

**İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ PROGRAMLAR ENSTİTÜSÜ
BİLİŞİM VE TEKNOLOJİ HUKUKU YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI**

**TEKNİK VE HUKUKİ BOYUTLARIYLA
ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE
ERİŞİMİ**

**Seyfettin Çağrı YILDIRIM
116692015**

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Bedii KAYA

**İSTANBUL
2019**

Teknik ve Hukuki Boyutlarıyla Engellilerin Bilgi Teknolojilerine Erişimi
Accessibility of Information Technologies for Persons with Disabilities within the
Framework of Legal and Technical Aspects

Seyfettin Çağrı YILDIRIM

116692015

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Bedii KAYA (İmza)
İstanbul Bilgi Üniversitesi

Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Leyla KESER BERBER (İmza)
İstanbul Bilgi Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Kadir BAŞ (İmza)
Marmara Üniversitesi

Tezin Onaylandığı Tarih : 10.01.2020

Toplam Sayfa Sayısı : 144

Anahtar Kelimeler (Türkçe)

- 1) Engelli
- 2) Erişim
- 3) Kamu Hizmeti
- 4) Bilgi teknolojileri
- 5) Hukuki

Anahtar Kelimeler (İngilizce)

- 1) Person with disability
- 2) Access
- 3) Public Service
- 4) Information technologies
- 5) Legal

ÖNSÖZ

Bu çalışmada engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi özelinde karşılaştıkları sorunlar ve buna ilişkin yapılan uygulamalar ele alınmıştır. Bütünlük ve çok yönlülüğün sağlanması amacıyla gerek teknik, gerekse hukuki açıdan örneklere yer verilmiştir.

Tez çalışmam boyunca hiçbir zaman desteği ve bilgisini esirgemeyen çok değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Bedii Kaya'ya, bu yüksek lisans programına kayıt olmamda büyük katkısı olan ve tez yazmam konusunda beni cesaretlendiren değerli hocam Doç. Dr. Leyla Keser'e, , eğitim hayatıma başladığım günden bu yana varlıklarını hep yanında hissettiğim annem ve babama sonsuz teşekkürler. Ayrıca tezimi yazarken sağladıkları gönüllü destekle yükümü hafifleten arkadaşlarım Sencer Moğulkoç ve Mete Korkmaz'a teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	ix
TABLO LİSTESİ.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÖZET.....	xii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM	3
ENGELLİLİK KAVRAMININ GENEL KAPSAMI VE ENGELLİLER	
AÇISINDAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN SUNDUĞU İMKÂNLAR	3
1.1 ENGELLİLİK KAVRAMININ GENEL KAPSAMI	3
1.1.1 Engellilik Kavramının Tanımı.....	3
1.1.2 Engelliliğe İlişkin Yaklaşımlar	6
1.1.2.1 Genel Olarak	6
1.1.2.2 Tıbbi Yaklaşım	7
1.1.2.3 Toplumsal Yaklaşım	8
1.1.2.4 Hak Temelli Yaklaşım	9
1.1.3 Engelliliğin Nedenleri.....	12
1.1.3.1 Doğum Öncesi Meydana Gelen Nedenler	12
1.1.3.2 Doğum Esnasında Oluşan Nedenler	12

1.1.3.2.1 Zor ve Geç Doğümler	12
1.1.3.2.2 Prematüre Doğum	13
1.1.3.3 Doğum Sonrasında Oluşan Nedenler.....	13
1.1.4 Engellilik Çeşitleri.....	14
1.1.4.1 Görme Engelliler.....	14
1.1.4.2 İşitme Engelliler.....	14
1.1.4.3 Dil ve Konuşma Engelliler	15
1.1.4.4 Ortopedik Engelliler	15
1.1.4.5 Zihinsel Engelliler.....	15
1.1.4.6 Ruhsal ve Duygusal Engelliler	15
1.1.4.7 Süreğen Hastalıklı Engelliler	16
1.1.4.8 Çoklu Engellilik.....	16
1.1.5 Engellilerin Karşılaştığı Temel Sorunlar	17
1.1.5.1 Genel Olarak	17
1.1.5.2 Kişisel Psiko-Sosyal Sorunlar.....	18
1.1.5.3 İstihdam Sorunları.....	18
1.1.5.4 Erişebilirlik ve Ulaşılabilirlik Sorunları	19
1.1.5.5 Yoksulluk veya Sosyal Yardıma Muhtaç Olma Sorunu	20
1.1.5.6 Bakıma Muhtaç Olma Sorunu	20
1.1.5.7 Rehabilitasyon Sorunu.....	21
1.2 BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN SUNDUĞU İMKÂNLAR.....	21
1.2.1 Bilgi Teknolojilerinin Genel Kapsamı	21
1.2.2 Bilgi Teknolojilerine Erişilebilirlik Kavramı	22
1.2.3 Engellilerin Bilgi Teknolojilerine Erişimde Yaşadığı Sorunlar	23
1.2.4 Yardımcı Teknolojiler	25
1.2.4.1 Genel Olarak	25
1.2.4.2 Görme Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları.....	26
1.2.4.3 İşitme Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları.....	27
1.2.4.4 Fiziksel ve Zihinsel Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları	28
2. BÖLÜM	30

TEKNİK BOYUTLARIYLA ENGELLİLERİN BİLGİ

TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİ	30
2.1 TASARIM VE UYGULAMA GELİŞTİRİCİLER	30
2.2 TEKNİK STANDARTLAR	31
2.2.1 Yazılım ve İşletim Sistemleri	31
2.2.2 Web Erişilebilirliği	32
2.2.2.1 Genel Olarak	33
2.2.2.2 Web Erişilebilirlik İlkeleri	35
2.2.2.2.1 Algılanabilirlik İlkesi	35
2.2.2.2.2 Kullanılabilirlik İlkesi	36
2.2.2.2.3 Anlaşılabilirlik İlkesi	37
2.2.2.2.4 Dayanıklılık İlkesi	37
2.3 ÖRNEK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMALARI	38
2.3.1 Görme Engellilere Yönelik Uygulamalar	38
2.3.1.1 Ayarlanabilir Yazı Büyüklüğü Olan Cihazlar	38
2.3.1.2 Büyük Puntolu ve Işıklandırılmış Yazılı Ankesörlü Telefonlar	38
2.3.1.3 Ekran Seslendirme Özelliği Olan Cihazlar	38
2.3.1.4 Ekran Kontrastı Yüksek Cihazlar	38
2.3.1.5 Faturaların ve Sözleşmelerin İletilmesi	39
2.3.1.6 Kısa Mesaj Okuyucu	39
2.3.1.7 Sesli Yönlendirme Özelliği Olan Ankesörlü Telefonlar	39
2.3.2 İşitme ve Konuşma Engellilere Yönelik Uygulamalar	39
2.3.2.1 Altyazı Uygulaması	40
2.3.2.2 Ayarlanabilir Ses Seviyesi	40
2.3.2.3 Duyuma Engelli, Ancak Konuşabilen Kimseler İçin Röle Hizmeti	40
2.3.2.4 Kısa Mesaj Röle Hizmeti	40
2.3.2.5 Konuşma Engelli, Ancak Duyabilen Kimseler İçin Röle Hizmeti	41
2.3.2.6 Konuşma Bozukluğu Olan Engelliler İçin Röle Hizmeti	41
2.3.2.7 IP Üzerinden Sunulan Yazılı Röle Hizmeti	41
2.3.2.8 Konuşabilen Kısmi İşitme Engelliler İçin IP Temelli Yazılı Telefon	42
2.3.2.9 Görüntülü Röle Hizmetleri	42

2.3.2.10	Uzaktan Görüntülü Çeviri Hizmeti	43
2.3.2.11	Işıkli Uyarıcılar	43
2.3.2.12	Kısa Mesajla Acil Çağrı	43
2.3.2.13	Video Araması	44
2.3.2.14	Yazılı Röle Hizmeti.....	44
2.3.3	Hareket Kısıtlılığı Bulunan Engellilere Yönelik Uygulamalar	44
2.3.3.1	İşitme Cihazlarıyla Uyumlu Telefonlar	44
2.3.3.2	Engelsiz Ankesörlü Telefon Haritası	45
3. BÖLÜM	45
HUKUKİ BOYUTLARIYLA ENGELLİLERİN BİLGİ		
TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİ	45
3.1	ULUSLARARASI DÜZENLEMELER.....	45
3.1.1	BM Düzenlemeleri	46
3.1.2	ITU Düzenlemeleri	49
3.2	AVRUPA BİRLİĞİ DÜZENLEMELERİ.....	52
3.2.1	1999/5/EC sayılı Direktif	52
3.2.2	2002/21/EC sayılı AB Çerçeve Direktifi.....	53
3.2.3	2002/22/EC sayılı Evrensel Hizmet Direktifi.....	55
3.2.4	2016/2102/EU sayılı Web Sitelerine ve Kamu Kuruluşlarının Mobil Uygulamalarına Erişim Direktifi.....	59
3.2.5	2019/882/EU Ürün ve Hizmetlere Erişilebilirlik Yükümlülükleri Direktifi	64
3.3	MUHTELİF ÜLKE DÜZENLEMELERİ	69
3.3.1	Amerika Birleşik Devletleri.....	69
3.3.1.1	1990 tarihli Engelli Amerikalılar Kanunu	69
3.3.1.2	1973 tarihli Rehabilitasyon Kanunu	72
3.3.1.3	2010 tarihli 21. Yüzyıl Haberleşme ve Video Erişilebilirliği Kanunu	74
3.3.1.4	Örnek Yargı İçtihatları.....	74
3.3.2	Almanya	80
3.3.3	İngiltere.....	81
4. BÖLÜM	84

TÜRK MEVZUATI VE UYGULAMALARI.....	84
4.1 ENGELLİLERE YÖNELİK KAMU HİZMETLERİNİN SAĞLANMASINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİN ROLÜ.....	84
4.1.1 Genel Olarak.....	84
4.1.2 Kamu Hizmeti İlkeleri Çerçevesinde Engellilerin Durumu	84
4.1.2.1 Süreklilik İlkesi Bakımından	84
4.1.2.2 Eşitlik İlkesi Bakımından.....	85
4.1.2.3 Değişkenlik İlkesi Bakımından.....	87
4.1.3 Kamu Hizmetleri ve Bilgi Teknolojilerine Erişim	88
4.2 İLGİLİ MEVZUAT DÜZENLEMELERİ.....	89
4.2.1 Anayasada Engellilerin Hukuki Durumu	89
4.2.2 BM Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme	90
4.2.3 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun	91
4.2.4 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu.....	92
4.2.5 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu	93
4.2.6 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu	94
4.2.7 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.....	95
4.2.8 06.01.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/25 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı	97
4.2.9 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu.....	97
4.3 ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİNE YÖNELİK TÜRKİYE'DE GERÇEKLEŞTİRİLEN BAZI ÖRNEK UYGULAMALAR	98
5. BÖLÜM	100
TÜRKİYE'DE ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİM DURUMUNA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER.....	100
5.1 GENEL OLARAK.....	100
5.2 WEB SAYFALARININ KULLANILMASINA İLİŞKİN GENEL TEKNİK SORUNLAR	101
5.3 E-DEVLET UYGULAMALARINA ERİŞİMDE YAŞANAN SORUNLAR.....	103
5.4 ADALETE ERİŞİM HAKKININ KULLANILMASINI KISITLAYAN SORUNLAR	106

5.5 BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMDE ALTYAPI EKSİKLİĞİ	107
5.6 YARDIMCI TEKNOLOJİLERİN YÜKSEK MALİYETLİ OLMASI	110
SONUÇ	112
KAYNAKÇA	115

KISALTMALAR

ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
BM	:Birleşmiş Milletler
EHİS	:Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme
FCC	:Federal Communications Commission - Federal İletişim Komisyonu
GPS	:Global Positioning System - Küresel Konumlama Sistemi
ILO	:International Labour Organisation - Uluslararası Çalışma Örgütü
IP	:Internet Protocol- İnternet Protokolü
ISO	:International Organization for Standardization- Uluslararası Standartlar Teşkilatı
ITU	:Uluslararası Telekomünikasyon Birliği
PECS	:Picture Exchange Communication System- Resim Değiş Tokuşuna Dayalı İletişim Sistemi
TDD	:Telecommunications Device for the Deaf -İşitme Engelliler İçin İletişim Cihazı
TİHEK	: Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu
TTK	:Türk Ticaret Kanunu
UDHB	:Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
WAI	:Web Accessibility Initiative - Webde Erişilebilirlik İnisiyatifi

WCAG	:Web Content Accessibility Guidelines –Internet İçerik Erişim Rehberi
WHO	:World Health Organisation- Dünya Sağlık Örgütü
W3C	:World Wide Web Consortium - Dünya Çapında Ağ Birliği

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Engellilerin Hak Arama Süreçlerinde En Sık Ziyaret Ettiği Web Siteleri	107
---	-----

ABSTRACT

ACCESSIBILITY OF INFORMATION TECHNOLOGIES FOR PERSONS WITH DISABILITIES WITHIN THE FRAMEWORK OF LEGAL AND TECHNICAL ASPECTS

Persons with disabilities have problems in various fields such as social, employment, poverty, care and rehabilitation. The most effective tool in overcoming the problems about insufficient benefit from public services because of their special situations is the opportunities of information technologies. The persons with disabilities who access to information technologies effectively, i.e., access to these technologies securely and independently may benefit from public services as well as other persons. Within the framework of both international and national regulations governments are obliged to get persons with disabilities with information technologies. A lot of regulations have been executed and various applications have been applied within the scope of this obligation. However, problems on accessibility to information technologies have played a negative role on persons with disabilities for benefiting from public services in equal degree. For this reason, it is vital to eliminate the barriers for persons with disabilities' accessibility to information technologies. The main aim of choosing the topic of this Master Thesis as "Accessibility of Information Technologies for Persons with Disabilities within the Framework of Legal and Technical Aspects" is to analyse the problem of accessing to information technologies that prevents persons with disabilities from benefiting from public services.

