hizmet içeren bir platform olan “Age UK” ülke genelindeki 120 ofisi ile yenilikçi çevrim içi hizmetler aracılığıyla kullanıcılara pek çok konuda yardımcı olmaktadır<sup>233</sup>. “Age UK”nin “Digital Champion Programme 2022-2026” programı 2026 yılına kadar 120.000 yaşlıya ulaşmayı hedefleyerek yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesi ve yaşlı bireyler için dijital kapsayıcılığın sağlanması için hizmet vermektedir. Bu kapsamda; etkili iletişim becerilerine sahip gönüllüler işe alınarak eğitilmekte, yaşlı bireylere çevrim içi olmanın faydalarını anlatan farkındalık kampanyaları düzenlenmekte, kişiye özel dijital beceri geliştirme seansları ile yaşlı bireylerin dijital güvenlik bilgisi artırılmakta, bilgisayar ve internet kullanımına yönelik anlaşılır ve açık anlatımlarla eğitimler verilmekte ve BİT ekipmanlarına

<sup>230</sup> Ofcom, *Ofcom supports organisations boosting online literacy skills in local communities*, 4 Mart 2024. <https://www.ofcom.org.uk/media-use-and-attitudes/media-literacy/ofcom-supports-organisations-boosting-online-literacy-skills-in-local-communities/>, (13.02.2025).

<sup>231</sup> Ofcom, *Advisory Committee for Older and Disabled People (ACOD)*, 5 Temmuz 2010. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/structure-and-leadership/acod/>, (13.02.2025).

<sup>232</sup> OECD, *Digital inclusion: How Age UK Camden helps older people to connect*, 1 Aralık 2015, 2. [https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2019/08/Digital-inclusion\\_UK\\_2002.pdf](https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2019/08/Digital-inclusion_UK_2002.pdf), (2.02.2025).

<sup>233</sup> ITU, *Ageing in a digital world - from ...*, 24.

erişim desteklenmektedir. Ayrıca, medya/eğlence şirketi “Sky” tarafından dijital eşitsizlikle mücadele amacıyla başlatılan ve “Age UK” ile doğrudan çalışan “Sky Up” programı da dijital becerilerden yoksun kişilerin çevrim içi hizmetlerden ve fırsatlardan en iyi şekilde yararlanmaları için danışmanlık ve eğitim hizmeti sunmaktadır. Birleşik Krallık’taki yerel hayır kurumlarıyla iş birliği içinde oluşturulan dijital merkezlerde, özellikle yaşlı bireylerin dijital becerilerini geliştirmesi hedeflenmekte ve temel bilgisayar kursları, birebir dijital destek, beceri odaklı dijital eğitimler ve sunumlar gibi hizmetler sunulmaktadır<sup>234</sup>.

“Silver Line”, Birleşik Krallık’taki yaşlı bireylere bilgi vermek, arkadaşlık kurmak ve tavsiye sunmak üzere çalışmaktadır. 1 Ekim 2019 itibarıyla yalnızlık ve izolasyonla mücadele eden yaşlı bireylere yardım etmek için “Age UK” ile güçlerini birleştiren “Silver Line”, “Age UK”nin bir yan kuruluşu olarak hizmet vermektedir. Telefon arkadaşlığı hizmeti ile yaşlı bireyler için iki hizmet sunmaktadır: normal hizmet özellikle yalnızlık ve izolasyon duyguları yaşayan 55 yaş ve üstü bireylerin gönüllü arkadaşlarla (*güvenlik için gönüllülerden 2 referans talep edilir, kimlik ve doğum tarihleri doğrulanır, sabıka kaydı beyanı istenir ve hizmet şartlarını kabul etmeleri sağlanır ve yapılan tüm görüşmeler kaydedilir*) düzenli olarak sohbet etmesine ve yeni arkadaşlıklar kurmasına imkân tanırken “Silver Line Yardım Hattı” yalnızca yaşlı bireyler için ücretsiz, gizli ve 24 saat açık bir telefon hizmeti sunmaktadır. “Age UK” tarafından işletilen “Silver Line Yardım Hattı”, 0800’lü bir numara üzerinden eğitilmiş ekibiyle yaşlı bireylere 7/24 ücretsiz ve gizlilik garantili hizmet veren bir telefon hizmetidir. “Age UK” ekibi; yaşlı bireylere birçok konuda tavsiyede bulunmak, kamu hizmetlerine erişimi desteklemek, sohbet etmek, bilgi vermek, yalnız olan yaşlı bireylerin bağlantıda kalmasını desteklemek için çalışmaktadır. Ayrıca, “Age UK”nin “Silver Sunday” gününde her yıl ekim ayında ülke çapındaki yaşlı bireyler için etkinlikler düzenlenmektedir<sup>235</sup>.

---

<sup>234</sup> Sky Up, 2025. <https://www.skyup.sky/digital-hubs>, (2.02.2025).

<sup>235</sup> The Silver Line, 2023. <https://www.thesilverline.org.uk/>, (2.02.2025).

### 3.2.5. Çin

Çin Sanayi ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı (MIIT) tarafından iletişim sektöründe yaş dostu hizmetler için girişimler sunmak, telekomünikasyon hizmetlerini iyileştirmek, yenilikçi akıllı hizmetleri teşvik etmek, yaşlı bireylerin dijital teknolojileri kullanırken karşılaştığı zorlukları gidermek için çeşitli faaliyetlerde bulunmaktadır. Yaşlı bireylere yönelik çeşitli hizmet girişimleri kapsamında telekomünikasyon operatörlerinin de iş birliğiyle 65 yaş üstü bireyler için doğrudan müşteri hizmetlerine erişim, fiziksel şubelerde öncelikli hizmet, dijital okuryazarlık eğitimleri, telekomünikasyon sektörüne yönelik seminerler gibi birçok faaliyet yürütülmektedir<sup>236</sup>. MIIT'in sitesinde "Erişilebilirlik" seçeneği seçildiğinde yaşlı bireyler ve engelliler için özelleştirilmiş tasarım özellikleri aktif olmaktadır. Böylece, metinden sese/sesten metne çevirme, renk ayarlarını değiştirme, yazı puntosunu büyütme/küçültme, ekranı büyütme/küçültme, alt yazı aktifleştirme, kullanım talimatı, canlı sohbet, web sitesinin mobil versiyonu gibi pek çok tasarım özelliği aktif edilerek erişilebilirlik sağlanmaktadır. Yaşlı bireylerin telekomünikasyon hizmetlerinden daha fazla yararlanabilmesi için yaşlı bireylere yönelik telefon kullanımı eğitimleri, birebir danışmanlık ve müşteri hizmetleri gibi hizmetlerle yaşlı bireylerin dijital dünyaya uyum sağlamaları desteklenmektedir. Gelecekte, geleneksel ve akıllı hizmetlerin entegrasyonu güçlendirilerek yaşlı bireylerin dijital bölünmeyi aşmalarına yardımcı olunması, yaş dostu hizmetlerin geliştirilmesi, tarifelerin optimize edilmesi ve telekomünikasyon hizmetlerinin erişilebilir hale getirilmesi hedeflenmektedir<sup>237</sup>.

60 yaş ve üstü yaşlı nüfusun 2019 sonu itibarıyla 250 milyonu aştığı Çin'de yaşlı bireylerin dijital hizmetlerden daha iyi yararlanabilmesi için telekomünikasyon şirketlerine geleneksel hizmetleri iyileştirme ve yerinde destek sağlama talimatı

<sup>236</sup> MIIT, 8 Şubat 2021.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtdfgz/art/2021/art\\_1396019e72da490d9f88895241c9fb66.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtdfgz/art/2021/art_1396019e72da490d9f88895241c9fb66.html), (9.02.2025).

<sup>237</sup> MIIT, 6 Ocak 2021.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtdfgz/art/2021/art\\_8503e0731c1247b58247bf5f16f69605.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtdfgz/art/2021/art_8503e0731c1247b58247bf5f16f69605.html), (9.02.2025).

verilmiştir. Bu kapsamda, özel danışma alanları, hızlı sabit hat hizmetleri ve randevulu hizmetler sunulmakta ve mobil operatörler tarafından işlemler basitleştirilerek yaşlı bireylere öncelikli hizmet ve evde destek sağlanmaktadır<sup>238</sup>. Telekomünikasyon sektöründe yaşlı bireylere yönelik dijital hizmetlerin geliştirilmesi kapsamında; mobil uygulamalarda büyük yazı, sesli okuma gibi özellikler eklenerek çevrim içi işlemler kolaylaştırılmakta, yaş dostu özel tarifeler sunulmakta, toplumda farkındalık oluşturmak için bilgilendirme kampanyaları düzenlenerek yaşlı bireylere dijital teknoloji kullanımı ve dolandırıcılığı önleme konularında eğitimler verilmekte<sup>239</sup> ve telefon işlemlerinin kolaylaştırılması, şubelerin erişilebilir hale getirilmesi, yaşlı bireylere özel dijital hizmetler sunulması sağlanmaktadır<sup>240</sup>. Bununla birlikte, telekomünikasyon operatörleri de yaşlı bireylere yönelik hizmetler sunmaktadır. Bu kapsamda, yaşlı bireyler müşteri hizmetleri hattını aradığında doğrudan canlı destek alabilmekte, yaşlı bireyler için sıra beklemeden işlem yapabilecekleri özel hizmet noktaları oluşturulmakta, hareket kısıtlılığı olan yaşlı bireyler için erişilebilir girişler sağlanmakta, acil ihtiyaçları karşılamak üzere şarj cihazı, acil durum ilaçları vb. ürünleri içeren hizmet kutuları sunulmakta ve yaş dostu kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler geliştirilmektedir<sup>241</sup>.

Çin, “Yaşlı Bireylerin Akıllı Teknolojiyi Kullanırken Karşılaştıkları Zorlukları Etkili Şekilde Çözme Uygulama Planı” çerçevesinde yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunu hızlandırmak için dört ana alanda çalışmalar yürütmektedir: (I) bilgiye erişimi kolaylaştıran politikalar ve uygulamalar geliştirilerek yaşlı bireylerin bilgi toplumuna katılımının teşvik edilmesi, (II) internet uygulamalarının yaş dostu

---

<sup>238</sup> MIIT, 28 Aralık 2020.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art\\_0360ca50ddc34c92b243e0fbbf71571d.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art_0360ca50ddc34c92b243e0fbbf71571d.html), (9.02.2025).

<sup>239</sup> MIIT, 26 Ekim 2023.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2023/art\\_97d4960f773b441f94b33ec5d71b3778.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2023/art_97d4960f773b441f94b33ec5d71b3778.html), (9.02.2025).

<sup>240</sup> MIIT, 8 Ocak 2021.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art\\_73205594fa384824b95c210dbab0fb94.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art_73205594fa384824b95c210dbab0fb94.html), (9.02.2025).

<sup>241</sup> MIIT, 31 Aralık 2020.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art\\_810d38be03d342139369812fb2494d3e.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art_810d38be03d342139369812fb2494d3e.html), (9.02.2025).

hale getirilmesi amacıyla yazı tipi büyütme, yanıtıcı düğmelerin kaldırılması, doğrulama süreçlerinin sadeleştirilmesi gibi düzenlemeler yapılması, (III) yaşlı bireylere akıllı teknolojileri öğretmek için eğitim programlarının oluşturulması ve toplum ile aile desteğinin sağlanması, (IV) yaş dostu ürün ve hizmetlerin tanıtımı için etkinlikler düzenlenmesi ve akıllı teknoloji çözümleriyle yaşlı bireylerin yaşam kalitesinin artırılması. Bu kapsamda, internet uygulamalarının yaşlı bireyler için daha uygun ve engelsiz hale getirilmesi, “Yaşlı Bireyler İçin Akıllı Yardım” eylemi çerçevesinde yaşlı bireylerin akıllı teknolojiyi kullanma becerilerinin geliştirilmesi için eğitim materyallerinin sunulması, gönüllü projeler yapılması, tanıtım ve raporlamaların güçlendirilmesi ve bilgi çağında yaşlı haklarının korunması için çalışmalar da devam etmektedir<sup>242</sup>.

Şanghai Telekomünikasyon İdaresinin yukarıda belirtilen mevcut girişimlerin yanı sıra yaşlı bireylere yönelik tarife güncellemesi ve mevcut paketlere ek olarak aylık 2GB ücretsiz internet sağlama girişimleriyle; bir ay içerisinde 680.000 mevcut kullanıcı tarife yükseltmiş, 143.000 yeni kullanıcı bu tarifelere geçmiş, yaşlı bireyler için sunulan doğrudan müşteri hizmetleri desteğiyle 956.000 çağrı yanıtlanmış, 525.000 yaşlıya yüz yüze hizmet verilmiş, 1.072 özel hizmet noktası açılmış, hareket kısıtlılığı olanlar için vekaletle işlem yapma imkânı sunularak 21.000 işlem gerçekleştirilmiş, yaşlı bireylere yönelik 34 bilgilendirme semineri düzenlenerek telekomünikasyon hizmetleri ve dolandırıcılıkla mücadele konularında farkındalık artırılmıştır<sup>243</sup>.

Çin Dijital Politika Ofisinin başlattığı “Akıllı Gümüş” ve “BİT Ulaşım Programı” ile yaşlı bireylere tablet/mobil cihaz kullanmayı öğretmek ve dijital teknolojilerin yaşam kalitelerini nasıl artırdığını anlamalarına yardımcı olmak için yaşlı bireylere özel programlar sunularak dijital teknolojiyi benimsemeleri ve dijital topluma

---

<sup>242</sup> MIIT, 13 Temmuz 2021.

[https://www.miit.gov.cn/zwgk/jytafwgk/art/2021/art\\_48ed67018d6b4473a74b1954ef19edcd.html](https://www.miit.gov.cn/zwgk/jytafwgk/art/2021/art_48ed67018d6b4473a74b1954ef19edcd.html), (9.02.2025).

<sup>243</sup> MIIT, 9 Mart 2021.

[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtd/dfgz/art/2021/art\\_8dbe3977d39747bb9b174a75dc2eb6fd.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdtd/dfgz/art/2021/art_8dbe3977d39747bb9b174a75dc2eb6fd.html), (9.02.2025).

entegre olmaları desteklenmektedir. Bu kapsamda, çevrim içi öğrenme imkânı sunmak üzere açılan web tabanlı bir öğrenme [portalıyla](#) yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesi için ihtiyaçları ve ilgi alanlarına göre hazırlanan, siber güvenlik ve çevrim içi işlem yapma gibi konuları kapsayan ve düzenli olarak güncellenen kurslar verilmekte; düzenlenen kampanyalarla kuruluşların web sitelerinde ve mobil uygulamalarında erişilebilirlik tasarımının benimsenmesi teşvik edilmekte; yaşlı hizmetleri kuruluşlarınca bölge genelindeki yaşlı bireyler ziyaret edilerek dijital teknolojileri kullanmaları için etkinlikler düzenlenmekte; STK'lara fon desteğinde bulunmakta; topluluk merkezlerinde kurulan yardım masaları ile yaşlı bireylere akıllı telefon kullanımı, dijital devlet hizmetleri ve siber güvenlik konularında eğitim verilmekte; deneyimli personel/gönüllüler tarafından teknik destek sağlanarak yaşlı bireylerin dijital hizmetlerden faydalanmaları desteklenmektedir<sup>244</sup>.

### 3.2.6. Finlandiya

Finlandiya Ulaştırma ve İletişim Ajansının (TRAFICOM) yaşlı bireylere yönelik faaliyetleri kapsamında, “Stop the Scammers” projesi ile çevrim içi dolandırıcılıkla mücadelede telefon hattı üzerinden yaşlı bireylere destek verilmekte ve eğitim amaçlı webinarlar düzenlenmekte<sup>245</sup>; yaşlı bireylerin bilgi güvenliği becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak için sosyal medya kampanyaları yürütülmekte; yaşlı bireylerin bilgisayar ve internet kullanmalarını teşvik eden bir organizasyon olan ve ulusal çapta faaliyet gösteren “SeniorSurf” ile yaşlı bireyler için dijital beceri eğitimi verilmekte<sup>246</sup>; TV kanalında yayınlanan “İnternette Güvende” dizisi ile yaşlı bireyler

<sup>244</sup> Digital Policy Office, *Digital Inclusion*, 13 Ocak 2025.

<https://www.digitalpolicy.gov.hk/en/our-work/digital-government/digital-inclusion/>, (01.02.2025).

<sup>245</sup> TRAFICOM, *Guest writer: Online scams concern us all*, 27 Ekim 2020.

<https://kyberturvallisuuskeskus.fi/en/news/guest-writer-online-scams-concern-us-all>, (8.02.2025).

<sup>246</sup> TRAFICOM, *Guest writer: Updates under control? SeniorSurf helps the elderly go digital*, 11 Ekim 2021. <https://kyberturvallisuuskeskus.fi/en/news/guest-writer-online-scams-concern-us-all>, (8.02.2025).

için internetin güvenli bir şekilde nasıl kullanılacağına dair talimatlar verilmektedir<sup>247</sup>.

Finlandiya'nın Laponya bölgesinde, yaşlı bireyler ile yetişkinlerin dijital becerilerini geliştirmeyi amaçlayan bir girişim olan ve Lapland Üniversitesi tarafından Lapland Uygulamalı Bilimler Üniversitesinin desteğiyle yürütülen “Yetişkinlerin ve Yaşlanan Nüfusun Dijital Yeterliliklerinin Yetenekli Öğretmenleri (Odigo)” projesi kamu ve STK'lardan çeşitli paydaşlarla iş birliği yaparak yaş dostu bir dijital ortam oluşturmayı ve yaşlı bireylerin dijital topluma katılımını hedeflemektedir. Proje kapsamında geliştirilen çevrim içi eğitim modülü, çevrim içi kurslar, web seminerleri ve kısa videolar düzenlenerek erişilebilir kaynaklar oluşturulmakta ve proje çıktılarının mevcut eğitim materyallerine entegre edilerek farklı hedef kitlelere uyarlanabilir olması amaçlanmaktadır<sup>248</sup>. Ayrıca, belediyeler tarafından da kütüphanelerde/hizmet merkezlerinde yaşlı bireyler için bilgisayar, internet, sosyal medya kullanımı gibi konularda eğitimler düzenlenerek yaşlı bireylere yönelik dijital destek hizmetleri sunulmaktadır. Bu kapsamda, “Enter-ry” derneğinin gönüllüleri dijital kapsayıcılık kapsamında yaşlı bireylere yönelik kişisel ve yavaş ilerleyen rehberlik sunarak bilgisayar, akıllı cihaz, dijital hizmetlerin kullanımı gibi konularda yaşlı bireylerin dijital becerilerini artırmaktadır. Tüm bu hizmetler yaşlı bireylerin dijital dünyaya uyum sağlamasını, bilgiye erişmesini ve sosyal izolasyonu azaltmayı amaçlamaktadır<sup>249</sup>.

---

<sup>247</sup> TRAFICOM, *The National Cyber Security Centre Finland's weekly review – 45/2023*, 14 Kasım 2023. <https://kyberturvallisuuskeskus.fi/en/news/national-cyber-security-centre-finlands-weekly-review-452023>, (8.02.2025).

<sup>248</sup> Digital Skills and Jobs Platform, *Odigo Project - Lapland (Finland)*, 19 Ağustos 2022. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/inspiration/good-practices/odigo-project-lapland-finland>, (31.01.2025).

<sup>249</sup> OECD, *Gap analysis and implementation roadmap for enhancing the digital skills of seniors during and beyond the RRP implementation timeline Activity 4.1 Conduct a gap analysis*, 22-23. 2024. <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/programmes/dg-reform/slovak-republic/Gap-analysis-and-implementation-roadmap-for-enhancing-the-digital-skills-of-seniors-during-and-beyond-the-RRP-implementation-timeline.pdf>, (2.02.2025).

### 3.2.7. İrlanda

İrlanda İletişim Düzenleme Komisyonu (ComReg) yaşlı ve engellilerin mobil, ev telefonu veya internet servis sağlayıcılarıyla yaşadıkları zorluklar konusunda destek olmaktadır. ComReg ve Ulusal Engellilik Kurumu (NDA) yaşlı bireyler ve engelliler için “Telefonlar ve Geniş Bant” rehberini yayımlamıştır. Rehber, erişilebilir iletişim hizmetleri, büyük tuşlu telefonlar, sesli mesajları metne çeviren ve metin mesajlarını sese dönüştüren teknolojiler, telefon ve internet hizmetleri gibi konularda bilgi sunmaktadır. Yaşlı ve engelli bireylerin iletişim hizmetlerinden daha fazla yararlanabilmesi için kolay okunabilir ve sesli formatlarda da sunulan rehber, telekomünikasyon hizmetlerinin erişilebilirliğini artırmayı amaçlayan geniş kapsamlı bir çalışmanın parçasıdır. ComReg ve NDA, iletişim hizmetlerinin daha kapsayıcı olması için sürekli yeni girişimlerin gerekliliğini vurgulamaktadır<sup>250</sup>.

İrlanda, “Avrupa’nın Dijital On Yıl Politika Programı” kapsamında 2030’a kadar nüfusun %80’ine temel dijital beceriler kazandırmayı ve tüm kamu hizmetlerini çevrim içi hale getirmeyi hedeflemektedir. Ancak, yaşlı bireyler, düşük eğitim seviyesine sahip bireyler ve kırsal kesimde yaşayanlar dijital dışlanma riski altındadır. Ulusal Ekonomik ve Sosyal Konsey raporuna göre dijital dışlanma bağlantı, cihaz erişimi, beceri ve güven eksikliğinden kaynaklanmakta olup, bu soruna ilişkin beş temel öneri sunulmaktadır: Dijital kapsayıcılık için ulusal bir strateji oluşturmak, dijital beceriler için kapsamlı bir çerçeve hazırlamak, topluluk düzeyinde dijital kapsayıcılığı desteklemek, bazı gruplara maddi destek sunmak ve dijital kamu hizmetleri için rehberlik geliştirmek. Bu kapsamda, İrlanda’da yaşlı hakları ve yaşlanma konusunda öncü bir savunuculuk kuruluşu olan “Age Action” yaşlı bireylerin bağımsız ve aktif yaşamını destekleyerek 2006’dan beri 44.000’den fazla kişiye dijital okuryazarlık eğitimi vermiştir. Kuruluş, dijital kapsayıcılığı sağlamak için çevrim dışı bireylerin de haklarının korunmasını, devlet destekli bütüncül stratejiler geliştirilmesini, dijital beceri eğitimlerine daha fazla fon

<sup>250</sup> ComReg, *ComReg and the NDA launch Consumer Guide for people with disabilities and older people*, 2 Ekim 2007. [https://www.comreg.ie/media/dlm\\_uploads/2015/12/PR021007.pdf](https://www.comreg.ie/media/dlm_uploads/2015/12/PR021007.pdf), (8.02.2025).

ayrılmasını, teknik destek sağlanmasını, düşük gelirli bireyler için cihaz ve internet maliyetlerinin azaltılmasını, kamu hizmetlerine dijital olmayan alternatif erişimin sağlanmasını, bu hizmetlerin herkes için erişilebilir hale getirilmesini ve dezavantajlı grupların sürece aktif olarak dâhil edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır<sup>251</sup>. Ayrıca, İrlanda’da yaşlı bireylere yönelik ücretsiz telefon yardım hattı “SeniorLine” ile yaşlı bireylere destek olunmakta ve yaşlı bireylerin ihtiyaçları medyaya, kamuoyuna, politikacılara ve kilit paydaşlara iletilmektedir<sup>252</sup>.

### 3.2.8. İspanya

İspanya’daki “Digital Training for All” projesi, dijital becerilerin geliştirilmesini ve vatandaşların dijital eğitimini teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu proje, özellikle dijital bölünmeden en fazla etkilenen yaşlı nüfusu hedef alarak dijital gönüllülük ile yalnızlıkla mücadele etmekte ve dijital hizmetlere erişim sağlamak için gönüllü rehberlik sunmaktadır. “Digital Volunteering” projesi de yaşlı bireylerin dijital hizmetleri kullanmalarına yardımcı olarak dijital kapsayıcılık ve toplumsal uyumu teşvik etmektedir. Yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişilebilmesi için geliştirilen “Madrid Is With You” uygulaması ise gönüllülerin yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırarak dijital hizmetlere erişimini kolaylaştırmayı hedeflemektedir. 2022’de başlayan ve 2023’te şehrin beş yaşlı merkezi ile daha geniş bir kitleye ulaşan bu uygulama Madrid’teki yaşlı bireyler için eğitim sunarak dijital kapsayıcılığı desteklemektedir<sup>253</sup>.

İspanyol hükümeti yaşa bağlı dijital bölünmenin kapatılması amacıyla bazı çalışmalar yürütmekte ve iş birliklerinde bulunmaktadır. Bu kapsamda, 86 ülkede faaliyet gösteren “HelpAge Spain” ağı ile dijital bölünmeye ve dijital kapsayıcılığa

<sup>251</sup> Age Action, *Digital Inclusion and an Ageing Population*, Ekim 2021, 33-34. [https://www.ageaction.ie/sites/default/files/digital\\_inclusion\\_and\\_an\\_ageing\\_population.pdf](https://www.ageaction.ie/sites/default/files/digital_inclusion_and_an_ageing_population.pdf), (2.02.2025).

<sup>252</sup> SeniorLine, <https://www.thirdageireland.ie/seniorline/about>, (15.02.2025).

<sup>253</sup> OECD Observatory of Public Sector Innovation, *Digital Training for All - Digital Volunteering*, 27 Haziran 2024. <https://oecd-opsi.org/innovations/digital-training-for-all-digital-volunteering/>, (2.02.2025).

ilişkin farkındalığı artırmak amacıyla yapılan girişimlerle yaşlı bireylere teknolojik araçların nasıl kullanılacağı öğretilmekte; yaşlı bireylerin dijital dünyaya uyum sağlamasını desteklemek için yaş dostu tasarımlar teşvik edilmekte; “DEFINE” projesi ile yaşlı bireylerin dijital becerilerinin ve okuryazarlığının güçlendirilmesi için destek verilmekte; özellikle kırsal kesimlerde yaşayan yaşlı bireyler için yüz yüze/çevrim içi eğitimler sunan “ExpertClick” programı ile görüntülü görüşme yapma, çevrim içi hizmetleri kullanma, sosyal ağa katılma gibi pek çok konuda eğitim verilmekte ve atölye çalışması düzenlenmektedir; “Vincles BCN” uygulaması ile yaşlı bireyler arasında sosyal gelişimi teşvik etmek için sohbetler veya anlık mesajlaşma grupları oluşturularak aktif yaşlanma ve izolasyonla mücadele desteklenmektedir; yaşlı bireylerin teknolojiye erişimiyle kapsayıcılığa odaklanan “EmancipaTIC” kuruluşu ile yaşlı bireyler için eğitim ve teknik destek sunulmakta; yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırmayı ve kişiye özel derslerle BİT kullanımı konusunda okuryazarlık desteği sunmayı amaçlayan “Orange en Persona” programı ile yaşlı bireylere görüntülü görüşme yapma, internette arama yapma gibi temel dijital beceriler öğretilmektedir; “Mi Fijo” girişimi ile yaşlı bireylerin sabit telefon hatlarını mobil hatla birleştirerek iletişimde kalmaları sağlanmaktadır. Bu proje ve girişimler yaşlı bireylere yönelik dijital bölünmeyi aşmada ve yaşlı bireylerin yalnızlıklarını azaltmada yardımcı olmaktadır<sup>254</sup>.

### 3.2.9. Japonya

Japonya İçişleri ve İletişim Bakanlığı (MIC) “Dijital Kullanım Destek Projesi” ile dijital bölünmeyi kapatarak herkesin dijitalleşmeden faydalanabileceği bir toplum oluşturmak amacıyla özellikle yaşlı bireyler için akıllı telefon kullanımına ve çevrim içi işlemlere yönelik danışmanlık vermekte ve atölyeler düzenlemektedir<sup>255</sup>. Yaşlı bireylerin internet kullanım oranının gençlere göre düşük olduğu Japonya’da MIC;

<sup>254</sup> Bizkaia, *How to improve the usability of digital technologies for older people*, 29-34. <https://www.bizkaia.eus/documents/9027320/880d97c2-cc59-fb2e-3d0e-6f438ac63646>, (6.02.2025).

<sup>255</sup> MIC, *Determination of Subsidized Company (Executive Organization) for the Project on Digital Utilization Support under the Supplementary Budget for FY2023*, 19 Şubat 2024. [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/eng/pressrelease/2024/2/19\\_1.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/pressrelease/2024/2/19_1.html), (8.02.2025).

yaşlı bireyler ve engellilerin BİT’lerden tam olarak faydalanabilmesi ve karşılaştıkları engelleri aşmak için erişilebilir sistemler geliştirilmesi, evrensel tasarım yaklaşımı benimsenerek (*kullanımı kolay, büyük karakterli ve temel işlevlere odaklanan BİT cihazları tasarımı gibi*) kullanıcı dostu cihazlar ve sistemler geliştirilmesi ve kapsayıcı bir dijital toplum oluşturulması gerektiğini ve internet kullanımında gençler ve yaşlı bireyler arasındaki dijital bölünmenin azaltılmasının hedeflendiğini vurgulamaktadır<sup>256</sup>. 2021’den itibaren yaşlı bireyler ve dijital okuryazarlık konusunda desteğe ihtiyacı olanlar için projeler yürütmekte olan MIC, yaşlı bireyler ve engelliler için iletişim teknolojileri araştırmalarına sübvansiyon sağlamakta, kamu kurumlarının web sitelerinin erişilebilirliğini artırmak için yönergeleri güncellemekte, atölyeler düzenlemekte, kamu kurumlarını erişilebilirlik standartlarını karşılaması için teşvik etmekte ve 2023’te geliştirilen “SOIN AI Chat” adlı yapay zekâ destekli araç ile yaşlı bireylere kişiselleştirilmiş destek sağlamaktadır<sup>257</sup>.