ÖZET

Engelliler, psiko-sosyal, istihdam, yoksulluk, bakım ve rehabilitasyon başta olmak üzere birçok alanda sorun yaşamaktadır. Özel durumları nedeniyle kamu hizmetlerinden yeterince yararlanamamaktan kaynaklanan bu sorunların üstesinden gelmek için en etkili araç, bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlardır. Bilgi teknolojilerine etkin bir şekilde erişim sağlayan, başka bir deyişle bu teknolojilere güvenli ve bağımsız olarak ulaşabilen engelliler kamu hizmetlerinden diğer bireyler kadar istifade edebilmektedirler. Gerek uluslararası düzenlemeler gerekse de ulusal mevzuat uyarınca devletler engellileri bilgi teknolojileriyle buluşturmakla yükümlü kılınmıştır. Bu yükümlülük kapsamında birçok düzenleme yürürlüğe girmiş, konuyla ilgili farklı uygulamalar hayata geçirilmiştir. Bununla birlikte, bilgi teknolojilerine erişim konusunda yaşanan sorunlar engellilerin kamu hizmetlerinden eşit seviyede faydalanmasını zorlaştırıcı bir rol oynamıştır. Bu itibarla, engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin önündeki bariyerlerin kaldırılması büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı, engellilerin kamu hizmetlerinden yararlanmasının önündeki önemli manilerden biri olan bilgi teknolojilerine erişim sorununu incelemektir. Bu amaçla, engellilere ilişkin düzenlemeler ve bilgi teknolojilerinin kullanımına ilişkin düzenlemeler ve bunların etkileşimi kapsamlı olarak etüt edilecektir..

GİRİŞ

Engelliler psiko-sosyal, istihdam, yoksulluk, bakım ve rehabilitasyon başta olmak üzere birçok alanda sorun yaşamaktadır. Engel durumları nedeniyle kamu hizmetlerinden yeterince yararlanamamaktan kaynaklanan bu sorunların üstesinden gelmek için en etkili araç, bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlardır. Bilgi teknolojilerine etkili bir biçimde erişim sağlayan, diğer bir anlatımla bu teknolojilere güvenli ve bağımsız şekilde ulaşabilen engelliler kamu hizmetlerinden diğer bireyler kadar istifade edebilmektedirler.

Gerek uluslararası düzenlemeler gerekse de ulusal mevzuat uyarınca devletler engellileri bilgi teknolojileriyle buluşturmakla yükümlü kılınmıştır. Bu yükümlülük kapsamında birçok düzenleme yürürlüğe girmiş, konuyla ilgili farklı uygulamalar hayata geçirilmiştir. Bununla birlikte, bilgi teknolojilerine erişim konusunda yaşanan sorunlar engellilerin kamu hizmetlerinden eşit seviyede faydalanmasını zorlaştırıcı bir rol oynamıştır. Bu itibarla, engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin önündeki bariyerlerin kaldırılması büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacı, engellilerin kamu hizmetlerinden yararlanmasının önündeki önemli manilerden biri olan bilgi teknolojilerine erişim sorununu incelemektir. Bu amaçla, engellilere ilişkin düzenlemeler ve bilgi teknolojilerinin kullanımına ilişkin düzenlemeler ve bunların etkileşimi kapsamlı olarak etüt edilecektir.

Bu bağlamda, tez çalışmasının amacının yer aldığı Giriş bölümünden sonra ilk bölümde engellilik kavramının genel kapsamı ve engelliler açısından bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlar incelenmiştir. Engellilik kavramının genel kapsamı altında söz konusu kavramın tanımı, engelliliğe ilişkin yaklaşımlar, engelliliğin nedenleri, engellilik çeşitleri ve engellilerin karşılaştığı temel sorunlar ele alınmıştır. Bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlar başlığı kapsamında ise,

bilgi teknolojilerinin genel kapsamı, bilgi teknolojilerine erişim kavramı, engellilerin bilgi teknolojilerine erişimde yaşadığı sorunlar ve yardımcı teknolojiler üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde “Teknik Boyutlarıyla Engellilerin Bilgi Teknolojilerine Erişimi” başlığı altında tasarım ve uygulama geliştiriciler ile yazılım ve işletim sistemleri ve web erişilebilirliğine ilişkin teknik standartlar incelenmiştir. Bu bölümde ayrıca farklı engel gruplarına ilişkin örnek bilgi teknolojileri uygulamaları yansıtılmıştır.

Üçüncü bölümde hukuki boyutlarıyla engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi incelenmiştir. Bu kapsamda öncelikle uluslararası düzenlemeler ele alınmış, daha sonra uluslar üstü düzenlemeler irdelenmiş ve örnek ülke düzenlemeleri tetkik edilmiştir. Dördüncü bölümde Türk mevzuatı ve uygulamalarına, beşinci bölümde ise Türkiye’de engellilerin bilgi teknolojilerine erişim durumu üzerine değerlendirmelere değinilmiştir.

Sonuç bölümünde ise bu çalışmadan elde edilmiş sonuç ve değerlendirmeler genel olarak izah edilmiştir.

1. BÖLÜM

ENGELLİLİK KAVRAMININ GENEL KAPSAMI VE ENGELLİLER AÇISINDAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN SUNDUĞU İMKÂNLAR

1.1 ENGELLİLİK KAVRAMININ GENEL KAPSAMI

1.1.1 Engellilik Kavramının Tanımı

Doktrinde engellilik kavramına ilişkin birçok tanım bulunmaktadır. Söz konusu tanımlarda engelliliğe ilişkin tıbbi yaklaşımın ve sosyal model yaklaşımın izlerini görebilmek mümkündür. Öte yandan WHO'nun (World Health Organisation- Dünya Sağlık Örgütü) konuyla ilgili tanımlamaları evrensel olarak kabul görmektedir¹. WHO engellilik kavramını sakatlık, özürlülük ve engellilik bağlamında üç boyutlu olacak şekilde tanımlamaktadır. WHO, sağlık tecrübesi çerçevesinde sakatlık kavramını, anatomik yapının veya işlevin psikolojik, fiziksel anormalliği veya kaybı olarak tanımlamaktadır². Örgüt, özürlülüğü bir insan için normal kabul edilen faaliyetleri yürütme hususunda yaşanan, bir sakatlıktan kaynaklanan eksiklikler veya kısıtlar şeklinde tarif etmektedir³.

WHO, sağlık tecrübesi ışığında engellilik kavramını ise bir kişi için yaşa, cinsiyete ve sosyal ve kültürel etkenlere bağlı olarak, normal kabul edilen herhangi rolün yerine getirilmesine engel olan veya kısıtlayan bir sakatlık veya özürden kaynaklı kişisel dezavantajlar olarak tanımlamaktadır⁴.

¹ Kara, Bülent (2016); "Türkiye'de Engelli Bireylerin Yasal Hakları ve Uygulamadaki Yeri," International Journal of Social Science, Sayı 48, s.251.

² WHO (1993); International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps, WHO Publications, Geneva, s.47.

³ WHO, 1993, s.143.

⁴ WHO, 1993, s.183.

ILO (International Labour Organisation - Uluslararası Çalışma Örgüt) engelli kişiyi “fiziksel ve zihinsel yeteneklerin azalması sonucu, uygun bir işi elde etme veya koruma olanağında ileri derecede azalma olan kişi” olarak tarif etmektedir⁵. Benzer şekilde engellilik, “doğuştan veya sonradan olma herhangi bir hastalık ya da kaza sebebiyle bireyin bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve toplumsal işlevlerinde spesifik bir nispette sürekli azalma ve kayıplara neden olan, uzuv eksikliği ya da bozukluğu neticesinde yaşama gereklerine adapte olma ve günlük gereksinimlerini karşılamada zorluk çekme hâli” olarak tarif edilmektedir⁶. Özürlüler İdaresi Başkanlığı, ise “doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiyi” engelli şeklinde tanımlamaktadır⁷. Diğer bir tanımlama uyarınca engellilik; “görme, işitme, konuşma, ortopedik, zihinsel, ruhsal ve sinirsel engeller veya süregelen hastalıklar” sonucunda ortaya çıkan bir kavram olarak belirtilmektedir⁸.

Engellilik kavramı farklı bir bakış açısından, giderilmesi veya etkileri azaltılması gereken bir hastalık, sosyal bakımdan halledilmesi gereken bir problem veya bireyin “kendisi ve toplumla ilgili kendi kaderini tayin etme hakkı ve insan onuruna erişebilme problemi” olarak telakki edilmiştir⁹.

⁵ Seyyar, Ali (2015); Dünya’da ve Türkiye’de Engelli Dostu Sosyal Politikalar, Rağbet Yayınları, İstanbul, s.56.

⁶ Enez, Saniye Ceylan (2001); “Özürlü Ailelerin Eğitiminde Sosyal Hizmet Mesleğinin Yeri ve Önemi”, Sosyal Hizmet Dergisi, Sayı 39, Ekim–Aralık, s.39.

⁷ Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2008); Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat, 3. Baskı, T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Ankara, s.34.

⁸ Dünya Engelliler Vakfı (2010); “Engelsiz Şehir Raporu Bilgilendirme Formu”, (Haz: C. Koca), www.devturkiye.org/upload/files/engellilericintasarim.pdf, (Erişim Tarihi: 17.04.2019, s.5.

⁹ Babaoğlu, Cenay (2015); “Türkiye’de Engelli Politikaları ve Sivil Toplum Örgütlerinin Kentsel Engelli Politikalarına Etkisi: Ankara Örneği”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, s.85.

Özürlü kavramının ilgili özürlü öne çıkararak mantığına karşılık, özürlü hariç bırakan ve sosyal hale getiren engellilik kavramı özürsüzlük kavramına tercih edilmektedir¹⁰. Bu tercih Türkiye'deki hukuki altyapıya da yansımış, başta 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun (5378 sayılı Kanun) olmak üzere birçok düzenlemede yer alan özürlü ifadesi engelli olarak değişikliğe uğramıştır.

5378 sayılı Kanununun 3. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi gereğince engelli kavramı "*Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey*" olarak, aynı maddenin (e) bendi uyarınca engellilik durumu "*Bireyin engelliliğini ve engellilikten kaynaklanan özel gereksinimlerini, uluslararası yöntemleri temel alarak belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanılamalar*" şeklinde tanımlanmıştır.

5378 sayılı Kanununun 5. maddesi gereğince, kişinin engelliliğini ve engellilikten doğan özel gereksinimlerini ortaya koyan derecelendirme, sınıflandırma ve tanılama bakımından uluslararası temel metotların dikkate alınacağı, engellilik halinin tespit ve uygulama esaslarının, farklı bakanlıkların müşterek katkılarıyla çıkarılacak yönetmelikle belirleneceği düzenlenmiştir.

Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik bağlamında ağır engellilik kavramı "*engel durumuna göre engel oranı %50 ve üzerinde olduğu tespit edilenlerden günlük yaşam aktivitelerini başkalarının yardımı olmaksızın yerine getiremeyeceğine engelli sağlık kurulu tarafından karar verilen kişi*" olarak belirtilmiştir¹¹.

¹⁰ Karataş, Kasım (2002); "Engellilerin Toplumla Bütünleşme Sorunları. Bir Sosyal Politika Yaklaşımı", Ufkun Ötesi Bilim Dergisi, 2 (2), s.47.

¹¹ Şen, Mustafa (2018); "Türkiye'de Engellilere Yönelik İstihdam Politikaları: Sorunlar ve Öneriler", Sosyal Güvenlik Dergisi, Aralık 2018, Cilt 8, Sayı 2, s.132.

Söz konusu tanımlardan engelliye bakış açısının “fiziksel ve tıbbi boyuttan psiko-sosyal boyuta doğru yapısal ve anlamsal” bir noktaya evirildiği anlaşılmakta ve sosyal model yaklaşımı bu çerçevede daha dikkate değer bulunmaktadır. Bu durumu temin eden, devletlerin haiz olduğu sosyal altyapı ve gelişmişlik düzeyidir. Zira bireye birey olduğu için kıymet veren gelişmiş ülkelerde engellilik yaklaşımı daha insancıl olmaktadır¹².

1.1.2 Engelliliğe İlişkin Yaklaşımlar

1.1.2.1 Genel Olarak

Günümüzde engelliliğe ilişkin çalışmalar farklı yaklaşımları içine alan, farklı uzmanlık alanlarının bir araya gelmesini gerekli kılan bir nitelik göstermektedir. Söz konusu çalışmaların ilk örnekleri genelde tıp alanında verilmiş, müteakip dönemlerde beden sosyolojisi esas alınarak çalışmalar devam ettirilmiştir. Sosyal zeminde ise konuyu ahlaki bir sorun olarak gören yaklaşımlar da söz konusu olmuştur. Bu yaklaşımlar zaman içerisinde sınıflandırılarak engelliliğe ilişkin üç ana yaklaşımın geçerli olduğu sonucuna varılmıştır¹³.

Birinci yaklaşım olan tıbbi model, engelliliği bir sağlık sorunu olarak görmüş, bu itibarla konuyu daha ziyade tıp zemininde ele almıştır. Daha sonra toplumsal model tıbbî modeli eleştirerek konuyu sosyal açıdan yaklaşmıştır. Üçüncü dönemde ise hak temelli yaklaşımlar ortaya çıkmış, söz konusu yaklaşımlar engelliliğin toplum kaynaklı sorunlarının yanı sıra bireyin bağımsızlığına vurgu yapmıştır. Bu yaklaşımlar herhangi bir ülkenin kültürel niteliklerine göre farklı aşamalarda tezahür etmektedir. Nitekim farklı kültür yapılarından kaynaklanan farklı bakış açıları engellilere ilişkin toplumsal yaklaşımları da etkilemektedir¹⁴.

¹² Kara, 2016, s.251.

¹³ Arıkan, Çiğdem (2002); “Sosyal Model Çerçevesinde Özürülülüğe Yaklaşım”, Ufuk Ötesi Bilim Dergisi, 2 (1), s.13.

¹⁴ Arıkan, 2002, s.63.

1.1.2.2 Tıbbi Yaklaşım

Engellilik halinin tıbbi bir rahatsızlık olarak çözülmesi amacını güden tıbbi yaklaşıma göre engelliler hasta olarak görülmüş ve hastalığın tedavisine yoğunlaştırılmıştır¹⁵. Söz konusu yaklaşım uyarınca engellilik kişisel bir sorun olarak değerlendirilmiş, kişinin hastalığının tedavi edilmesi veya daha iyi bir fiziksel halin teşkil edilmesi durumunda kısıtların ortadan kalkacağı ve engellilik halinin sona ereceği belirtilmiştir. Bu itibarla söz konusu yaklaşım engellilik konusunu sadece tıp alanına mahsus bir sorun olarak algılamıştır¹⁶.