Japonya dijital dönüşüm sürecinde erişilebilirlik özelliklerinin teşvik edilmesi kapsamında İletişim ve Bilgi Ağı Derneği (CIAJ) bünyesindeki Bilgi İletişim Erişim Konseyi (IAC) tarafından erişilebilirlik dernekleri, endüstri, akademi ve idarelerin de katılımıyla yaşlı bireylerin ve engelli bireylerin telekomünikasyon hizmetlerini ve BİT cihazlarını tanımasını kolaylaştırmak için erişilebilirlik özelliklerine sahip ürünleri “U” (evrensel/universal) harfiyle işaretlemiştir<sup>258</sup>.

Japonya merkezli “NTT DoCoMo” isimli bir telefon operatörü tarafından yaşlılığa bağlı özel gereksinimli veya engelli bireylerin iletişimini desteklemek üzere geliştirilen “Mieru Denwa (Visible Telephone)” girişimi ile arayanın sesin ağ tarafından otomatik olarak metne çevrilmesiyle işitme engelli bireyin okuması, aynı şekilde, işitme engelli bireyin girdiği metnin karşı tarafa sesli olarak iletilmesi

<sup>256</sup> MIC, *Section 4 Realization of a Ubiquitous Network Society and Issues*, 36. <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2004/Chapter1-4.pdf>, (8.02.2025).

<sup>257</sup> MIC, 2024 White Paper on Information and Communications in Japan, 220. [https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2024/pdf/01\\_maincontents.pdf](https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2024/pdf/01_maincontents.pdf), (8.02.2025).

<sup>258</sup> ITU, *Towards building inclusive ...*, 74.

sağlanarak işitme engelli bireylerin güvenle iletişim kurması desteklenmektedir. Bu teknoloji hem günlük iletişimde hem de acil durumlarda kullanılmakta olup, kullanıcıların her zaman ve her yerde güvenle iletişim kurmasını sağlayarak işitme engelli bireyler için önemli bir iletişim kolaylığı sunmaktadır<sup>259</sup>.

COVID-19 sonrası hızlanan dijital dönüşüm özellikle gelişmekte olan ülkelerde yaşlı bireylerin geride kalmasına neden olurken internet ve mobil ağlara erişimin yanı sıra dijital beceriler ve kapsayıcılık da sağlıklı yaşlanmanın temel unsurları haline gelmiştir. Bu kapsamda, 2018’de başlatılan “ITU-WHO mAgeing” programı yaşlı bireylerin sağlık hizmetlerine erişimini, kamu hizmetlerinden yararlanmasını ve dijital güvenliği artırmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra, Japonya’nın Juntendo Üniversitesi tarafından yürütülen “Dijital Olarak Kapsayıcı, Sağlıklı Yaşlanan Toplumlar (DIHAC)” çalışması Japonya, Güney Kore, Singapur ve Tayland gibi ülkelerde dijital kapsayıcılığın sağlıklı yaşlanmaya etkisini araştırmaktadır. Bu kapsamda, “ITU-WHO mAgeing” programı çerçevesinde Juntendo Üniversitesi ve Tayland Dijital Ekonomi ve Toplum Bakanlığı (MDES) iş birliğiyle yaşlı nüfusun dijital dünyaya entegrasyonunu ele almak üzere bir bilgilendirme oturumu düzenlenmiş ve kurumların çalışmaları değerlendirilerek iş birliği teşvik edilmiştir<sup>260</sup>.

### 3.2.10. Macaristan

Yaşlı bireylerin %40’ının akıllı telefon kullanmadığı kaydedilen Macaristan’da Ulusal Medya ve Bilgi İletişim Kurumunun (NMHH) yaşlı bireylerin dijital becerilerini geliştirmek için başlattığı kampanya yaşlı bireylere ve onlara yardım eden aile üyelerine odaklanmaktadır. Nesiller arası bilgi paylaşımına odaklanan NMHH'nin son iletişim kampanyası “Netre fel!”in amacı yaşlı bireyler gibi dijital olarak dezavantajlı grupların dijital dünyada güvenle gezinmesi için ihtiyaç

<sup>259</sup> ITU, *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*, 3 Eylül 2018. <https://www.itu.int/md/D18-SG01.RGQ-C-0078/en>, (1.02.2025).

<sup>260</sup> ITU, *Information Session on Healthy Aging in Thailand through ICT*, 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2024/Information%20Session%20on%20Healthy%20Aging%20in%20Thailand%20through%20ICT/Information-Session-on-Healthy-Aging-in-Thailand-through-ICT.aspx>, (31.01.2025).

duydukları bilgi ve birikimle bireyleri donatmaktadır. NMHH, yaşlı bireylerin gezinmesini ve bilgiye erişmesini kolaylaştıran renkler, büyük yazı/butonlarla basit ve anlaşılması kolay bir yapıya sahip olan web sitesinde sesli içerikler ile yaşlı bireylerin mobil cihaz ve internetle ilgili konuları ele alan diziler paylaşmakta ve yaşlı bireylerin telekomünikasyon/BİT ürün ve hizmetlerini kullanımıyla ilgili araç, kaynak, istatistiki veri, anket ve raporlar sunmaktadır. NMHH, dijital becerilerin geliştirilmesi ve çevrim içi güvenliğin oluşturulması kapsamında oluşturulan “Digipedia” sayfasında da bilgi paylaşmaktadır<sup>261</sup>.

NMHH ve İnovasyon ve Teknoloji Bakanlığı, 3G uyumlu eski telefonların yerine 4G veya 5G cihazları almak isteyenlere maddi destek sağlayacak bir mobil cihaz değişim programı başlatmıştır. Bu program, tüketicilerin dijital teknolojiye daha kolay erişimini sağlamayı hedeflemektedir. Özellikle yaşlı bireyler için iletişimi kolaylaştırarak yaşam kalitelerini artırmayı ve dijital dünyadan dışlanmalarını engellemeyi amaçlayan bu program internet kullanımının yaygınlaşmasına katkıda bulunmaktadır. Program, eski nesillere odaklanarak tasarlanan “Netre Fel!” sitesi üzerinden dijital okuryazarlığı düşük olan bireyler için rehberlik sunmaktadır<sup>262</sup>.

### 3.2.11. Meksika

İnternet kullanımının diğer yaş gruplarına göre daha az olduğu yaşlı nüfusun dijital becerilerinin ve kapsayıcılığın artırılması için Meksika’da üniversiteler, STK ve devlet projeleri aracılığıyla dijital okuryazarlığı artıran kurslar verilmektedir. Bu kapsamda, Polytechnic University of Tulancingo tarafından dijital kapsayıcılığın sağlanması için yaşlı bireylere yönelik sunulan BİT kursu kapsamında dijital okuryazarlığın artırılması için üniversite öğretim üyeleri ve öğrenciler tarafından cep

<sup>261</sup> NMHH, *Infocommunications Authority launches national campaign to develop digital skills of the elderly*, 29 Nisan 2021.  
[https://english.nmhh.hu/article/219869/Infocommunications\\_Authority\\_launches\\_national\\_campaign\\_to\\_develop\\_digital\\_skills\\_of\\_the\\_elderly](https://english.nmhh.hu/article/219869/Infocommunications_Authority_launches_national_campaign_to_develop_digital_skills_of_the_elderly), (15.02.2025).

<sup>262</sup> NMHH, *Infocommunications authority to launch funding programme for mobile device replacement*, 7 Ekim 2021.  
[https://english.nmhh.hu/article/223680/Infocommunications\\_authority\\_to\\_launch\\_funding\\_programme\\_for\\_mobile\\_device\\_replacement](https://english.nmhh.hu/article/223680/Infocommunications_authority_to_launch_funding_programme_for_mobile_device_replacement), (15.02.2025).

telefonu kullanımı, e-posta oluşturma, sosyal medya (*WhatsApp kullanımı, grup oluşturma/silme, video/grup aramaları, güvenlik ayarları vs.*), internette arama yapma, uygulama indirme gibi konularda yaşlı bireylere eğitim verilmiştir<sup>263</sup>.

Meksika Federal Telekomünikasyon Kurumu (IFT) yaşa bağlı engelleri olan veya engelli bireylerin telekomünikasyon/BİT hizmetlerine erişimi artırmak amacıyla dijital okuryazarlık programları yürütmekte, telekomünikasyon hizmetleri hakkında tüketicinin bilgi edinmesi için araç ve materyaller sunmakta ve videolar aracılığıyla tavsiyeler vermektedir. Bu kapsamda, yaşlı bireyler ile görme ve işitme engellilere yönelik yüz yüze/çevrim içi kurslar ve atölyeler düzenlenerek cep telefonu, bilgisayar, tablet gibi cihazların kullanımı ve erişilebilirlik özelliklerinden yararlanmaları öğretilmekte ve eğitim materyalleri sunulmaktadır. Kuruluşlarla da iş birliği yapılarak iPhone ve Android kullanımı, Windows programları, metinden sese/sesten metne çevirme uygulamaları gibi erişilebilirlik araçları öğretilmektedir. Bu çalışmalar, yaşlı bireyler ile engellilerin dijital becerilerini geliştirerek telekomünikasyon hizmetlerinden etkin şekilde yararlanmalarını ve toplumsal hayata katılımlarını desteklemektedir<sup>264</sup>. IFT, yaşlı bireylere yönelik cep/sabit telefon ve internet kullanımına ilişkin görsel destekli, büyük puntolu yazılar gibi özelliklerle donatılmış kılavuz yayınlamakta ve telefon hattı üzerinden yaşlı bireylere destek olmakta<sup>265</sup>; telekomünikasyon/BİT ürün ve hizmetlerinin güvenli ve etkili kullanımı, tüketici hakları, günlük yaşama BİT'in dâhil edilmesi gibi konularda tüketicilerin eğitilerek bilinçlendirilmesi amacıyla kamu ve özel sektör kuruluşlarıyla iş birliği yaparak dijital beceriler kazandırmayı amaçlayan “Dijital Okuryazarlık Programı” düzenlemekte<sup>266</sup>; 28 Ağustos “Ulusal Yaşlı Bireyler Günü” olarak kutlamakta<sup>267</sup>; telekomünikasyon/BİT konusunda bilgi almak isteyenler için çevrim içi randevu

<sup>263</sup> Felipe Olimpo Durán Rocha, vd. “Impact of Digital Inclusion on Older Adults in Mexico”, *Revista de Gestão Social e Ambiental* 18 sy. 10 (2 Ağustos 2024): 16.

<sup>264</sup> ITU, *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*, 6 Şubat 2019. <https://www.itu.int/md/D18-SG01-c-0190>, (1.02.2025).

<sup>265</sup> IFT, 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>, (9.02.2025).

<sup>266</sup> IFT, 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/programa-de-alfabetizacion-digital-2023>, (9.02.2025).

<sup>267</sup> IFT, 2025. <https://www.ift.org.mx/node/26126>, (9.02.2025).

alma imkânı sunmakta<sup>268</sup>; yaşlı ve engelli bireylerin telekomünikasyon/BİT hizmetlerine erişimini/kullanımını desteklemek ve haklarını korumak amacıyla bu bireylere özel telekomünikasyon/BİT ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi ve yapılan faaliyetlerden elde edilen ilerlemeyi ve sonuçları değerlendirmek amacıyla “Telekomünikasyon Hizmetlerine Erişilebilirlik Raporu”nu düzenli olarak yayımlamakta<sup>269</sup>; düzenlediği siber güvenlik konferanslarında “yaşlı bireyler için siber güvenlik” konusunu da ele almaktadır<sup>270</sup>.

IFT, telekomünikasyon/BİT'in teşvik edilmesini, dijital kapsayıcılığın sağlanmasını ve dijital okuryazarlığın geliştirilmesini amaçlayan “IFT Size Öğretiyor (El IFT Te Enseña)” programı ile iki ana hedefe odaklanmaktadır: internet kullanmayı bilmeyen kişilere temel internet bilgileri ve faydalarını öğretmek ve yaşlı bireyler, çocuklar, kadınlar da dâhil olmak üzere toplumun tüm kesimlerine yenilikçi teknolojilerle beceriler kazandırarak dijital bölünmeyi azaltmak ve kapsayıcı dijital ortamlar oluşturmak. Bu hedefler doğrultusunda, yaşlı bireylere yönelik kişisel verilerin korunması ve dijital okuryazarlık konularında yüz yüze/çevrim içi kurslar, seminerler, atölye çalışmaları ve eğitim materyalleri sunmakta; değerlendirme raporları yayımlanmakta, internet ve teknoloji kullanımı, e-posta yönetimi, dijital işlem yapma, mobil cihaz/uygulama kullanımı, dijital güvenlik, sosyal medya gibi pek çok konuda yaşlı bireyler için tasarlanan dijital beceri kursları düzenlenmektedir. Bu beceri kurslarına yaşlı bireyler istediği zaman kayıt yaptırabilmekte, yaşlı bireylerin hangi seviyede olduklarını bulmak için yapılan sınav sonucuna göre gruplar oluşturulmakta ve kurs boyunca eğitmenleri tarafından kendilerine geri bildirimlerde bulunmaktadır<sup>271</sup>.

---

<sup>268</sup> IFT, 2025. <https://haztucita.ift.org.mx/web/faces/xhtml/citas/inicioExternos.xhtml>, (9.02.2025).

<sup>269</sup> IFT, 3 Aralık 2024. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad>, (9.02.2025).

<sup>270</sup> IFT, 23 Ekim 2023. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-y-la-guardia-nacional-llevaran-cabo-conferencias-de-ciberseguridad-2023-comunicado-de-prensa>, (9.02.2025).

<sup>271</sup> IFT, 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/alfabetizacion-digital>, (9.02.2025).

IFT ve Ulusal Şeffaflık, Bilgiye Erişim ve Kişisel Verilerin Korunması Enstitüsü (INAI) dijital dünyada yaşlı bireylerin veri güvenliğini artırmak amacıyla güçlü şifreler oluşturma, kamu sitelerine erişme, bilinmeyen kişilerle veri paylaşmaktan kaçınma gibi 10 temel öneri sunan “Yaşlı Bireylerin Kişisel Verilerinin Korunmasına Dair On Emir”i tanıtmış ve “Bağlantıda ve Güvende” adlı bir atölye düzenlemiştir. Atölyede yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını artırmak, bağımsız ve güvenli bir şekilde internet kullanımını teşvik etmek ve dijital dünyaya entegre olmalarını kolaylaştırmak için çeşitli konular ele alınmıştır. Ayrıca, IFT, ITU’nun iş birliğiyle dijital kapsayıcılığı artırmak amacıyla 2024’te Meksika’da “Accessible Americas: ICTs for ALL” etkinliği düzenlemiştir. Etkinlikte; yaşlı bireyler, engelliler, gençler gibi grupların ihtiyaçlarına odaklanılmış, BİT erişilebilirliği konusundaki iyi uygulamalar paylaşılmış ve uygun maliyetli BİT erişimi ve internet kullanımındaki eşitsizliklerin giderilmesi konuları ele alınmıştır<sup>272</sup>. Tüm bu girişimler, kişisel verilerin korunmasına yönelik farkındalık oluşturmayı, yaşlı bireylerin dijital becerilerini geliştirmeyi ve dolandırıcılık gibi riskleri en aza indirmeyi hedeflemektedir. IFT ve INAI, yaşlı bireylerin güvenli ve bilinçli bir dijital deneyim yaşamasını desteklemek için iş birliğini sürdürerek daha fazla eğitim ve bilgilendirme faaliyeti düzenlemeyi planlamaktadır<sup>273</sup>.

### 3.2.12. Mısır

Mısır Ulusal Telekomünikasyon Düzenleme Kurumu (NTRA) kırsal bölgelerde 4500 köyde yaşam koşullarını iyileştirmeyi, dijital toplum inşa etmeyi ve dijital okuryazarlığı teşvik etmeyi amaçlayan çok yönlü bir ulusal kalkınma projesi olan ve devlet kurumları, özel sektör ve sivil toplumun iş birliğiyle yürütülen “İnsanca Yaşam (Decent Life)” girişimi ile sağlık, sosyal hizmetler ve altyapı alanlarında kapsamlı destek sağlamaktadır. Özellikle yaşlı bireyler, yoksullar, engelliler, işsiz gençler, kadınlar ve yetimleri hedef alan bu girişim ile 105.000 haneye fiber internet,

---

<sup>272</sup> ITU, *Accessible Americas 2024*, 2025.

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Pages/EVENTS/2024/AA-2024.aspx>, (15.02.2025).

<sup>273</sup> IFT, 29 Eylül 2023. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-y-el-inai-presentan-el-decalogo-de-proteccion-de-datos-personales-para-personas-adultas>, (9.02.2025).

1000 mobil kule, posta ofislerinin geliştirilmesi ve teknoloji okuryazarlığı ile finansal kapsayıcılık eğitimleri gibi çalışmalar yürütülmektedir. NTRA'nın, dijital dönüşümü desteklemek için sunduğu "My NTRA" adlı mobil uygulama numara taşıma, internet hızı testi, operatör kalite haritası, abonelik iptali, kullanıcı hakları rehberi ve acil numaralar, tarife ve hat bilgileri gibi birçok hizmet sunmakta ve kullanıcıların telekomünikasyon hizmetlerine kolay erişimini desteklemektedir<sup>274</sup>. NTRA, yaşlı bireylerin sabit internet ve telefon hizmetlerine ek ücret olmadan ve şubeye gitmeden evde başvuru yapmalarını sağlamak için mobil operatörlere talimat vermiş ve bu kullanıcıların operatör şubesindeki işlemlerinin öncelikli ve hızlı bir şekilde tamamlanması için operatörlere yönlendirme yapmıştır. Bu düzenlemeler, yaşlı bireylerin dijital hizmetlere kolay erişimini hedeflerken onların herhangi bir ek maliyetle karşılaşmalarını engellemeyi amaçlamaktadır<sup>275</sup>. Ayrıca, yaşlı bireylere tahsis edilmiş #1234\* numarasıyla müşteri hizmetlerine ücretsiz erişim imkânı sunmaktadır. Bu çalışmalar sayesinde yaşlı bireylerin hizmetlere kolay erişimi desteklenmektedir<sup>276</sup>.

Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı (MCIT) ile UNDP iş birliğiyle başlatılan "Sürdürülebilir Kalkınma için Dijital Dönüşüm" projesi ile BİT araçları kullanılarak yaşlı bireyler ve engelliler gibi gruplara kapasite geliştirme programları sunulmakta ve toplumsal konularda farkındalık oluşturulması amaçlanmaktadır<sup>277</sup>; MCIT ile Mısır Bilgisayar Acil Durum Hazırlık Ekibinin siber güvenlik farkındalığını artırmak amacıyla başlattığı kampanyada yaşlı bireyler için atölye çalışmaları ve internet güvenliği yöntemleri sunulmaktadır<sup>278</sup>.

---

<sup>274</sup> NTRA, GSMA. <https://www.tra.gov.eg/gsma/?lang=en>, (9.02.2025).

<sup>275</sup> NTRA, *NTRA issues the second semi-annual report of 2021 on telecom-user complaints*, 23 Ocak 2022. <https://www.tra.gov.eg/ntra-issues-the-second-semi-annual-report-of-2021-on-telecom-user-complaints/?lang=en>, (9.02.2025).

<sup>276</sup> NTRA, *NTRA issues second semi-annual report of 2022 on telecom-user complaints*, 22 Şubat 2023. <https://www.tra.gov.eg/ntra-issues-second-semi-annual-report-of-2022-on-telecom-user-complaints/?lang=en>, (9.02.2025).

<sup>277</sup> MCIT, *Digital Inclusion*, 2025. [https://mcit.gov.eg/en/Digital\\_Citizenship](https://mcit.gov.eg/en/Digital_Citizenship), (15.02.2025).

<sup>278</sup> MCIT, *EG-CERT Launches Security Awareness Campaign*, 5 Ekim 2022. [https://mcit.gov.eg/en/Media\\_Center/Latest\\_News/News/66511](https://mcit.gov.eg/en/Media_Center/Latest_News/News/66511), (15.02.2025).

### 3.2.13. Singapur

Singapur Dijital Kalkınma ve Bilgi Bakanlığı (MDDI) dijital dönüşümün kapsayıcı olması ve dijital bölünmeyi kapatmak için yenilikçi olunması gerektiğini vurgulayarak dijital erişim ve beceriler konusunda yol gösterici bir kaynak olarak öne çıkan ve yaşlı bireyler, çocuklar, küçük işletmeler başta olmak üzere toplumun tüm kesimini kapsayan “Dijital Hazırlık Planı”nı geliştirmiştir. Bu amaçla, Singapur yakın zamanda kamu, özel sektör ve ortaklar tarafından desteklenen ulusal çaptaki “Yaşam için Dijital (Digital for Life-DfL)” hareketini başlatarak dijital kapsayıcılığı teşvik etmeye çalışmaktadır<sup>279</sup>. Singapur hükümeti, “Age Well SG” ve “Silver Generation Office” programları ile yaşlı bireylerin aktif yaşlanmasını, sosyal bağlantılarını sürdürmesini ve toplum içinde destek almasını teşvik etmekte ve akranlarıyla birlikte dijital beceriler öğrenmek isteyen yaşlı bireylerin “Digital for Life: Digital Clubs” topluluk alanlarına/kulüplere katılmalarını ve izolasyonu azaltmayı hedeflemektedir<sup>280</sup>.

Singapur'da, 8 Şubat 2021'de başlatılan “DfL” hareketi yaşlı bireyler, düşük gelirli aileler gibi savunmasız gruplar başta olmak üzere her yaştan ve her kesimden vatandaşın dijitalleşmeden eşit şekilde faydalanması ve dijital çağda kimsenin geride kalmaması için toplumu harekete geçirmeyi amaçlamaktadır. Dijital kapsayıcılığın ve dijital okuryazarlığın artırılması, çevrim içi ortamda güvende olma ve dijital faaliyetlerde bulunma kapsamında çeşitli girişimlerde bulunan DfL hareketi bu çerçevede birçok uluslararası ödül almıştır. Dijital bir geleceğin inşa edilmesi için DfL hareketi ile insanların çevrim içi ortamda güvenli bir şekilde gezinmeleri, yapay zekâ gibi yeni nesil teknolojilerin teşvik edilmesi, dijital okuryazarlığın güçlendirilmesi, dijital becerilerin geliştirilmesi kapsamında çeşitli faaliyetlerde bulunmakta; yaşlı bireylerin ve gençlerin siber uygulamaları benimsemesi için

<sup>279</sup> MDDI, *Remarks by Minister S Iswaran at the UN High Level Thematic Debate*, 28 Nisan 2021. <https://www.mddi.gov.sg/media-centre/speeches/remarks-minister-s-iswaran-un-high-level-thematic-debate/>, (8.02.2025).

<sup>280</sup> MDDI, *MDDI's response to PQ on Improving Effectiveness of Digital Literacy Programmes for Elderly*, 7 Ocak 2025. <https://www.mddi.gov.sg/media-centre/parliament/pq-on-improving-effectiveness-of-digital-literacy-programmes-for-elderly/>, (8.02.2025).

“Cyberwatch” gibi oyunlar geliştirilmekte; düzenlenen festivallerde vatandaşlar için etkileşimli deneyimler sunulmakta; ortaklarla iş birliği yapılmakta ve çeşitli kaynaklar sunulmaktadır. Ayrıca, vatandaşların dijital ortamda gezinmeleri, dijital becerilerinin geliştirilmesi ve akıllı cihaz kullanımı, çevrim içi bilgi edinme, çevrim içi iletişim kurma, çevrim içi işlem yapma ve dijital güvenlik olmak üzere beş temel beceriyi kapsayan ve ülke çapında uygulanan “Yaşam için Dijital Beceriler (Digital Skills for Life-DSL)” çerçevesi<sup>281</sup> aracılığıyla çevrim içi olarak güvende kalmak için faaliyetlerde bulunmaktadır. DfL hareketi kapsamında gençler söz konusu harekete gönüllü olarak katılarak yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık becerilerini ve siber güvenlik farkındalıklarını geliştirmek için aktivite merkezlerinde düzenlenen atölyelerde nesiller arası dayanışmayı desteklemektedir<sup>282</sup>.

Singapur’da dijital elçiler aracılığıyla dijital topluluk merkezlerinde yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırmayı amaçlayan DfL hareketi kapsamındaki “Seniors Go Digital” girişimi ile DSL çerçevesindeki beş temel becerinin kazandırılması ve dijital okuryazarlığın artırılması amaçlanmaktadır. Yaşlı bireyler toplum merkezleri, halk kütüphaneleri ve ülke genelindeki 200 mobil danışma noktasında dijital elçilerden destek almaktadır. Girişim kapsamında, yaşlı bireylere uygun fiyatlı mobil planlar sağlamak için yerel telekomünikasyon ortaklarıyla birlikte çalışılmakta ve eğitimler, seminerler ve atölyeler düzenlenmektedir<sup>283</sup>. Program kapsamında yaşlı bireylere dijital beceriler kazandırma çalışmaları doğrultusunda kimsenin geride bırakılmadığı kapsayıcı bir dijital toplum inşa etmek amacıyla Infocomm Medya Geliştirme Kurumunun (Infocomm Media Development Authority-IMDA) “Seniors Go Digital” girişimi kapsamında 2020 yılında başlatılan “Mobile Access for Seniors” programı

<sup>281</sup> Digital For Life, *Be digitally ready with Digital Skills for Life*, 10 Ekim 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/be-digitally-ready-with-digital-skills-for-life>, (31.01.2025).

<sup>282</sup> Digital For Life, *Digital for Life Movement propels digital inclusivity in Singapore with more than 130 partners and \$10.25 million raised to date*, 26 Temmuz 2024. [https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2022/digital-for-life-movement-propels-digital-inclusivity-in-singapore-with-more-than-130-partners-and-10-25-million-raised-to-date?\\_gl=1\\*eq2l8r\\*\\_ga\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\*\\_ga\\_FFYLQJ1MP\\*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMi4zMS4wLjA.,](https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2022/digital-for-life-movement-propels-digital-inclusivity-in-singapore-with-more-than-130-partners-and-10-25-million-raised-to-date?_gl=1*eq2l8r*_ga*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.*_ga_FFYLQJ1MP*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMi4zMS4wLjA.,) (31.01.2025).

<sup>283</sup> Digital For Life, *Seniors Go Digital*, 19 Ağustos 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/seniors-go-digital>, (31.01.2025).

ile dijitalleşmek isteyen düşük gelirli yaşlı bireylere sübvansiyonlu akıllı telefon ve mobil planlar sağlanmaktadır. Böylece, kriterleri (60 yaş ve üzeri olup Singapur vatandaşı olmak veya daimî ikamet sahibi olmak) karşılayan yaşlı bireyler; programa katılıp dijital kamu hizmetlerini kullanma ve çevrim içi işlem yapma gibi temel dijital becerilerden en az birini edindikten sonra dijital topluluk merkezlerindeki dijital elçilere başvurabilmekte, sübvansiyonlu ürün ve hizmetlerden yararlanabilmekte (uygun fiyatlı akıllı telefon ve tarifeler, ücretsiz SIM kart kaydı gibi imkânlar sunulmakta) ve broşür, bülten, blog gibi kaynaklara erişebilmektedir<sup>284</sup>. IMDA, Ulusal Kütüphane Kurulu (National Library Board), Kamu Hizmeti Bölümü (Public Service Division) ve SG Dijital Ofisi (SG Digital Office) yaşlı bireylerin dijital kaynaklara ve kamu hizmetlerine erişimine yardımcı olmak amacıyla iş birliği yapmaktadır. Dijital topluluk merkezlerindeki elçiler ile dijital platformlarda gezinme, temel dijital beceriler edinme, WhatsApp gibi uygulamaları kullanma ve dijital işlemler yapma konusunda yaşlı bireylere eğitim verilmekte ve karmaşık hizmetlerde video konferans gibi bire bir görüşme imkânı tanınmaktadır. Bunlara ek olarak, devletin sunduğu sosyal yardımlardan faydalanan yaşlı bireylerin “Mobile Access for Seniors” kapsamındaki sübvansiyonlu akıllı telefonlardan ve veri planlarından yararlanmaları sağlanmakta, dijital kapsayıcılık için “Library Learning Journeys” girişimi çerçevesinde düzenlenen oturumlarla yaşlı bireylerin halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerden ve dijital kaynaklardan faydalanmaları desteklenmektedir<sup>285</sup>. IMDA’nın “Intergen IT Bootcamp” girişimi ile dijital bölünmenin kapatılması, nesiller arası dayanışmanın teşvik edilmesi ve yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının geliştirilmesi amacıyla gençlerin ve yaşlı bireylerin bir araya getirilerek dijital beceriler kazandırılması hedeflenmektedir. Girişim kapsamında gençler, yaşlı bireylere temel bilgisayar kullanımı ve Facebook gibi

<sup>284</sup> IMDA, *About Mobile Access for Seniors*, 17 Mayıs 2024. [https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/mobile-access-for-seniors?\\_gl=1\\*juxbuv\\*\\_ga\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\*\\_ga\\_FFYLQJ1MP\\*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODMzNjMyNC41Mi4wLjA., \(31.01.2025\).](https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/mobile-access-for-seniors?_gl=1*juxbuv*_ga*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.*_ga_FFYLQJ1MP*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODMzNjMyNC41Mi4wLjA., (31.01.2025).)