Tıbbi yaklaşım gereğince engelliliğin tıbbî bir problem olması ve bu probleme meslek bilgisi kapsamında müdahale edilebilmesi nedeniyle engellinin farklılaşan ihtiyaçları görmezden gelinmiş, sadece tedaviye ilişkin farklılaşma kabul edilmiştir. Bu minvalde, engelli kişiler veya aileleri edilgen konumda görülmüş, zira ana aktör olan tıp uzmanlarının inisiyatifinde sürdürülen tedavi sürecinde engelli bireyler hasta, aileleri ise hasta bakıcı olarak telakki edilmiştir.

Bu yaklaşımın odaklandığı en temel husus engellinin yetenekleri yerine kısıtları olmuştur. Tedavi sürecinde elde edilen faydalar değil, kısıtlara ilişkin bulguların gözlenmesi gerektiği üzerinde durulmuştur. Ayrıca engelli kişilerde anomali olduğu düşünülerek bu kişiler diğer bireylerden farklı bir şekilde değerlendirildiği için anomalinin düzeltilmesine odaklanılmıştır¹⁷.

Tıbbi model çerçevesinde engelliliğe ilişkin önleyici ve koruyucu tedbirler geliştirilmiş olmasına ve doğum öncesi ve sırasında yapılan hatalar sebebiyle meydana gelen engelliliğin önlenmesinde önemli ilerlemeler yaşanmasına rağmen, engelli oranlarının düşmemesi tıbbî yaklaşımın engelliliği azaltma

¹⁵ Arıkan, Çiğdem (2001); Türkiye’de Görme Özürlü Kadınlar: Sorunlar, Beklentiler, Çözüm Önerileri, Körler Federasyonu Yayınları, No: 03, Ankara, s.22.

¹⁶ Babaoğlu, 2015, s.89.

¹⁷ Arıkan, 2002, s.12.

noktasında çok etkili olmadığını göstermiştir¹⁸. Ayrıca söz konusu yaklaşım, engellinin kısıtlı görülerek toplumdan dışlanması sonucunu doğurmuştur¹⁹. Buna mukabil, tıbbî yaklaşımın dışlayıcı etkisine karşı tepki gösterilmiş, engelliliğin tıbbi değil sosyal bir sorun olduğu belirtilmiştir. Söz konusu tepkiler engellilerin örgütlenmesine de vesile olmuştur²⁰. Engellilik sorunlarının toplumsal zemine taşınması ile birlikte tıbbi yaklaşım yerine toplumsal yaklaşım yerleşmeye başlamıştır.

1.1.2.3 Toplumsal Yaklaşım

Engelliliği, kişiye özel bir kısıtlılık ve sadece kişinin sorunu olarak değerlendiren tıbbi yaklaşım ağırlığını kaybetmeye, toplumsal yaklaşım öne çıkmaya başlamıştır. Toplumsal yaklaşıma göre, engelli bireyin ailesini de etkileyen sorunların yanı sıra, bireyin diğer toplumsal aktörlerle ilişkilerinin de dikkate alınması gerekmektedir. Dünya çapında giderek artan engelli nüfusu ve bu nüfusun etkilediği insan sayısındaki artış, engelliliğin görünürlüğünü arttırmış, savaş sebebiyle engellere maruz kalan kişilerin devletlerden beklentileri ve devletlerin de bu kişilere dönük sosyal destek bağlamındaki ilgileri, engellilik konusunda farklı bir yaklaşımın doğmasına vesile olmuştur²¹.

Bu yaklaşıma göre engellilik sadece bireyin engel halinden kaynaklanmamakta, toplumdaki söz konusu engelleri ortadan kaldırma yolundaki çabaların eksikliği de engelliğin bir parçası kabul edilmektedir. Nitekim toplumsal yaklaşımda, engellinin sorun yaşamaması durumunda sorunun bireyde değil toplumsal alanda

¹⁸ Burcu, Esra (2006); “Özürlülük Kimliği ve Etiketlemenin Kitlesele ve Sosyal Söylemleri”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 23 (2), s.62.

¹⁹ Arıkan, 2002, s.64.

²⁰ Burcu, 2016, s.62.

²¹ Barnes, Colin (2012); “The Social Model of Disability: Valuable or Irrelevant?”, iç. The Routledge Handbook of Disability Studies, (Edt. Nick Watson; Alan Roulstone ve Carol Thomas), Londra: Routledge, s.13-14.

olduğu telakki edilmektedir. Sosyal alanda normal kabul edilen kişilerin belirleyici olduğu bir toplumda engelli olarak nitelendirilen kişilerin dışlanmış olacakları sonucuna varılmış, bu sonuca bağlı olarak fiziksel altyapının engelliliğe uygun bir şekilde uyarlanması gerektiği değerlendirilmiştir. Söz konusu fiziksel uyarılma ile engellilerin sosyal hayata dâhil edilmesi amaçlanmıştır. Bu itibarla madden veya manen belli kalıplara hapsedilen engelliler toplumsal hayata katılabilmektedir²².

Bununla birlikte, bu yaklaşım, bireylerin dezavantajlarını göz ardı ederek kişisel durumları dışlamaktadır. Misal olarak engellilerin engelli şeklinde tanımlanmamak istememesi veya bu durumu bir sağlık bir sorunu olarak gören kişilerin düşüncesi gözden kaçabilmektedir. Ayrıca engellilik bakımından, toplumsal sorunların yanında ağrıların ve hastalıkların da söz konusu olması nedeniyle, tıbbî konuların yadsınamayacağı sonucuna varılmıştır. Bu itibarla engellilerin sorunlarına çözüm geliştirmede toplumsal yaklaşımın tek başına eksik kalacağı, bu yaklaşıma tıbbi yaklaşımın eşlik etmesi gerektiği anlaşılmıştır.

Bu yaklaşımla ilgili eleştirilen bir konu da toplumdan soyutlanmış engellinin sosyal alana entegre edilmesi sürecinde kişisel özelliklerin ve isteklerin göz ardı edilmesi ve engellinin toplumsal desteğe ihtiyaç duymaksızın da hayatını sürdürebilmesi yönünde çaba gösterilmemesidir. Bu eleştiriler toplumsal desteğin yanında kişisel hakların da sağlanması gerektiği yönünde yeni bir yaklaşımın doğmasına vesile olmuştur²³.

1.1.2.4 Hak Temelli Yaklaşım

Hak temelli yaklaşımların ilk tezahürü BM (Birleşmiş Milletler) tarafından 1975 yılında yayımlanan Sakat Hakları Beyannamesidir. Sakat Hakları Beyannamesinin 3. maddesinde yer alan “*Engellilerin insan haysiyetine saygı gösterilmesi, onun*

²² Arıkan, 2002, s.65-66.

²³ Babaoğlu, 2015, s.93.

en doğal hakkıdır. Engelli kişilerin sakatlık veya noksanlıklarının sebebi, durumu ve ciddiyeti ne olursa olsun, aynı yaştaki sağlam arkadaşlarının sahip oldukları düzgün yaşama koşullarının mümkün olduğu kadar normal ölçüde ve çok miktarda sahip olmak haklarıdır.” hükmü engelliliği hak temeline oturtan önemli bir düzenlemedir. 2006 yılında imzalanan “*BM Engelli Bireylerin Hakları Sözleşmesi*” engelli hakları açısından başka bir dönüm noktasıdır. Bu Sözleşme uyarınca, engelli politikalarının sürece yönelik belirlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Dahası, 1999 yılında imzalanan Avrupa Birliği Amsterdam Antlaşması’nın 13. maddesi kapsamında, ayrımcılığın her çeşidine karşı tedbir alınması gerektiği vurgulanmış, 2000 yılında yayınlanan Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı ve Özürlüler İçin Engelsiz Avrupa Tebliği uyarınca engellilere ilişkin ayrımcılıklar reddedilmiş, engelli haklarının eşit vatandaşlık güvencesi altında savunulması gerektiği belirtilmiştir²⁴.

Söz konusu uluslararası düzenlemelerde kabul edilen hak temelli yaklaşım çerçevesinde politikalar geliştirilmiştir. Bu kapsamda, toplumsal yapıya dâhil olma yaklaşımından ziyade, “*yetkinleştirme ve kendi bağımsız yaşam imkânlarının sunulması*” gibi hususlar dikkate alınmıştır. Bu itibarla toplumsal hayatın yanı sıra, başta siyasi, ekonomik, kültürel olmak üzere hayatın her alanında engelli bireylerin görünür kılınması amaçlanmaktadır.

Engellilerin bu amaç doğrultusunda birlikte hareket etmeleri, hak temelli yaklaşımın esasını teşkil etmektedir. Söz konusu yaklaşım uyarınca insan haklarının altı çizilmekte, kişisel talepler bu açıdan savunulmaktadır. Bu doğrultuda, idarenin de insan hakları çerçevesinde engellilere yönelik politikalarını düzenlemesi, engellilerin yaşadığı sorunların insan hakkı ihlâli kapsamında değerlendirilmesi gerektiği kabul edilmektedir²⁵. Söz konusu yaklaşım gereğince, engellilere ilişkin politikaların eşit vatandaşlık temelinde ve farklılıklara hoşgörü kapsamında geliştirilmesi gerektiği, zira engellilere fırsat

²⁴ Babaoğlu, 2015, s.94.

²⁵ Babaoğlu, 2015, s.95.

sunulmasının yeterli bir çözüm olmadığı, bu fırsatların işlevsel hale getirilmesi halinde engellilerin hakkaniyete uygun eşit koşullarda hayat hakkına sahip olabileceği belirtilmektedir²⁶. Ayrıca belirtmek gerekir ki, hak temelli yaklaşım sosyal yaklaşımı dışlamamakta, engellilerin istihdamı gibi konularda bu yaklaşımlar arasında etkileşim söz konusu olmaktadır. Engelliliğin çevresel faktörlerle şekillendiği dikkate alındığında, istihdam sorununun çözümü için toplumsal faktörlere yönelik çabalara yoğunlaşılması gerektiği belirtilmektedir²⁷.

Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu'nun 2013 yılında gerçekleştirdiği Engelsiz Bilişim Sempozyumu'nun Sonuç Bildirisinde *“Engelsiz bilişim için kamu kurumları ve sivil toplum örgütlerinin ilk başta yapmaları gereken, engelli bireyler için yapılacak tüm iyileştirmelerin, engelli bireyler açısından bir hak, hizmet verenler açısından ise bir görev olduğunu net olarak anlamaları olacaktır. Çünkü konuya sadece engelli bireylere yardım penceresinden bakıldığı sürece gerçekçi ve kalıcı bir çözüm elde etmek neredeyse imkânsızdır.”* demek suretiyle hak temelli yaklaşımın tercih edilmesi gerektiği özellikle vurgulanmıştır²⁸.

Kanaatimizce, engelli çalışmalarında hak temelli yaklaşımla birlikte tıbbi ve sosyal yaklaşımların da dikkate alınması gerektiği, sadece bir yaklaşımın esas alınması halinde engellilerin sorunlarına çözüm bulunamayacağı, bu sorunların çözümünde izlenecek politikaların etkinliği bakımından da genel olarak çok yönlü bir bakış açısına ihtiyaç olduğu düşünülebilmektedir. Bununla birlikte, toplumda dezavantajlı kesimi oluşturan engellilerin diğer bireyler gibi kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi bakımından hak temelli yaklaşımın daha çok ön planda olması gerektiği değerlendirilmektedir.

²⁶ Kalyon, Hakan (2012); “Bülent Ecevit Üniversitesinde Engelli Öğrenci Biriminin Yeniden Yapılandırılması”, Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 2 (1), Nisan 2012, s.64.

²⁷ Yentürk, Nurhan ve Volkan Yılmaz (2012); STK'lar İçin Engellilere Yönelik Harcamaları İzleme Kılavuzu, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, s.51.

²⁸ Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu (2013); Engelsiz Bilişim 2013 Sempozyumu Sonuç Bildirisi, (10-12 Eylül 2013).

1.1.3 Engelliliğin Nedenleri

Engelliliğe sebep teşkil eden hususlar doğum öncesi, esnası ve sonrası olmak üzere üç başlıkta toplanmaktadır²⁹.

1.1.3.1 Doğum Öncesi Meydana Gelen Nedenler

Doğum öncesinde kadınlarda hipertansiyon, obezite, diyabet, kalp hastalıkları, ilaç ve alkol bağımlılığı gibi rahatsızlıkların bulunması hamilelik döneminde fetüsü olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Anne adayının maruz kaldığı ve engelliliğe neden olabilen sorunlar arasında; enzim yetersizliği, gıda veya madde zehirlenmeleri, hamilelik sırasında Alman kızamıkçığı, menenjit gibi hastalıklar bulunmaktadır.

Bunların dışında, hamilelik döneminde anne adayının eksik ve yanlış beslenmesi, yapısal bakımdan anne karnında meydana gelen haller ile bir takım ilaçlar ve maddeler kafatası aykırılıklarına, rahim içi enfeksiyonları ve şeker hastalığı gibi kronik hastalıklar ise bebekte gelişim geriliklerine, kalp ve dolaşım bozukluklarına neden olmaktadır³⁰.

1.1.3.2 Doğum Esnasında Oluşan Nedenler

1.1.3.2.1 Zor ve Geç Doğumlar

Doğum esnasında yeterli oksijen alamaması halinde bebeğin başı üzerinde beklenmedik basınç meydana gelmekte, bu durum beyin hücrelerinin hasar

²⁹ Dünya Engelliler Vakfı, 2010, s.5.

³⁰ Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü (2014); Engelliliğin Nedenleri ve Önlenmesi, Engelliler Destek Programı, s.4; Kaya, Ömer (2018); “Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.18.

görmesine, yani beyin felci, epilepsi ve zihinsel yetersizlik gibi hastalıklara neden olabilmektedir. Göbek bağının bebeğin boynuna dolanması, plasantanın rahim duvarından erken ayrılması ve gebelik zehirlenmesi gibi sebepler bebeğin yetersiz oksijen almasında etkili faktörlerdir. Ayrıca düşük ağırlıkta doğması nedeniyle küveze konulan bebek, küvez içi ışık ve oksijen dengesizlikleri nedeniyle körlüğe ve beyin incinmesine maruz kalabilmektedir. Zor doğumlarda ise çengel veya vakum uygulaması bebeğin beyinde hasarlara yol açabilmektedir³¹.