<sup>285</sup> Digital For Life, *Public Libraries Help Seniors Access Digital Resources and Public Services with SDO@NLB*, 10 Ekim 2024. [https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2020/public-libraries-help-seniors-access-digital-resources-and-public-services-with-sdo-at-nlb?\\_gl=1\\*1xzedce\\*\\_ga\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\*\\_ga\\_FFYLQJ1MP\\*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMy4zMC4wLjA., \(31.01.2025\).](https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2020/public-libraries-help-seniors-access-digital-resources-and-public-services-with-sdo-at-nlb?_gl=1*1xzedce*_ga*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.*_ga_FFYLQJ1MP*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMy4zMC4wLjA., (31.01.2025).)

sosyal ağ araçlarını öğreterek dijital dünyaya adapte olmalarına yardımcı olmaktadır. Bu süreçte gençler de bilgilerini uygulamalı olarak pekiştirmekte ve yaşlı bireylerle olan ilişkilerini geliştirmektedir<sup>286</sup>. “Tech Connect” girişimi ile ise yaşlı bireylere dijital cihazları ve hizmetleri kullanma konusunda bire bir teknik destek sağlanarak dijital beceri kazanmaları desteklenmektedir<sup>287</sup>. DfL hareketi kapsamında, operatörler de yaşlı bireyler için uygun fiyatlı plan sunmaktadır:

- **Singtel**, yaşlı bireyler için tarifelerde %20 indirim desteğinde bulunmaktadır<sup>288</sup>.
- **SIMBA**<sup>289</sup>, **CIRCLES.LIFE**<sup>290</sup> ve **Star Hub**<sup>291</sup> yaşlı bireyler için uygun fiyatlı tarifeler sunmaktadır.
- **M1**, yaşlı bireyler için tarifelerde %25 indirim, yeni kayıt yaptıranlara cihazlarda indirim, ücretsiz kayıt, iki aylık ücretsiz arayan numarası görüntüleme gibi desteklerde bulunmaktadır<sup>292</sup>.

DfL hareketi kapsamında yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesi, mobil cihazları/uygulamaları kullanmalarının ve çevrim içi topluluklara katılmalarının desteklenmesi, dijital okuryazarlığın artırılması, dijital teknolojilere/araçlara erişimlerinin sağlanması ile dijital dünyaya entegre olmaları, çevrim içi güvende kalmaları ve dijital bölünmenin kapatılması amacıyla “Digital for Life Fund” girişimi ile projelere fon desteğinde bulunmaktadır. Bu kapsamda; eğitimler sunan ve nesiller arası öğrenmeyi teşvik eden “Community V.I.P”, “Digital Transformation for Seniors”, “Digital for seniors, by seniors”, “Digital Rescue”, “SilverSurfers

<sup>286</sup> IMDA, *Intergen IT Bootcamp*, 7 Şubat 2024. <https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/intergen-it-bootcamp>, (31.01.2025).

<sup>287</sup> IMDA, *Tech Connect*, 21 Ekim 2024. <https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/tech-connect>, (31.01.2025).

<sup>288</sup> Singtel, 2025. <https://www.singtel.com/personal/products-services/mobile/postpaid-plans/savvy-silver#silver1>, (31.01.2025).

<sup>289</sup> SIMBA, 2025. <https://www.simba.sg/home>, (31.01.2025).

<sup>290</sup> CIRCLES.LIFE, 2025. <https://www.circles.life/sg/seniors-plan/>, (31.01.2025).

<sup>291</sup> Star Hub, 2025. <https://www.starhub.com/personal/mobile/device-plan.html#seniors-exclusive>, (31.01.2025).

<sup>292</sup> M1, 2025. <https://www.m1.com.sg/personal/silver>, (31.01.2025).

Initiative”, “Healthstart” gibi projelere, siber güvenlik ve temel akıllı telefon işlevleri hakkında uygulamalı koçluk ve grup dersleri veren “Senior Digital Support Group”, “Majestic Smart Seniors Applied Learning Centre”, “Digital and Social Inclusion Served by ComNet Senior Service” gibi projelere, deneyim merkezleri aracılığıyla yaşlı bireyleri yeni nesil teknolojilerle tanıştıran “Digital Empowerment Through Immersive Technology” gibi projelere, atölyeler, web seminerleri ve uygulamalı etkinlikler düzenleyen “SilverSurfers Programme”, “DigiSmart” gibi projelere, gönüllüler sayesinde evden çıkamayan/izole yaşlı bireylerin evlerinde eğitim imkânı sunan “Say No To Scams”, “Mobile Digital Clinic for Seniors” gibi projelerde<sup>293</sup> kuruluşlara; “Sunshine Voice”, “Digital Arts For All”, “BT Digital 2021”, “Mobile Digital Clinic for Pioneers” gibi projelerde<sup>294</sup> kişi ve kuruluşlara fon desteğinde bulunularak dijital kapsayıcılığı teşvik etmeye çalışılmaktadır.

Yine Singapur’da her yaştan insanın hayat boyu öğrenmesini amaçlayan ulusal bir hareket olan “Skillsfuture” ile bireylerin becerilerini ve kariyer gelişimlerini desteklemek için girişimlerde bulunmaktadır. Bu girişimlerle; ücretsiz atölyeler, eğitimler ve web seminerleri düzenlenerek, beceri elçileri sayesinde bire bir danışmanlık hizmeti verilerek, web siteleri erişilebilirlik standartlarıyla uyumlaştırılarak ve ücretli eğitimlerde maddi destek sağlanarak hayat boyu öğrenme desteklenmektedir<sup>295</sup>. Ayrıca, “Myskillsfuture” portalı üzerinden BİT, telekomünikasyon, kişisel gelişim gibi birçok konuda her yaşa, seviye düzeyine, niteliklere uygun çoklu dil destekli eğitimler verilmekte ve dijital kaynak sunulmaktadır<sup>296</sup>. Tüm bu çalışmalar sayesinde Singapur’daki yaşlı bireylerin dijitalleşen dünyaya katılmaları ve dijital okuryazarlıklarının artırılması desteklenerek iyi bir ilerleme kaydedildiği ve yaşlı bireylerin teknoloji kullanımıyla çevrim içi olarak bağlantıda kaldıkları görülmüştür. Yaşlı bireylerin dijital

<sup>293</sup> Digital For Life, *Digital for Life Funded Projects*, 21 Şubat 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/dfl-funded-projects>, (31.01.2025).

<sup>294</sup> Digital For Life, *Digital for Life Fund Projects*, 30 Ekim 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/osf-funded-projects>, (31.01.2025).

<sup>295</sup> Skillsfuture, 20 Eylül 2024. <https://www.skillsfuture.gov.sg/AboutSkillsFuture>, (1.02.2025).

<sup>296</sup> Myskillsfuture, 1 Şubat 2025. <https://www.myskillsfuture.gov.sg/content/portal/en/index.html>, (1.02.2025).

okuryazarlığını artırarak aktif ve sosyal bir yaşam sürmelerini desteklemeye devam edecek olan IMDA'nın yaptığı yıllık anketlere göre 2017'de yaşlı bireylerin %87'si çevrim içi iletişim kurarken bu oran 2023 itibarıyla %96'ya çıkmış; bu girişimler sayesinde 340.000'den fazla yaşlı birey eğitilmiştir. Singapur hükümetinin IMDA aracılığıyla yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını artırma ve onların aktif bir şekilde yaşlanmalarına ve bağlantıda kalmalarına yardımcı olma çabalarını sürdüreceği kaydedilmektedir<sup>297</sup>.

---

<sup>297</sup> MDDI, *MDDI's response to PQ on Improving Effectiveness ...*

## 4. TÜRKİYE’DE MEVCUT DURUM

### 4.1. Dijitalleşen Dünyada Yaşlı Bireylere Yönelik Ülkemiz İstatistikleri

Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımına ilişkin toplanan en kapsamlı istatistikler TÜİK tarafından her yıl Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması adı altında yayımlanmaktadır. Bu kapsamda, BİT’lere yönelik birtakım istatistiki bilgilere yer verilmesi faydalı olacaktır.

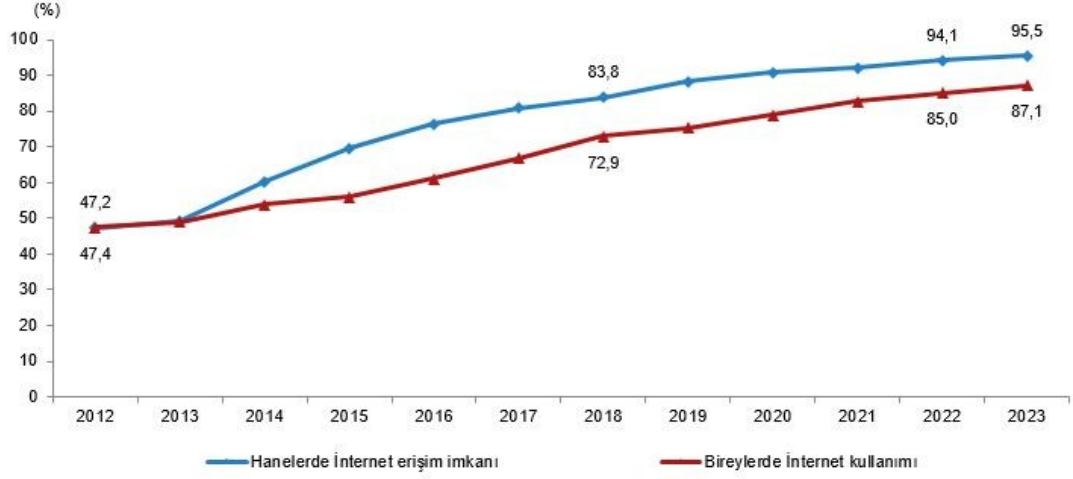
TÜİK hanehalkı araştırmasına göre<sup>298</sup>, internet kullanan 16-74 yaş grubundaki bireylerin oranı 2021’de %82,6 iken 2022’de %85,0’e yükselmiş; bu oran, erkeklerde %90,9 iken kadınlarda %83,3 olarak kaydedilmiştir. 2024 yılı araştırmasına göre<sup>299</sup>, bu oran, 16-74 yaş grubundaki bireylerde 2023’te %87,1 iken 2024’te %88,8’e yükselmiştir (erkeklerde %92,2 iken kadınlarda %85,4). Ağustos 2023-2024 arasında, özel amaçlarla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanarak internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı %73,7 olarak belirlenmiş, bu oran, erkeklerde %80,7, kadınlarda ise %66,7 olarak tespit edilmiştir. E-devlet hizmetlerini kullanan bireylerin yaş gruplarına göre dağılımında en yüksek oran %92,1 ile 25-34 yaş aralığında, en düşük oran ise %25,6 ile 65-74 yaş grubunda kaydedilmiştir (Şekil 4.1 ve Şekil 4.2).

---

<sup>298</sup> TÜİK, *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2023*, Ağustos 2023b. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407), (5.10.2024).

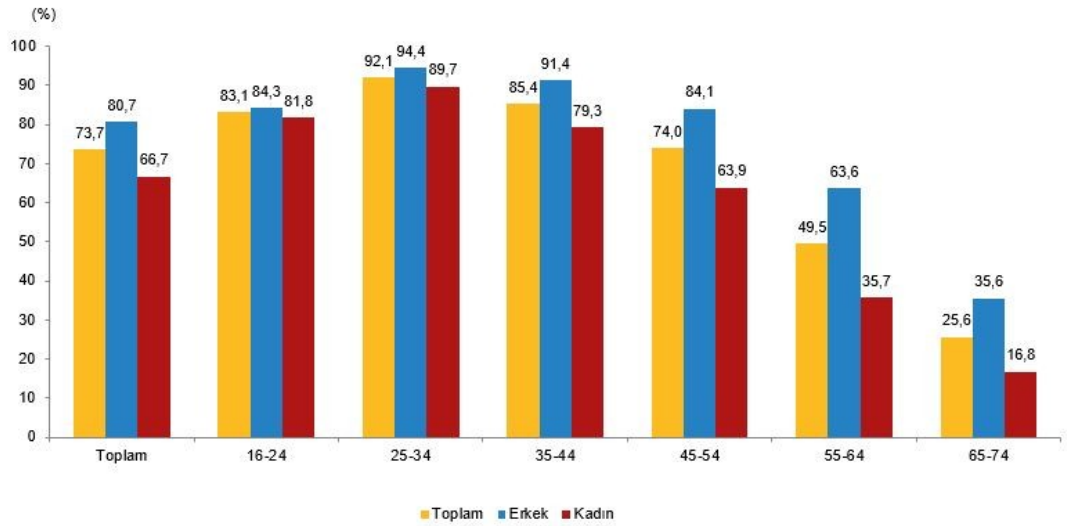
<sup>299</sup> TÜİK, *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2024*, Ağustos 2024c. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492), (5.10.2024).

Şekil 4. 1. Hanelerde internet erişim imkânı ve bireylerde internet kullanımı



Kaynak: TÜİK, 2023

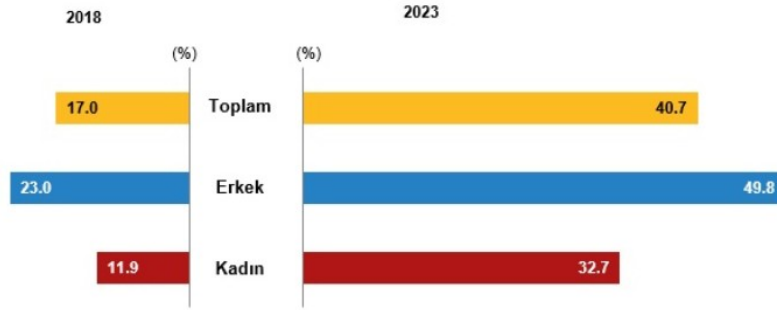
Şekil 4. 2. Cinsiyet ve yaş grubuna göre e-devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranı, 2024



Kaynak: TÜİK, 2024

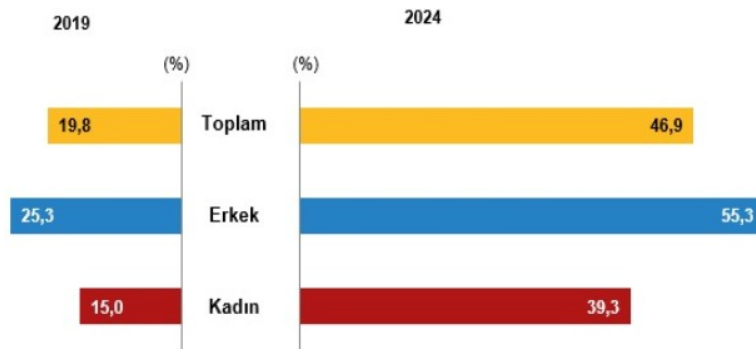
Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırmasına göre<sup>300301</sup>, internet kullanan 65-74 yaş grubundaki bireylerin oranı 2018’de %17,0, 2019’da ise %19,8 iken 2023’te %40,7’ye, 2024’te ise %46,9’a yükselmiştir. Cinsiyet açısından bakıldığında 2023’te yaşlı erkeklerin %49,8’i internet kullanırken, yaşlı kadınlarda bu oran %32,7 olarak kaydedilmiş olup, bu oran 2024’te yaşlı erkeklerde %55,3, yaşlı kadınlarda %39,3 olmuştur (Şekil 4.3 ve Şekil 4.4).

Şekil 4. 3. Yaşlı bireylerin internet kullanım oranı, 2018, 2023



Kaynak: TÜİK, 2024

Şekil 4. 4. Yaşlı bireylerin internet kullanım oranı, 2019, 2024



Kaynak: TÜİK, 2025

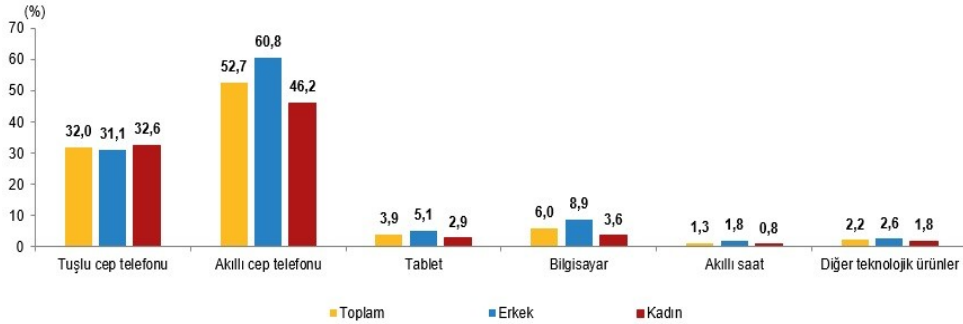
<sup>300</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2023 ...*

<sup>301</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2024 ...*

Haziran-Ağustos 2024 arasındaki üç aylık dönemde 65-74 yaş grubundaki bireylerin internet kullanım oranı %46,9 olarak kaydedilmiştir, bu oran erkeklerde %55,3 iken kadınlarda %39,3 olarak tespit edilmiştir<sup>302</sup>.

Türkiye Yaşlı Profili Araştırmasına göre<sup>303</sup>, 2023'te, 65 ve üzeri yaştaki bireylerin %85,7'sinin telefon kullanabildiği belirlenmiş olup, cinsiyet açısından bakıldığında bu oran erkeklerde %91,2 iken kadınlarda %81,3 olarak kaydedilmiştir. Söz konusu araştırmaya göre, 2023'te, 65 yaş ve üzeri bireyler arasında akıllı cep telefonu kullananların oranı %52,7, tuşlu cep telefonu kullananların oranı %32,0, bilgisayar kullananların oranı %6,0 ve tablet kullananların oranı %3,9 olarak belirlenmiştir. Cinsiyete göre ise akıllı cep telefonu kullanan erkeklerin oranı %60,8 iken, kadınların oranı %46,2 olarak kaydedilmiştir. Tuşlu cep telefonunu kullanan erkeklerin oranı %31,1, kadınların oranı ise %32,6 olmuştur. Bilgisayar kullanımında erkeklerin oranı %8,9, kadınların oranı ise %3,6 olarak belirlenmiştir. Tablet kullanan erkeklerin oranı %5,1 iken kadınların oranı %2,9 olmuştur (Şekil 4.5).

Şekil 4. 5. Cinsiyete göre 65+ yaştaki kişilerin teknolojik ürün kullanımı, 2023



Kaynak: TÜİK, 2024

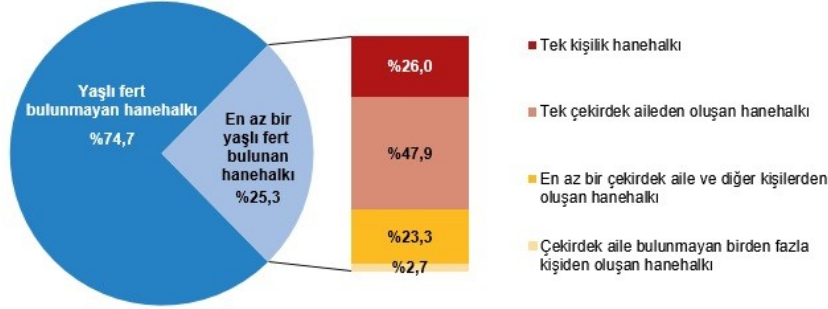
2024'te Türkiye'deki toplam 26 milyon 599 bin 261 hanenin 6 milyon 726 bin 583'ünde, yani hanelerin %25,3'ünde, 65 yaş ve üzeri en az bir bireyin yaşadığı tespit edilmiştir (Şekil 4.6). En az bir yaşlı bireyin bulunduğu 6 milyon 726 bin 583

<sup>302</sup> TÜİK, *Cinsiyete ve Yaş Grubuna Göre Bireylerin Son 3 Ay İçinde İnternet Kullanım Oranı*, 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=bilgi-teknolojileri-ve-bilgi-toplumu-102&dil=1>, (6.10.2024).

<sup>303</sup> TÜİK, *Türkiye Yaşlı Profili Araştırması*, 2023, Mart 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turkiye-Yasli-Profil-Arastirmasi-2023-53809>, (5.10.2024).

hanenin 1 milyon 750 bin 900'ünü tek başına yaşayan yaşlı bireyler oluşturmakta olup, bu hanelerin %74,0'ını yaşlı kadınlar, %26,0'ını ise yaşlı erkekler oluşturmaktadır<sup>304</sup>.

Şekil 4. 6. Hanehalkı tiplerine göre yaşlı nüfus oranı, 2024



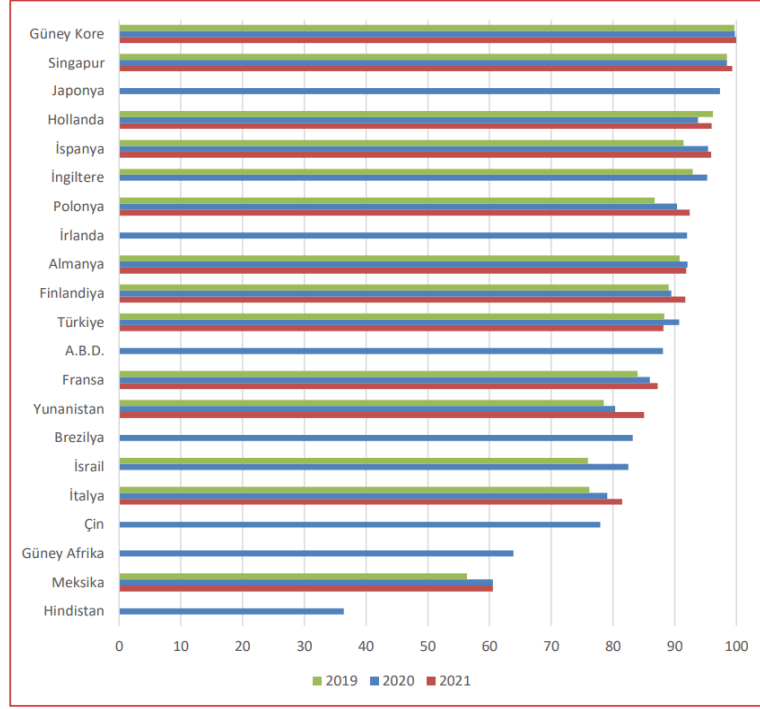
Kaynak: TÜİK, 2025

Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneğinin (TÜBİSAD) hazırladığı Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi Raporunda, bireylerin dijital teknolojileri kullanmasında internet erişimi bilgisayar sahipliği kadar önemli bir gösterge olarak kabul edilmekte ve hanelerde internet erişimi oranı, internet hizmetine sahip olan hane sayısının (*hane içinde en az bir üyenin 15-74 yaş aralığında olması şartıyla*) toplam hane sayısına bölünmesiyle elde edilmektedir. Şekil 4.7'den görüleceği üzere, 2021'de internet erişimi en yüksek ülkeler Güney Kore (%99,9), Singapur (%99,3), Hollanda olurken, en düşük oranlar 2021 yılı için Meksika (%60,6), 2020 yılı için Hindistan (%36,4) ve Güney Afrika'da (%63,9) gözlenmiştir. Türkiye'de hanelerde internet erişimi 2021'de %88,2'ye gerileyerek orta sıralarda yer almıştır. Çoğu ülkede hanelerde internet erişimi artarken, Türkiye ve Almanya'da bir miktar düşüş yaşanmıştır<sup>305</sup>.

<sup>304</sup> TÜİK, *İstatistiklerle Yaşlılar 2024 ...*

<sup>305</sup> TÜBİSAD, *Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi 2022*, Mart 2023, 50. <https://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/DDE-2022-Raporu-Final.pdf>, (6.10.2024).

Şekil 4. 7. Hanelerde İnternet Erişimi (%)

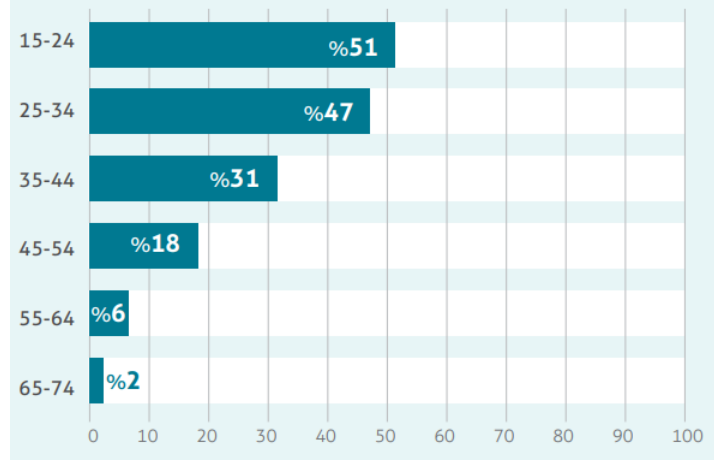


Kaynak: TÜBİSAD, 2023

2021 yılı için Türkiye’de yaş grubuna göre dijital beceriye sahiplik oranını gösteren Şekil 4.8’in incelenmesinden görüleceği üzere, 65-74 yaş arası grubun dijital beceriye sahiplik oranı %2 olup, en yüksek beceri seviyesine sahip grup 15-24 yaş arası bireylerdir. 45 yaş üstündeki bireylerin düşük beceri seviyeleri, bu grubun büyük bir kısmının dijitalleşmeden yeterince faydalanamayabileceğini göstermektedir. Genç nesiller dijital becerileri daha iyi kazanırken, orta yaş ve üzeri bireylerin dijital becerilere erişimi, dijitalleşmenin sağladığı avantajların tüm topluma yayılabilmesi açısından son derece önemlidir<sup>306</sup>.

<sup>306</sup> Politika Analiz Laboratuvarı, *Dijital Türkiye 2030: Ekonomik Etkiler ve Politika Çerçevesi*, Mayıs 2023, 24-25. <https://img-vdfcdn.mncdn.com/medyamerkezi/pdf/23-08/14/vodafone-2030-dijital-son.pdf>, (5.10.2024).

Şekil 4. 8. Yaş grubuna göre basit ve üstü seviyede dijital beceriye sahiplik oranı



Kaynak: Politika Analiz Laboratuvarı, 2023

Türkiye’de 65-74 yaş grubundaki internet kullanım oranı yükselmiş olsa da yaşlı bireylerin %70’i hâlâ internet kullanmamaktadır. Türkiye’de yaşlı nüfusun artışıyla birlikte, yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonu giderek daha önemli hale gelmektedir. Yaşlı bireylerin de sağlık, internet bankacılığı ve e-devlet gibi temel hizmetlere erişebilmek için teknolojiyi belli bir düzeyde kullanmaları gerekmekte ve çoğu zaman bu konuda genç aile üyelerinin veya tecrübeli akranlarının desteğine ihtiyaç duymaktadırlar. Pandemi gibi süreçler de bu ihtiyacı daha da belirgin hale getirmekte ve yaşlı bireylerin akıllı telefon ve internet kullanımındaki eksikliklerin neden olabileceği sosyal izolasyonu açığa çıkarmaktadır<sup>307</sup>.

#### 4.2. Yaşlı Bireylere Yönelik Mevzuat ve Faaliyetler

Son yıllarda Türkiye’de yaşlı bireylere yönelik farkındalık artmaya başlamış olup, bu durum yaşlılık çalışmalarına da yansımakta ve kamu kurumları, üniversiteler, özel sektör ve STK’lar yaşlılık üzerine daha fazla çalışma yürütmektedir. Ulusal ve uluslararası kongreler, çalıştaylar, toplantılar ve projeler daha görünür hale gelmiş olup, bu çalışmaların yaşlı bireylere yönelik hizmetleri geliştirmesi beklenmektedir.

<sup>307</sup> Öztürk, “Dünya Yaşlılar Günü:”.

Öte yandan, sabit telefon ve cep telefonu gibi iletişim hizmetlerinde genel bir indirim bulunmamakta, ancak iletişim şirketleri özel indirimler sunabilmektedir<sup>308</sup>.

Türkiye’de yaşlı hakları sosyal devlet anlayışı çerçevesinde zamanla gelişmiştir. 1921 ve 1924 Anayasalarında savaş ve kurtuluş sürecinin etkisiyle yaşlı hakları doğrudan ele alınmamış; 1961 Anayasası sosyal devleti hukuki zeminde tanımlayan ilk anayasa olmuş ancak yaşlı haklarına doğrudan değinmemiştir. 1982 Anayasasında ise ilk kez yaşlı bireyler ele alınmış ve hakları kapsamlı şekilde incelenmeye başlanmıştır<sup>309</sup>. 1982 Anayasasının, “Genel Esaslar” bölümünün “Kanun önünde eşitlik” başlıklı 10’uncu maddesinde “Çocuklar, yaşlılar, özürllüer, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz.” hükmü ile eşitliğe değinilerek içerisinde yaşlı bireylerin de bulunduğu hassas tüketici grupları için farklı tedbirlerin alınabileceği vurgulanmış; “Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler” başlıklı üçüncü bölümünün 61’inci maddesinde “Yaşlılar, Devletçe korunur, Yaşlılara Devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir.” hükmü ile sosyal güvenlik bakımından özel olarak korunması gerekenler kısmında yaşlı bireylere yer verilmiştir.

Türkiye’de yaşlı bireylere yönelik birçok mevzuat ve çalışma olmakla birlikte tez kapsamında bu bölümde özellikle ASHB, Millî Eğitim Bakanlığı (MEB), Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM), ilgili STK’lar ile elektronik haberleşme sektörü özelindeki düzenleme ve faaliyetlere yer verilecektir.

---

<sup>308</sup> ASHB, *Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Hizmetler, Kurumsal Yaşlı Bakımı ve Kurumsal Yaşlı Bakımında İllerin Durumu*, 2018. <https://www.aile.gov.tr/media/9323/kitaptuerkiyede-yasli-lara-yonelik-hizmetler-kurumsal-ya%C5%9F1%C4%B1-bak%C4%B1m%C4%B1-ve-illerin-durumu2018.pdf>, (1.03.2025).

<sup>309</sup> Kadriye Üz ve Bülent Kara, “Türkiye’de Sosyal Devlet Anlayışı ve Yaşlı Hakları”, *Milli Kültür Araştırmaları Dergisi* 6 sy. 1 (20 Haziran 2022): 147.

## 4.2.1. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

### 4.2.1.1. 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi

Yaşlı ve engelli bireylerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit şekilde faydalanmalarını ve toplumsal hayata etkin katılımlarını sağlamak, ayrımcılığı önlemek ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek amacıyla, 08.06.2011 tarihli 633 sayılı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin (KHK) 2'nci maddesinin (d) bendine göre Bakanlığa bu alandaki ulusal politika ve stratejileri belirleme ve ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlama görevi verilmiştir. Bu doğrultuda söz konusu KHK'nın 6'ncı maddesinin (ç) bendi gereğince “Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü” kurulmuş, 03.05.2013 tarihli ve 28636 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 6462 sayılı Kanun ile adı “Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü” olarak değiştirilmiştir. 10.07.2018 tarihli ve 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Bakanlık yeniden yapılandırılmış ve 633 sayılı KHK'da yer alan hükümler 10.07.2018 tarihli ve 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 65'inci ve 71'inci maddelerinde yeniden düzenlenmiştir. 21.04.2021 tarihli ve 73 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile de “Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü”, ASHB bünyesinde faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedir<sup>310</sup>.

### 4.2.1.2. 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun

1/7/1976 tarihli ve 2022 sayılı “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun” (2022 sayılı Kanun), 65 yaşını doldurmuş ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları<sup>311</sup> tarafından

<sup>310</sup> TİHEK, *Türkiye Yaşlı Hakları Raporu*, Temmuz 2022, 43. <https://www.tih.gov.tr/public/pdf/files/zff5ok.pdf>, (17.03.2025).

<sup>311</sup> [Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları](#), 3294 sayılı “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu” kapsamında, il ve ilçelerde Türk Medeni Kanunu'na göre kurulmuş olup, Kanunun amaçlarına uygun sosyal yardım faaliyetleri yürüten kuruluşlardır. Bunlar, ASHB'nin idari yapısına bağlı olmamakla birlikte, denetimleri Vakıflar Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı ve ASHB tarafından ortak şekilde gerçekleştirilmektedir.

muhtaç olduğuna karar verilen Türk vatandaşlarına, herhangi bir sosyal güvenlik kurumundan gelir veya aylık almamaları kaydıyla, belirli usul ve esaslar çerçevesinde devlet tarafından düzenli aylık bağlanması amacıyla yürürlüğe konulmuş olup; aylıktan yararlanacak kişilerin tespitine ilişkin ölçütler, gelir durumlarının değerlendirilmesine yönelik esaslar, işlemlerin yürütülmesinden sorumlu merciler ve bu yardımdan yararlanma hakkının sona ermesini gerektiren haller açık şekilde Kanunda belirtilmiştir. Söz konusu kanunun özellikle geliri olmayan yaşlı bireylerin BİT ürün ve hizmetlerine erişimine katkıda bulunacağı, kanunun kapsam maddesinin özellikle BİT'lere erişimde hedef kitlenin belirlenmesinde ASHB ve sair Bakanlıklar/Kurumlarca yapılacak düzenleme ve faaliyetlerde dikkate alınabileceği değerlendirilmektedir.

#### 4.2.1.3. Yaşlılık Şûrası

Cumhurbaşkanlığı tarafından 2019 yılı “Yaşlılar Yılı” olarak ilan edilmiş, ardından, ASHB tarafından 20-22 Şubat 2019 tarihlerinde “Aktif yaşlanmanın desteklenmesi” ve “Yaşlı haklarının güçlendirilmesi” temalarıyla I. Yaşlılık Şûrası yapılmıştır. I. Yaşlılık Şûrasında “Aktif Yaşlanma, Yaşlı Bakım Hizmetleri ve Yaşam Kalitesi, Yaşlılık Ekonomisi, Yaşlı Hakları, Yaşlı Dostu Kentler ve Yerel Yönetimler, Bakım Ekonomisi” alt temaları çerçevesinde komisyon çalışmaları yürütülmüştür. Türkiye’de yaşlı bireyler için bakım ve destek hizmetlerinin yanı sıra aktif yaşlanmayı ve topluma katılımı destekleyen faaliyetler de yürütülmektedir. Bu kapsamda, I. Yaşlılık Şûrasında yaşlı bireylerin dijital yetkinliklerinin artırılması, teknolojik fırsatlardan faydalanmalarının önündeki zorlukların kaldırılması, yerel yönetimlerce yaş dostu kentlerin yaygınlaştırılması ve yaşlı bireylerin hayata etkin katılımlarını sağlamak amacıyla erişilebilirlik kapsamındaki çalışmaların ve programların desteklenmesi gibi hususlar vurgulanmıştır<sup>312</sup>. Şûra sonucunda yayımlanan “I. Yaşlılık Şûrası Sonuç Bildirgesi”nde yaşlılığa ilişkin politikaların/programların oluşturulması için şu hedefler belirlenmiştir:

---

<sup>312</sup> TİHEK, *Türkiye Yaşlı Hakları Raporu ...*, 56.

- “Yaşlıların toplumsal hayata etkin şekilde katılabilmeleri amacıyla dijital uygulamaların yaygınlaştırılması,
- Yaşlıların bağımsız yaşamlarının desteklenmesi amacıyla hayat boyu öğrenme fırsatlarının sunulması ve yeteneklerinin geliştirilmesi (böylece aktif yaşlanmanın desteklenmesi),
- Her bölgede yaşlı dostu kentlerin yaygınlaştırılması,
- Yaşlı haklarına ilişkin iyileştirici mevzuat çalışmaları yapılması<sup>313</sup>.”

I. Yaşlılık Şûrasında yaşlılığa ilişkin hazırlanan komisyon raporlarından biri olan “Yaşlı Ekonomisi Komisyonu Raporu”nda ise aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur:

- “Yaşlılara yönelik BİT’ler teşvik edilmeli,
- Yaşlılara özel ürünler üretilmeli ve bu ürünlere yönelik fuarlar düzenlenmeli,
- Yaşlıların ihtiyaçlarına yönelik yazılım ve dijital cihazların üretilmesi/kullanılması”

teşvik edilmelidir<sup>314</sup>.

#### 4.2.1.4. Yaşlanma Vizyon Belgesi

ASHB, yaşlı bireylerin haklarını korumak ve yaşam kalitelerini artırmak için “Yaşlanma Vizyon Belgesi” hazırlamıştır. Bu belge, yaşlılık kavramının politika ve hizmetlere entegre edilmesini, yaşlı bireylerin değişen ihtiyaçlarının dikkate alınmasını ve çok taraflı iş birliği ile etkili bir koordinasyon sağlanmasını hedeflemektedir. Belge kapsamında 6 politika alanı (Şekil 4.9) çerçevesinde 16 hedef ve 51 eylem alanı belirlenmiştir<sup>315</sup>.

<sup>313</sup> TİHEK, *Türkiye Yaşlı Hakları Raporu ...*, 49.

<sup>314</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında Yaşadıkları Sorunların Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Raporu*, Şubat 2023, 302. <https://cdn.tbmm.gov.tr/KKBSPublicFile/D27/Y5/T10/DosyaKomisyonRaporunuVerdi/224dd518-6a8d-41f1-93f9-8372aa49567b.pdf>, (17.03.2025).

<sup>315</sup> ASHB, *Yaşlanma Vizyon Belgesi*, 2024, 7. [https://aile.gov.tr/media/135665/yaslanma\\_vizyon\\_belgesi\\_.pdf](https://aile.gov.tr/media/135665/yaslanma_vizyon_belgesi_.pdf), (17.03.2025).

Şekil 4. 9. Yaşlanma Vizyonu Belgesi Politika Alanları



Kaynak: ASHB, 2024

Söz konusu belge kapsamında belirlenen “Herkes İçin Yaş Dostu ve Erişilebilir Ortamlar” politika alanı altında, yaşlı bireyler de dâhil olmak üzere herkesin güvenli, bağımsız ve aktif bir yaşam sürdürebileceği çevrelerin oluşturulması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, yapılı çevre, ulaşım sistemleri ve BİT erişilebilirliğinin yaygınlaştırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca, uygun fiyatlı, güvenli, erişilebilir ve sürdürülebilir ulaşım sistemlerine erişimin sağlanması, yeşil alanlar ve kamu alanlarının kapsayıcı ve erişilebilir hale getirilmesi gibi tedbirler öne çıkmaktadır. Bu politika alanı kapsamındaki “Yapılı çevre, ulaşım sistemleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerinde erişilebilirliğin yaygınlaştırılması” hedefi çerçevesinde, yapılı çevrede erişilebilirliğin yaygınlaştırılması, ulaşım sistemlerinin güçlendirilmesi, BİT erişilebilirliğinin artırılması, erişilebilirliğin görünürlüğünün artırılması ve yaş dostu düzenlemelerin güncel gelişmelere göre iyileştirilmesi olmak üzere beş eylem alanı belirlenmiştir. Ayrıca, “Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma” alanında, aktif yaşlanma anlayışının geliştirilmesi, sağlık hizmetlerinin ve uzun süreli bakım hizmetlerinin güçlendirilmesi; “Toplumsal Hayata Katılım” alanında, hayat boyu öğrenme fırsatlarının artırılması, istihdam imkânlarının geliştirilmesi, emekliliğe uyum, ekonomik güvenliğin sağlanması, gönüllülüğün teşvik edilmesi ve sosyal, kültürel etkinliklere katılımın desteklenmesi; “Afet ve İnsani Bakımdan Acil

Durumlar” alanında, yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını içerecek şekilde acil durum planlaması yapılması; “Yaşlı Hakları” alanında, yaşlı haklarının korunması/güçlendirilmesi ve yaş ayrımcılığıyla mücadele; “Uygulama ve İzleme” alanında, veri ve istatistiklerin geliştirilmesi ile çok taraflı ve katılımcı politika izleme süreçlerinin koordine edilmesi hedeflenmektedir<sup>316</sup>.

#### 4.2.1.5. Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı

Yaşlı bireylerin haklarını korumak ve güçlendirmek amacıyla, “Yaşlanma Vizyon Belgesi”nde belirlenen 6 politika alanı, 16 hedef ve 51 eylem alanı doğrultusunda 2023-2025 yılları arasında uygulanacak 183 faaliyeti kapsayan “Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı” hazırlanmıştır. Bu kapsamda, ASHB koordinasyonunda, kamu kurumları ve STK’ların üst düzey temsilcilerinden oluşan “Yaşlı Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulu” faaliyetlerin takibini yapmaktadır. Kurul bünyesinde yer alan “Yaşlı Hakları İzleme Çalışma Grubu” temsilcileri, sorumlu oldukları faaliyetlere ilişkin verileri web tabanlı modüle işlemekte ve bu veriler doğrultusunda her yıl politika alanlarına yönelik izleme ve değerlendirme raporları hazırlayarak Bakanlığa sunmaktadır. Tüm politika alanlarını kapsayan ana rapor ise ASHB tarafından hazırlanarak kamuoyuyla paylaşılmaktadır<sup>317</sup>. Söz konusu Eylem Planı, 6 politika alanında ortaya koyulan hedeflere ulaşmak amacıyla;

“Herkes İçin Yaş Dostu ve Erişilebilir Ortamlar”<sup>318</sup> politika alanı altındaki “Yapılı çevre, ulaşım sistemleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerinde erişilebilirliğin yaygınlaştırılması” hedefi altındaki “Bilgi ve iletişim teknolojilerinin erişilebilirliğinin güçlendirilmesi” eylem alanı kapsamında;

- “Kamu kurumlarının web sayfalarının erişilebilirliğini artırmaya yönelik çalışmalar yapılacaktır.” faaliyetinde ASHB sorumlu kurum ve kuruluşlar

<sup>316</sup> ASHB, *Yaşlanma Vizyon Belgesi* ..., 21-64.

<sup>317</sup> ASHB, *Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı 2023-2025*, 2023, 85.  
[https://ulusaleyem.aile.gov.tr/media/zzfmgkd3/yasli\\_haklari\\_ulusal\\_eylem\\_plani.pdf](https://ulusaleyem.aile.gov.tr/media/zzfmgkd3/yasli_haklari_ulusal_eylem_plani.pdf), (17.03.2025).

<sup>318</sup> Yaş dostu ve erişilebilir ortamlar, yaşlı bireylerin toplumda herkes gibi yaşayabileceği, topluma etkin bir şekilde katılabileceği güvenli ve yaşanabilir ortamlardır.

olarak belirtilirken BTK ile STK ilgili kurum ve kuruluşlar olarak,

- “E-devlet hizmetlerinden yaşlı bireylerin yararlanmasını sağlayacak erişilebilirlik ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik çalışma yapılacaktır.” faaliyetinde Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi sorumlu kurum ve kuruluşlar olarak belirtilirken BTK ile STK ilgili kurum ve kuruluşlar olarak kaydedilmektedir<sup>319</sup>.

“Toplumsal Hayata Katılım” politika alanı altındaki “Hayat boyu öğrenme fırsatlarının güçlendirilmesi” hedefi altındaki “Yaşlı bireylere yönelik hayat boyu öğrenme fırsatlarının çeşitlendirilmesi” eylem alanı kapsamında;

- “Yaşlı bireylerin dijital okuryazarlıklarını geliştirmeye yönelik eğitim programları düzenlenecektir.” faaliyetinde MEB, ASHB ve Yerel Yönetimler sorumlu kurum ve kuruluşlar olarak belirtilirken STK ilgili kurum ve kuruluşlar olarak kaydedilmektedir<sup>320</sup>.

#### 4.2.1.6. Yaşlı Bireylere Yönelik Dijital ve Finansal Okuryazarlık Eğitimleri

ASHB Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, yaşlı bireylerin dijital ve finansal okuryazarlığını artırmak amacıyla Şubat 2021’de çeşitli illerde 3645 yaşlı ile bilgisayar/cep telefonu kullanımı ile temel dijital ve finansal okuryazarlık bilgilerini ölçmek amacıyla anketler yapmıştır. Bu anketlere verilen cevaplar ışığında eğitim ihtiyaç analizi yapılarak eğitim programları hazırlanmıştır. Bu çerçevede, 2021 yılı itibarıyla, sağlıklı ve aktif yaşlanma vizyon ve politika hedefleri çerçevesinde “Yaşlılara Yönelik Dijital ve Finansal Okuryazarlık Eğitimleri”ne başlanmıştır. İlk olarak İstanbul’daki beş huzurevinde 30 yaşlıya eğitim verilmiştir<sup>321</sup>. Pandemi dijital teknolojilerin yaşlı bireylerin sosyalleşmesinde ve ihtiyaçlarını karşılamada önem kazanmasıyla eğitim çalışmalarına hız verilmiş, bu kapsamda, 2022 Nisan itibarıyla 34 ildeki 94 huzurevinde 1514 yaşlıya söz konusu eğitim verilmiştir.

<sup>319</sup> ASHB, *Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı ...*, 47.

<sup>320</sup> ASHB, *Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı ...*, 27.

<sup>321</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 226.

Eğitimlerde güvenli internet kullanımı, internet/telefon dolandırıcılığından korunma, çevrim içi işlem yapma gibi konularda bilgilendirme yapılmıştır<sup>322</sup>. Ardından geliştirilen programlarla hız verilen bu eğitimler kapsamında 2023 sonu itibarıyla 43 ildeki huzurevi ve çeşitli merkezlerde toplam 1923 yaşlıya eğitim verilmiştir<sup>323</sup>.

#### 4.2.1.7. “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği” Konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi

21 Haziran 2025 tarihli ve 32933 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 2025/10 sayılı ve “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği” konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi<sup>324</sup> ile engelli ve yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişimini kolaylaştırmak amacıyla kapsamlı bir izleme ve denetim sistemi kurulması kararlaştırılmıştır. Söz konusu Genelgede, erişilebilirliğin toplumsal yaşama eşit katılım için temel bir gereklilik olduğu ve dijital hizmetlerin herkes için erişilebilir olmasının zorunlu hale geldiği vurgulanmaktadır. Bu kapsamda kamu kurumları, üniversiteler, belediyeler, kamu niteliğindeki meslek kuruluşları, özel sektör temsilcileri ve e-ticaret sağlayıcıları dâhil birçok kurum ve kuruluşa web siteleri ile mobil uygulamalarını erişilebilir hale getirme yükümlülüğü getirilmiştir. Buna göre, web siteleri ile mobil uygulamaların erişilebilirlik durumunu izlemek ve bu süreci yönetmek amacıyla ASHB bünyesinde “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği İzleme Komisyonu” kurulacaktır. Komisyon, her yıl yayımlanacak “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği İzleme Planı” doğrultusunda kurumların dijital içeriklerini takip edecektir. İzleme Komisyonunun yanı sıra söz konusu Genelge ile İzleme Komisyonu çalışmalarındaki tereddütleri karara bağlamak, İzleme Planı oluşturulmasına destek vermek ve ilgili taraflar arasında erişilebilirlik sürecinde iş birliğini sağlamak amacıyla “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği

<sup>322</sup> ASHB, *Bakanlıktan Yaşlılara Güvenli İnternet Kullanımı Eğitimi*, 12 Eylül 2022. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/bakanliktan-yasli-lara-guvenli-internet-kullanimi-egitimi>, (17.03.2025).

<sup>323</sup> ASHB, *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Göktaş: “Bakanlığımıza bağlı huzurevlerimizden hizmet alan 1.923 yaşlımıza dijital okuryazarlık eğitimi verildi”*, 10 Eylül 2023. <https://www.aile.gov.tr/yozyat/haberler/yasli-lara-yonelik-dijital-ve-finansal-okuryazarlik-egitimleri/>, (17.03.2025).

<sup>324</sup> <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2025/06/20250621-17.pdf>

Danışma Komisyonu” kurulacaktır. Ayrıca, web siteleri ile mobil uygulamaların erişilebilirliğini teknik olarak incelemek, İzleme Komisyonuna sunmak üzere rapor hazırlamak, kurum, kuruluş, üniversite ve tüzel kişilerin öz değerlendirme yapmalarını ve gerekli düzenlemeleri hayata geçirmelerini destekleyerek erişilebilirliği sürdürülebilir kılmayı hedeflemek amacıyla izlemesi yapılacak her kurum/kuruluş bünyesinde “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği İnceleme Komisyonu” kurulacaktır. Bu doğrultuda; İzleme, Danışma ve İnceleme Komisyonlarının çalışma usul ve esasları ASHB tarafından belirlenecektir<sup>325</sup>.

Web siteleri ile mobil uygulamalarının erişilebilir hale getirilmesi zorunlu kılınan tüm kurum/kuruluşlar Genelgede listelenmiş olup, buna göre, kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan ve 200.000’in üstünde abonesi bulunan işletmeciler bir yıl içerisinde web siteleri ile mobil uygulamalarını “Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzuna (WCAG 2.2)” uyumlu hâle getirmekle yükümlü kılınmıştır. Kurum/kuruluşların web siteleri ile mobil uygulamalarının erişilebilirliği ASHB tarafından WCAG 2.2 standartlarına göre hazırlanan ve 31 ilke ile 122 sorudan oluşan “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği Kontrol Listesi-A Seviyesi<sup>326</sup>”ne göre değerlendirilecektir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda erişilebilir olduğu tespit edilen kurumlar iki yıl süreyle “Erişilebilirlik Logosu” kullanma hakkına sahip olacak olup, erişilebilirlik kriterlerini karşılamayan kurumlar kamuoyuna açıklanacaktır.

Genelge ile birlikte; özellikle engelli ve yaşlı bireylerin dijital hizmetlere erişiminin artırılması, dijital kamu hizmetlerinde kapsayıcılığın ve evrensel tasarım ilkelerine uyumun sağlanması amaçlanmaktadır.

---

<sup>325</sup> ASHB, *Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği Cumhurbaşkanlığı Genelgesi Yayınlandı*, 24 Haziran 2025. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/web-siteleri-ve-mobil-uygulamaların-erisilebilirliği-cumhurbaşkanlığı-genelgesi-yayımlandı/>, (30.06.2025).

<sup>326</sup>

<https://www.aile.tr/media/219871/web-siteleri-ve-mobil-uygulamaların-erisilebilirliği-kontrol-listesi.pdf>

#### 4.2.1.8. Tazelenme Üniversiteleri

Yaşlı bireylerin hayat boyu öğrenme fırsatlarından yararlanması yalnızca yaşlı bireylere katkı sunmakla kalmamakta aynı zamanda sosyokültürel aktarıma da hizmet ederek nesiller arası dayanışmayı desteklemekte ve toplumla bütünleşmelerini sağlamaktadır. Yaşam boyu öğrenmenin önemli örneklerinden biri üçüncü yaş üniversiteleridir. İlk olarak Fransa’da ortaya çıkan bu üniversiteler, Türkiye’de 2016’da “Tazelenme Üniversitesi” adıyla Yükseköğretim Kurumuna bağlı olarak kurulmaya başlanmıştır. Devlet destekli ve gönüllülük esasına dayalı olan bu kurumlarda öğretim üyeleri ücretsiz ders vermektedir. İlk olarak Akdeniz Üniversitesinde başlatılan bu model, farklı üniversitelerde yaygınlaşmaktadır. Eğitim programları, teorik ve uygulamalı derslerle bireylerin zihinsel ve fiziksel olarak aktif kalmasını desteklemektedir. Kampüs ortamı ise nesiller arası etkileşim ve dayanışmayı teşvik etmektedir<sup>327</sup>.

Eğitimin, hayat boyu süren ve sürdürülmesi gereken bir toplumsal kurum olması yönüyle yaşlı bireylerin de eğitim imkânlarından faydalanabilmesi için durumlarına uygun eğitim fırsatlarının oluşturulması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda, ASHB tarafından aktif ve sağlıklı yaşlanma perspektifiyle çeşitli üniversiteler bünyesinde geliştirilen “Tazelenme Üniversitesi” kapsamında yaşlı bireylere yönelik yükseköğretim programları ile yaşlı bireylerin dijital çağın avantajlarından faydalanmaları, toplumsal hayata katılımlarının artırılması ve hayat boyu öğrenmenin desteklenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, 2025 yılı itibarıyla 17 “Tazelenme Üniversitesi”nde 6320 yaşlıya eğitim verilmektedir. Protokol imzalanan 9 üniversite de 2025-2026 öğretim döneminde eğitimlere başlamak üzere hazırlıklarını sürdürmektedir<sup>328</sup>. Gönüllülük esasına dayanan sosyal bir sorumluluk projesi olan bu

<sup>327</sup> Zeynep Altun, “Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerinden Bir Değerlendirme”, *Toplumsal Politika Dergisi* 2 sy. 1 (Haziran 2021): 34.

<sup>328</sup> 2024-2025 öğretim döneminde Akdeniz Üniversitesi, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Kıbrıs Girne Üniversitesi, Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Muş Alparslan Üniversitesi, Yozgat Bozok Üniversitesi, Mersin Üniversitesi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Batman Üniversitesi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde Bakanlıkla iş birliği halinde eğitimler devam etmekte olup, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Yüksek İhtisas Üniversitesi,

üniversitelerde 60 yaş ve üzeri bireyler ücretsiz olarak ders alabilmektedir. Tazelenme Üniversiteleri, 4 yıllık bir yetişkin eğitim modeli sunmakta, teorik ve uygulamalı dersler, laboratuvar çalışmaları, seminerler ve atölye çalışmaları içermektedir. Eğitimler bilişim teknolojileri, sağlık, ekonomi ve kişisel gelişim gibi alanlarda yoğunlaşmaktadır. Ayrıca, uzmanlar eşliğinde fiziksel aktiviteler de yapılmaktadır. Bu proje, gençler ile “Tazelenme Üniversitesi” öğrencileri arasında bilgi ve deneyim paylaşımının yanı sıra nesiller arası dayanışmayı güçlendirmeyi amaçlamaktadır<sup>329</sup>.

#### 4.2.1.9. Diğer Faaliyetler

ASHB, [web sitesinde](#) sunduğu “erişilebilirlik” seçeneği ile yazı boyutunu büyütme/küçültme, renk ayarlarını değiştirme, disleksi hastaları için okuma kolaylığı, okuma alanını vurgulama, metni hizalama, metni sese çevirme gibi özellikler sunarak erişilebilirliği artırmaktadır.

ASHB, yaşlı bireyler ile ailelerinin sosyal hayata katılmalarını desteklemek, dijital teknolojik araçlarla bağımsız yaşam becerilerini geliştirmek ve yaşam kalitelerini artırmaya ilişkin uygulamaları teşvik etmek için, 19 Haziran 2019’da “Engellilerde ve Yaşlılarda Dijital Dönüşüm Sempozyumu” düzenlemiştir<sup>330</sup>.

ASHB ve Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. arasında 2020’de Bakanlığa bağlı ilgili kuruluşlarda bakım hizmeti alan yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının artırılmasına ilişkin iş birliği yapılmıştır. “Vodafone İş Birliği Projesi” sayesinde Bakanlığa bağlı olan 145 kuruluşa 1 yıl sınırsız internet aboneliği ve 400 adet tablet sağlanmıştır<sup>331</sup>.

---

Balıkesir Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Erzurum Teknik Üniversitesi, Şırnak Üniversitesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi ve Bahçeşehir Üniversitesi ise 2025-2026 öğretim yılı içerisinde eğitime başlamak üzere hazırlıklarını sürdürmektedir.

<sup>329</sup> ASHB, *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Göktaş: “17 Tazelenme Üniversitesinde 6 bin 320 yaşlımıza eğitim veriliyor”*, 31 Ocak 2025. <https://aile.gov.tr/ankara/haberler/aile-ve-sosyal-hizmetler-bakanimiz-goktas-17-tazelenme-universitesinde-6-bin-320-yaslimiza-egitim-veriliyor/>, (17.03.2025).

<sup>330</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 344.

<sup>331</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 226.

ASHB ile Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. iş birliğiyle, huzurevlerindeki yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığını geliştirmek ve burada oluşturulan teknoloji odaları sayesinde yaşlı bireylerin sevdikleriyle dijital ortamda görüşmeler yapmasına imkân tanımak amacıyla 2021 yılında “Dijital Bahar Projesi” başlatılmış olup, proje kapsamında, 5 huzurevinde 6 dijital bahar odası kurulmuştur<sup>332</sup>.

ASHB, 18 Ekim 2018 tarihinde elektronik haberleşme sektöründeki bayilere yönelik bir erişilebilirlik eğitimi düzenlemiştir. BTK'nın 21 Haziran 2018 tarihli “Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar” Kurul Kararı çerçevesinde bayilerin erişilebilirlik standartlarına uyum sağlamalarını ve engelli bireylerin hizmetlere erişimini desteklemek amacıyla gerçekleştirilen eğitimde, erişilebilirlik bilincinin artırılmasının ve engelsiz bayilerin yaygınlaştırılmasının önemi vurgulanmış, katılımcılara erişilebilirlik mevzuatı, engelli bireylerin gereksinimleri, denetleme süreçleri ve bayilerde uygulanması gereken faaliyetler hakkında bilgi verilmiştir<sup>333</sup>.

Bakanlık bünyesinde hazırlanan yayınları dijitalleştirerek kullanıcıların erişimine sunmayı amaçlayan ve 2016'da hizmete açılan “e-kütüphane” platformu kitap, dergi, afiş, broşür, belgesel ve kamu spotu gibi birçok materyale kolay erişim imkânı sunmaktadır. Bu kapsamda, basılı materyaller dijital ortama aktarılmış, mevcut dijital materyaller bir araya getirilmiş ve tüm içerikler tek platformda kullanıcıya sunulmuş; yaşlı bireyler için erişilebilirlik, nesiller arası dayanışma, aktif yaşlanma, yetişkin eğitimi kılavuzu, hayat boyu öğrenme, tazelenme üniversiteleri, BİT erişilebilirliği gibi konularda kitap, dergi, broşür, rapor vb. görsel ve işitsel yayınlar paylaşılmaktadır<sup>334</sup>.

---

<sup>332</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 226.

<sup>333</sup> ASHB, *Elektronik Haberleşme Sektöründeki Bayilere Yönelik Erişilebilirlik Eğitimi Gerçekleştirildi*, 17 Ekim 2018. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/elektronik-haberlesme-sektorundeki-bayilere-yonelik-erisilebilirlik-egitimi-gerceklestirildi/>, (17.03.2025).

<sup>334</sup> ASHB, *e-kütüphane*, 2024. <https://ekutuphane.aile.gov.tr/?csrt=4100776045799405092>, (22.03.2025).

Ailelerin eğitim, hukuk, iktisat, medya ve sağlık alanındaki hizmetlerden yararlanmasını sağlayarak yaşam kalitesini artırmayı amaçlayan ve ailelerin temel eğitim ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen “Aile Eğitim Programı”, bu 5 alandaki 28 modül kapsamında yaşlı bireyler için yaşlı sağlığı, bilinçli medya kullanımı, finansal okuryazarlık, internet gibi konularda içerik sunmaktadır<sup>335</sup>. Bakanlık ayrıca, engelliler ve yaşlı bireyler başta olmak üzere herkesin hizmetleri engelsiz kullanabilmesi için hayata geçirdiği ve 10 bölüm ile 281 sorudan oluşan “Erişilebilirlik Değerlendirme Modülü” modülü ile erişilebilirlik farkındalığını artırmayı ve gerekli düzenlemeleri tespit etmeyi amaçlamakta, kurumların erişilebilirliğini değerlendirmekte ve sonuçlar doğrultusunda bir “Erişilebilirlik Raporu” hazırlamaktadır<sup>336</sup>.

Eskişehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün, Türkiye Ulusal Ajansı tarafından fonlanan ve yaşlı bireylerin dijital becerilerini artırarak teknolojiye adapte olmalarını hedefleyen “Yaşlıların Dijital Okuryazarlık ve Katılımını Güçlendirmek İçin Erasmus Yolculuğu” projesi kapsamında yaşlı bireyler için dijital beceri eğitimleri düzenlenmektedir. Ayrıca, “Teknoloji ile Dans: Yaşlıların Yolculuğu” adlı e-sözlük ve “ElderTech Chronicles: Bilgiğin Hikâyelerini Örmek” adlı dijital hikâye anlatımı projeleri hayata geçirilerek zenginleştirilmiş bir e-kitap oluşturulmaktadır. Böylece, yaşlı bireylerin dijital platformlarda aktif hale gelmeleri, sosyal katılımlarının artırılması ve toplumsal farkındalık oluşturulması amaçlanmaktadır<sup>337</sup>.