1.1.3.2.2 Prematüre Doğum

Bebeğin otuz yedi haftadan önce, yani henüz gelişimini tamamlamadan doğması veya otuz yedi haftadan sonra doğmasına rağmen düşük ağırlıkta dünyaya gelen bebekler prematüre bebek olarak adlandırılmaktadır. Anne adayının kötü beslenmesi, sigara içmesi veya genetik faktörler prematüre doğum sebeplerinin başında gelmektedir. Bu tip bebeklerin bir takım sakatlıklara maruz kalabildiği bilinmektedir³².

1.1.3.3 Doğum Sonrasında Oluşan Nedenler

Hayatın içinde karşılaşılabilen düşme, yanma, trafik kazaları veya ev kazaları gibi nedenler sonucunda eğitimsizlik ve çevresel faktörlerin de etkisiyle kişiler engelli hale gelebilmektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde, iş veya ev kazalarının büyük çoğunluğunu insani nedenlerden, küçük bir kısmının ise çevresel şartlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Türkiyede, günde özellikle iş kazaları sonucunda ortalama dört kişi ölürken, sekiz kişi de engelli hale gelmektedir. Ev kazaları bakımından ortopedik, zihinsel veya sosyal engellilerin yanı sıra yaşlılar ve çocuklar en esaslı risk gruplarını teşkil etmektedir. Alınan tüm tedbirlere karşın

³¹ Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü, 2014, s.6; Kaya, 2018, s.18.

³² Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü, 2014, s.6.

giderek artmakta olan trafik kazaları sonucu son yıllarda iki yüz binden fazla kişi engelli hale gelmiştir³³.

Çevresel faktörler de doğum sonrası ortaya çıkan engellilik nedenlerinden birisidir. Hamilelik döneminde pek çok kimyasal maddenin henüz doğmamış bebekler üzerindeki etkileri dikkate alındığında, suyun ve havanın özellikle ağır metaller ve tehlikeli bileşiklerle kirlenmesi neticesinde ağır metallerin plesentaya geçtiği, bu durumun beyin hasarlarına yol açtığı tespit edilmiştir. Meslek hastalıkları, kazanılmış engellilik nedenleri arasında yer almaktadır. Özellikle gürültülü mekânlarda çalışan kişilerde rastlanan sağırılık, kurşun ile çalışan kişilerde karşılaşılan kurşun felci gibi rahatsızlıklar bu kapsamda değerlendirilmektedir. Sonradan oluşan engellilik sebeplerinden bir başkası da doğal afetlerdir³⁴.

1.1.4 Engellilik Çeşitleri

1.1.4.1 Görme Engelliler

Farklı sebeplerle doğuştan veya sonradan kısmen veya tamamen görme kaybı yaşayan ve bu nedenle destek hizmetlerine ihtiyaç duyan bireyler görme engelli şeklinde adlandırılmaktadır³⁵.

1.1.4.2 İşitme Engelliler

Bir veya iki kulağında kısmen veya tamamen işitme kaybı yaşayan ve bu sebeple iletişim zorluğu çeken bireyler işitme engelli şeklinde nitelendirilmektedir³⁶.

³³ Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü, 2014, s.7.

³⁴ Kaya, 2018, s.18.

³⁵ Kaya, 2018, s.18; Seyyar, 2015, s.32.

³⁶ Kaya, 2018, s.19; Seyyar, 2015, s.32.

1.1.4.3 Dil ve Konuşma Engelliler

“Konuşma akışında, ritminde, titizliğinde, vurgularında, ses birimlerinin çıkarışında, artikülasyon bozukluğu bulunan kişiler” konuşma engelli olarak nitelendirilmektedir³⁷.

1.1.4.4 Ortopedik Engelliler

İskelet, sinir ve kas sistemindeki sorunlar ve işlev yitimi neticesi, bedeni fonksiyonlarını muhtelif seviyelerde yitiren, bu itibarla hareket zorluğu yaşayan bireyler bedensel engelli olarak tanımlanmaktadır³⁸.

1.1.4.5 Zihinsel Engelliler

“İletişim, sağlık ve öz bakım, sosyal ve akademik beceriler, günlük yaşam, kendine yeterlilik gibi alanlarda” zihni fonksiyonlar itibarıyla yaşlılarına göre kısıtlılık, uyumsuzluk ve yetersizlik görülen bireyler zihinsel engelli biçiminde adlandırılmaktadır. Zihinsel engelliler “eğitilebilir, öğretilebilir, ağır ve ileri derece” olarak dört sınıfta gruplandırılmaktadır³⁹.

1.1.4.6 Ruhsal ve Duygusal Engelliler

Beyin ve sinir sisteminin farklı yapısından veya çalışmasından ortaya çıkan ve üç yaş öncesi çocuklarda görülen otizm nöro-biyolojik bir rahatsızlıktır. Otizmliler kişilerin genelinde “sözel ve sözel olmayan iletişim, oyun ve sosyal ilişki güçlüğü” gibi gelişime ilişkin sıkıntılar yaşanmaktadır.

³⁷ Kaya, 2018, s.19.

³⁸ Seyyar, 2015, s.32.

³⁹ Kaya, 2018, s.19; Seyyar, 2015, s.34.

Ruhsal hastalıkların bir diğeri de şizofrenidir. Bu hastalık, “bireyin düşünce, duyu, hareket ve algılama sürecini etkileyen, öğrenme, yargılama, kişiler arası ilişkiler gibi zihinsel ve sosyal işlevlerde bozulmalara yol açan, halüsinasyonlar, tutarsız konuşma ve davranışlar, uygunsuz duygulanım, bilişsel kayıplar ve psiko sosyal sorunlar şeklinde belirtiler gösteren ruhsal bir hastalıktır”⁴⁰.

1.1.4.7 Süreğen Hastalıklı Engelliler

Süreğen hastalıklar, bireyin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, “kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme yolları hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanser, endokrin ve metabolik hastalıkları, sinir sistemi hastalıkları” gibi hastalıklardır. Söz konusu hastalıklar nedeniyle sürekli bakım ve tedavi ihtiyacı içinde bulunan kişiler süreğen hastalıklı engelli olarak tanımlanmaktadır⁴¹.

1.1.4.8 Çoklu Engellilik

Çoklu engellilik, birden fazla engele maruz kalan kişilerin teşkil ettiği çoklu engelli grubudur⁴². Kişinin fiziki engelliliğine ek olarak psikolojik, ruhsal gibi engellilik çeşitlerinden iki veya daha fazlasına sahip olduğunda çoklu engellilik söz konusudur⁴³.

⁴⁰ Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü, 2014, s.14-18; Seyyar, 2015, s.39.

⁴¹ Karaağaç, Şükran (2017); “Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İBB Engelliler Müdürlüğü Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.8.

⁴² Türkiye İstatistik Kurumu, Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁴³ Küçükali, Adnan (2014); “Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği”, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Ocak 2014, Cilt: 4 Sayı: 1, s.63.

1.1.5 Engellilerin Karşılaştığı Temel Sorunlar

1.1.5.1 Genel Olarak

Engellilerin sorunları genellikle sosyo-ekonomik ihtiyaçları kapsamında yer almaktadır. Çalışabilir durumda olan engellinin aktif istihdam politikalarıyla istihdam edilmesi her zaman mümkün olsa da engelli dostu istihdam politikalarının etkisizliği ve işverenlerin engellilere yönelik ön yargıları istihdamı zorlaştıran faktörlerdir. Ayrıca bir işe sahip olmasına karşın evinden işyerine kadar karşılaşılan sanal veya fiziki engeller engelliler için sorun teşkil eden başka bir durumdur⁴⁴.

Öte yandan işgücü niteliği taşımasına rağmen sürekli veya geçici işsiz olan engelliler ile işgücü vasfı taşıyamaması nedeniyle çalışamayan ağır derecede engelliler çoğunlukla yoksulluğa mahkûm oldukları için sosyal yardıma muhtaç bir şekilde yaşamaktadır. Dahası bu gruplarda daha zor durumda olan, herhangi bir şekilde kendi kendine yeterli olmayan bakıma muhtaç engelliler gerek sosyo-ekonomik bakımdan gerekse de destek ve bakım yönünden ihtiyaç halinde bulunmaktadır⁴⁵.

Ayrıca sosyo-ekonomik veya diğer sorunları çözülmüş engelliler bakımından sorunlar bitmemekte, bu kişiler kendi özel durumlarından ötürü ruh dünyalarında bazı psikolojik sorunlar yaşayabilmektedir. Bu sorunlar yüzünden engelliler kendi iç dünyalarıyla barışık olamamakta ve topluma dâhil olmaları zorlaşmaktadır⁴⁶.

⁴⁴ Genç, Yusuf (2015); "Engellilerin Sosyal Sorunları ve Beklentileri", Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, Yıl 15, Sayı 35/2 (Ek), Temmuz-Aralık 2015, s.83; Kesgin, Bedrettin (2014); "Engellilere Yönelik Yerel Sosyal Politikalar", Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 23, Sayı 4, Ekim 2014, s.5.

⁴⁵ Seyyar, 2015, s.53.

⁴⁶ Seyyar, 2015, s.54.

1.1.5.2 Kişisel Psiko-Sosyal Sorunlar

Engellilerin yaşadığı psiko-sosyal sorunların başında aşağılık kompleksi gelmektedir. Yeterince psiko-sosyal destek alamayan bazı bedensel engelliler özürleri nedeniyle mutsuz olabilmekte, kendilerini değersiz hissedip bundan utanabilmektedir. Engelli bireyler bazen normal bir kişi olarak görülmesini istemesine rağmen, bazen de kendilerine engelli olarak davranılmasını bekleyerek duygusal bir çatışma yaşayabilmektedir. Sosyal rehabilitasyon politikaları sayesinde engelliler hem aşağılık kompleksinden hem de duygusal çatışma sorunundan kurtulabilmektedir⁴⁷.

Bu sorunların haricinde engelliler engelli olmayan kişilerin davranışlarını gereğinden fazla idealize etmekte, bu ideale ulaşmak güç olduğu için bazı engelliler büyük hayal kırıklığına uğramakta ve hayata tutunma azimlerini yitirmektedir. Bazı engelliler de normal olarak kabul edilmeyen davranışlarından veya sosyal işlevlerini tam olarak yerine getirememekten ötürü suçluluk duygusuna kapılmakta ve insanlardan kaçmaya başlamaktadırlar. Bütün bu sorunların sonucunda birçok engelli topluma uyum sağlamak amacıyla özrünü saklamaya çalışmakta, bunu yaptıkça özründen dolayı daha çok endişe yaşamakta ve özrüyle barışık olmadığı için sürekli mutsuz ve huzursuz bir yaşam sürmektedir⁴⁸.

1.1.5.3 İstihdam Sorunları

Bir hastalık veya kaza neticesinde ortaya çıkan bir güç ve yetenek kaybının yeniden kazanılması için kişilerin eski işini veya mesleğini yapabilir duruma

⁴⁷ Aytaç, Serpil (2000); "Özürlü Rehabilitasyonun Artan Önemi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, 9-18, Nisan Haziran, İzmir.

⁴⁸ Seyyar, 2015, s.55.

getirebilmesi, bu kapsamda tıbbi rehabilitasyon uygulanması gerekmektedir. Bu tedbirlere rağmen engelli hale gelmiş bir kişi tekrar eski işine dönememekte, hatta alternatif bir iş yapması veya kendisine elverişli yeni bir meslek edinmesi icap etmektedir. Bu durum çalışma olanağı oldukça kısıtlı olan engellilerin istihdamla ilgili sorunlarının temelini teşkil etmektedir⁴⁹. Ayrıca engellilik oranı çalışma hayatına katılmaya mani teşkil eden kişiler için özel istihdam olanaklarının eksikliği bu grup engelli için büyük bir sorun teşkil etmektedir.

1.1.5.4 Erişebilirlik ve Ulaşılabilirlik Sorunları

5378 sayılı Kanununun 3. maddesinin birinci fıkrasının (f) bendi kapsamında erişilebilirlik kavramı “*Binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olması*” biçiminde düzenlenmiştir. Ulaşılabilirlik kavramı ise, mimari çevreyi teşkil eden farklı yerlere ve değişik binalara hangi koşullarda varılabileceğini belirten bir ibaredir. Günümüzde planı olduğu belirtilen yerleşim yerlerinde dahi engellilerin çevresel iletişiminin ve erişilebilirliğinin ihmal edildiği görülmektedir. Mimari çevrenin ve halka açık kuruluşların fiziksel tasarımının ulaşılabilirlik bakımından engellileri de içerecek biçimde düzenlenmesi gerekmektedir.

Engellilerin farklı kapsamdaki hareket yeteneklerindeki engellerden ötürü ortaya çıkan ulaşılabilirlik sorunlarına karşı, öncelikle yerel idareciler olmak üzere mimarların, iç tasarımcıların ve şehir planlamacılarının elverişli projeler üretmeleri icap etmektedir. Bu nedenle, şehirlerin mimari çevresi üzerinde durulurken engellilerin özel durumlarının dikkate alınması gerekmektedir. Zira engelliler için farklı mekanların inşa edilmesi ekonomik açıdan mantıklı olmayacağı için mevcut yapıların engellilere uygun şekilde revize edilmesi veya

⁴⁹ Seyyar, 2015, s.56.

yeni yapılan yapılarda ulaşılabilirlik faktörünün özellikle gözetilmesi gerekmektedir⁵⁰.

1.1.5.5 Yoksulluk veya Sosyal Yardıma Muhtaç Olma Sorunu

Devletin sahip olduğu değişik sosyal güvenlik kurum ve usulleriyle muhtaçlar için yaptığı aynı ve nakdi yardımlar kamusal sosyal yardım kapsamına girmektedir. Bu itibarla mal varlığı olmayan veya temel gereksinimlerini karşılayabilecek seviyede gelir sağlayamayan ve bundan ötürü de başkalarının maddi yardımına gereksinim duyan her engelli, kamusal sosyal yardıma muhtaç engelli kapsamında yer almaktadır⁵¹.