<sup>335</sup> ASHB, *Aile Eğitim Programı*, 2020. <https://aep.aile.gov.tr/>, (22.03.2025).

<sup>336</sup> ASHB, *Erdem ile Hedef Erişilebilir Türkiye*, 9 Ağustos 2020. [https://www.aile.gov.tr/haberler/erdem-ile-hedef-erisilebilir-turkiye/#:~:text=Aile%2C%20%20C3%87a1%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Sosyal%20Hizmetler,De%C4%9Ferlendirme%20Mod%C3%Bcl%C3%Bcn%C3%BC%20\(ERDEM\)%20haz%C4%B1rlad%C4%B1.,](https://www.aile.gov.tr/haberler/erdem-ile-hedef-erisilebilir-turkiye/#:~:text=Aile%2C%20%20C3%87a1%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Sosyal%20Hizmetler,De%C4%9Ferlendirme%20Mod%C3%Bcl%C3%Bcn%C3%BC%20(ERDEM)%20haz%C4%B1rlad%C4%B1.,) (22.03.2025).

<sup>337</sup> ASHB, *Yaşlıların Dijital Okuryazarlık ve Katılımını Güçlendirmek İçin Erasmus Yolculuğu*, 9 Eylül 2024. <https://www.aile.gov.tr/eskisehir/haberler/yasli-larin-dijital-okuryazarlik-ve-katilimini-guclendirmek-icin-erasmus-yolculugu-projesi/>, (22.03.2025).

#### 4.2.2. Millî Eğitim Bakanlığı

Yaşlı bireylere yönelik yapılacak faaliyetlerde MEB de önemli bir aktör konumundadır. Yaşlı bireyler, MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğüne bağlı halk eğitim merkezlerindeki kurslardan faydalanabilmekte olup, 2022 yılında, 65 yaş ve üstü toplam 162.373 kişi bu kurslara katılmıştır. Yaşlı bireylerin en çok ilgi gösterdiği kurslar arasında dijital okuryazarlık da yer almaktadır. Bu bağlamda, hayat boyu öğrenme modeli ülke genelinde yaygınlaştırılmalı ve yaşlı bireylerin eğitimine yönelik gönüllülük projeleri desteklenmelidir. Ayrıca, dijital okuryazarlık kurslarının güçlendirilmesi ve yaşlı bireylere özel tedbirler alınması için medyada toplumun bilinçlendirilmesi, aktif ve sağlıklı yaşlanmanın teşviki için kamu spotları yapılması ve yaşlı bireylerin üretkenliklerinin korunmasına yönelik projelerin desteklenmesi de önemlidir<sup>338</sup>. Bu doğrultuda, genel müdürlük bünyesindeki 1000 halk eğitim merkezi ile 5 açık öğretim okuluyla eğitimler verilmekte; kurs çeşitliliği ile dijital öğrenme imkânının artırılması ve kamuoyunun bilgilendirilmesi kapsamında çalışmalar yapılması hedeflenmektedir<sup>339</sup>. Bununla birlikte, MEB, ASHB, YAŞAM ve Türkiye Belediyeler Birliği iş birliğiyle yürütülen “Avrupa Yetişkin Öğrenimini Gündemi Projesi-6 (Yetişkin Eğitimi Projesi)” ise yaşlı bireylerin dijital beceriler kazanmasını hedefleyerek aktif olarak topluma katılımını artırmak ve teknolojiye uyum süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ile çözüm yollarını belirlemeyi amaçlamaktadır<sup>340</sup>. MEB hayat boyu öğrenme anlayışı çerçevesinde çeşitli kurslar sunarak yaşlı bireyleri desteklese de Bakanlığın [ilgili portalı](#) incelendiğinde yaşlı bireyler için sunduğu kurs programının yetersiz olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, özellikle BİT alanında yaşlı bireyler için ITU, BM, AB, OECD, GSMA gibi kuruluşların hayat boyu öğrenme yaklaşımı ile Singapur ile ABD'nin hayat boyu öğrenme kapsamındaki girişimleri de göz önünde bulundurularak daha fazla ve daha kapsamlı programlar hazırlanmasının ve AGE Platform Europe'un desteklediği Old Up, Age-Friendly City Toolkit, MobileAge gibi projelerde olduğu üzere yaşlı

<sup>338</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 224.

<sup>339</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 144.

<sup>340</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 227.

bireylere uygun materyaller ve programlar sunulmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

MEB ayrıca, [web sitesinde](#) sunduğu “erişilebilirlik” seçeneği ile yazı boyutunu büyütme/küçültme, renk ayarlarını değiştirme, disleksi hastaları için okuma kolaylığı, okuma alanını vurgulama, metni hizalama, metni sese çevirme gibi özellikler sunarak erişilebilirliği artırmaktadır.

#### 4.2.3. Türkiye Büyük Millet Meclisi

Yaşlı bireylere yönelik politika ve eylem planları geliştirilmesi ile gerekli yasal düzenlemelerin yapılması bakımından TBMM'nin rolü de büyüktür.

26 Nisan 2022 tarihinde TBMM Genel Kurulu tarafından “Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında Yaşadıkları Sorunların Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla” bir meclis araştırma komisyonu kurulmuş olup, 4 aylık çalışma süresince Komisyon 8 toplantı yapmıştır<sup>341</sup>. Komisyonun 5 Ekim 2022’de gerçekleştirilen 6’ncı toplantısının tutanağında Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanınca, yaşlı bireyler için en büyük yatırımlardan birinin haberleşme sektörü olduğu belirtilmiştir<sup>342</sup>.

Komisyon çalışmaları kapsamında, TÜED’in de katılımıyla düzenlenen “Yaşlı Refahı Çalıştayı”nda, yaşlı bireyler için geleceğe dönük ve bütüncül bir yaklaşım gerektiği, yaşlanma sürecinin çeşitli boyutlarını anlamaya yönelik araştırmaların önemi, yaşlı bireylerin dijital yeniliklere uyum sağlaması ve bağımsız bir yaşam sürdürebilmesi için adımlar atılması gerektiği vurgulanmış; yaşlı hakları, aktif ve sağlıklı yaşlanma, nesiller arası dayanışma ve topluma katılım gibi konular ele

<sup>341</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 118.

<sup>342</sup> TBMM, *Türkiye Büyük Millet Meclisi Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında Yaşadıkları Sorunların Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Tutanak Dergisi*, 5 Ekim 2022. [https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/komisyon\\_tutanaklari.goruntule?pTutanakId=3017](https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/komisyon_tutanaklari.goruntule?pTutanakId=3017), (22.03.2025).

alınmıştır. Ayrıca, yaşlılığa ilişkin alınması gereken tedbirler kapsamında yaşlı bireylerin haklarının korunması/güçlendirilmesi için özel mevzuatlar oluşturulması ve hayat boyu öğrenme imkânlarına erişimin kolaylaştırılması gibi önerilerde bulunulmuştur<sup>343</sup>. Komisyon tarafından, ASHB ve Ankara Üniversitesi Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (YAŞAM) iş birliğiyle 2022’de “Uluslararası Yaşlı Refahı Çalıştayı” düzenlenmiş, ardından, yaşlı refahı konusunda uluslararası yaklaşımlar ile uygulama örneklerini konu alan bir konferans yapılmıştır. Bu etkinliklerde, hayat boyu öğrenme, aktif ve sağlıklı yaşlanmanın teşvik edilerek devlet politikası olarak uygulanması, yaşlanan nüfus için kapsayıcı politikalar geliştirilmesi, yaşlanmanın sistematik şekilde tüm politikalara entegre edilmesi, yaşlı bireylerin teknolojik değişimlere adapte olması, kurum/kuruluşların iş birliği yapması, internet kullanımında yaşlı bireylere özel sistemler geliştirilmesi ve yaşlı bireylerin telefon dolandırıcılığı konusundaki farkındalığın geliştirilmesi gibi konular ele alınmıştır<sup>344</sup>.

Komisyon, çalışmalarının sonunda hazırladığı raporu 26 Ocak 2023 tarihinde TBMM Başkanlığına sunmuştur. Yaşlı nüfus, ülkemizdeki yaşlı bireylere yönelik politikalar/hizmetler, yaşlı bireylerin karşılaştığı/karşılaşabileceği sorunlar ile bu sorunlara yönelik çözüm önerilerinin ele alındığı raporda, yaşlı bireylerin hayatın çeşitli alanlarında karşılaştıkları erişilebilirlik, dijital okuryazarlık, sağlık kapsamındaki sorunlar değerlendirilmiş ve yaşlı bireylerin karşılaştıkları sorunlar için alınması gereken tedbirler kapsamında öneriler sunulmuştur. Bu çerçevede, dijital becerilerin ve okuryazarlığın artırılması için çalışmalar yapılması, hayat boyu öğrenme fırsatlarına erişimin desteklenmesi, nesiller arası dayanışma, yaşlı bireylere ve ailelerine yapılan hizmetlere yönelik bilgilendirme yapılması, yaşlı bireylerin dijital yetkinliklerinin artırılması ve teknolojik yeniliklere uyum sağlamaları için çalışmalar yapılması ve raporda yer alan tüm önerilerin hayata geçirilmesi amacıyla ilgili tüm kurum/kuruluşların ivedi şekilde harekete geçmesi önerilmektedir<sup>345</sup>. Söz

---

<sup>343</sup> TÜED, *Yaşlıların Sorunları Meclis Araştırması Komisyonu Raporu*, 16 Haziran 2023. <https://tued.com.tr/yasli-larin-sorunlari-meclis-arastirmasi-komisyonu-raporu/>, (22.03.2025).

<sup>344</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 134-144.

<sup>345</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 1-7.

konusu raporda, çeşitli konularda belirlenen tespitlere yönelik de bazı önerilerde bulunulmuş olup, bu kapsamda;

- “*Tespit 35: Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü bünyesinde özellikle yaşlı bireyler için açılan kursların çeşitliliği geliştirilmeli ve yaşlıların daha yüksek oranlarda katılımı sağlanmalıdır.*” çerçevesinde: MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü bünyesinde özellikle yaşlı bireylere yönelik açılan kursların çeşitliliğinin (dijital okuryazarlık, sağlık okuryazarlığı, aktif yaşlanma, günlük yaşam becerileri, yaşlı bakımı vb.) yaşlı bireylerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak artırılması, böylece yaşlı bireylerin çağa ayak uydurmalarının kolaylaştırılması, kursların çeşitlendirilmesi sürecinde STK ve kamunun iş birliği yapması, bireylerin ihtiyaçlarına uygun bireyselleştirilmiş kurs seçeneklerinin sunulması, kurslara aile üyeleriyle katılımın teşvik edilmesi, yaşlı bireylerin teknolojiye uyum sağlamaları ve dijital becerilerini geliştirebilmeleri için anlaşılır ve basit içerikte dijital okuryazarlık kurslarının düzenlenmesi, yaşlı bireylerin bu kurslara katılımının teşvik edilmesi ve bu kurslara katılımın takip edilebileceği modüllerin e-Devlet portalına dâhil edilmesi önerilerinde bulunulmuştur<sup>346</sup>.
- “*Tespit 36: Hayat boyu kurs programlarının işlevselliği ve verimliliğinin iyileştirilmesine yönelik tedbirler alınmalıdır.*” çerçevesinde: Huzurevleri veya yaşlı bireylerin bir arada olduğu yerlerde dijital okuryazarlığın geliştirilmesi için bilgisayar laboratuvarı gibi uygulama sınıfları kurulması, kursa başvuru/kayıt/öğrenci işlemleri için telefon, mesaj ve e-posta gibi çeşitli iletişim kanallarının kullanılması, hayat boyu öğrenme programlarında kullanılan öğretim tekniklerinin yaşlı bireylere uygun hâle getirilmesi, halk eğitim merkezlerinde uzmanlar tarafından yaşlı bireyler için düzenli olarak psikolojik danışma/rehberlik hizmetleri yürütülmesi önerilerinde bulunulmuştur<sup>347</sup>.

<sup>346</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 383-384.

<sup>347</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 384.

- “*Tespit 38: Hayat boyu öğrenme faaliyetlerine düşük katılım oranı ve faaliyetler hakkında yaşlıların yeterince bilgi sahibi olmaması önemli bir konudur.*” çerçevesinde: En çok tercih edilen kursların video kayıtlarının belli saatlerde ulusal kanallarda yayınlanması, hayat boyu öğrenme programlarının tanınırlığının artırılması için yazılı/görsel medya araçlarının kullanılarak tanıtım faaliyetlerinin yürütülmesi, üçüncü yaş üniversitelerinin sayılarının/görünürlüğünün artırılması önerilerinde bulunulmuştur<sup>348</sup>.
- “*Tespit 61: Yaşlı bireylerin, yaşa bağlı görme ve işitme kaybı, algıda zayıflama, el titremesi, kişisel bilgilerin paylaşılmasından kaynaklanan güvensizlik, karmaşık sistemlerin anlaşılabilmesi, ürünü bozma korkusu, küçük puntolu yazılar nedeniyle dijital çağın avantajlarından yararlanamadığı görülmüştür. Bu sebeple yaşlı nüfusun çevreyle iletişim kurma, güncel olayları takip etme, alışveriş yapma, fatura ödeme, hastaneden randevu alma gibi günlük aktivitelerini yerine getirebilmeleri için bilişim sistemlerine erişiminin artırılmasına yönelik düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır.*” çerçevesinde: Yaşlı bireylerin aktif yaşlanmasını destekleyici dijital uygulamalara ilişkin proje ve araştırmalar yapılması, dijital uygulamalar ile bilişim hizmet süreçlerinin tasarım aşamasında erişilebilirlik standartlarının uygulanması, ilgili kurum ve kuruluşların geliştirme sürecinde yaşlı hedef kullanıcılarının geri bildirimlerini dikkate alma önerilerinde bulunulmuş olup, bu kapsamda **BTK** da ilgili kurum/kuruluş olarak belirlenmiştir. Bu tespit kapsamında, dijital ürünlerin kullanılmasında yaşlı bireylerin dijital dolandırıcılığa maruz kalmasına karşı güvenlik önlemlerinin artırılmasına ilişkin SMS bilgilendirmeleri, kamu spotları, teknoloji/yazılım geliştirilmesi gibi çalışmaların yürütülmesi, yaşlı bireylerin yeni teknolojilere erişiminin/kullanımının önündeki beceri eşitsizliğinin giderilmesi kapsamında bilgi, tutum ve davranışlar kazandırılması, yaşlı dostu dijital uygulamalarla ürünlerin tanıtımını ve kullanımını destekleyici rehberler oluşturulması veya yaygınlaştırılması gibi önerilerde bulunulmuştur<sup>349</sup>.

<sup>348</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 385.

<sup>349</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 395.

#### 4.2.4. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı

Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığınca<sup>350</sup> hazırlanan kalkınma planları ve bu bağlamda yapılan çalışmalar ekonomik, sosyal ve kültürel gelişme ve kalkınma için önem arz etmektedir.

##### 4.2.4.1. On İkinci Kalkınma Planı (2024-2028)

Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığınca hazırlanıp TBMM onayına sunulan ve TBMM tarafından 31 Ekim 2023 tarihinde kabul edilen “On İkinci Kalkınma Planı (2024-2028)”nda yer alan aşağıdaki maddelerle yaşlı bireylere yönelik politikalara vurgu yapılmıştır:

*“621.10. Çocuklar ve yaşlılar öncelikli olmak üzere hassas tüketici gruplarına özel önlemler alınacaktır.*

*656. Aktif yaşlanma çerçevesinde yaşlı bireylerin, sağlıklı yaşam biçimlerinin desteklenmesi ve sağlık hizmetlerine erişimlerinin geliştirilmesi yoluyla ruhsal ve fiziksel olarak hastalıklardan korunması, yaşam boyu öğrenme fırsatlarından faydalandırılması ve kuşaklar arası ilişkilerin güçlendirilmesiyle toplumsal, kültürel ve ekonomik hayata etkin katılımlarının sağlanması, fiziksel ve ekonomik bağımsızlıklarının korunması ile yaşam kalitelerinin yükseltilmesi hedeflenmektedir.*

*806.3. Yaşlı dostu ve erişilebilir kentler tasarlanacaktır.*

*807. Yaşlıların sosyal dışlanmalarının önlenmesine yönelik tedbirler alınacaktır.*

*807.1. Yerel yönetimlerin sağlıklı yaşlının, sosyal olarak etkinlik yapabileceği merkezler açması özendirilecektir.*

<sup>350</sup> Kalkınma planları, ülkemizde 1963 yılından itibaren mülga Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanmaya başlanmış, söz konusu Teşkilat 2011 yılında Kalkınma Bakanlığı, 2018 yılında ise Strateji ve Bütçe Başkanlığına dönüştürülmüştür (<https://onikinciplan.sbb.gov.tr/ulkemiz-kalkinma-planciligi/>).

808.1. Genç-yaşlı iş birliğinin özendirildiği, yaşlıların gençlere deneyim aktardığı program ve projeler uygulanacaktır.

808.2. Yaşlılarda gönüllülük kültürünün geliştirilmesi için farkındalık çalışmaları yapılacaktır.

809. Yaşlılara yönelik eğitim ve yaşam boyu öğrenme olanakları geliştirilecektir.

809.3. Yaşlılara yönelik sağlık okuryazarlığı, finansal okuryazarlık, dijital okuryazarlık ve teknoloji kullanımı eğitimleri yaygınlaştırılacaktır.

811. Yaşlıların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımı ve dijital becerileri geliştirilecektir.

811.2. Dijital cihaz ve uygulamaların yaşlıların fiziki becerilerine uyumlu hale getirilmesi konusunda çalışmalar yapılacaktır.

811.3. e-Devlet ve e-nabız gibi temel kamu yönetimi hizmetlerinin yaşlı nüfus tarafından güvenli ve etkin şekilde kullanılmasına yönelik eğitimler ve çalışmalar yürütülecektir.

812. Yaşlı haklarının korunması, geliştirilmesi ve yaşlı ayrımcılığının önlenmesi sağlanacaktır.”

#### **4.2.4.2. Yaşlanma Özel İhtisas Komisyonu**

Mülga Kalkınma Bakanlığı tarafından yürütülen “10. Kalkınma Planı (2014-2018)” çalışmaları kapsamında yaşlanma konusunda ivedi stratejiler belirlenmesi amacıyla ilk kez “Yaşlanma Özel İhtisas Komisyonu” oluşturulmuştur. 2019-2023 dönemini kapsayan “On Birinci Kalkınma Planı”nın hazırlık çalışmaları kapsamında yaşlanan nüfus ile yaşlılığa ilişkin mevcut durumun incelenmesi amacıyla hazırlanan

Komisyon raporunda; yaşlı bireylerin yaşam kalitesinin artırılması, haklarının korunması, ihtiyaçlarının karşılanması kapsamındaki hedeflere ulaşmak ve yaşlılığa yönelik sosyal politikaların geliştirilmesi için temel oluşturacak hedefler/eylemler belirlemek amacıyla bazı önerilerde bulunulmuştur. Bu çerçevede; aktif yaşlanmanın benimsemesi için bilgilendirme/bilinçlendirme çalışmalarının yapılması, çağın fırsatlarından faydalanmaları ve gerekli bilgi, beceri ve donanıma sahip olmaları amacıyla hayat boyu öğrenmenin ve nesiller arası dayanışmanın desteklenmesi, yaşlı bakımında BİT'in etkin şekilde kullanılması, yaşlı bireylerin dijital teknoloji kullanımındaki eksiklikler nedeniyle maruz kaldıkları eşitsizlikleri önleyecek çalışmalar yapılması, yaşlı bireyler için teknoloji okuryazarlığı eğitimleri sunulması, yaşlılığa yönelik politikaların aktif yaşlanmayı hedeflemesi, sosyal hakları dikkate alması ve bütüncül olması gibi hususların gerekliliğine dikkat çekilmiştir<sup>351</sup>.

#### 4.2.5. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), yaşlı bireylerin haklarını korumak ve yaşlı bireylere yönelik hizmetleri değerlendirmek amacıyla “Türkiye Yaşlı Hakları Raporu” ile “Yaşlı Hakları Örnek Belgesi”ni hazırlayarak dünyada ve Türkiye’de yaşlı nüfusun durumu, yaş ayrımcılığının önlenmesi, yaşlı bireylerin dijital dünyaya erişimlerinin kolaylaştırılması, yaşlı haklarının korunması gibi konuları ele almıştır<sup>352</sup>. Ayrıca, TİHEK, “18-24 Mart Yaşlılar Haftası” kapsamında “Yaşlı Hakları Forumu”nu düzenlemiş, TBMM bünyesindeki yaşlı bireylerin sorunlarını araştırma komisyonu toplantılarına katılarak yaşlı bireylerin sorunları ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerilerini paylaşmıştır<sup>353</sup>. Kurum, [web sitesinde](#) sunduğu “erişilebilirlik” seçeneği ile yazı boyutunu büyütme/küçültme, renk ayarlarını değiştirme, disleksi hastaları için okuma kolaylığı, okuma alanını vurgulama, metni hizalama, metni sese çevirme gibi özellikler sunarak erişilebilirliği artırmaktadır.

<sup>351</sup> Kalkınma Bakanlığı, *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Yaşlanma Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, 2018.  
<https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads/2020/04/YaslanmaOzellhtisasKomisyonuRaporu.pdf>, (3.03.2025).

<sup>352</sup> TİHEK, *Türkiye Yaşlı Hakları Raporu ...*, 103-109.

<sup>353</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 160.

#### 4.2.6. Belediyeler

Belediyeler; sağlık merkezleri, hastaneler ve gezici sağlık üniteleri aracılığıyla toplumun farklı kesimlerine sağlık, sosyal ve kültürel hizmetler sunmakla yükümlüdür. Bu kapsamda yaşlı bireyler, yetişkinler, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal tesisler kurmakta, meslek ve beceri kursları açmakta veya işletmektedir. Ayrıca, bu hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi için üniversiteler, meslek liseleri, kamu kurumları ve sivil toplum örgütleriyle iş birliği yapmaktadır<sup>354</sup>.

#### 4.2.7. Diğer Paydaşlar Tarafından Yapılan Faaliyetler

Yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunda özellikle STK'ların kayda değer çalışmaları bulunmakta olup, tez kapsamında bu çalışmalara da yer vermek yerinde olacaktır.

##### 4.2.7.1. 65+ Yaşlı Hakları Derneği

65+ Yaşlı Hakları Derneği, yaşlanmaya ilişkin birçok faaliyette bulunmaktadır. Bu kapsamda; yaşlılığa hazırlık, aktif hayata katılım, yaşlı bireyler için erişilebilirlik, yaşlılık ve teknoloji gibi konularda seminerler ve atölyeler düzenlemekte, videolar hazırlamakta, web sayfasında konuya ilişkin yararlı bilgiler, uzman görüşleri ve kaynak paylaşmakta, çeşitli kurum, kuruluşlar ve belediyelerle iş birliği yapmakta ve her ay “Yerel Yönetimler Çalışma Grubu Toplantısı” düzenlemektedir<sup>355</sup>.

65+ Yaşlı Hakları Derneği, 2021’de 65 yaş ve üstü bireylerin dijital ihtiyaçlarının karşılanması ve dijital okuryazarlıklarının artırılması amacıyla, Yunanistan’ın yaşlılığa yönelik en etkin ve deneyimli derneği olan ve yaşlı bireylerin aktif yaşamını destekleyen “50+Hellas” kuruluşu ile “65+ için Dijital Kapsayıcılık Projesi”ni

<sup>354</sup> Gülnihal Tuncel ve Hasan Uzun, “Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar Üzerine Bir İnceleme”, *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 3, sy. 2 (5 Ekim 2019): 325.

<sup>355</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Etkinliklerimiz*, 2025. <https://yaslihaklariderneği.org/tr/etkinliklerimiz/>, (22.03.2025).

başlatmıştır. AB Sivil Toplum Diyalogu Hibe Programı kapsamında desteklenen ve 1 Nisan 2021-30 Haziran 2022 tarihleri arasında uygulanan proje kapsamında, AB'nin yaşlı bireylerle ilgili kapsamlı çalışmalar yürüten "AGE Platform Europe" ağı da projeye destek olmuştur<sup>356</sup>. Dernek, proje kapsamında çalıştaylar düzenleyerek deneyim ve iyi örneklerin paylaşımına imkân sunmuş ve çalıştayların etkinliğini ve verimliliğini anket yolu ile ölçerek sonraki toplantı süreçlerine yol göstermek üzere değerlendirmiştir. Proje ile, Türkiye genelinde 700 yaşlıya eğitim verilmiş, 100'e yakın gönüllü eğitici 1,5 yıl boyunca 55 şehirde eğitim gerçekleştirmiş, okuma yazma bilmeyen yaşlı bireylere bile akıllı telefon kullanımı öğretilmiş ve birçok yaşlının teknolojiye karşı olumsuz tutumu böylece değişmiştir<sup>357</sup>.

Dijital dönüşümün bir parçası olarak 65 yaş üstü bireylerin dijital kapsayıcılığını artırmayı amaçlayan proje, her yaştan eğittiği gönüllüler sayesinde bu bireylere dijital eğitimler verilmesini sağlamıştır. Türkiye'nin birçok il ve ilçesindeki belediyelerin katılımıyla sürdürülebilir bir model oluşturulmuş, 2022'de Türkiye'de 800, Yunanistan'da ise 160 yaşlı bireye ulaşılmıştır. Proje kapsamında, altyazılı ve İngilizce sürümleri olan kişiye özel eğitim videoları, eğitim kitapları ve "65+ Akademi Platformu" ile sürdürülebilir ve çoğaltılabilir bir yapı oluşturulmuştur. Üniversite ve lise öğrencileri ile yerel yönetim uzmanlarından oluşan gönüllü eğitici grubu, internet üzerinden yoğun bir eğitim alarak çevrelerindeki yaşlı bireylere akıllı telefon kullanımı eğitimi vermiştir. Teknolojiye vakıf gençlerin katkısıyla proje, Türkiye'nin dört bir yanına ve bazı Avrupa ülkelerine ulaşmıştır. Gençler, en büyük kazanımlarının yaşlılığa bakış açılarındaki değişim olduğunu ifade etmiştir<sup>358</sup>.

Proje kapsamında verilen "Dijital Yetkinlik Eğitimi" ile yaşlı bireylerin özellik ve ihtiyaçlarına göre, akıllı telefon/tablet/bilgisayar kullanımı, zil sesini artırmak ve yazı boyutunu büyütme gibi temel işlemleri yapma, akıllı telefon işletim sistemleri, e-

<sup>356</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Dijital Kapsayıcılık*, 2025. <https://yaslihaklaridernegi.org/65-icin-dijital-kapsayicilik-ab-projesi-hakkinda/>, (22.03.2025).

<sup>357</sup> Fundanur Öztürk, "Dünya Yaşlılar Günü ...

<sup>358</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Sivil Toplum Diyalogu Programı VI 65+ için Dijital Kapsayıcılık Projesi*, 2022, 6-9. <https://yaslihaklaridernegi.org/wp-content/uploads/2022/10/65dijital-kapsayicilik-proje-kitapcigi.pdf>, (8.02.2025).

posta hesabı açma, internete bağlanma, kablosuz ve hücresel veri bağlantısını açıp kapama, güvenli şifre oluşturma, yüz tanıma, parmak izi ve desen kilidi gibi özellikleri kullanma, uygulama izinleri, kamera ve mikrofon erişimi, internet dolandırıcılığından korunma, yazılı mesajlaşma, SMS gönderme, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter gibi dijital platformları kullanma, görüntülü ve sesli arama yapma, ilgili anahtar kelimelerle sosyal medya hesaplarını takibe alma, bilgiye ulaşmak için arama motorlarını kullanma, eğlence amaçlı sesli/yazılı kitaplar, müzik, sanat ve hobilere ulaşma, film/video izleme, e-Devlet, e-Nabız ve internet bankacılığını kullanma, internet alışverişi yapma gibi konularda eğitimler verilmiş; eğitimciler için ise önerilerde bulunulmuştur<sup>359</sup>. Ayrıca, belediyeler ve üniversiteler tarafından desteklenen bu projede, Beşiktaş, Bağcılar, Bayrampaşa, Şişli ve Zeytinburnu Belediyeleri ile İstanbul Teknik Üniversitesi, Bezmialem Vakıf Üniversitesi ve Boğaziçi Üniversitesi de projeye katkı sağlamıştır. 2022’de söz konusu dernek ile Marmara Belediyeler Birliği iş birliğiyle gerçekleştirilen bir etkinlikte belediyelerin bu projedeki rolleri ele alınmış ve deneyimler paylaşılmıştır. Belediye ve üniversitelerin desteğiyle, proje kapsamında, “Dijital Arkadaş” gönüllüleri yaşlı bireylere akıllı telefon, bilgisayar, tablet ve uygulama kullanımı konusunda bilgi vermiştir. Şişli Belediyesinin proje kapsamında Haziran 2022’de düzenlediği “Dijital Arkadaşlar Buluşması” etkinliği ise teknoloji kullanımı konusunda bilgi paylaşımına olanak sağlamıştır<sup>360</sup>.

Proje kapsamında, dijital kapsayıcılık ve okuryazarlık eğitimlerini içeren çeşitli modüllerin yer aldığı sürdürülebilir bir eğitim alanı olarak tasarlanan “65+ Akademi Platformu” ile temel cihaz kullanımı, dijital bilgiye erişim, iletişim, internet/sosyal medya kullanımı, yazılı mesaj yöntemleri (WhatsApp, SMS vb.), sesli/görüntülü görüşme, e-Devlet kullanımı, dijital güvenlik, eğlence gibi çeşitli konularda eğitimler sunulmuş ve değişen ihtiyaçlara göre sürekli güncellenerek sürdürülebilirlik sağlanmış; gönüllüler, çevrelerindeki yaşlı bireylere akıllı telefon/tablet kullanımı ve

---

<sup>359</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Sivil Toplum Diyaloğu Programı VI ...*, 54-127.

<sup>360</sup> Sivil Toplum Sektörü, *65+ İçin Dijital Kapsayıcılık ile Kuşaklar Arası İletişim*, 8 Aralık 2022. <https://siviltoplumsektoru.ab.gov.tr/65-icin-dijital-kapsayicilik-ile-kusaklar-arasi-iletisim/>, (22.03.2025).

dijital güvenlik konularında eğitim vererek karşılıklı öğrenme ilişkileri kurmuştur<sup>361</sup>. Canlı eğitimlerin video kayıtları, yazılı ve ek materyaller platforma yüklenerek gelecekteki ihtiyaçlara uyum sağlanması amaçlanmıştır. Yerel yönetim çalışanları ve yaşlı bireylerle etkileşimde bulunan herkes için platform, yaşlı dostu kavramların benimsenmesinde önemli bir kaynak olmuştur<sup>362</sup>.

Derneğin çalışmaları sonucunda, yaşlı bireylerin hızlı güncellenen, karmaşık, reklamlarla dolu, küçük yazılı, bilgi ayıklamayı zorlaştıran ve gençlerin dilini kullanan dijital uygulamalarda zorluk yaşamakta olduğu kaydedilmiştir. Teknoloji şirketlerinin gençlere odaklanmasının yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını göz ardı etmelerine neden olduğu, yaşlı bireylerin net, anlaşılır bir dil ve alışkanlıklarına uygun bir konfor alanı aramakta olduğu, yaşlı dostu iletişim teknolojileri ile dijital okuryazarlık eğitimlerinin yaşlı bireylerin yalnızlaşmasını önlemeye yardımcı olduğu, yetişkin eğitimlerinin bireylerin bilişsel olgunluklarına, gereksinimlerine ve hayat tecrübelerine uygun olarak tasarlanması gerektiği ve eğiticilerin bu doğrultuda eğitim vermesinin<sup>363</sup> eğitimden beklenen sonuçların alınmasını kolaylaştıracağı vurgulanmıştır<sup>364</sup>.

---

<sup>361</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Dijital Kapsayıcılık*, 2025.

<https://yaslihaklaridernegi.org/tr/projelerimiz/yasli-lar-icin-dijital-okur-yazarlik/>, (22.03.2025).

<sup>362</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Sivil Toplum Diyaloğu Programı VI ...*, 8.

<sup>363</sup> Derneğin çalışmalarına göre, yetişkin eğitimi süreci, ilk olarak eğilecek bireylerin ihtiyaçlarının belirlenmesiyle başlamaktadır. Bu aşamada, katılımcının ihtiyaçlarına yanıt verecek ve onları güçlendirecek eğitim konuları seçilmelidir. Konular belirlendikten sonra, eğitici bir plan oluşturmalı ve eğitimde kullanılacak yöntemler, uygulamalar, örnekler ve destek materyalleri belirlemelidir. Eğitim için uygun ortam sağlanması, katılımcıların dikkatinin dağılmaması ve verimli bir öğrenme süreci sağlanması açısından önemlidir. Bu ortamda, rahat oturma düzeni, yeterli ışık ve ses düzenlemeleri gibi detaylar göz önünde bulundurulmalı, eğitimin başında katılımcıları rahatlatmak ve eğitim sürecine zihinsel olarak hazırlamak için etkinlikler yapılarak bireylerin konuya odaklanmaları sağlanmalıdır. Anlatım aşamasında ise eğitici, bilgiyi katılımcının algılama hızına göre sunmalı, sabırlı ve sakin bir tutumla katılımcıların öğrenme hızına uyum sağlamalı, etkin dinleme ve empati ile katılımcıların ihtiyaçlarını ve öğrenme durumlarını belirlemeli, çözüm ve sonuç odaklı bir yaklaşım sergileyerek katılımcıların sorunlarını analiz etmeli ve uygun çözümler üretmeli, öğrenmenin etkili olabilmesi için sözel, görsel, uygulamalı, hikâye gibi farklı yöntemler kullanılmalıdır. Eğitici, katılımcıların tepkilerini, sorularını ve beden dilini gözlemleyerek bilgiyi gerektiğinde tekrar etmeli ve pekiştirme yapmalı, katılımcının hızına uygun bir anlatım yaparak bilgiyi sıkıcı hale getirmeden anlaşılır ve etkili bir şekilde aktarmalıdır.

<sup>364</sup> 65+ Yaşlı Hakları Derneği, *Sivil Toplum Diyaloğu Programı VI ...*, 32.

#### 4.2.7.2. Ankara Üniversitesi Yaşlılık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi

YAŞAM, yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının geliştirilmesi için çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda, “Yaşlılar İçin Altın Çağ Platformu: Yaşlı Vatandaşların Yaşam Boyu Öğrenme Olanaklarıyla Sanal Ortamlara Dâhil Edilmesi AB+Erasmus Projesi” kapsamında yaşlı bireyler için dijital okuryazarlık, sağlık, finans, kültürel aktiviteler gibi eğitim modüllerini içeren “Altın Çağ Dijital Platformu” oluşturulmuş; yetişkinlerin dijital becerilerini geliştirmek amacıyla 1 Ocak 2022 tarihinden itibaren yürütülen “Avrupa Yetişkin Öğrenimi 6” projesi kapsamında “Yetişkinlerde ve Yaşlılarda Dijital Becerilerin Geliştirilmesi İhtiyaç Analizi Raporu” ile “Yetişkinlerin ve Yaşlıların Dijital Becerilerinin Geliştirilmesi Ulusal Eylem Planı” hazırlanmış; nesiller arası dayanışma temelli üçüncü yaş üniversitesi uygulamaları çerçevesinde huzurevi sakinlerine 5 haftalık bir dijital okuryazarlık eğitimi verilmiş<sup>365</sup>; “Kuşaklararası Dayanışma Buluşmaları”, “Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma Buluşmaları” ve “Dijital Okur-Yazarlık Modülü Eğitimleri” de gerçekleştirilerek yaşlı hakları, hayat boyu öğrenme, aktif ve sağlıklı yaşlanma, nesiller arası dayanışma, topluma katılım konuları ele alınmıştır<sup>366</sup>. Ayrıca, aktif ve sağlıklı yaşlanmaya yönelik farkındalık oluşması amacıyla 2016’dan beri YAŞAM ve Sağlık Bakanlığı Sağlık Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü iş birliğinde belirli aralıklarla “Türkiye Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma Zirvesi” düzenlenerek yaşlı bireyler için bilgisayar, telefon ve internet kullanımı gibi konulara odaklanılmaktadır<sup>367</sup>. Bunlara ek olarak, YAŞAM, üçüncü yaş üniversiteleri, hayat boyu öğrenme, nesiller arası dayanışma, aktif ve sağlıklı yaşlanma, dijital eşitsizlik gibi konularda kongre/konferans düzenlemekte, yayınlar paylaşmakta, eğitimler vermekte, ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği yapmakta, ulusal ve uluslararası projeler yürütmekte, etkinlikler/toplantılar düzenlemekte ve farkındalık çalışmaları yapmaktadır<sup>368</sup>.

<sup>365</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 345.

<sup>366</sup> TBMM, *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında ...*, 238.

<sup>367</sup> YAŞAM, *Türkiye Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma Zirvesi*, Aralık 2017. <https://yasam.ankara.edu.tr/wp-content/uploads/sites/259/2018/09/e-kutuphane.pdf>, (22.03.2025).

<sup>368</sup> YAŞAM. 2025. <https://yasam.ankara.edu.tr/>, (22.03.2025).

#### 4.2.7.3. Yaşlı Sorunları Araştırma Derneği

Türkiye’de yaşlılık alanında faaliyet gösteren STK, 1998’de kurulan Yaşlı Sorunları Araştırma Derneği (YASAD) ile başlamış, sonrasında Geriatrik Bilimler Araştırma ve Uygulama Merkezi, Türk Geriatri Vakfı, Türk Geriatri Derneği gibi çeşitli vakıf, dernek ve araştırma merkezleriyle çeşitlenmiş; 2010 sonrası dönemde ise YAŞAM, Geriatri ve Gerontoloji Derneği ile Yaşlı Hakları Derneği gibi kuruluşlar eklenmiştir<sup>369</sup>. Türkiye’de artan yaşlı nüfus, sosyal politika ve hizmetlerin güçlendirilmesini gerektirirken, STK’lar bu kapsamda kritik rol oynamaktadır ancak mali yetersizlikler ve politika süreçlerine katılım eksikliği, STK’ların etkinliğini sınırlamaktadır. Bu nedenle, devlet-STK iş birliğinin güçlendirilmesi, fonların artırılması, yerel yönetimlerle ortak projeler geliştirilmesi ve yaşlı bireylerin karar alma süreçlerine dâhil edilmesi önem taşımaktadır<sup>370</sup>.

YASAD, Türkiye’de yaşlılığa yönelik olarak çeşitli sempozyum, konferans, atölye çalışmaları ve eğitimlerin yanı sıra “Ulusal Yaşlılık Kongresi”ni düzenli olarak düzenlemektedir. 2001’de başlatılan ve iki yılda bir üniversiteler, yerel yönetimler ve STK iş birliğinde gerçekleştirilen “Ulusal Yaşlılık Kongresi”nde sağlıklı yaşlanma kapsamında yaş ayrımcılığının/izolasyonunun önlenmesi, yaşlı bireyler ile gençler arasındaki dijital bölünmenin azaltılması, nesiller arası dayanışmanın teşviki, internet sayfalarının ve sosyal ağların tasarımlarının yaşlı bireylere göre tasarlanması, yaşlı bireylerin bilgisayar, cep telefonu, sosyal medya ve internet kullanım motivasyonlarının incelenmesi, dijital teknolojileri kullanma isteklerinin artırılması, kullanıcı odaklı ve evrensel tasarım yaş dostu ürünlerin geliştirilmesi, sağlıklı ve aktif yaşlanma için yardımcı cihaz ve teknoloji kullanımı gibi konular ele alınmaktadır<sup>371</sup>.

<sup>369</sup> Zeynep Altun, “Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler ...”, 39.

<sup>370</sup> Zeynep Altun, “Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler ...”, 41-42.

<sup>371</sup> Atatürk Üniversitesi, 11. Ulusal Yaşlılık Kongresi Özet Metin Bildiri, Haziran 2021, iv. <https://avesis.atauni.edu.tr/yayin/d7e38d7d-5572-48c3-a683-7e6278cdfa47/yasli-bireylerin-madde-bagimlilikine-iliskin-deneyim-bilgi-ve-gorusleri-uzerine-nitel-bir-arastirma/document.pdf>, (22.03.2025).

#### 4.2.7.4. Mobil Mecralar Araştırma ve Pazarlama Derneği

MMA Türkiye (Mobil Mecralar Araştırma ve Pazarlama Derneği), ileri yaş gruplarının dijital okuryazarlık eksikliklerini gidermek amacıyla “Dijital Okuryazar Türkiye (DOT)” projesini başlatmıştır. Proje, özellikle 65 yaş üstü bireylerin internet kullanımı, çevrim içi alışveriş, dijital bankacılık ve e-devlet işlemleri gibi dijital süreçleri yönetebilmelerini sağlamayı hedeflemektedir. Akbank, Garanti BBVA, Türkiye İş Bankası ve Yapı Kredinin sponsorluğunda yürütülen DOT projesi, Facebook ve Google iş birliğiyle ücretsiz dijital ve finansal okuryazarlık eğitimleri sunmaktadır. Proje, tüm yaş gruplarına dijital ve finansal konularda eğitim vererek uzun vadeli bir sosyal sorumluluk projesi olarak sürdürülmektedir<sup>372</sup>.

#### 4.2.7.5. Türkiye Alzheimer Derneği

Türkiye Alzheimer Derneği, pandemi döneminde başlattığı “Dijital Torunum” projesi ile, derneğin genç gönüllüleri, Alzheimer hasta ve yakınları ile görüntülü görüşmeler yaparak iletişim kurmuş ve ihtiyaçlarının karşılanması kapsamında uzaktan destek olmaya çalışmıştır. Ayrıca, hasta yakınları çevrim içi seminerlere de katılarak destek almış ve böylece, nesiller arası dayanışma desteklenmiştir<sup>373</sup>.

### 4.3. Elektronik Haberleşme Sektörü Özelinde Yürütülen Faaliyetler

#### 4.3.1. Elektronik Haberleşme Kanunu

5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununda ilgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetinin sunulmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde “Teknolojik yeniliklerin kullanılması da dâhil olmak üzere engelli, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç diğer kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate

---

<sup>372</sup> BTK, *Türkiye’de Dijital Dönüşüm ve Dijital Okuryazarlık*, Aralık 2022, 45. <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/tu-rkiyede-dijital-do-nu-s-u-m-ve-dijital-okuryazarlik.pdf>, (22.03.2025).

<sup>373</sup> Sivil Sayfalar, *Türkiye’de 65/74 Yaş Arası ...*

alınması” ilkesi ile yaşlı bireylere yönelik düzenlemeler için kanuni seviyede bir dayanak sağlanmıştır.

#### 4.3.2. Evrensel Hizmet Kanunu

16/6/2005 tarihli ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu çerçevesinde evrensel hizmetin<sup>374</sup> sağlanmasında ve bu kapsamda yapılan düzenlemelerde aşağıda yer alan ilkeler göz önünde bulundurulmaktadır:

- a. *“Evrensel hizmetten, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yaşayan herkes, bölge ve yaşadığı yer ayırımı gözetilmeksizin yararlanır.*
- b. *Evrensel hizmet, fert başına gayrisafi yurt içi hasıla tutarı da göz önünde bulundurularak karşılanabilir ve makul fiyat seviyesinde sunulur.*
- c. *Düşük gelirliler, engelliler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır.*
- d. *Evrensel hizmet, önceden belirlenmiş hizmet kalitesi standartlarında sunulur.*
- e. *Evrensel hizmetin sunulmasında ve ulaştırılmasında devamlılık esastır.”*

#### 4.3.3. BTK Teşkilât Yönetmeliği

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun (BTK) Teşkilât Yönetmeliğinin “Hizmet Birimleri ve Görevleri” başlıklı beşinci bölümünde Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının görevleri arasında “Özürlü, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç

---

<sup>374</sup> Evrensel hizmet, “Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde coğrafi konumlarından bağımsız olarak herkes tarafından erişilebilir, önceden belirlenmiş kalitede ve herkesin karşılayabileceği makul bir bedel karşılığında asgari standartlarda sunulacak olan, internet erişimi de dâhil elektronik haberleşme hizmetleri ile bu Kanun kapsamında belirlenecek olan diğer hizmetleri” ifade etmektedir.

kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınmasına yönelik çalışmalar ve düzenlemeler yapmak” da bulunmaktadır.

#### **4.3.4. Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar**

BTK'nın 21.06.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı “Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar” Kurul Kararı ile, sosyal açıdan desteklenmesi gereken kesimlerin elektronik haberleşme hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması amaçlanmış, “engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler”e yönelik özel tarifeler ve hizmetler sunulması desteklenmiştir. Bu kapsamda, bu kesimler için indirimli veya avantajlı tarifeler sağlanması, uygun fiyatlı ve erişilebilir hizmetler sunulması, sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde toplanması, geliştirilen uygulamaların tasarımında bu kullanıcıların ihtiyaçlarının dikkate alınması, sesli çağrı merkezinde bu kesimlere öncelik tanınması gibi hususlara yer verilmektedir. Ancak bu hizmetlerin, “engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler”e yönelik olup, yaşlı bireylerin bu grup arasında yer almadığı görülmektedir. Bu çerçevede, dijital kapsayıcılık açısından bahse konu düzenlemeye 2022 sayılı Kanun kapsamına giren yaşlı bireylerin de dâhil edilmesinin faydalı olabileceği değerlendirilmektedir.

Öte yandan, Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 2023 yılında, gençlerin eğitim hayatını desteklemek ve teknolojik ürün/cihazlara erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla satın alma tarihi itibarıyla 26 yaşından gün almamış olan her Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı yükseköğretim öğrencisine (açık öğretim öğrencileri hariç) bir defaya mahsus olmak kaydıyla teknolojik cihaz (mobil telefon, notebook, bilgisayar ve tablet) ve bir yıllık internet desteği imkânı sunan “Genç Teknoloji Destek Programı” kampanyası hayata geçirilmiştir. Bu kampanya gençlerin belirli kriterlere uygun teknolojik cihazlarda vergi iadesi fırsatı sunmaktadır. Özellikle ekonomik imkânları kısıtlı olan öğrencilere yönelik başlatılan bu kampanya ile gençlerin iletişim araçlarına erişimi sağlanarak

eğitimlerinin ve sosyal bağlantılarının desteklenmesi hedeflenmektedir. Vergisiz teknolojik cihaz desteğinden yararlanmak isteyen gençlerin ilgili bağlantı adresi üzerinden başvuruda bulunması gerekmektedir<sup>375</sup>. Türkiye’de yaşı bireyler için bu kapsamda bir girişim bulunmamakla birlikte, gençlere yönelik olan bu kampanyanın bir benzerinin 2022 sayılı Kanun kapsamına giren yaşı bireyler için de hayata geçirilmesinin yaşı bireylerin BİT’lere erişimi bakımından yararlı olabileceği düşünölmektedir.

---

<sup>375</sup> Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Genç Teknoloji Destek*, 2025. <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/ozel-projeler-2/genc-teknoloji-destegi/>, (22.05.2025).

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Dünya genelinde “yaşlı” kavramı; ülkelerin sosyoekonomik, kültürel ve demografik özellikleri ile uluslararası kuruluşların yaklaşım ve politikalarına bağlı olarak farklı yaş sınırları çerçevesinde tanımlanmaktadır. DSÖ yaşlı bireyleri 60 yaş ve üzeri olarak kabul ederken, AB ve ILO yaşlı bireyleri 65 yaş ve üzeri yaş grubunda değerlendirmekte, ilgili politika/programlarını bu sınır üzerinden şekillendirmektedir. BM, yaşlılığı yalnızca yaşla sınırlamayıp bireylerin fiziksel, sosyoekonomik ve kültürel durumlarının da göz önünde bulundurulması gerektiğini vurgulayarak özellikle gelişmiş ülkelerde doğuştan beklenen yaşam süresinin artmasıyla birlikte bu sınırın 65 yaş ve üzeri olarak kabul edilebileceğine dikkat çekmiştir. Ülkemizde ise sosyal güvenlik ve sağlık hizmetlerine ilişkin düzenlemelerde 65 yaş ve üzeri bireyler “yaşlı” olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda gerek uluslararası kuruluşlarda gerekse Türkiye’de yaşlı bireylere yönelik yapılan çalışmalarda genellikle 65 yaş ve üzeri bireylerin yaşlı olarak kabul görülmesi nedeniyle bu çalışmada “yaşlı birey” 65 yaş ve üzeri birey olarak kabul edilmiştir.

Küresel ölçekte yaşanan sağlık hizmetlerindeki gelişmeler, doğurganlık oranlarının düşmesi, yaşam koşullarındaki iyileşmeler ve refah düzeyindeki artışlar yaşam süresinin uzamasına ve yaşlı nüfus oranının artmasına yol açmıştır. Dünya genelinde de ülkemiz özelinde de yaşlı nüfus artışı son yıllarda hızlı bir ivme kazanmıştır. Gerek ülkemizde gerekse dünyada yaşlı nüfusa yönelik istatistiki veriler baz alındığında bütün ülkelerde yaşlı popülasyona yönelik politika araçlarının önümüzdeki yıllarda daha da önem kazanacağı; bu bağlamda, Türkiye’nin yaşlanma sürecinin sosyal, ekonomik ve sağlık sistemleri üzerindeki etkilerini yönetebilmesi için kapsayıcı, yaş dostu, hak temelli ve sürdürülebilir sosyal politika yaklaşımlarını geliştirmesinin kritik bir öncelik haline geldiği söylenebilmektedir.

Öte yandan, toplumsal hayatın her alanını etkileyen iletişim araçlarını günlük yaşamın temel bir parçası haline getiren dijital dönüşüm bireyler ve toplumlar için pek çok fayda sunsa da beraberinde birtakım zorluklar getirmekte ve bireylerin bu dönüşüme uyum sağlamasını kaçınılmaz hâle getirmektedir. Bu dönüşümden en çok

etkilenen gruplardan olan yaşlı bireyler dijital entegrasyon sürecinde teknolojik bilgi yetersizliği, yaşa bağlı fiziksel ve bilişsel engeller, dijital cihaz ve platformlara karşı yabancılaşma, ekonomik engeller, dijital sağlık teknolojilerine uyum sağlayamama, sosyal izolasyon ve yalnızlık gibi sorunlarla karşılaşabilmekte, bu durum, çevrim içi bilgiye ve hizmetlere erişim ile sosyal hayata katılımı sınırlayarak yaşlı bireylerin dijital dünyada geride kalmasına ve dijital bölünmenin yaşlı bireyler arasında derinleşmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda, yaşlı bireylerin dijital entegrasyonu, hem onların üretken ve bağımsız yaşam sürmeleri hem de toplumsal bütünlüğe katkı sunmaları açısından son derece önemli görülmektedir. Bu çerçevede, bireyler ve toplum açısından büyük önem taşıyan dijital entegrasyonda yaşlı nüfusun karşılaştıkları sorunların aşılması ve dijital kapsayıcılığın sağlanmasıyla yaşlı bireylere yönelik dijital bölünmenin azaltılmasının mümkün olacağı söylenebilmektedir.

Türkiye özelinde yaşlı bireylerle yapılan araştırmalar/anketler ve bu kapsamdaki veriler ışığında Türkiye’de yaşlı bireylerin internet ve sosyal medya kullanım oranı, dijital beceriye sahiplik oranı, e-devlet hizmetlerinden yararlanma oranı ile akıllı telefon, bilgisayar, tablet gibi dijital cihazlara sahiplik oranı son yıllarda artış göstermiş olsa da genç nüfusa kıyasla oldukça düşük seviyelerde kalmakta ve bu oranlar hâlâ yeterli seviyede görülmemektedir. Tüm bu veriler ile araştırmalar/anketler ülkemizde yaşlı bireylerin dijital dünyaya tam anlamıyla entegre olmadığını, dijitalleşmeden yeterince faydalanmadığını ve dijital bölünmenin bu yaş grubunda hâlen derin olduğunu göstermektedir. Bu çerçevede, yaşlı bireylerin dijital dünyaya entegrasyonunun desteklenmesi ve yaşa bağlı dijital bölünmenin azaltılmasına yönelik öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Yaşlı bireylerin dijital entegrasyonunun desteklenmesi ve sürecin periyodik olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi için 65 yaş ve üzeri bireylerin durumunu yansıtan verilerin daha sık ve düzenli tutulması, ayrıca, BTK’nın da Avustralya ve Macaristan örneklerindeki gibi yaşlı nüfusun telekomünikasyon/BİT ürün ve hizmetlerini kullanımıyla ilgili daha fazla istatistik elde etmesi ve web sayfasında bu kapsamda rapor, anket ve kaynak sunması faydalı olacaktır.

- MEB'in sunduğu eğitim portalında ve topluluk merkezlerinde (halk eğitim merkezleri, belediye kursları, kütüphaneler, yaşlı bakım merkezleri, huzurevleri vb.) AB, AGE Platform Europe ve 65+ Yaşlı Hakları Derneğinin dijital okuryazarlık kapsamında yürüttüğü çeşitli faaliyetlerde olduğu gibi yaşlı bireylere yönelik kapsayıcı dijital okuryazarlık eğitimleri, atölye çalışmaları ve seminerlerin artırılması, öğretim süreçlerine dijital cihazlar ve teknolojik ürünlerin dâhil edilmesi, ücretsiz eğitim materyallerinin sunulması ve dijital kütüphanelerin yaygınlaştırılması yaşlı bireylerin dijital entegrasyonunu destekleyecektir.
- Çin, Meksika, Finlandiya, ABD, Birleşik Krallık, Avustralya, İspanya ve 65+ Yaşlı Hakları Derneğinin dijital okuryazarlık kapsamında yürüttüğü çeşitli faaliyetler göz önünde bulundurularak, BTK Akademi'de yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına ve özelliklerine uygun ve sabırlı/uygulamalı biçimde yapılandırılan eğitim videolarının eklenmesinin ve materyal sunulmasının da faydalı olabileceği, ayrıca BTK Akademi ile Türkiye'de yaşlı bireylere yönelik önemli çalışmalar yürüten ASHB, MEB, 65+ Yaşlı Hakları Derneği, YAŞAM gibi kurum/kuruluşlar arasında özellikle dijital okuryazarlık eğitimleri, tazelenme üniversiteleri, çevrim içi/yüz yüze etkinlikler gibi hususlarda iş birliği yapılmasının ve faaliyetlerin görünürlüğüne/tanınırlığının artırılmasının sürece katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.
- Eğitim süreçlerinde aile ve akran desteği ile nesiller arası dayanışma yoluyla öğrenme süreçleri desteklenerek yaşlı bireylerin dijital beceriler edinmesi kolaylaştırılacaktır. Bu kapsamda, Singapur örneğindeki gibi gençlerin katılımına imkân sunan gönüllülük projelerinin teşviki ile sürecin desteklenebileceği düşünülmektedir.
- Yaşlı bireylerin öğrenme düzeyine ve hızına, fiziksel/bilişsel özellik ve ihtiyaçlarına uygun dijital okuryazarlık eğitimleri düzenlenerek, hayat boyu öğrenme kültürü teşvik edilerek ve Çin, Birleşik Krallık, Mısır ve İspanya gibi örnekler dikkate alınarak ülke çapında bilinçlendirme/farkındalık kampanyaları (reklam, kamu spotu, SMS bilgilendirmeleri vb.) aracılığıyla çevrim içi dolandırıcılıkla mücadele, dijital güvenlik ve gizlilik, BİT'in sunduğu faydalar, sosyal medya/internet/mobil cihaz ve uygulama kullanımı

gibi konularda yaşlı bireylerin bilinçlendirilmesi/bilgilendirilmesi süreci destekleyecektir. Bu kapsamda, BTK Akademi’de yaşlı bireylere yönelik önemli hususları içeren videoların ulusal kanallarda yayınlanması da bilinçlendirme/farkındalık kampanyalarına katkıda bulunacaktır.

- Yaygın teknik sorunlar için Singapur, Birleşik Krallık ve Çin’de olduğu gibi topluluk merkezlerinde teknoloji yardım masaları kurularak dijital platformlarda gezinme, temel dijital beceriler edinme ve mobil uygulamalar kullanma konusunda destek verilmesinin; Çin, Meksika, Finlandiya, ABD, Birleşik Krallık, Mısır ve İrlanda’da olduğu gibi yaşlı bireylere danışmanlık ve destek hizmeti sunan teknik destek telefon hatları oluşturulmasının ve bu çerçevede çeşitli paydaşlarla iş birliği yapılmasının dijital entegrasyona fayda sağlayacağı düşünülmektedir.
- “Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği” konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi de dikkate alınarak kamu kurum ve kuruluşlarının web sayfaları ile mobil uygulamaları başta olmak üzere tüm web sayfalarının ve mobil uygulamaların açık ve anlaşılır sayfa içerikleri, yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına cevap veren ve dikkat dağıtıcı/gereksiz detaylardan arındırılmış tasarımlar ve Çin ve Macaristan örnekleri ile ASHB, MEB ve TİHEK web sayfalarında olduğu gibi “erişilebilirlik” seçeneği ile (metinden sese/sesten metne çevirme, renk ayarlarını değiştirme, yazı puntosunu büyütme/küçültme, alt yazı aktifleştirme, kullanım talimatı, canlı sohbet, bağlantı linklerini/başlıkları vurgulama gibi özellikler) sunulması sayesinde yaşlı bireylerin web sayfalarını daha verimli ve rahat kullanması sağlanarak çevrim içi işlemlerin kolaylaştırıldığı mobil uygulamalar/teknolojik cihazlar aracılığıyla bu bireylerin çevrim içi bilgiye erişimi, sosyal medya ve iletişim araçları aracılığıyla bağlantıda kalmaları ve dijital hizmetlerden faydalanmaları desteklenebilecektir.
- Yaşlı bireylerin dijital entegrasyonunun desteklenmesini teminen dijital cihaz ve ürünlerde yaşlı bireylerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak kişiselleştirilmiş tasarımlar (yüksek kontrast oranları, büyük ve okunaklı yazılar, basit arayüzler, belirgin bağlantılar, büyük tuşlu akıllı telefonlar,

erişilebilirlik modu ayarları vb.) sunulması ve söz konusu cihazların/ürünlerin yeni nesil teknolojilerle desteklenmesi entegrasyonu artıracaktır.