Engelliler farklı nedenlerden ötürü sivil veya kamusal sosyal yardımlara ihtiyaç duymaktadır. Özellikle çalışamayan engelliler mutlak anlamda başkalarının maddi desteğine bağlı yaşamaktadır. Bunların yanı sıra, çalışabilen ancak iş bulamayan engelliler de sosyal yardımlara muhtaç olmaktadır⁵².

1.1.5.6 Bakıma Muhtaç Olma Sorunu

Başkalarının yardım ve bakım hizmetlerine zorunlu olarak ihtiyaç duyan aciz insan bakıma muhtaç kişi, engelli olması halinde ise bakıma muhtaç engelli olarak tanımlanmaktadır. Başka bir anlatımla, engelliliğin kaynağına bakılmaksızın, başkalarının desteğine ihtiyaç duymadan yaşamın sürdürülmesi için yapılması gerekli olan temel iş ve görevleri kendi kendine yapma yeteneğine ve gücüne sahip olmayan bir kişi bakıma muhtaç engelli olarak nitelendirilmektedir⁵³.

⁵⁰ Seyyar, 2015, s.58.

⁵¹ Seyyar, 2015, s.59.

⁵² Seyyar, 2015, s.60.

⁵³ Dilik, Sait (Ocak 1998); "Sosyal Güvenlikte Yeni Bir Sosyal Sigorta Kolu: Bakım Sigortası," Kamu İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 4, Sayı 3, Ankara, s.8.

Bakıma muhtaç olma hali, bu durumda olan engelliler için büyük sorun teşkil etmektedir.

1.1.5.7 Rehabilitasyon Sorunu

Sosyal dışlanma, iktisadi dışlanma, sosyal destekten dışlanma ve yeterliliklerden mahrum kalma sonucunda dışlanma olmak üzere üç esas dışlanmayı belirten genel bir kavramdır⁵⁴. Engellilere dönük gerçekleştirilen rehabilitasyon hizmetleri sosyal dışlanmayı ve ayrımcılığı önlemek süratiyle toplumsal katılımı arttırmak bakımından büyük önem taşımaktadır. Engellilerin toplumsal hayata entegre edilmelerini ve kimseye muhtaç olmadan kendi yaşamlarını idame ettirmelerini teminen çok yönlü rehabilitasyon programlarına gereksinim bulunmaktadır⁵⁵. Engellilere yönelik rehabilitasyon programlarının geniş kapsamlı olamaması ve bu programların içeriğine ilişkin hususlar engelliler bakımından rehabilitasyon sorununun varlığına işaret etmektedir⁵⁶.

1.2 BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN SUNDUĞU İMKÂNLAR

1.2.1 Bilgi Teknolojilerinin Genel Kapsamı

Teknolojik alanda yaşanan yakınsama çerçevesinde, bilgi araçları olan bilgisayar ve internet, iletişim aracı olan telefon ile artık birlikte kullanılmaktadır. Bu itibarla bilgi teknolojileri kavramı bilgi ve iletişim alanlarını kapsayan üst başlık olarak değerlendirilmektedir. Bilgi teknolojileri sektörü günümüzde yaklaşık 5 trilyon

⁵⁴ Küçükali, 2014, s.65-66.

⁵⁵ Sosyal Hizmetler Uzmanları Derneği (1995); Sosyal Hizmetlerin Yeri ve Önemi, 4. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı, Ankara, s.158.

⁵⁶ Seyyar, 2015, s.62.

dolar büyüklüğe ulaşmıştır. Kamusal hizmetlerin büyük çoğunluğu bilgi teknolojileri kullanılarak sunulmaktadır. Bilgisayar arayüzlerinden banka cihazlarına ve bilet makinelerine kadar toplumsal yaşamın pek çok alanında bilgi teknolojilerine rastlanmaktadır. Billhassa, sağlık, ulaşım, eğitim gibi insanlara dokunan birçok kamu hizmetinin gerek görülmesinde gerekse de bu hizmetler hakkında bilgi alınmasında internet ortamının oldukça büyük rolü bulunmaktadır⁵⁷.

Bu itibarla bir toplumda bilgi teknolojilerine erişilebilirlik seviyesi, yani toplumu oluşturan bütün kesimlerin bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlardan eşit ve adil bir şekilde yararlanabilmesi o toplumun refah düzeyini göstermesi açısından önemli bir mihenk taşıdır. Bu açıdan başta engelliler olmak üzere toplum bireylerinin bilgi teknolojilerine erişiminin önündeki bariyerlerin kaldırılmasının büyük önem taşıdığı değerlendirilmektedir.

1.2.2 Bilgi Teknolojilerine Erişilebilirlik Kavramı

Erişilebilirlik kavramı, herhangi bir ürünün, hizmetin veya ortamın engelliler dâhil herkes tarafından ulaşılabilmesi ve kullanılabilir olması anlamına gelmektedir. Bu kavram, engellilerin topluma entegre olması ve gerekli hizmetleri alabilmesi bakımından oldukça önemlidir. Bilgi teknolojilerinin herkes için bağımsızlık, hareketlilik ve hayat kalitesi sunan nitelikleri sayesinde engellilerin toplumla bütünleşmesi sağlanmaktadır. Başka bir anlatımla, engellilerin sosyo-ekonomik hayata katılabilmeleri ve daha kaliteli bir yaşam sürdürebilmeleri bakımından bilgi teknolojilerinin önemli katkıları bulunmaktadır⁵⁸. Bu nedenle, bilgi teknolojilerinin engellilere uygun bir şekilde sunulması ve engellilerin bilişim yeteneklerini geliştirmeyi sağlayacak teknolojilerin desteklenmesi

⁵⁷ Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2011); Dünya Engellilik Raporu, DSÖ Kütüphanesi ve Yayın Kataloğu Verileri, s.199.

⁵⁸ Astbrink, Gunela ve Tibben, William (2013); "The Role of Public Procurement in Improving Accessibility to ICT", Telecommunications Journal of Australia, 63 (2), s.21.1.

gerekmektedir⁵⁹. Bu çerçevede, uluslararası sözleşmelerde ve engellilere ilişkin muhtelif düzenlemelerde erişilebilirlik kavramı üzerinde durulmaktadır. Bu minvalde, engellilerin bilgi teknolojilerini etkin kullanabilmeleri bakımından erişilebilirlik kavramının dikkate alınması gerekmektedir⁶⁰.

Erişilebilirlik kavramı, internet sitelerinin ve çeşitli uygulamaların belirli bir kullanıcı grubuna değil engelliler gibi farklı kullanıcı kitlelerini kapsayacak şekilde tasarlanmasını gerektirmektedir. Herkes için tasarım (*design for all*) veya evrensel tasarım prensibi, özelleştirilmiş bir tasarıma veya bir uygulamaya gerek olmaksızın, tüm insanların faydalanabileceği ürünlerin tasarlanması manasına gelmektedir⁶¹. Söz konusu tasarımların hayata geçirilmesi engelli bireylerin kullandıkları teknolojik araç ve gereçlerin çalışma prensiplerinin dikkate alındığı teknik düzenlemelerin gerçekleştirilmesiyle mümkün olmaktadır⁶².

1.2.3 Engellilerin Bilgi Teknolojilerine Erişimde Yaşadığı Sorunlar

Engellilere ilişkin yaklaşımların tıbbi modelden hak temelli modele evirildiği günümüzde, bilgi teknolojilerine erişilebilirlik kavramı sayesinde engelliler Anayasa ve diğer ilgili mevzuat kapsamında kendilerine tanınan haklardan daha etkin bir şekilde faydalanabilmektedir. Bu itibarla, engellilerin toplumsal yaşama katılmasını engelleyen fiziksel, ekonomik ve toplumsal bariyerlerin ortadan kaldırılması ve bu kişilerin kamu hizmetlerinden diğer vatandaşlar gibi istifade edebilmesi bakımından bilgi teknolojilerine erişim konusu büyük önem

⁵⁹ Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu, 2013.

⁶⁰ Gonçalves, Ramiro, Martins, José, Pereira, Jorge ve Mamede, Henrique (2010); "Portuguese Web Accessibility in Electronic Public Procurement Platforms", Conference Paper, s.2.

⁶¹ Klironomos, Iosif, Antona, Margherita, Basdekis, Ioannis ve Stephanidis, Constantine (2006); "White Paper: 'promoting Design for All and e-Accessibility in Europe'", Universal Access in the Information Society, 5(1), s.108.

⁶² Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (2011); Özürlülere Yönelik Teknolojik Düzenlemeler, s.34.

taşımaktadır⁶³. Bununla birlikte, bilgiye erişimde engelliler bazı sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Özellikle bilgi teknolojilerinin karmaşık yapısı ve bu teknolojilerin kullanımında yaşanan zorluklar gerek engelli gerekse de engelli olmayan kişiler bakımından sorun teşkil etmektedir. Bu tür teknik sorunlar engelli bireylerin teknolojik araç ve imkânlardan soyutlanması, yani bilgiye ulaşamaması, toplumsal ilişkilerini devam ettirememesi ve kamusal hizmetlere erişememesi anlamına gelmektedir.

Bilgi teknolojilerinin yüksek maliyetli olması ve birçoğunun ergonomik açıdan etkin olmaması engellilerin karşılaştığı diğer sorunlardır. Özellikle, bilgi teknolojileri araçlarının ergonomik bir şekilde tasarlanması sayesinde, kullanıcının araç kullanma kabiliyet ve kapasitesi azami düzeye çıkmakta, oluşabilecek kaza ve hata sayısı en aza indirilebilmektedir⁶⁴.

Son yıllarda teknik tasarımcılar bilhassa engellilerin yeteneklerine uygun araçlar üzerinde durmakta, yeni tasarımlar ortaya çıkarmaktadır. “*Evrensel tasarım*” olarak nitelendirilen bu tasarımlar sayesinde engelliler diğer insanlar ile uyumlu hale gelmektedir. Bu şekilde, evrensel tasarım mantığı içinde farklı kullanıcılar için farklı tasarım ve herkese uygun olarak tasarımda farklılık ve esneklik oluşturulmaktadır. “*Engelliler için yapılan iyi bir tasarım herkes için yapılmış iyi bir tasarımdır*” yaklaşımı çerçevesinde bu tip tasarımlarda özellikle engellilerin ihtiyaç ve istekleri esas alınmakta, böylece diğer insanların da bu araçları daha rahat olarak kullanacakları sonucuna varılmaktadır⁶⁵. Bilgi teknolojilerine erişimde sistemlerin çoğu engellilerin ihtiyaçlarını tasarım aşamasında dikkate almadığından engellilerin söz konusu sistem ve araçlara erişim imkânları

⁶³ Yıldız, Sıtkı (2010); “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yoluyla Özürlüler İçin Geleceğe Bir Kapı Açmak”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research, Volume 3/11, s.614.”

⁶⁴ Yıldız, 2010, s.615.

⁶⁵ Hazer, Oya (2005); “Evde Kullanılan Araç-Gereç ve Ekipmanlar: Özürlüler İçin Ergonomik Bir Yaklaşım”, Öz-Veri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 2, s.514.

sınırlanmıştır⁶⁶. Bu durum ise bu teknolojilerin kullanılmasını daha kolay ve etkin hale getiren, engellilere göre tasarlanmış yardımcı teknolojilerin ortaya çıkmasına vesile olmuştur.

1.2.4 Yardımcı Teknolojiler

1.2.4.1 Genel Olarak

Yardımcı teknolojiler, fiziksel veya zihinsel yetersizlikleri bertaraf etmek veya bu işlevleri iyileştirmek amacıyla kullanılan ürünlerdir⁶⁷. Yardımcı teknolojiler, engellilerin çevresini ve kullandıkları araçları yeniden düzenleyen unsurlardır. Yardımcı teknolojiler sayesinde engelliler hem toplumsal hayata daha etkin katılmakta, hem de daha iyi eğitim alabilmektedirler⁶⁸.

Yardımcı teknoloji ürünleri, bilgi teknolojilerinin muhtelif engel gruplarına mensup bireyler tarafından kullanılabilmesinin temel unsurudur. Bu kapsamda engel gruplarına göre geliştirilmiş ürünler bulunmaktadır. Misal olarak görme engelliler için ekran okuyucu, brail sentezleyici gibi uygulamalar söz konusu olmaktadır. Az gören kişiler ekran büyüteci işlevi gören teknolojilerden yararlanmaktadır. Bedensel engelli bireyler için ise, yaşanan hareket kaybına bağlı olarak ses, göz veya ağızla kontrolü sağlayan cihazlar geliştirilmiştir⁶⁹.

⁶⁶ Subaşıoğlu, Fatoş (2000); “Engellilerin İnternete Erişimi Üzerine”, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 40, 3-4, s.203.

⁶⁷ Abanomy, Al-Badi A. ve Mayhew Pam (2005); “e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman”, The Electronic Journal of e-Government, Volume 3, Issue 3, s.101.

⁶⁸ Blanck, Peter, Heather, Ritchie, James, Schmeling ve David, Klein (2003); “Technology for Independence: A Community-Based Resource Center”, Behavioral Sciences and the Law. John Wiley and Sons, Ltd. Vol. 21, s.52-53.

⁶⁹ Aydın, Aynur (2012); Görme Engelli Üniversite Öğrencilerinin Bilgi Erişim Sorunları Üzerine Yapılmış Bir Araştırma, Bilgi Dünyası, 13 (1), s.96.

Yardımcı teknolojiler gelişmiş materyalleri barındıran, ileri teknoloji ürünleri olabileceği gibi, basit ve ucuz materyallerden oluşan daha düşük teknoloji ürünleri de olabilmektedir. Düşük teknoloji ürünleri özellikle yaşlı ve engelliler tarafından kullanılan ve yaşa bağlı işlev kayıplarını giderme amaçlı ürünlerdir. Yüksek veya düşük teknoloji ürünleri bakımından esas olan, “düşük teknoloji ya da yüksek teknoloji değil, doğru teknoloji” olmasıdır. Bu çerçevede, herhangi bir uygulama için en elverişli teknolojik yaklaşımın kullanılması ve düşük teknolojilerin yüksek teknolojik neticeler verecek şekilde geliştirilmesi amaçlanmaktadır⁷⁰.