- Erişilebilirliğin artırılması kapsamında; devlet destekli sübvansiyon programları, yaşlı bireylere özel uygun fiyatlı tarifeler ve yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına özel olarak tasarlanmış akıllı cihazların uygun fiyatlı veya kampanyalı (cihaz başışı, geri dönüşümüne yönelik toplumsal girişimler, vergi muafiyeti/indirimi vb.) olarak sunulmasının ve uluslararası kuruluşların çalışmalarında da vurgulandığı gibi bu kapsamda yatırımların artırılmasının, politikalar geliştirilmesinin ve iş birlikleri yapılmasının yaşlı bireylerin dijital entegrasyonuna katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, ülkemizde öğrencilere uygulanan “Genç Teknoloji Destek Programı”nın bir benzerinin yaşlı bireyler için de uygulanmasının ve özellikle 2022 sayılı Kanun kapsamındaki yaşlı bireylerin böyle bir kampanyadan faydalandırılması ile onların BİT'lere ve çevrim içi bilgiye erişimleri, iletişimde kalmaları ve sosyal bağlantılarının sürdürülmesi sağlanarak dijital dünyaya entegrasyonları desteklenebilecektir.
- BTK Teşkilât Yönetmeliğinin ilgili maddesi ile Elektronik Haberleşme Kanununun ilgili hükmü göz önünde bulundurularak, BTK'nın 21.06.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı “Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar” Kurul Kararına 2022 sayılı Kanun kapsamındaki yaşlı bireylerin dâhil edilebilmesinin ve bu bireylerin elektronik haberleşme hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılarak ilgili avantajlardan faydalandırılmasının da yaşa bağlı dijital bölünmenin azaltılmasına önemli katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKLAR

- AARP Foundation. *Computer Skills*. 2025.  
<https://my.aarpfoundation.org/digitalskillsready/>, (1.02.2025).
- ACMA. *The digital lives of older Australians: Methodology*. 14 Kasım 2024.  
<https://www.acma.gov.au/publications/2021-05/report/digital-lives-older-australians-methodology>, (8.02.2025).
- Acorn. *The Elderly Digital Divide: Age Is Just a Number, and So Is Your Smartphone Password*. Kasım 2024. <https://acornhcs.com/bridging-the-digital-divide-addressing-the-tech-challenges-faced-by-the-elderly/>, (24.11.2024).
- Age Action. *Digital Inclusion and an Ageing Population*. Ekim 2021.  
[https://www.ageaction.ie/sites/default/files/digital\\_inclusion\\_and\\_an\\_ageing\\_population.pdf](https://www.ageaction.ie/sites/default/files/digital_inclusion_and_an_ageing_population.pdf), (2.02.2025).
- AGE Platform Europe. *Digitalisation and older people our call to EU Policy Makers*. 28 Haziran 2024.  
[https://www.age-platform.eu/content/uploads/2024/07/AGE\\_Paper-on-Digitalisation-and-Older-People\\_June-2024\\_FINAL-1.pdf](https://www.age-platform.eu/content/uploads/2024/07/AGE_Paper-on-Digitalisation-and-Older-People_June-2024_FINAL-1.pdf), (3.01.2025).
- AGE Platform Europe. *AFC TOOLKIT*. 2025.  
<https://www.age-platform.eu/project/afc-toolkit/>, (4.01.2025).
- AGE Platform Europe. *DIGITOL*. 8 Mayıs 2020.  
<https://www.age-platform.eu/disinformation-and-covid-19-a-matter-of-concern-for-older-people/>, (4.01.2025).
- AGE Platform Europe. *MOBILE AGE*. 2025.  
<https://www.age-platform.eu/project/mobile-age/>, (4.01.2025).
- ASHB. *Türkiye’de Yaşlı Bakım Hizmetlerinin Proaktif Yönü ve Mali Yükü Analizi Etüt Araştırması*. Kasım 2016.  
[https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Turkiyede\\_Yasli\\_Bakim\\_Hizmetlerinin\\_p roaktif\\_yonu\\_mali\\_yonu\\_etut\\_analizi\\_2016.pdf](https://www.aile.gov.tr/Raporlar/ATHGM/Turkiyede_Yasli_Bakim_Hizmetlerinin_p roaktif_yonu_mali_yonu_etut_analizi_2016.pdf), (12.10.2024).
- ASHB. *Yaşlı Nüfusunun (65 +) İl ve Bölge Yerleşim Yerlerinin Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (Adnks) Verilerine Göre Dağılımları ve Oranları ile Demografik Değerlendirilmesi*. Mayıs 2018. <https://www.aile.gov.tr/media/5201/giris-ve-icindekiler.pdf>, (8.9.2024).
- ASHB. *2020 yılı Yaşlı Nüfus İstatistik Bülteni*. Ekim 2021.  
[https://www.aile.gov.tr/media/89041/yasli\\_nufus\\_istatistik\\_bulteni.pdf](https://www.aile.gov.tr/media/89041/yasli_nufus_istatistik_bulteni.pdf), (8.9.2024).
- ASHB. *Birleşmiş Milletler Sağlıklı Yaşlanmanın On Yılı Kapsamında Paydaş Toplantısı Dijital Ortamda Gerçekleşti*. 8 Eylül 2021.

<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/birlesmis-milletler-saglikli-yaslanmanin-on-yili-kapsaminda-paydas-toplantisi-dijital-ortamda-gerceklesti/>, (17.12.2024).

ASHB. *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal İçerme Politikaları Alanında Kurumsal Kapasitenin Artırılması Projesi*. 1 Aralık 2016.  
<https://aile.gov.tr/media/100411/annex-14-5-1-3-residential-and-respice-care-in-tr-and-models-of-services.pdf>, (6.02.2025).

ASHB. *Yaşlanma Vizyon Belgesi*. 2024.  
[https://aile.gov.tr/media/135665/yaslanma\\_vizyon\\_belgesi\\_.pdf](https://aile.gov.tr/media/135665/yaslanma_vizyon_belgesi_.pdf), (17.03.2025).

ASHB. *Yaşlı Hakları Ulusal Eylem Planı 2023-2025*. 2023.  
[https://ulusaleyem.aile.gov.tr/media/zzfmgkd3/yasli\\_haklari\\_ulusal\\_eylem\\_plani.pdf](https://ulusaleyem.aile.gov.tr/media/zzfmgkd3/yasli_haklari_ulusal_eylem_plani.pdf), (17.03.2025).

ASHB. *Bakanlıktan Yaşlılara Güvenli İnternet Kullanımı Eğitimi*. 12 Eylül 2022.  
<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/bakanliktan-yaslilara-guvenli-internet-kullanimi-egitimi>, (17.03.2025).

ASHB. *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanımız Göktaş: “Bakanlığımıza bağlı huzurevlerimizden hizmet alan 1.923 yaşlımıza dijital okuryazarlık eğitimi verildi”*. 10 Eylül 2023. <https://www.aile.gov.tr/yozyat/haberler/yaslilara-yonelik-dijital-ve-finansal-okuryazarlik-egitimleri/>, (17.03.2025).

ASHB. *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanımız Göktaş: “17 Tazelenme Üniversitesinde 6 bin 320 yaşlımıza eğitim veriliyor”*. 31 Ocak 2025.  
<https://aile.gov.tr/ankara/haberler/aile-ve-sosyal-hizmetler-bakanimiz-goktas-17-tazelenme-universitesinde-6-bin-320-yaslimiza-egitim-veriliyor/>, (17.03.2025).

ASHB. *Elektronik Haberleşme Sektöründeki Bayilere Yönelik Erişilebilirlik Eğitimi Gerçekleştirildi*. 17 Ekim 2018. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/elektronik-haberlesme-sektorundeki-bayilere-yonelik-erisilebilirlik-egitimi-gerceklestirildi/>, (17.03.2025).

ASHB. *e-kütüphane*. 2024. <https://ekutuphane.aile.gov.tr/?csrt=4100776045799405092>, (22.03.2025).

ASHB. *Aile Eğitim Programı*. 2020. <https://aep.aile.gov.tr/>, (22.03.2025).

ASHB. *Erdem ile Hedef Erişilebilir Türkiye*. 9 Ağustos 2020.  
[https://www.aile.gov.tr/haberler/erdem-ile-hedef-erisilebilir-turkiye/#:~:text=Aile%2C%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Sosyal%20Hizmetler,De%20Mod%C3%Bcl%C3%Bcn%20\(ERDEM\)%20haz%C4%B1rlad%C4%B1,](https://www.aile.gov.tr/haberler/erdem-ile-hedef-erisilebilir-turkiye/#:~:text=Aile%2C%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Sosyal%20Hizmetler,De%20Mod%C3%Bcl%C3%Bcn%20(ERDEM)%20haz%C4%B1rlad%C4%B1,) (22.03.2025).

ASHB. *Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Hizmetler, Kurumsal Yaşlı Bakımı ve Kurumsal Yaşlı Bakımında İllerin Durumu*. 2018.

<https://www.aile.gov.tr/media/9323/kitaptuerkiyede-yasli-lara-yonelik-hizmetler-kurumsal-ya%C5%9Fl%C4%B1-bak%C4%B1m%C4%B1-ve-illerin-durumu2018.pdf>, (1.03.2025).

ASHB. *Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği Cumhurbaşkanlığı Genelgesi Yayınlandı*. 24 Haziran 2025.

<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/haberler/web-siteleri-ve-mobil-uygulamalarin-erisilebilirligi-cumhurbaskanligi-genelgesi-yayimlandi/>, (30.06.2025).

Altun, Zeynep. “Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerinden Bir Değerlendirme”. *Toplumsal Politika Dergisi* 2 sy. 1 (Haziran 2021): 30-44. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1768943>, (1.03.2025).

Analysis & Policy Observatory. *Co-designing ICT strategies with older adults*. 11 Kasım 2022. <https://apo.org.au/node/319225>, (15.02.2025).

Atatürk Üniversitesi. *11. Ulusal Yaşlılık Kongresi Özet Metin Bildiri*. Haziran 2021. <https://avesis.atauni.edu.tr/yayin/d7e38d7d-5572-48c3-a683-7e6278cdfa47/yasli-bireylerin-madde-bagimlilikina-iliskin-deneyim-bilgi-ve-gorusleri-uzerine-nitel-bir-arastirma/document.pdf>, (22.03.2025).

Baran Aylin Görgün ve M.Tuğba Erdem. “Bilgi Toplumunda Dijital Bölünme: Bilişim ve İletişim Teknolojileri Kullanım Yetenekleri Üzerinden Bir Tartışma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 22, Kayfor15 Özel Sayısı (2017): 1505-1518. <https://iibfdergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/352/files/yil-2017-cilt-22-sayi-kayfor15-yazi02-30122017.pdf>, (16.11.2024).

Baran Aylin Görgün, Şeyda Koçak Kurt ve Esra Serdar Tekeli. “Yaşlıların Dijital Teknolojileri Kullanım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi* sy. 45 (Aralık 2017): 1-24. [https://www.researchgate.net/publication/349211935\\_Yaslilarin\\_Dijital\\_Teknolojileri\\_Kullanim\\_Duzeyleri\\_Uzerine\\_Bir\\_Arastirma](https://www.researchgate.net/publication/349211935_Yaslilarin_Dijital_Teknolojileri_Kullanim_Duzeyleri_Uzerine_Bir_Arastirma), (23.11.2024).

Bawden, David. “Information and digital literacies: a review of concepts”. *Journal of Documentation* 57, sy. 2 (Nisan 2001): 218-259. [https://www.researchgate.net/publication/235266224\\_Information\\_and\\_digital\\_literacies\\_a\\_review\\_of\\_concepts](https://www.researchgate.net/publication/235266224_Information_and_digital_literacies_a_review_of_concepts), (12.10.2024).

BIPT. *Communication on the Report on net neutrality monitoring in Belgium (period from 1 May 2021 - 30 April 2022)*. 1 Temmuz 2022. <https://www.bipt.be/consumers/publication/communication-on-the-report-on-net-neutrality-monitoring-in-belgium-period-from-1-may-2021-30-april-2022>, (8.02.2025).

BIPT. *BIPT strategic plan 2024-2026*. 3 Haziran 2024.  
<https://www.bipt.be/consumers/publication/bipt-strategic-plan-2024-2026>,  
 (8.02.2025).

Bizkaia. *How to improve the usability of digital technologies for older people?*.  
<https://www.bizkaia.eus/documents/9027320/880d97c2-cc59-fb2e-3d0e-6f438ac63646>, (6.02.2025).

Boğaziçi Üniversitesi Boğaziçi'nde Bilim. *Yaşlılar sosyal medya ile yaşama sarılıyor*. 2007. <https://bogazicindebilim.bogazici.edu.tr/content/yasli-lar-sosyal-medya-ile-yasama-sariliyor>, (12.10.2024).

Božić, Velibor. “Bridging the Digital Divide for Elders: Overcoming Challenges and Building Opportunities”. (Nisan 2024) (DOI:10.13140/RG.2.2.19005.47848).  
[https://www.researchgate.net/publication/379927930\\_Bridging\\_the\\_Digital\\_Divide\\_for\\_Elders\\_Overcoming\\_Challenges\\_and\\_Building\\_Opportunities](https://www.researchgate.net/publication/379927930_Bridging_the_Digital_Divide_for_Elders_Overcoming_Challenges_and_Building_Opportunities), (1.12.2024).

Börsch-Supan Axel, Martina Brandt, Howard Litwin ve Guglielmo Weber. *Active ageing and solidarity between generations in Europe*. Almanya: Hubert & Co. GmbH & Co. KG, 2013.

BTK. *Türkiye’de Dijital Dönüşüm ve Dijital Okuryazarlık*. Aralık 2022.  
<https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/tu-rkiyede-dijital-do-nu-s-u-m-ve-dijital-okuryazarlik.pdf>, (22.03.2025).

BTK. *Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Engelsiz Erişim*. Mayıs 2012.

Cabrera-Umpiérrez, Maria Fernanda. “3rd Generation accessibility: information and communication technologies towards universal access”. *Univ Access Inf Soc* sy. 15 (2016): 1-3.

CIRCLES.LIFE. 2025. <https://www.circles.life/sg/seniors-plan/>, (31.01.2025).

ComReg. *ComReg and the NDA launch Consumer Guide for people with disabilities and older people*. 2 Ekim 2007.  
[https://www.comreg.ie/media/dlm\\_uploads/2015/12/PR021007.pdf](https://www.comreg.ie/media/dlm_uploads/2015/12/PR021007.pdf), (8.02.2025).

Digital For Life. *Seniors Go Digital*. 19 Ağustos 2024.  
<https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/seniors-go-digital>, (31.01.2025).

Digital For Life. *Be digitally ready with Digital Skills for Life*. 10 Ekim 2024.  
<https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/be-digitally-ready-with-digital-skills-for-life>, (31.01.2025).

Digital For Life. *Digital for Life Movement propels digital inclusivity in Singapore with more than 130 partners and \$10.25 million raised to date*. 26 Temmuz 2024.  
<https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/>

[2022/digital-for-life-movement-propels-digital-inclusivity-in-singapore-with-more-than-130-partners-and-10-25-million-raised-to-date?](https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/dfi-funded-projects)

[\\_gl=1\\*eq2l8r\\* ga\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\* ga FFYLQJ1MP\\*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMi4zMS4wLjA., \(31.01.2025\).](https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/dfi-funded-projects)

Digital For Life. *Public Libraries Help Seniors Access Digital Resources and Public Services with SDO@NLB*. 10 Ekim 2024. [\[\\\_gl=1\\\*1xzedce\\\* ga\\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\\* ga FFYLQJ1MP\\\*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMy4zMC4wLjA., \\(31.01.2025\\).\]\(https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/dfi-funded-projects\)](https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2020/public-libraries-help-seniors-access-digital-resources-and-public-services-with-sdo-at-nlb?_gl=1*1xzedce* ga*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.* ga FFYLQJ1MP*MTczODMzMDYxOC4yLjEuMTczODM0MTUxMy4zMC4wLjA., (31.01.2025).</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

Digital For Life. *Digital for Life Funded Projects*. 21 Şubat 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/dfi-funded-projects>, (31.01.2025).

Digital For Life. *Digital for Life Fund Projects*. 30 Ekim 2024. <https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/osf-funded-projects>, (31.01.2025).

Digital Policy Office. *Digital Inclusion*. 13 Ocak 2025. [https://www.digitalpolicy.gov.hk/en/our\\_work/digital\\_government/digital\\_inclusion/](https://www.digitalpolicy.gov.hk/en/our_work/digital_government/digital_inclusion/), (01.02.2025).

Digital Skills and Jobs Platform. *OdigO Project - Lapland (Finland)*. 19 Ağustos 2022. <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/inspiration/good-practices/odigo-project-lapland-finland>, (31.01.2025).

Duende Dijital. *Yeni Nesil Teknolojiler ile Tanışın!*. 18 Şubat 2022. <https://www.duendedijital.com/yeni-nesil-teknolojiler-ile-tanisin/>, (7.12.2024).

Erbil Didem Demir ve Oya Hazer. “Kuşaklararası Dayanışma Açısından Yaşlıların Dijital Okuryazarlık Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Çalışma”. *ASBİ Abant Sosyal Bilimler Dergisi* 21, sy. 2 (Mayıs 2021): 271-297. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1892476>, (20.10.2024).

Erten, Pınar. “Dijital Bölünme”. *Uluslararası Eğitim Bilim ve Teknoloji Dergisi* 5 sy. 1 (Nisan 2019): 15-23. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/788887>, (17.11.2024).

Eser Burçin ve Saniye Küçük Aksu. “Yaşlanan Nüfus, Sorunlar ve Politikalar: Türkiye İçin Bir Değerlendirme”. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi* 12, sy. 2 (Mayıs 2021): 541-556.

Eshet-Alkalai, Yoram. “Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era”. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia* 13, sy. 1 (Ocak 2004): 93-106.

[https://www.researchgate.net/publication/250721430\\_Digital\\_Literacy\\_A\\_Conceptual\\_Framework\\_for\\_Survival\\_Skills\\_in\\_the\\_Digital\\_Era](https://www.researchgate.net/publication/250721430_Digital_Literacy_A_Conceptual_Framework_for_Survival_Skills_in_the_Digital_Era), (11.10.2024).

European Commission. *Digital inclusion*. Eylül 2024. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-inclusion>, (29.9.2024).

European Commission. *ICT for Seniors' and Intergenerational Learning*. 2012. [https://www.detales.net/wp/wp-content/uploads/2012/06/ict\\_intergenerational\\_learning.pdf](https://www.detales.net/wp/wp-content/uploads/2012/06/ict_intergenerational_learning.pdf), (3.01.2025).

European Commission. *European Skills Agenda*. 2024. [https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/european-skills-agenda\\_en](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/european-skills-agenda_en), (4.01.2025).

European Commission. *Digital skills*. 26 Kasım 2024. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-skills>, 11.01.2025).

European Union. *ICT 4 the Elderly 4 (other) European projects that boost digital skills of older adults*. 12 Aralık 2020. <https://ict4theelderly.com/news/4-eu-projects-for-elderly/>, (3.01.2025).

European Union. *Roaming: Using a mobile phone in the EU*. 20 Kasım 2023. [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index\\_en.htm#:~:text=When%20you%20travel%20outside%20your,%22roam%20like%20at%20home%22,](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_en.htm#:~:text=When%20you%20travel%20outside%20your,%22roam%20like%20at%20home%22,) (5.01.2025).

European Union Agency for Fundamental Rights. *Ensuring access to public services for older people in digital societies*. 13 Eylül 2023. <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights>, (16.11.2024).

European Parliament. *Older people in the European Union's rural areas*. Aralık 2020. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/659403/EPRS\\_IDA\(2020\)659403\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/659403/EPRS_IDA(2020)659403_EN.pdf), (4.01.2025).

European Parliament. *Digital agenda for Europe*. Nisan 2024. <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/64/digital-agenda-for-europe>, (4.01.2025).

Eurostat. *Ageing Europe-statistics on population developments*. Kasım 2023. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing\\_Europe\\_-\\_statistics\\_on\\_population\\_developments#Older\\_people\\_.E2.80.94\\_population\\_oversiew](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing_Europe_-_statistics_on_population_developments#Older_people_.E2.80.94_population_oversiew), (7.9.2024).

Eurostat. *Population structure and ageing*. Şubat 2024. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population\\_structure\\_and\\_ageing](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing), (7.9.2024)

Gençlik ve Spor Bakanlığı Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü. *Genç Teknoloji Destek*. 2025. <https://genclikhizmetleri.gov.tr/hizmetlerimiz/ozel-projeler-2/gencl-teknoloji-destegi/>, (22.05.2025).

GetSetUp. 2025. <https://www.getsetup.io/category/>, (1.02.2025).

Giugliemma, Claudio. "Digital Inclusion". *LUCY-Dominic Foundation*. Şubat 2012. <https://www.un.org/disabilities/documents/egm2012/ClaudioGiugliemma.pdf>, (7.12.2024).

GSMA. *Digital Inclusion: Reducing the Usage Gap*. 5 Kasım 2022. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/external-affairs/digital-inclusion/digital-inclusion-reducing-the-usage-gap/>, (11.01.2025).

GSMA. *Closing the digital divide in Central Asia and the South Caucasus*. 2023. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2023/05/Closing-the-digital-divide-in-Central-Asia-the-South-Caucasus-2023.pdf>, (11.01.2025).

GSMA. *Advancing digital skills for greater digital inclusion in low- and middle-income countries*. 25 Kasım 2024. [https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/gsma\\_resources/advancing-digital-skills-for-greater-digital-inclusion-in-low-and-middle-income-countries/](https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/gsma_resources/advancing-digital-skills-for-greater-digital-inclusion-in-low-and-middle-income-countries/), (11.01.2025).

GSMA. *Addressing the Digital Divide*. 2025. <https://www.gsmatraining.com/course/addressing-the-digital-divide/>, (11.01.2025).

Hermans, An. "The digital era? Also my era! - Media and information literacy: a key to ensure seniors' rights to participate in the digital era". *Information Society Department Council of Europe* sy. 3 (Mayıs 2022). <https://edoc.coe.int/en/internet/11069-the-digital-era-also-my-era-media-and-information-literacy-a-key-to-ensure-seniors-rights-to-participate-in-the-digital-era.html>, (4.01.2025).

Hüsnuoğlu Nadide ve Lütfü Öztürk. "Dijital Bölünme: Nedenleri ve Türleri". *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 3, sy. 5 (1 Haziran 2017): 6-21. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/guibd/issue/51746/672008>, (16.11.2024).

IEEE. *The Elderly Digital Divide: Age Is Just a Number, and So Is Your Smartphone Password*. 2024. <https://ctu.ieee.org/blog/2023/02/09/the-elderly-digital-divide-age-is-just-a-number-and-so-is-your-smartphone-password/>, (24.11.2024).

IEEE. *What Is Digital Inclusion? The Global Effort to Bring Everyone Online*. 2024. <https://ctu.ieee.org/what-is-digital-inclusion-the-global-effort-to-bring-everyone-online/#:~:text=Digital%20inclusion%20describes%20the%20effort,to%20make%20use%20of%20it>, (29.9.2024).

IEEE. *What Is the Digital Divide?*. 2024. <https://ctu.ieee.org/what-is-the-digital-divide/>, (10.11.2024). IEEE. *Digital Literacy for Senior Citizens: Building ICT Competencies*. 2024. <https://ctu.ieee.org/blog/2022/12/14/digital-literacy-for-senior-citizens-building-ict-competencies/>, (21.12.2024).

IFT. 29 Eylül 2023. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-y-el-inai-presentan-el-decalogo-de-proteccion-de-datos-personales-para-personas-adultas>, (9.02.2025).

IFT. 23 Ekim 2023. <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-y-la-guardia-nacional-llevaran-cabo-conferencias-de-ciberseguridad-2023-comunicado-de-prensa>, (9.02.2025).

IFT. 3 Aralık 2024. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad>, (9.02.2025).

IFT. 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>, (9.02.2025).

IFT. 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/programa-de-alfabetizacion-digital-2023>, (9.02.2025).

IFT. 2025. <https://haztucita.ift.org.mx/web/faces/xhtml/citas/inicioExternos.xhtml>, (9.02.2025).

IFT. 2025. <https://www.ift.org.mx/node/26126>, (9.02.2025).

IFT. 2025. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/alfabetizacion-digital>, (9.02.2025).

ILO. *World Social Protection Report 2020–22*. Eylül 2021. <https://www.ilo.org/publications/flagship-reports/world-social-protection-report-2020-22-social-protection-crossroads-pursuit>, (7.9.2024).

IMDA. *Intergen IT Bootcamp*. 7 Şubat 2024. <https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/intergen-it-bootcamp>, (31.01.2025).

IMDA. *About Mobile Access for Seniors*. 17 Mayıs 2024. [https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/mobile-access-for-seniors?\\_gl=1\\*juxbuv\\*\\_ga\\*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.\\*\\_ga\\_FFYLQJ1MP\\*MTCzODMzMDYxOC4yLjEuMTczODMzNjMyNC41Mi4wLjA.,](https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/mobile-access-for-seniors?_gl=1*juxbuv*_ga*OTkxNTE0MjE4LjE3MzYzNDYzOTI.*_ga_FFYLQJ1MP*MTCzODMzMDYxOC4yLjEuMTczODMzNjMyNC41Mi4wLjA.,) (31.01.2025).

IMDA. *Tech Connect*. 21 Ekim 2024. <https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/tech-connect>, (31.01.2025).

Interaction Design Foundation. *Digital Inclusion*. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/digital-inclusion#:~:text=Digital%20inclusion%20is>

[%20the%20access,cognitive%20abilities%2C%20cultural%20and%20socio-,](#)  
(29.9.2024).

Internet Society Foundation. *What is digital equity?*. 21 Haziran 2023.  
[https://www.isocfoundation.org/2023/06/what-is-digital-equity/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K37ryNCmjUSEDyOaFIbZ-GB7kNxF82z8J1SfzalmYMU\\_-5tRo4xeJRoCksQQAuD\\_BwE](https://www.isocfoundation.org/2023/06/what-is-digital-equity/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K37ryNCmjUSEDyOaFIbZ-GB7kNxF82z8J1SfzalmYMU_-5tRo4xeJRoCksQQAuD_BwE), (17.11.2024).

Internet Society Foundation. *SCILLS Grant Program*. 2024.  
<https://www.isocfoundation.org/grant-programme/scills-grant-programme/>,  
(26.01.2025).

Işıkli, Emel İftar. “Dijitalleşme Sürecinde Yaşlı Bireylerin Karşılaştığı Zorluklar ve Çözüm Önerileri”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 23 sy. 92 (Ekim 2024): 1773-1788. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4161746>, (24.11.2024).

ITU. *Telecommunications accessibility guidelines for older persons and persons with disabilities*. 13 Ocak 2007. <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.790-200701-I/en>,  
(18.01.2025).

ITU. *Ageing in a digital world - from vulnerable to valuable*. 2021.  
[https://www.itu.int/pub/D-PHCB-DIG\\_AGE-2021](https://www.itu.int/pub/D-PHCB-DIG_AGE-2021), (28.12.2024).

ITU. *ICTs for better ageing and livelihood in the digital landscape*. 2021.  
<https://academy.itu.int/training-courses/full-catalogue/icts-better-ageing-and-livelihood-digital-landscape>, (11.01.2025).

ITU. *Final Report of ITU-D Study Group on Question 7-1*. Temmuz 2021.  
<https://g3ict.org/publication/final-report-of-itu-d-study-group-on-question-7-1-access-to-telecommunication-ict-services-by-persons-with-disabilities-and-other-persons-with-specific-needs>, (11.01.2025).

ITU. *Digital Skills Toolkit*. 2018.  
<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ITU%20Digital%20Skills%20Toolkit.pdf>, (18.01.2025).

ITU. *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*. 26 Temmuz 2018.  
<https://www.itu.int/md/D18-SG01.RGQ-C-0019/en>, (1.02.2025).

ITU. *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*. 3 Eylül 2018.  
<https://www.itu.int/md/D18-SG01.RGQ-C-0078/en>, (1.02.2025).

ITU. *ITU-D SG 01 Rapporteur Groups Contributions*. 6 Şubat 2019.  
<https://www.itu.int/md/D18-SG01-c-0190>, (1.02.2025).

ITU. *Towards building inclusive digital communities*. 2021.  
<https://www.unapcict.org/sites/default/files/2021-07/ITU%20toolkit%20and%20self->

[assessment%20for%20ICT%20accessibility%20implementation.pdf](#), (1.02.2025).

ITU. *The Role of Digital Technologies in Aging and Health*. 2023. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-EHT-2023-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-EHT-2023-PDF-E.pdf), (18.01.2025).

ITU. *Digital inclusion of all*. Kasım 2023. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>, (10.01.2025).

ITU. *Final Report of the Digital Skills Forum*. Eylül 2024. [https://www.itu.int/itu-d/meetings/digital-skills-forum/wp-content/uploads/sites/25/2024/10/Final-report\\_Digital-Skills-Forum.pdf](https://www.itu.int/itu-d/meetings/digital-skills-forum/wp-content/uploads/sites/25/2024/10/Final-report_Digital-Skills-Forum.pdf), (18.01.2025).

ITU. *WSIS Forum Special Track on ICTs and Older Persons*. 2024. <https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2024/Home/HealthyAgeing>, (15.02.2025).

ITU. *Key Areas of Action*. 2025. <https://www.itu.int/en/action/Pages/default.aspx>, (11.01.2025).

ITU. *ITU toolkit - Towards Building Inclusive Digital Communities 2023*. 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/ICT-digital-accessibility/toolkits/towards-building-inclusive-digital-communities/2023/default.aspx>, (11.01.2025).

ITU. *Accessible Americas 2024*. 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Pages/EVENTS/2024/AA-2024.aspx>, (15.02.2025).

ITU. *Ageing in a digital world*. 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/ageing-in-a-digital-world/default.aspx>, (5.01.2025).

ITU. *Towards an inclusive digital society*. 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx>, (5.01.2025).

ITU. *ITU Strategic Plan 2024-2027*. 2025. <https://www.itu.int/en/council/planning/Pages/default.aspx>, (18.01.2025).

ITU. *ITU-D Priorities*. 2025. <https://www.itu.int/itu-d/sites/priorities/>, (18.01.2025).

ITU. *Information Session on Healthy Aging in Thailand through ICT*. 2025. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2024/Information%20Session%20on%20Healthy%20Aging%20in%20Thailand%20through%20ICT/Information-Session-on-Healthy-Aging-in-Thailand-through-ICT.aspx>, (31.01.2025).