1.2.4.2 Görme Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları

Braille, görme engelliler tarafından en sık kullanılan basılı kaynak formatıdır. Bilgisayarların ve yazıcıların yaygınlaşmasıyla birlikte Braille kitapların üretilmesi ve kopyalanması hız kazanmıştır. Braille kullanımının başka bir biçimi olan Braille monitörler bilgisayar ekranındaki veriyi dokunulabilir duruma getirmektedir⁷¹.

Büyütücüler, sık kullanılan yardımcı teknolojik araçlardan bir başkasını teşkil etmektedir. Söz konusu araçlar; kısmi görüş yardımcıları olarak nitelendirilmekte, portatif olarak, gözlüğe veya ekrana ilâştirilerek kullanılabilir⁷². Özellikle görme engellilerin bilgisayar kullanımını kolaylaştıran ekran okuyucular, engellilerin bilgiye erişimini sağlayan en önemli araçlardan birisidir⁷³.

Yukarıda bahsedilen araçların dışında engellilerin günlük hayatlarını kolaylaştıran birçok yardımcı teknoloji ürünleri kullanılmaktadır. Görme engelliler, Sony Bravia televizyonunda bulunan Audio Description teknolojisi sayesinde film veya

⁷⁰ Yıldız, 2010, s.615.

⁷¹ Aydın, 2012, s.96.

⁷² Lazzaro, J.J. (2001); “Adaptive Technologies for Learning and Work Environments”, Chicago: American Library Association, s.34.

⁷³ Aydın, 2012, s.97.

programların konuşma aralarındaki doğal sessizlik bölümlerinde gelişen olaylardan haberdar olabilmektedir. Ayrıca Massachusetts Kurzweil Eğitim Sistemleri isimli şirket tarafından üretilen cihaz sayesinde, görme engellilere konuşan kamera ile yazılı metinler taranarak sesli hale getirilmektedir. Bu cihaz görme engellilerin, lokanta mönüsünden gazeteye kadar birçok yazılı metni kolaylıkla anlayabilmesine imkân sağlamaktadır. Dahası, ABD'deki (Amerika Birleşik Devletleri) Michigan Devlet Üniversitesi'nde araştırma görevlisi bir grup mühendis tarafından görme engelliler için konuşan çamaşır makinesi üretilmiştir. Braille alfabeli tuşlarla görme engelliler için üretilen bu çamaşır makinesi görme engellilerin yaşamını kolaylaştıran teknolojik araçlardan birisidir⁷⁴.

Finlandiya'da geliştirilen bir cep telefonu ile görme engellilere cep telefonu rehberlik ederek yol göstermekte, engellilerin kent içinde daha rahat hareket etmelerini sağlamaktadır. Uydu vasıtasıyla herhangi bir kişi veya yerin koordinatlarını belirleyen GPS (Global Positioning System - Küresel Konumlama Sistemi) teknolojisi ve internetle çalışan telefon kişinin nerede olduğunu sesli uyarı sistemiyle belirtmektedir. Ayrıca, Japonya'da iki yönlü iletişim gerçekleştirilebilen bir baston üretilmiştir. Söz konusu bastonu kullanan engelli kavşağa geldiğinde, baston kavşağın ismini engelliye bildirmekte, trafik ışıklarının sensörlerine sinyal göndermektedir. Söz konusu sinyalin iletilmesinden sonra trafik ışığı sesli duruma geçmekte, bu baston sayesinde engellinin yaya geçitlerinin dışına çıkmasına engel olunmaktadır⁷⁵.

1.2.4.3 İşitme Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları

Dünyanın pek çok ülkesinde işitme engellilerin bilgisayar destekli eğitimine yönelik önemli çalışmalar yürütülmektedir. Örneğin, Polonya'da işitme engellilerin bilgisayar destekli eğitimi için yürütülen bir proje kapsamında, yazıyı otomatik olarak işaret diline çeviren Thetos sistemi, Polonyaca yazılmış metinleri

⁷⁴ Subaşıoğlu, 2000, s.205.

⁷⁵ Yıldız, 2010, s.617; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2011, s.45.

Polonya işaret dilindeki hareketlerin animasyonlarına çevirmekte ve ekranda göstermektedir. Başka bir örnek, işitme engelli öğrenciler için multimedya araçları projesidir ki, bu proje çift dilli etkileşimli eğitim yazılımları geliştirmeyi amaçlamaktadır⁷⁶.

Ayrıca, normal telefon hatlarına bağlanan ve ses yerine yazı transferi amacına yönelik bir araç olan TDD (Telecommunications Device for the Deaf -İşitme Engelliler İçin İletişim Cihazı) sayesinde, hattın bir ucundaki klavye ile yazılanlar, diğer uçtaki ekran üzerinde izlenebilmektedir. Hattın yalnızca bir ucunda TDD olması halinde, aracı istasyonlarda bulunan işletmeciler TDD cihazından gelen yazıyı okumak suretiyle normal telefondan gelen sesleri yazıya çevirmekte ve iletişimin gerçekleşmesini sağlamaktadır⁷⁷. Sinyal sistemleri, bilgisayara yanlış giriş veya hata mesajı veren sesli uyarılarda bulunan sistemler bu uyarıların işitme engelli kullanıcılara da ulaşabilmesi için görsel sinyaller sağlamaktadır⁷⁸.

1.2.4.4 Fiziksel ve Zihinsel Engelliler İçin Yardımcı Teknoloji Araçları

Yardımcı teknoloji stratejisine ilişkin bir diğer örnek, otistik çocukların eğitimlerinde kullanılan düşük, orta ve ileri düzeyde teknoloji uygulamalarıdır. Görsel destek sistemlerinin yoğun olarak kullanıldığı, pil veya elektronik güç gerektirmeyen stratejiler, düşük düzeyde teknoloji kullanılan uygulamalardır. Bu çeşit uygulamalar düşük maliyetli olması, hazırlanması ve kullanımı basit olması nedeniyle ön plana çıkmaktadır. “PECS (*Picture Exchange Communication System- Resim Değiş Tokuşuna Dayalı İletişim Sistemi*), sosyal öyküler, görsel çizelgeler ve düzenleyiciler, etkinlik çizelgeleri” gibi uygulamalar, otistik çocukların eğitimlerinde düşük düzeyde teknolojilerin kullanıldığı görsel destek

⁷⁶ Karal, Hasan ve Çiftçi, Erhan (2008); “İşitme Engelli Bireylerin Eğitim Sürecinde Bilgisayar Destekli Animasyonlardan Yararlanma”, 8th International Educational Technology Conference, s.470.

⁷⁷ Subaşıoğlu, 2000, s.207.

⁷⁸ Subaşıoğlu, 2000, s.208.

sistemlerine örnek verilebilmektedir. Orta düzeyde teknoloji kullanılan uygulamalar, pil veya basit elektronik güç kullanılarak işletilen stratejilerdir. Özellikle otistik özellikler gösteren çocuklara akademik veya organizasyonel becerilerin kazandırılması, sorunlu davranışların en aza indirilmesi ve çocukların dikkat ve motivasyonlarının artırılması hususlarında orta düzeyde teknoloji kullanılan uygulamalar faydalı olmaktadır. “Kasetçalar, kayıt cihazı, ses çıkışı olan basit araçlar/aygıtlar ve zamanlayıcılar” orta düzeyde teknolojinin kullanıldığı uygulamalara örnek teşkil etmektedir. İleri düzeyde teknoloji kullanılan uygulamalar ise, orta düzeyde teknolojilere kıyasla daha karmaşık teknolojilerin kullanıldığı uygulamalardır. Otistik çocuklar genelde standart bilgisayarları kolaylıkla kullanabilmekteyken, bilgisayarlarda kullanılan dokunmatik ekranlar, alternatif klavyeler, fareler gibi özel yazılımlar ve donanımlar sayesinde bilgisayarlar otistik çocukların eğitimlerinde etkin bir şekilde kullanılabilir⁷⁹.

⁷⁹ Çuhadar, Selmin (2008); “Otistik Çocukların Eğitiminde Yardımcı Teknolojilerin Kullanımı”, 8th International Educational Technology Conference, s.959-961.

2. BÖLÜM

TEKNİK BOYUTLARIYLA ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİ

2.1 TASARIM VE UYGULAMA GELİŞTİRİCİLER

Erişilebilirliğin ana unsurlarından birisi tasarım ve uygulama geliştiricilerin izledikleri yöntemlerdir. Başka bir anlatımla, bir yazılımı geliştirme sürecinde, engelli gruplarına göre farklılık arz eden erişilebilirlik standartlarının dikkate alınması gerekmektedir. Örneğin, görme engelliler görme oranları çerçevesinde muhtelif yardımcı teknoloji ürünlerinden istifade etmektedir. Az da olsa yazı ve şekilleri algılayabilenler ekran büyütme yazılımları vasıtasıyla içeriklere erişebilmekte, herhangi bir şey göremeyenler ise ekran okuyucular ile ekrandaki bilgiyi okuyabilmektedir.

Hem uygulama, hem de web içerikleri bakımından ekran okuyucularla uyumu sağlayan teknikler söz konusudur. Her bir ekran okuyucu, çalıştığı işletim sisteminin arayüzü baz alınarak geliştirilmekte, yani ekran okuyucular üzerinde çalışacakları işletim sisteminin uygulamalarıyla uyumlu olarak faaliyet göstermektedir. Bu itibarla, tasarlanan yazılımların farklı arayüz modellerinden çok işletim sisteminin kendi uygulamalarında kullandığı arayüz şablonlarının dışına çıkmadan tasarlanması gerekmektedir⁸⁰.

Web kullanıcı arayüzleri tasarımında ise tasarımcılar, üst düzey tasarım kararları ve tasarım stratejisi, içerik tasarımı, gezinme ve arama ve içerik sunumu hususları üzerinde odaklanmaktadır. Kullanıcı arayüzü için geliştirilen web uygulamaları, kamuoyu bilgilendirme web siteleri, elektronik ticaret uygulamaları, intranet uygulamaları, konuma uyarlanır servisler gibi geniş bir kapsamdaki amaçlara

⁸⁰ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (Mayıs 2012); Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Engelsiz Erişim, Engelsiz Erişim Çalışma Grubu, s.21.

hizmet etmektedir. Bu itibarla, geliştirilecek olan web uygulamalarının amacı ve stratejik hedefinin açık bir şekilde belirtilmesi için üst düzey tasarım kararının verilmesi gerekmektedir.

Arama fonksiyonları, içeriğin geri getirilmesi koşuluyla içeriğe doğrudan erişim sunmaktadır. Web sayfalarının tasarım sürecinde, insan algılamasının genel niteliklerinin dikkate alınması gerekmektedir. Sayfa tasarımı konusunda; “sayfa düzeni, başlık bilgisi, görselleştirmeler, uygun sayfa uzunlukları, renk düzeni ve çerçevelerin kullanımı” özel önem atfedilen başlıklardır. Ayrıca kullanıcılar için bağlantı tasarımları çok önemli olduğundan bağlantıların, kullanıcılar tarafından kolaylıkla tanınabilir olması gerekmektedir. Bu niteliklerden ötürü, web kullanıcı arayüzünün engelliler başta olmak üzere farklı kullanıcı gruplarının özel niteliklerini de dikkate alacak şekilde tasarlanması gerekmektedir⁸¹.

2.2 TEKNİK STANDARTLAR

2.2.1 Yazılım ve İşletim Sistemleri

Bilgi teknolojilerine erişilebilirlik hususunda geçerli olan çeşitli teknik standartlar bulunmaktadır. Bununla birlikte Microsoft ve Apple gibi firmaların kendi yazılım ve işletim sistemlerine göre farklı erişilebilirlik standartları olabilmektedir. Bu kapsamda esas alınması gereken bazı kriterler bulunmaktadır. Örneğin arayüzün klavye komutlarıyla kullanılabilmesi, yani ekran okuyucuların fare aygıtının hareket ettirilmesiyle kullanılamaması nedeniyle etkin erişilebilirliğin gerçekleşmesi için klavyenin uygulamayla beraber kullanılabilmesi gerekmektedir. Ayrıca menü ve araç çubuğu gibi tasarım unsurlarının belirgin olması, söz konusu mekanizmalara ilişkin bilginin sadece grafiklerle verilmesi yerine tıklanabilir öğelerin üzerinde açık bir biçimde metinle tanımlama yapılması önem taşımaktadır. Dahası, ekran okuyucular renklerin farklı olması üzerinden

⁸¹ TSE, Web Kullanıcı Arayüzü (TS EN ISO 9241-151), <https://tse.org.tr/IcerikDetay?ID=948&ParentID=3307>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

bilgi sağlayamadığından, sese dayalı, ses içeren multimedya ortamlarında altyazı veya işaret diliyle çevirinin yapılabilmesi gerekmektedir⁸².

Bilgisayar teknolojisini içeren akıllı telefon cihazları ve bu cihazların sahip olduğu ekran okuyucu programları özellikle görme engellilerin en büyük yardımcılarından birisidir. Apple işletim sisteminin geliştirdiği Voiceover uygulaması tüm iphone cihazlarda yer almaktadır. Çeşitli niteliklerde ekran okuma programları, Windows, Linux, Macintosh, OS2 gibi işletim sistemleri üzerinde çalışabilmektedir⁸³.

Apple dokümanlarına göre, *“kısaltılmış ve kısaltılmamış Braille ve Nemeth Code’un kullanıldığı denklemler dahil olmak üzere VoiceOver çıktılarını okumak için Bluetooth özellikli kablosuz bir Braille ekranı bağlayabilir, VoiceOver etkinken iPhone’unuzu kontrol etmek için giriş tuşları olan bir Braille ekranı kullanabilirsiniz. Telaffuz Düzenleyicisi, bir sözcük veya ifade listesi oluşturmanıza ve bu listedekilerin sizin istediğiniz fonetik telaffuz edilmesine olanak veriyor. VoiceOver etkinken bu sözcükler ve ifadeler belgelerde, mesajlarda, web sayfalarında ve diğer metinlerde tercih ettiğiniz telaffuz kullanılarak yüksek sesle okunmaktadır.”*⁸⁴. Söz konusu özelliklerine rağmen uygulamanın Türkçe ile uyumlu olarak çalışmadığı tespit edilmiştir⁸⁵.