Kalınkara Velittin ve İsmail Sarı. “Yaşlıların Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Yaşam Doyumu: Potansiyel ve Engeller, Ergonomik Yaklaşım”. *Mühendislik Bilimleri ve*

*Tasarım Dergisi*, sy. 6 (Aralık 2018): 1-13.

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/598476>, (11.10.2024).

Kalınkara Velittin ve İsmail Sarı. “Yaşlı Bireylerin Sosyal Medya Kullanımı ve Yaşlanma Algısı”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, sy. 1 (Nisan 2023): 87-102.

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2386171>, (11.10.2024).

Kalkınma Bakanlığı. *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Yaşlanma Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. 2018.

<https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/YaslanmaOzelIhtisasKomisyonuRaporu.pdf>, (3.03.2025).

Karahisar, Tüba. “Yeni Medya ve İletişim Çalışmaları”. *Yaşlılarda Teknolojik Dışlanma ve Dijital Beceri Sahipliği*. ed. Nesrin Tan Akbulut ve Eda Balkaş Erdoğan. Konya: Eğitim Yayınevi, 2019: 161-198.

Köroğlu, Muhammet Ali. “Dijitalleşen Dünyada Yaşlılık-Teknoloji İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 11 sy. 2 (2024): 239-264. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/3411489>, (24.11.2024).

Lankshear Colin ve Michele Knobel. “Digital Literacies: Concepts, Policies and Practices”. *Peter Lang Publishing* (Eylül 2008): 1-16.

[https://www.researchgate.net/publication/291334632\\_Digital\\_Literacies\\_Concepts\\_Policies\\_and\\_Practices\\_Cover\\_plus\\_Introduction](https://www.researchgate.net/publication/291334632_Digital_Literacies_Concepts_Policies_and_Practices_Cover_plus_Introduction), (5.10.2024).

M1. 2025. <https://www.m1.com.sg/personal/silver>, (31.01.2025).

MCIT. *EG-CERT Launches Security Awareness Campaign*. 5 Ekim 2022.

[https://mcit.gov.eg/en/Media\\_Center/Latest\\_News/News/66511](https://mcit.gov.eg/en/Media_Center/Latest_News/News/66511), (15.02.2025).

MCIT. *Digital Inclusion*. 2025. [https://mcit.gov.eg/en/Digital\\_Citizenship](https://mcit.gov.eg/en/Digital_Citizenship), (15.02.2025).

MDDI. *Remarks by Minister S Iswaran at the UN High Level Thematic Debate*. 28 Nisan 2021. <https://www.mddi.gov.sg/media-centre/speeches/remarks-minister-s-iswaran-un-high-level-thematic-debate/>, (8.02.2025).

MDDI. *MDDI's response to PQ on Improving Effectiveness of Digital Literacy Programmes for Elderly*. 7 Ocak 2025.

<https://www.mddi.gov.sg/media-centre/parliament/pq-on-improving-effectiveness-of-digital-literacy-programmes-for-elderly/>, (8.02.2025).

MIC. *Determination of Subsidized Company (Executive Organization) for the Project on Digital Utilization Support under the Supplementary Budget for FY2023*. 19 Şubat 2024.

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/eng/pressrelease/2024/2/19\\_1.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/pressrelease/2024/2/19_1.html), (8.02.2025).

MIC. *Section 4 Realization of a Ubiquitous Network Society and Issues*.  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2004/Chapter1-4.pdf>,  
 (8.02.2025).

MIC. *2024 White Paper on Information and Communications in Japan*.  
[https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2024/pdf/01\\_maincontents.pdf](https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/eng/WP2024/pdf/01_maincontents.pdf), (8.02.2025).

MIIT. 28 Aralık 2020.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art\\_0360ca50ddc34c92b243e0fbbf71571d.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art_0360ca50ddc34c92b243e0fbbf71571d.html), (9.02.2025).

MIIT. 31 Aralık 2020.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art\\_810d38be03d342139369812fb2494d3e.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2020/art_810d38be03d342139369812fb2494d3e.html), (9.02.2025).

MIIT. 6 Ocak 2021.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art\\_8503e0731c1247b58247bf5f16f69605.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art_8503e0731c1247b58247bf5f16f69605.html), (9.02.2025).

MIIT. 8 Ocak 2021.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art\\_73205594fa384824b95c210dba0fb94.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art_73205594fa384824b95c210dba0fb94.html), (9.02.2025).

MIIT. 8 Şubat 2021.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art\\_1396019e72da490d9f88895241c9fb66.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art_1396019e72da490d9f88895241c9fb66.html), (9.02.2025).

MIIT. 9 Mart 2021.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art\\_8dbe3977d39747bb9b174a75dc2eb6fd.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2021/art_8dbe3977d39747bb9b174a75dc2eb6fd.html), (9.02.2025).

MIIT. 13 Temmuz 2021.  
[https://www.miit.gov.cn/zwgk/jytafwgk/art/2021/art\\_48ed67018d6b4473a74b1954ef19edcd.html](https://www.miit.gov.cn/zwgk/jytafwgk/art/2021/art_48ed67018d6b4473a74b1954ef19edcd.html), (9.02.2025).

MIIT. 26 Ekim 2023.  
[https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2023/art\\_97d4960f773b441f94b33ec5d71b3778.html](https://www.miit.gov.cn/xwdt/gxdt/dfgz/art/2023/art_97d4960f773b441f94b33ec5d71b3778.html), (9.02.2025).

Mubarak Farooq ve Reima Suomi. “Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide”. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59 (26 Nisan 2022): 1-7.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/00469580221096272>, (16.11.2024).

Myskillsfuture. 1 Şubat 2025.

<https://www.myskillsfuture.gov.sg/content/portal/en/index.html>, (1.02.2025).

Nafath by Mada Center Qatar. “A.I, Robotics, and the Internet of Things for ICT Accessibility and AT”. *Mada Center* 6, sy. 17 (Mayıs 2021).

<https://nafath.mada.org.qa/nafath-article/a-i-robotics-and-the-internet-of-things-for-ict-accessibility-and-at/>, (7.12.2024).

National Digital Inclusion Alliance. *Definitions*. 2024.

<https://www.digitalinclusion.org/definitions/#>, (29.9.2024).

NMHH. *Infocommunications Authority launches national campaign to develop digital skills of the elderly*. 29 Nisan 2021.

[https://english.nmhh.hu/article/219869/Infocommunications\\_Authority\\_launches\\_national\\_campaign\\_to\\_develop\\_digital\\_skills\\_of\\_the\\_elderly](https://english.nmhh.hu/article/219869/Infocommunications_Authority_launches_national_campaign_to_develop_digital_skills_of_the_elderly), (15.02.2025).

NMHH. *Infocommunications authority to launch funding programme for mobile device replacement*. 7 Ekim 2021.

[https://english.nmhh.hu/article/223680/Infocommunications\\_authority\\_to\\_launch\\_funding\\_programme\\_for\\_mobile\\_device\\_replacement](https://english.nmhh.hu/article/223680/Infocommunications_authority_to_launch_funding_programme_for_mobile_device_replacement), (15.02.2025).

NTIA. *Getting Older Americans Online*. 6 Ağustos 2012.

<https://www.ntia.gov/blog/2012/getting-older-americans-online>, (15.02.2025).

NTIA. *34 States and Territories “Sign On” to Biden-Harris Administration’s “Internet for All” Initiative to Bring Affordable, Reliable High-Speed Internet to Everyone*. 18 Mayıs 2022.

<https://www.ntia.gov/press-release/2022/34-states-and-territories-sign-biden-harris-administration-s-internet-all-initiative-bring>, (15.02.2025).

NTRA. *GSMA*. <https://www.tra.gov.eg/gsma/?lang=en>, (9.02.2025).

NTRA. *NTRA issues the second semi-annual report of 2021 on telecom-user complaints*. 23 Ocak 2022.

<https://www.tra.gov.eg/ntra-issues-the-second-semi-annual-report-of-2021-on-telecom-user-complaints/?lang=en>, (9.02.2025).

NTRA. *NTRA issues second semi-annual report of 2022 on telecom-user complaints*.

22 Şubat 2023. <https://www.tra.gov.eg/ntra-issues-second-semi-annual-report-of-2022-on-telecom-user-complaints/?lang=en>, (9.02.2025).

Older Adults Technology Services. 2025. <https://oats.org/projects/>, (01.02.2025).

OECD. *OECD Skills Outlook 2019*. 2019.

[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/oecd-skills-outlook-2019\\_c8896fe0/df80bc12-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/oecd-skills-outlook-2019_c8896fe0/df80bc12-en.pdf), (12.01.2025).

OECD. *Understanding the Digital Divide*. 2021. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1731785381&id=id&accname=guest&checksum=31F47D30FCA75113C61BBC6D88DA9B7F>, (16.11.2024).

OECD. *Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions*. 9 Ekim 2024. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0504>, (12.01.2025).

OECD. *Digital divides*. 2024. <https://www.oecd.org/en/topics/digital-divides.html>, (12.01.2025).

OECD. *Topics*. 2024. <https://www.oecd.org/en/topics.html>, (12.01.2025).

OECD. *Digital inclusion: How Age UK Camden helps older people to connect*. 1 Aralık 2015. [https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2019/08/Digital-inclusion\\_UK\\_2002.pdf](https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2019/08/Digital-inclusion_UK_2002.pdf), (2.02.2025).

OECD. *Implementation Roadmap for Enhancing the Digital Skills of Seniors in the Slovak Republic*. 2024. <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/programmes/dg-reform/slovak-republic/Implementation-Roadmap-for-Enhancing-the-Digital-Skills-of-Seniors-in-the-Slovak-Republic.pdf>, (2.02.2025).

OECD. *Gap analysis and implementation roadmap for enhancing the digital skills of seniors during and beyond the RRP implementation timeline Activity 4.1 Conduct a gap analysis*. 2024. <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/about/programmes/dg-reform/slovak-republic/Gap-analysis-and-implementation-roadmap-for-enhancing-the-digital-skills-of-seniors-during-and-beyond-the-RRP-implementation-timeline.pdf>, (2.02.2025).

OECD Observatory of Public Sector Innovation. *Digital Training for All - Digital Volunteering*. 27 Haziran 2024. <https://oecd-opsi.org/innovations/digital-training-for-all-digital-volunteering/>, (2.02.2025).

Ofcom. *Advisory Committee for Older and Disabled People (ACOD)*. 5 Temmuz 2010. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/structure-and-leadership/acod/>, (13.02.2025).

Ofcom. *Ofcom supports organisations boosting online literacy skills in local communities*. 4 Mart 2024. <https://www.ofcom.org.uk/media-use-and-attitudes/media-literacy/ofcom-supports-organisations-boosting-online-literacy-skills-in-local-communities/>, (13.02.2025).

OHCHR. *Universal Declaration of Human Rights*. 10 Aralık 1948. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/eng.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf), (4.01.2025).

OHCHR. *United Nations Principles for Older Persons*. Aralık 1991. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/olderpersons.pdf>, (7.9.2024).

Olimpo Durán Rocha, Felipe, María del Rosario López, Miguel Ángel Torres González ve Claudia Vega Hernández. “Impact of Digital Inclusion on Older Adults in Mexico”. *Revista de Gestão Social e Ambiental* 18 sy. 10 (2 Ağustos 2024). [https://www.researchgate.net/publication/383957137\\_Impact\\_of\\_Digital\\_Inclusion\\_on\\_Older\\_Adults\\_in\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/383957137_Impact_of_Digital_Inclusion_on_Older_Adults_in_Mexico), (15.02.2025).

Özaydın, Şule Karataş, Mehmet Fiğan, Demet Fırat , Naz Önen ve Enis Öztürk. “Türkiye’de Yaşlılık ve Dijitalleşme Çalışmaları Üstüne bir Alanyazın İncelemesi”. *Dijital Kültür, Dijital Eşitsizlikler ve Yaşlanma*. ed. Mehmet Fiğan ve Yeliz Dede Özdemir. Ankara: Alternatif Bilişim Derneği, 2020: 87-113.

Öztürk, Fundanur. “Dünya Yaşlılar Günü: Türkiye’deki yaşlıların neredeyse yüzde 70’i internet kullanmıyor”. *BBC News Türkçe* (Ekim 2022). <https://www.bbc.com/turkce/articles/c4nd1y61w1go>, (12.10.2024).

Özütürker, Mehmet. “Postmodernizmin Yaşlı Yaşamına Etkisi ve Yaşlı Sorunları”. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 15 sy. 2 (18 Ekim 2022): 148-167. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2456065>, (16.11.2024).

Politika Analiz Laboratuvarı. *Dijital Türkiye 2030: Ekonomik Etkiler ve Politika Çerçevesi*, Mayıs 2023. <https://img-vdfcdn.mncdn.com/medyamerkezi/pdf/23-08/14/vodafone-2030-dijital-son.pdf>, (5.10.2024).

PRB. *2023 World Population Data Sheet*. 2023. <https://2023-wpds.prb.org/>, (15.9.2024).

Plymouth Üniversitesi. *How can closing the digital divide improve older people's lives?*. <https://www.plymouth.ac.uk/discover/how-can-breaking-the-digital-divide-improve-the-health-and-wellbeing-of-older-people>, (10.11.2024).

SAP. *Makine öğrenmesi nedir?*. 2025. <https://www.sap.com/turkey/products/artificial-intelligence/what-is-machine-learning.html>, (25.04.2025).

Senior Friendship Centers. *Senior Citizens and Technology: Closing the Digital Divide*. 2024. <https://friendshipcenters.org/senior-citizens-and-technology-closing-the-digital-divide/>, (10.11.2024).

SeniorLine. <https://www.thirdageireland.ie/seniorline/about>, (15.02.2025).

SIMBA. 2025. <https://www.simba.sg/home>, (31.01.2025).

Singtel. 2025. <https://www.singtel.com/personal/products-services/mobile/postpaid-plans/savvy-silver#silver1>, (31.01.2025).

Sivil Sayfalar. *Türkiye’de 65/74 Yaş Arası İnternet Kullanımı Son Beş Yılda Dört Kat Arttı*. 2024. <https://www.sivilsayfalar.org/2020/12/29/turkiyede-65-74-yas-arasi-internet-kullanimi-son-bes-yilda-dort-kat-artti/>, (12.10.2024).

Sivil Toplum Sektörü. *65+ İçin Dijital Kapsayıcılık ile Kuşaklar Arası İletişim*. 8 Aralık 2022. <https://siviltoplumsektoru.ab.gov.tr/65-icin-dijital-kapsayicilik-ile-kusaklar-arasi-iletisim/>, (22.03.2025).

Skillsfuture. 20 Eylül 2024. <https://www.skillsfuture.gov.sg/AboutSkillsFuture>, (1.02.2025).

Sky Up. 2025. <https://www.skyup.sky/digital-hubs>, (2.02.2025).

Star Hub. 2025. <https://www.starhub.com/personal/mobile/device-plan.html#seniors-exclusive>, (31.01.2025).

Şeker Mustafa ve Resul Taşan. “Kullanımlar ve Doyumlar Yaklaşımı Perspektifinden Yaşlıların Sosyal Medya Kullanım Motivasyonları: Tazelenme Üniversitesi Örneği”. *İNİF E- Dergi* 6, sy.1 (Mayıs 2021): 427-443. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1414647>, (5.10.2024).

Tamkoç Betül, Şeyma Karakaya ve Hilal Kök. “Dijital Çağda Yaşlanma: Teknoloji Kullanımının Yerinde Yaşlanmaya Etkisi”. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 21, sy. 2 (Haziran 2023): 63-78. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2347082>, (19.10.2024).

TBMM. *Türkiye Büyük Millet Meclisi Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında Yaşadıkları Sorunların Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Tutanak Dergisi*. 5 Ekim 2022. [https://www5.tbmm.gov.tr/develop/owa/komisyon\\_tutanaklari.goruntule?pTutanakId=3017](https://www5.tbmm.gov.tr/develop/owa/komisyon_tutanaklari.goruntule?pTutanakId=3017), (22.03.2025).

TBMM. *Yaşlıların Hayatın Çeşitli Alanlarında Yaşadıkları Sorunların Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Raporu*. Şubat 2023. <https://cdn.tbmm.gov.tr/KKBSPublicFile/D27/Y5/T10/DosyaKomisyonRaporunuVerdi/224dd518-6a8d-41f1-93f9-8372aa49567b.pdf>, (17.03.2025).

Tekedere Hakan ve Fatma Arpacı. “Orta Yaş ve Yaşlı Bireylerin İnternet ve Sosyal Medyaya Yönelik Görüşleri”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi* 20, sy.2 (Ağustos 2016): 377-392. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/227966>, (19.10.2024).

The Silver Line. 2023. <https://www.thesilverline.org.uk/>, (2.02.2025).

TİHEK. *Türkiye Yaşlı Hakları Raporu*. Temmuz 2022. <https://www.tihkek.gov.tr/public/pdf/files/zff5ok.pdf>, (17.03.2025).

TRAFICOM. *Guest writer: Online scams concern us all*. 27 Ekim 2020. <https://kyberturvallisuuskessus.fi/en/news/guest-writer-online-scams-concern-us-all>, (8.02.2025).

TRAFICOM. *Guest writer: Updates under control? SeniorSurf helps the elderly go digital*. 11 Ekim 2021. <https://kyberturvallisuuskessus.fi/en/news/guest-writer-online-scams-concern-us-all>, (8.02.2025).

TRAFICOM. *The National Cyber Security Centre Finland's weekly review – 45/2023*. 14 Kasım 2023. <https://kyberturvallisuuskessus.fi/en/news/national-cyber-security-centre-finlands-weekly-review-452023>, (8.02.2025).

Tuncel, Gülnihal ve Hasan Uzun. “Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar Üzerine Bir İnceleme”. *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 3, sy. 2 (5 Ekim 2019): 309-334. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/912481>, (1.03.2025).

TÜBİSAD. *Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi 2022*. Mart 2023. <https://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/DDE-2022-Raporu-Final.pdf>, (6.10.2024).

TÜED. *Yaşlıların Sorunları Meclis Araştırması Komisyonu Raporu*. 16 Haziran 2023. <https://tued.com.tr/yasli-larin-sorunlari-meclis-arastirmasi-komisyonu-raporu/>, (22.03.2025).

TÜİK. *Türkiye Aile Yapısı Araştırması, 2021*. Nisan 2022. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turkiye-Aile-Yapisi-Arastirmasi-2021-45813>, (12.10.2024).

TÜİK. *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2023*. Ağustos 2023. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407), (5.10.2024).

TÜİK. *Hayat Tabloları 2020-2022*. Eylül 2023. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hayat-Tabloları-2020-2022-49726>, (8.9.2024).

TÜİK. *İstatistiklerle Yaşlılar 2023*. Mart 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yaslilar-2023-53710>, (8.9.2024).

TÜİK. *İstatistiklerle Yaşlılar 2024*. 13 Mart 2025. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yaslilar-2024-54079>, (8.05.2025).

TÜİK. *Türkiye Yaşlı Profili Araştırması, 2023*. Mart 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turkiye-Yasli-Profilı-Arastirmasi-2023-53809>, (5.10.2024).

TÜİK. *Nüfus Projeksiyonları 2023-2100*. Temmuz 2024.  
<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Nufus-Projeksiyonlari-2023-2100-53699>,  
 (17.9.2024).

TÜİK. *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*, 2024. Ağustos 2024. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492), (5.10.2024).

TÜİK. *Cinsiyete ve Yaş Grubuna Göre Bireylerin Son 3 Ay İçinde İnternet Kullanım Oranı*. 2024. <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=bilgi-teknolojileri-ve-bilgi-toplumu-102&dil=1>, (6.10.2024).

UN. *Report of the World Assembly on Ageing*. 1982.  
<https://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/Resources/VIPEE-English.pdf>,  
 (31.8.2024).

UN. *Political Declaration and Madrid International Plan of Action on Ageing*. Nisan 2002. <https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf>, (31.8.2024).

UNDESA. *World Economic and Social Survey 2007 Development in an Ageing World*. 2007. <https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/publication/2007wess.pdf>, (8.9.2024).

UN. *Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons*. 11-29 Eylül 2017.  
<https://www.refworld.org/reference/themreport/unhrc/2017/en/118458>, (18.12.2024).

UN. *Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons*. 9–27 Eylül 2019. <https://digitallibrary.un.org/record/3823183?v=pdf>,  
 (18.12.2024).

UN. *Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons*. 14 Eylül-2 Ekim 2020. <https://digitallibrary.un.org/record/3874984?ln=ru&v=pdf>, (18.12.2024).

UN. *Digital Inclusion Navigator: A platform to help bridge digital divide for billions*. 25 Mayıs 2022. <https://unric.org/en/digital-inclusion-navigator-a-platform-to-help-bridge-digital-divide-for-billions/>, (12.01.2025).

UNDESA. *2021 UNIDOP: “Digital Equity For All Ages”*. 2021.  
<https://social.desa.un.org/issues/ageing/events/2021-unidop-digital-equity-for-all-ages>, (5.01.2025).

UNDESA. *World Population Prospects 2022 Summary of Results*. 2022.  
[https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022\\_summary\\_of\\_results.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf), (14.9.2024).

UN. *Progress report on the United Nations Decade of Healthy Ageing, 2021-2023*. 22 Kasım 2023.

<https://www.decadeofhealthyageing.org/find-knowledge/resources/publications/detail/decade-progress-report-2023>, (17.12.2024).

UNDESA. *World Population Ageing 2023*. 2023.

[https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesapd\\_2024\\_wpa2023-report.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesapd_2024_wpa2023-report.pdf), (14.9.2024).

UNDESA. *Joint WSIS Forum 2023 Special Track On ICTs And Older Persons*. 1 Mayıs 2023. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/news/joint-wsis-forum-2023-special-track-on-icts-and-older-persons>, (28.12.2024).

UNDESA. *Leaving No One Behind In An Ageing World- World Social Report 2023*. 2023. <https://social.desa.un.org/sites/default/files/publications/2023-02/WorldSocialReport2023.pdf>, (14.9.2024).

UNDESA. *World Population Prospects 2024 Summary of Results*. 2024. <https://desapublications.un.org/publications/world-population-prospects-2024-summary-results>, (14.9.2024).

UNDESA. *Digital Inclusion*. 2024. <https://social.desa.un.org/issues/poverty-eradication/digital-inclusion>, (29.9.2024).

UNDESA. *Background Paper for DESA by Ana Maria Carrillo Soubic on Technologies and Older Persons*. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/briefing-series>, (28.12.2024).

UNDESA. *United Nations DESA Programme On Ageing*. 2024. <https://social.desa.un.org/issues/ageing>, (29.12.2024).

UNDESA. *Open-ended Working Group on Ageing for the purpose of strengthening the protection of the human rights of older persons*. 16 Eylül 2024. <https://social.un.org/ageing-working-group/index.shtml>, (29.12.2024).

UNDESA. *United Nations Inter-Agency Group On Ageing (IAGA): Strengthening The Inclusion Of Older Persons In The Work Of The United Nations System*. Eylül 2024. <https://social.desa.un.org/issues/ageing/iaga>, (29.12.2024).

UNDP. *Digital tools help older persons stay connected*. 1 Ekim 2021. <https://stories.undp.org/digital-tools-help-older-persons-stay-connected>, (4.01.2025).

UNECE. *Policy Brief Images of Older Persons*. Ocak 2012. [https://unece.org/DAM/pau/age/Policy\\_briefs/ECE-WG-1-13.pdf](https://unece.org/DAM/pau/age/Policy_briefs/ECE-WG-1-13.pdf), (7.9.2024).

UNECE. *Policy Seminar on Ageing Ageing in the Digital Era Summary report*. 2021. [https://unece.org/sites/default/files/2022-01/Ageing-Digital-Era-PS2021\\_Report.pdf](https://unece.org/sites/default/files/2022-01/Ageing-Digital-Era-PS2021_Report.pdf),

(11.01.2025).

UNECE. *Standing Working Group on Ageing*. 2025.  
<https://unece.org/population/standing-working-group-ageing>, (5.01.2025).

UNESCAP. *Age and gender dynamics in digital access and literacy among older persons*. 1 Ağustos 2024. [https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/Presentation\\_Session2\\_2\\_Sean%20Doral\\_ITU\\_0.pdf](https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/Presentation_Session2_2_Sean%20Doral_ITU_0.pdf), (11.01.2025).

UNESCO. *SDG 4 Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all-METADATA*. 2021.  
<https://tcg.uis.unesco.org/wp-content/uploads/sites/4/2021/08/Metadata-4.4.2.pdf>, (29.9.2024).

UNESCO. *Digital Literacy for Older Persons*. 20 Nisan 2023.  
<https://www.unesco.org/en/articles/digital-literacy-older-persons>, (11.01.2025).

UNFPA. *Population Ageing and Development*. Ekim 2002.  
[https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/population\\_ageing.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/population_ageing.pdf), (8.9.2024).

UNHCR. *UNHCR's Policy on Older Refugees*. 2000.  
<https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/OlderPersons/UNHCRsPolicyonOlderRefugees.pdf>, (7.9.2024).

UNHCR. *Policy on Age, Gender and Diversity*. Mart 2018,  
<https://www.unhcr.org/media/policy-age-gender-and-diversity-accountability-2018>, (7.9.2024).

UNITAR. *AGEING & OLDER PERSONS*. 2024. <https://unitar.org/sustainable-development-goals/people/our-portfolio/ageing-older-persons>, (3.01.2025).

Uysal Tuna, Meyrem. “Yaşlı Bireylerin Sosyalleşmesinde Dijital Teknolojinin Rolü: Dijital Yaşlılar Üzerine Bir Çalışma”. *SDÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, sy. 50 (Ağustos 2020): 43-59. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1271992>, (19.10.2024).

Vikipedi. *Nüfus projeksiyonu*. Haziran 2024. [https://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%Bcfus\\_projeksiyonu](https://tr.wikipedia.org/wiki/N%C3%Bcfus_projeksiyonu), (8.9.2024).

Üz, Kadriye ve Bülent Kara. “Türkiye’de Sosyal Devlet Anlayışı ve Yaşlı Hakları”. *Milli Kültür Araştırmaları Dergisi* 6, sy. 1 (20 Haziran 2022): 131-151.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2440054>, (1.03.2025).

WEF. *Accelerating digital inclusion for 1 billion people by 2025*. 16 Ocak 2024.  
<https://www.weforum.org/impact/digital-inclusion/>, (12.01.2025).

WEF. *Bridging the digital divide in the European Union*. 14 Ağustos 2023. <https://www.weforum.org/stories/2023/08/how-to-bridge-the-digital-divide-in-the-eu/>, (12.01.2025).

WHO. *Global strategy and action plan on ageing and health*. Ocak 2017. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/329960/9789241513500-eng.pdf?sequence=1>, (21.12.2024).

WHO. *Decade of Healthy Ageing, The Global strategy and action plan on ageing and health 2016–2020: towards a world in which everyone can live a long and healthy life*. Mayıs 2020. [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA73/A73\\_INF2-en.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA73/A73_INF2-en.pdf), (7.9.2024).

WHO. *WHO's work on the UN Decade of Healthy Ageing (2021–2030)*. 2024. <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>, (21.12.2024).

WHO. *Combatting Ageism*. 2024. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism>, (29.12.2024).

WHO. *Age-Friendly World City of Rijeka*. 2024. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/city-of-rijeka/>, (29.12.2024).

WHO. *Age-Friendly World + Simple, digital inclusion for older people*. 2024. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/afp/simple-digital-inclusion-older-people/>, (29.12.2024).

WHO. *Integrated Continuum of Long-term care*. 2024. <https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/ageing-and-health/integrated-continuum-of-long-term-care>, (29.12.2024).

YASAD. *10. Ulusal Yaşlılık Kongresi: Yaşlı Bakımı (Bildiriler)*. 2019. <https://www.pau.edu.tr/yaslilikkongresi10>, (3.03.2025).

YAŞAM. 2025. <https://yasam.ankara.edu.tr/>, (22.03.2025).

YAŞAM. *Türkiye Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma Zirvesi*. Aralık 2017. <https://yasam.ankara.edu.tr/wp-content/uploads/sites/259/2018/09/e-kutuphane.pdf>, (22.03.2025).

65+ Yaşlı Hakları Derneği. *Sivil Toplum Diyaloğu Programı VI 65+ için Dijital Kapsayıcılık Projesi*. 2022. <https://yaslihaklaridernegi.org/wp-content/uploads/2022/10/65dijital-kapsayicilik-proje-kitapcigi.pdf>, (8.02.2025).

65+ Yaşlı Hakları Derneği. *Etkinliklerimiz*. 2025. <https://yaslihaklaridernegi.org/tr/etkinliklerimiz/>, (22.03.2025).

65+ Yaşlı Hakları Derneği. *Dijital Kapsayıcılık*. 2025.  
<https://yaslihaklaridernegi.org/tr/projelerimiz/yaslilar-icin-dijital-okur-yazarlik/>,  
(22.03.2025).

65+ Yaşlı Hakları Derneği. *Dijital Kapsayıcılık*. 2025.  
<https://yaslihaklaridernegi.org/65-icin-dijital-kapsayicilik-ab-projesi-hakkinda/>,  
(22.03.2025).

## **ÖZGÜNLÜK BİLDİRİMİ**

Uzmanlık tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dűőecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gűsterilenlerden oluştuğunu, bunlardan her seferinde değinme yaparak yararlandığımı ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Meslek Personeli Yűnetmeliđine uygun olarak hazırladığımı belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tűm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

10/11/2025

Merve GűNDűZ

## ÖZGEÇMİŞ

12/05/1994 tarihinde Mardin’de doğdu. İlk ve orta öğrenimini Nusaybin Atatürk İlköğretim Okulunda, lise öğrenimini Nusaybin Anadolu Lisesinde tamamladı. 2016 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümünden mezun oldu. 2022 yılı Ocak ayından beri Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunda Bilişim Uzman Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