2.2.2 Web Erişilebilirliği

⁸² Subaşıoğlu, Fatoş, 2000, s.208-209.

⁸³ Yücel, Cihan Yıldırım ve Acartürk, Cengiz (2006); “Görme Engelliler için Web Sayfalarında Erişilebilirliğin Sağlanması”, AB’06, 9-11 Şubat 2006, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, s.3.

⁸⁴ Apple (2017); “Accessibility. Retrieved from Accessibility”, <https://www.apple.com/tr/accessibility/iphone/vision/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁸⁵ Eken, İhsan (2018); “Herkes İçin Erişilebilir İletişim, Görme Engelli Kullanıcıların Mobil Erişilebilirliği: Kullanılabilirlik Yaklaşımı ile E-Devlet Uygulamasının Analizi”, Global Media Journal TR Edition, 9 (17) Güz/Fall 2018, s.207.

2.2.2.1 Genel Olarak

Web erişilebilirliği, kullanıcıların tamamının web sitelerine erişebilmesi, siteleri kullanabilmesi ve site içeriğini anlayabilmesi anlamına gelmektedir. Başka bir anlatımla, web sitelerinin, belirli bir kullanıcı kitlesi yerine engelliler başta olmak üzere farklı kullanıcılara da hitap edecek tasarım ve içeriğe sahip olması gerekmektedir⁸⁶.

Web sitelerinin erişilebilirliği yazılım ve uygulamalara göre farklılık arz etmektedir. Web sitelerinin çoğu engellilerin ihtiyaçları dikkate alınmadan oluşturulduğu için, engelliler ekran tasarımı, yazı büyüklükleri, renkler, yoğun resim ve grafik kullanımı gibi sebeplerden kaynaklanan sıkıntılarla karşılaşmakta ve bu sorunlar internet sitelerinin özellikle görme engelliler tarafından erişilememesine neden olmaktadır⁸⁷.

W3C (World Wide Web Consortium-Dünya Çapında Ağ Birliği) web erişilebilirliğine ilişkin standartları geliştirmek üzere ilgililerin bir arada çalıştığı uluslararası bir topluluktur⁸⁸. Webe erişim ile ilgili standart ve protokoller geliştiren W3C, belirlemiş olduğu bazı tasarım prensipleri kapsamında çalışmalarını sürdürmektedir.

Örneğin “Her yerde Web” prensibi çerçevesinde akıllı telefon, tablet cihazlar, akıllı televizyonlar gibi çeşitli elektronik cihazlardan webe erişim yönünde çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu prensibin esas çıkış noktası, “donanım, yazılım, şebeke altyapısı, ana dil, kültür, coğrafi konum ve fiziksel veya zihinsel kabiliyetinden bağımsız olarak” herkesin webden faydalanmasına katkı

⁸⁶ Kalkınma Bakanlığı, Kamu İnternet Siteleri Rehberi, Bölüm 4 Erişilebilirlik, s.4.

⁸⁷ Aydın, (2012), s.98; Arık, Güray (2011); “Görme Engelliler İçin Bilgisayar Kullanımının Etkinleştirilmesi, Erişilebilirlik ve Bir Türkçe Hece Tabanlı Konuşma Sentezleme Sisteminin Geliştirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara, s.14.

⁸⁸ W3C (2014); “About W3C”, <http://www.w3.org/Consortium/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

sağlamaktır. WAI (Web Accessibility Initiative - Webde Erişilebilirlik İnisiyatifi) söz konusu prensip kapsamında yürütülen bir girişimdir⁸⁹. WAI kapsamında, web erişilebilirliğine ilişkin olarak uluslararası standart olarak kabul edilen düzenlemeler yapılmakta, web erişilebilirliğinin uygulanması ve anlaşılması için destek materyaller hazırlanmaktadır⁹⁰.

WAI çerçevesinde hazırlanan WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) standartları yazılım ve uygulamaların erişilebilirliğinde dünyaca kabul edilen kriterleri düzenlemektedir. WCAG standartları, web içeriğinin⁹¹ erişilebilirlik seviyesinin yükseltilmesine ilişkin bilgileri içermektedir⁹². Söz konusu standartlar, engellilerin web erişilebilirliğinin sağlanması amacıyla nitelikli ve ayrıntılı bir rehber niteliği taşımaktadır. Bu rehberin amacı farklı engellere sahip olan bireyler için web tasarım ve içeriğinin erişilebilir hale getirilmesidir⁹³. Ayrıca belirtmek gerekir ki, bu yönerge International Organisation for Standardization (ISO) tarafından ISO/IEC 40500:2012⁹⁴ numarasıyla bir standart haline getirilmiştir.

Söz konusu standartların yanında engelliler için web erişilebilirliğinin değerlendirilmesinde Amerika Rehabilitasyon Kanunu'nun 508. maddesinden yararlanılarak oluşturulan "Section 508 Kontrol Listesi" de sıklıkla kullanılmaktadır. Dünya çapında TRACE ve Microsoft gibi şirketler web

⁸⁹ W3C (2014); "W3C Mission", <http://www.w3.org/Consortium/mission>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁹⁰ W3C (2014); "WAI Mission and Organization", <http://www.w3.org/WAI/about.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁹¹ Web içeriğinden, sayfalarda kullanıcı tarafından bizzat algılanan yazı, resim, ses ve benzeri içeriklerin yanı sıra, içeriğin yapısını tanımlayan işaretleme dili gibi hususlar kastedilmektedir.

⁹² W3C (2014); "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview", <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁹³ W3C (2014a); "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0", <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-2008121>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁹⁴ ISO, "ISO/IEC 40500:2012", <https://www.iso.org/standard/58625.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

erişilebilirliği üzerinde çalışmakta, Türkiyede de Tübitak ve Türksat gibi kuruluşlar da bu çalışmalarını takip etmektedir⁹⁵.

2.2.2.2 Web Erişilebilirlik İlkeleri

WCAG standartları dört ilke üzerinde oturmaktadır. WCAG standartlarına göre, bu ilkelerin herhangi birinin yerine getirilmemesi engelli kullanıcılarının webe erişiminin mümkün olmadığını göstermiş olacaktır..

Söz konusu dört farklı ilkeyle bağlantılı kriterlerin bir kısmı "A", bir kısmı "AA" ve diğerleri ise "AAA" seviyesinin sağlanması için gerekli koşullardır. Bunlardan "A" seviyesi en düşük uyum seviyesine, "AAA" seviyesi ise en yüksek uyum seviyesine tekabül etmektedir. Web erişilebilirliği bakımından bu şekilde somut kriterlerin düzenlenmiş olmasının düzenleyici kuruluşlar bakımından oldukça önemli olduğu görülmektedir. Nitekim birçok ülkede de söz konusu kriterler hukuki düzenleme olarak kabul edilmiştir.

2.2.2.2.1 Algılanabilirlik İlkesi

“Bilgilerin ve kullanıcı arayüzünün kullanıcıların algılayabileceği bir şekilde sunulması” anlamına gelen algılanabilirlik ilkesine göre bilgilerin veya kullanıcı arayüzü elemanlarının kullanıcının asgari bir duyusu tarafından algılanabilir şekilde sunulmuş olması gerekmektedir. Bu kapsamda; yazı harici içerikler için alternatif yazı içeriklerinin temin edilmesi, zaman tabanlı medya içerikleri için alt yazı, işaret dili çevirisi, sesli betimleme gibi alternatif bildirimlerin sağlanması, içeriklerin farklı şekillerde görüntülenebilecek biçimde yani daha sade bir düzende oluşturulması ve ön ve arka plandaki içeriğin renk kullanımı, ses

⁹⁵ Aydın, Emet Aynur (2011); “Görme Engelli Üniversite Öğrencilerinin Bilgiye Erişim Sorunları”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, s.35.

seviyelerinin ayarlanabilmesi gibi hususların kolaylaştırılması büyük önem taşımaktadır⁹⁶.

Kullanıcılar tarafından içeriğin ihtiyaca göre Braille, büyük punto, sembol gibi farklı formatlara dönüştürülebilmesi amacıyla, metin dışı her içerik için bir metin alternatifinin sağlanması gerekmektedir. Sayfalarda bulunan süreli medya içeriklerinin farklı engel grupları tarafından daha iyi algılanabilmesi için farklı alternatiflerin temin edilmesi, içeriğin farklı yollarla bilgi ve yapıyı kaybetmeden sunulabilmesi, sayfalardaki tüm bilginin yazılımlar tarafından programlanabilecek şekilde sunulması ve bu bilgilerin görsel, işitsel ve dokunsal gibi tüm algısal karakteristiklere dönüştürülmesi gerekmektedir. Kullanıcıların tüm içeriği kolayca görebilmesi ve duyabilmesinin kolaylaştırılması icap etmektedir⁹⁷.

2.2.2.2.2 Kullanılabilirlik İlkesi

Kullanılabilirlik ilkesi, kullanıcı arayüzü elemanlarının ve yönlendirme işlevlerinin kullanılabilir olmasını gerektirmektedir. Bu çerçevede; tam klavye kontrolü sağlanması, içeriğin okunması ve içerikten yararlanılması için yeterli zaman ayrılması, içeriklerin düzgün şekilde tasarlanması ve kullanıcılara içeriğin bulunmasını kolaylaştırma ve nerede bulduklarını anlama konusunda yardımcı olacak yöntemlerin sunulması gerekmektedir⁹⁸.

Tüm işlemlerin klavyeden ve dokunmatik cihazlardaki ekran okuyucu parmak hareketleriyle yapılabilmesi, kullanıcılara içeriği rahatça kullanabilme ve okuma zamanının verilmesi, kişilerde nöbetlere yol açabilecek bir biçimde içerik tasarlanmaması ve kullanıcılara içerik içinde kolayca dolaşabilecekleri,

⁹⁶ W3C, 2014a.

⁹⁷ Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Web Erişilebilirlik Değerlendirme Kriterleri, <https://istanbul.ailevecalisma.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

⁹⁸ W3C, 2014a.

aradıklarını bulabilecekleri ve nerede olduklarını öğrenebilecekleri yolların sağlanması gerekmektedir⁹⁹.

2.2.2.2.3 Anlaşılabilirlik İlkesi

Anlaşılabilirlik ilkesi içeriğin ve kullanıcı arayüzünün anlaşılabilir olması anlamına gelmektedir. Bu kapsamda; yazı içeriğinin okunabilir ve anlaşılabilir olması, internet sayfalarının öngörülebilir şekilde görüntülenmesi ve işletilmesinin sağlanması, hata oluşumunun önlenmesi ve düzeltilmesinin sağlanması gerekmektedir¹⁰⁰. Sayfadaki içeriğin yardımcı teknolojilerce okunabilir ve anlaşılabilir olması, sayfaların görünüşü ve işlemlerinin öngörülebilir olması, kullanıcıların veri girişi yaparken doğru işlem yapmalarına, hatalardan kaçınabilmelerine veya onları düzeltebilmelerine yardım edilmesi gerekmektedir¹⁰¹.

2.2.2.2.4 Dayanıklılık İlkesi

Dayanıklılık ilkesi içeriğin birçok kullanıcı programı ile veya yardımcı teknoloji kullanan cihazlarla tam bir uyum içerisinde çalışabilecek şekilde tasarlanmasını, zamanla değişen teknolojiye, yazılımlara, kullanılan aygıta veya arayüze göre bozulmayacak biçimde dayanıklı olmasını gerektirmektedir¹⁰². İnternet sayfalarının bugünkü ve gelecekteki teknolojilerle elden geldiğince uyumlu tasarlanması, sayfadaki isim, rol ve değerler yardımcı teknolojilerin de anlayabileceği ve yorumlayabileceği biçimde doğru şekilde kullanılması gerekmektedir¹⁰³.

⁹⁹ Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.

¹⁰⁰ W3C, 2014a.

¹⁰¹ Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.

¹⁰² W3C (2014); "Introduction to Understanding WCAG 2.0", <http://www.w3.org/ff/R/UNDERSTANDING-WCAG20/intro.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁰³ Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.

2.3 ÖRNEK BİLGİ TEKNOLOJİLERİ UYGULAMALARI

2.3.1 Görme Engellilere Yönelik Uygulamalar

2.3.1.1 Ayarlanabilir Yazı Büyüklüğü Olan Cihazlar

Daha büyük ekrana veya ayarlanabilir yazı boyutuna sahip olan bazı cihazlar görme sıkıntısı yaşayan engelliler için büyük kolaylık sağlamaktadır¹⁰⁴.

2.3.1.2 Büyük Puntolu ve Işıklandırılmış Yazılı Ankesörlü Telefonlar

Ankesörlü telefonlar üzerinde bulunan komut yazılarının büyük puntolu olması ve karanlıkta ışıklandırılması sayesinde görme engelli kullanıcılar söz konusu cihazları daha rahat kullanabilmektedir¹⁰⁵.

2.3.1.3 Ekran Seslendirme Özelliği Olan Cihazlar

Ekran seslendirme özelliği taşıyan cihazlar, ekranda bulunan menü, mesaj gibi bilgileri sesli olarak iletmekte, görme engelli bireyin cihazın birçok özelliğini veya bütün özelliklerini kullanmasını sağlamaktadır¹⁰⁶.

2.3.1.4 Ekran Kontrastı Yüksek Cihazlar

¹⁰⁴ ComReg, (2014); "Phones and Broadband - A Guide to People with Disabilities and Older People",

http://www.askcomreg.ie/tell_us/phones_and_broadband_a_guide_for_people_with_disabilities_and_older_people.266.LE.asp, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁰⁵ BEREC (2011); "Electronic Communications Services: Ensuring Equivalence in Access and Choice for Disabled End-users", http://berec.europa.eu/doc/berec/bor_10_47Rev1.pdf, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁰⁶ ComReg, 2014.

Yüksek ekran zıtlığına sahip olan bazı telefonların bu özelliği sayesinde görme zorluğu yaşayan kullanıcılara bu durum büyük kolaylık sağlamaktadır¹⁰⁷.

2.3.1.5 Faturaların ve Sözleşmelerin İletilmesi

Görme engelli abonelerin istemeleri durumunda faturaların veya sözleşmelerin büyük yazı boyutlu, Braille alfabesiyle basılmış olarak iletilmesi söz konusu olabilmektedir¹⁰⁸.

2.3.1.6 Kısa Mesaj Okuyucu

Kısa mesaj hizmeti telefon işletmecileri tarafından sunulabilen bir hizmet olup, bu hizmet sayesinde kullanıcıya gönderilen kısa mesajlar okunarak seslendirilebilmekte, bu şekilde yazıları kendiliğinden sese dönüştüren nitelikte bir telefonu olmayan kullanıcıların mesajları dinleyebilmesi temin edilmektedir¹⁰⁹.

2.3.1.7 Sesli Yönlendirme Özelliği Olan Ankesörlü Telefonlar

Ankesörlü telefonların üzerinde bulunan bir buton marifetiyle görme engelli kullanıcılar için sesli yönlendirme ve fiyat bilgisi sağlanabilmektedir¹¹⁰.

2.3.2 İşitme ve Konuşma Engellilere Yönelik Uygulamalar

¹⁰⁷ ComReg, 2014.

¹⁰⁸ OFCOM (2014); “Disabled People and Communications Services”, <http://consumers.ofcom.org.uk/disability/disabled-people-andcommunications-services/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁰⁹ ComReg, 2014.

¹¹⁰ BEREC, 2011.

2.3.2.1 Altyazı Uygulaması

Altyazı uygulaması; “televizyon, web, film, video gibi ortamlarda bulunan bir ses içeriğinin, bir görüntüleme sistemi üzerinden yazılı olarak sunularak görülebilir hale getirilmesidir”. Söz konusu yazılarda konuşmaların içeriğine yer verilmekte, konuşanın kim olduğu, ses efektleri ve diğer sesli unsurlar da belirtilmekte ve ses ile eş zamanlı olarak sunulmaktadır¹¹¹.

2.3.2.2 Ayarlanabilir Ses Seviyesi

Diğer telefonlara göre daha yüksek ses seviyesinde kullanılabilen telefon cihazları sayesinde işitme zorluğu çeken kullanıcılar için cihaz kullanımı kolaylaşmış olmaktadır¹¹².

2.3.2.3 Duyma Engelli, Ancak Konuşabilen Kimseler İçin Röle Hizmeti

Bu uygulama, yazılı röle hizmetinden farklı olarak duyma engeli olan, fakat konuşabilen kimselerin yararlanabileceği bir hizmettir. Bu şekilde engelli karşı tarafla doğrudan kendi sesiyle iletişim kurarken, karşı tarafın ifadelerini röle hizmeti işletmecisi vasıtasıyla cihazının ekranından görebilmektedir¹¹³.

2.3.2.4 Kısa Mesaj Röle Hizmeti

¹¹¹ NAD (2014), “Captioning to Access”, <http://nad.org/issues/technology/captioning>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹¹² ComReg, 2014.

¹¹³ FCC (2014a); “Telecommunications Relay Service”, <http://www.fcc.gov/guides/telecommunications-relay-service-trs>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Bu uygulama çerçevesinde engelli kullanıcı, normal bir telefon kullanarak kimi aramak istediğini ve selam mesajını röle hizmeti merkezine kısa mesajla iletme ve merkezdeki röle operatörü ilgili kimseyi arayarak görüşmeyi başlatmaktadır. Müteakiben, engelli kimseyle kısa mesaj yoluyla, aranan kimse ile normal telefon hattı üzerinden sesli olarak iletişim kurmak suretiyle tarafların mesajlarını birbirine iletme ve görüşmeyi sağlamaktadır¹¹⁴.

2.3.2.5 Konuşma Engelli, Ancak Duyabilen Kimseler İçin Röle Hizmeti

Bu uygulama, yazılı röle hizmetinden farklı olarak konuşma engeli olan, fakat işitebilen kimselerin yararlanabileceği bir hizmettir. Bu şekilde engelli kimse mesajlarını yazılı röle cihazından yazmakta, röle hizmeti işletmecisi vasıtasıyla karşı tarafa iletebilmekte, karşı tarafın ifadelerini doğrudan sesli olarak duymaktadır¹¹⁵.

2.3.2.6 Konuşma Bozukluğu Olan Engelliler İçin Röle Hizmeti

Söz konusu röle hizmeti için özel bir ekipmana gereksinim bulunmamakta, bu hizmet normal bir telefon üzerinden de sunulabilmektedir. Burada çeşitli konuşma bozuklukları bulunan kimselerin konuşmalarını anlayabilmek amacıyla özel olarak eğitim almış bir röle hizmeti operatörü, konuşma bozukluğu bulunan engelli kullanıcının söylediklerini anlaşılır bir şekilde karşı tarafa yansıtmakta ve görüşmeyi sağlamaktadır¹¹⁶.

2.3.2.7 IP Üzerinden Sunulan Yazılı Röle Hizmeti

¹¹⁴ ANRS (2014); "SMS Relay", <http://relayservice.gov.au/making-a-call/smsrelay/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹¹⁵ FCC, 2014a.

¹¹⁶ FCC, 2014a.

IP (Internet Protocol- İnternet Protokolü) üzerinden sunulan yazılı röle hizmeti sayesinde işitme ve konuşma engelli kullanıcılar, normal yazılı röle hizmetinde olduğu gibi, normal işiten kimseler ile telefon ağı vasıtası ile iletişime geçebilmektedir. Bu hizmet kapsamında, yazılı röle hizmetinde olduğu gibi özel bir cihaz gerekmemektedir. Başka bir anlatımla normal bir bilgisayar ve internet bağlantısı ile bu hizmet kullanılabilir. Engelli kullanıcı ile röle hizmeti merkezi arasındaki irtibat IP üzerinden, röle hizmeti merkezi ile aranan normal telefon kullanıcısı arasındaki bağlantı ise normal telefon şebekesi üzerinden gerçekleştirilmektedir¹¹⁷.

2.3.2.8 Konuşabilen Kısmi İşitme Engelliler İçin IP Temelli Yazılı Telefon

IP temelli yazılı telefon sayesinde, konuşabilen kısmi işitme engelli kullanıcılar kendi seslerini kullanarak karşı tarafla konuşmakta, ancak karşı tarafın söyledikleri bir röle hizmeti operatörü tarafından tekrar edilerek ses tanıma yazılımları marifetiyle yazıya dönüştürülüp kullanıcının özel cihazına iletilmektedir. Bu şekilde engelli bireyler, karşı tarafın ilettiği mesajı hızlı bir şekilde ekranında görüp akıcı bir biçimde görüşmesini sürdürebilmektedir¹¹⁸.

2.3.2.9 Görüntülü Röle Hizmetleri

Bu hizmet bir çeşit röle hizmeti olup, işaret dili kullanan işitme engellilerin, video cihazı ile normal telefon kullanan diğer kimselerle görüşebilmesini sağlayan bu hizmet sayesinde bir işaret dili çevirmenine görüntülü olarak bağlanılmakta ve işaret dili ile iletişim kurulabilmektedir.

¹¹⁷ FCC (2014); "IP Relay Service", <http://www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-relay-service>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹¹⁸ FCC (2014); "Internet Protocol (IP) Captioned Telephone Service", <http://www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-captioned-telephoneservice>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

İşaret dili çevirmeni aynı zamanda normal telefon kullanıcısı olan aranan kimse ile de sesli olarak iletişim kurmakta ve söylenenleri karşılıklı olarak taraflara aktarmaktadır. Bu şekilde işitme engelli bireyler akıcı bir şekilde normal telefon kullanıcısı olan herhangi biriyle irtibata geçebilmektedir. Diğer yandan, engelli olmayan bir telefon kullanıcısı da işitme engelli kimseleri arayıp görüşme yapabilmektedir¹¹⁹.

2.3.2.10 Uzaktan Görüntülü Çeviri Hizmeti

Uzaktan görüntülü çeviri hizmeti, elektronik haberleşme şebekeleri üzerinden sağlanabilmektedir. Söz konusu hizmet, uzaktan görüntülü bağlantı yolu ile bir işaret dili çevirmeninden çeviri hizmeti alınması olarak bilinmektedir. Bu hizmet marifetiyle aynı ortamda bulunan işitme engelli birey ile işitme engelli olmayan ve işaret dili bilmeyen kimseler anlaşabilmektedir. Bu kapsamda, görüntülü bağlantı ile tercümana bağlanılmakta, işitme engelli bireyin işaret dili ile ifade ettiği hususlar, tercüman tarafından diğer bireye sesli olarak yansıtılmakta ve onun konuşmaları da aynı şekilde tercüman tarafından işaret diline çevrilerek işitme engelli bireye aktarılmaktadır¹²⁰.

2.3.2.11 Işıklı Uyarıcılar

Işıklı uyarıcı özelliğini haiz telefonlar, kullanıcıya arama yapıldığında veya mesaj geldiğinde ışıklı olarak kullanıcıyı uyarabilmektedir¹²¹.

2.3.2.12 Kısa Mesajla Acil Çağrı

¹¹⁹ FCC (2014); “Video Relay Services”, <http://www.fcc.gov/guides/video-relayservices>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹²⁰ NAD (2014); “Video Remote Interpreting”, <http://nad.org/issues/technology/rvi>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹²¹ ComReg, 2014.

Sesli telefon görüşmesi yapamayacak durumda olan engelliler için kısa mesaj ile acil yardım hizmetlerinden yararlanma imkânı sağlanmaktadır¹²².

2.3.2.13 Video Araması

Video araması ile iki terminal cihazı arasında görüntülü canlı görüşme yapma imkânı sağlanmaktadır¹²³.

2.3.2.14 Yazılı Röle Hizmeti

Yazılı röle hizmeti; işitme ve konuşma engelli kullanıcıların, bir röle hizmeti işletmecisi aracılığıyla duyan ve normal bir telefon kullanan bir kimse ile görüşebilmesini sağlayan hizmettir. Söz konusu hizmette kullanıcı, bir yazılı röle hizmeti cihazı kullanarak servis merkezi ile irtibata geçmekte ve aramak istediği kimsenin numarasını iletmektedir. Servis merkezi ilgili kimsenin numarasını arayarak görüşmeyi başlatmakta ve engelli kullanıcı ile cihaz vasıtasıyla yazışmak, normal telefon kullanıcısı ile de sesli olarak irtibat kurmak suretiyle tarafların ifadelerini birbirine aktararak görüşmeyi gerçekleştirmektedir. Bu şekilde engelli bir kimsenin herhangi bir normal telefon kullanıcısını arayarak görüşme yapması sağlanmış olmaktadır¹²⁴.

2.3.3 Hareket Kısıtlılığı Bulunan Engellilere Yönelik Uygulamalar

2.3.3.1 İşitme Cihazlarıyla Uyumlu Telefonlar

¹²² OFCOM, 2014.

¹²³ ComReg, 2014.

¹²⁴ FCC, 2014a.

İşitme cihazları ile birlikte uyumlu bir şekilde çalışabilen telefonlar sayesinde işitme cihazı kullanan engelliler rahatça telefonlarını kullanabilmektedir¹²⁵.

2.3.3.2 Engelsiz Ankesörlü Telefon Haritası

Engelliler için erişilebilir hale getirilen ankesörlü telefonların nerede bulunduğuna ilişkin bilgilerin evrensel hizmet yükümlüsü işletmecinin satış noktalarında ve internet sitesinde bulunması sayesinde bu telefonların kullanım imkânı artmaktadır¹²⁶.

3. BÖLÜM HUKUKİ BOYUTLARIYLA ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİ

3.1 ULUSLARARASI DÜZENLEMELER

¹²⁵ ComReg, 2014.

¹²⁶ BEREC, 2011.

3.1.1 BM Düzenlemeleri

Birleşmiş Milletler engellilik konusu üzerinde hassasiyetle duran ve küresel çapta engelli haklarının gündeme getirilmesi ve geliştirilmesi hususunda önemli çalışmalarda bulunan uluslararası bir kuruluştur. Engellilik konusu, BM tarafından 1948 yılında yayımlanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 25. maddesi kapsamında, evrensel yaşam hakkı ve ayrımcılığa karşı eşitlik ilkesi doğrultusunda gündeme gelmiştir. 1949 yılında yürürlüğe giren Cenevre Sözleşmeleri'nde engellilik meselesi savaş yaralıları bağlamında ele alınmış, bu meseleye ilişkin sosyal rehabilitasyon çözümleri üzerinde durulmuştur. 1952 yılında BM, Dünya Ticaret Örgütü ve ILO gibi kuruluşların ortaklaşa gerçekleştirdiği uluslararası bir platformda engellilik meselesi farklı yönleriyle incelenmiş ve üye ülkelere engelliliğe ilişkin konularda teknik destek sağlanmasına karar verilmiştir¹²⁷.

1969 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirgesi uyarınca engellilerin sosyal güvenlik sistemine entegre edilmesi ve sosyal refahlarını arttırmaya yönelik tedbirlerin alınması ile engellilere dönük her türlü ayrımcılığın bertaraf edilmesi tavsiye edilmiştir¹²⁸. 1971 yılında yürürlüğe giren Zihinsel Engellilerin Haklarına Dair Bildirge engellilere yönelik politikaların geliştirilmesi ve uygulanması aşamasında kullanılacak bir rehber mahiyetinde hazırlanmış, ayrımcılığın önlenmesi, gerekli

¹²⁷ Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014); "Birleşmiş Milletler Sisteminde Engellilik", <http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/uluslararasi-mevzuat/13-birlesmis-milletlersisteminde-engellilik>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹²⁸ Birleşmiş Milletler (1969); "Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirge", <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/declarationonsocialprogressanddevelopment.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

rehabilitasyon koşullarının temin edilmesi ve engellilerin sosyal refahını arttıracak uygulamaların geliştirilmesi temel hedefler olarak belirlenmiştir¹²⁹.

1975 yılında yayımlanan BM Engelli Hakları Bildirgesi engelli hakları bakımından en önemli düzenlemelerden birisidir. Söz konusu düzenleme, “*engelli haklarının evrensel niteliği, ayrımcılıkla mücadele hedefi, dezavantajlı grupları korumaya yönelik tedbirlerin geliştirilmesi çağrısı*” gibi başlıkları gündeme taşımıştır¹³⁰. 1981 yılı Uluslararası Engelliler Yılı ilan edilerek Viyana’da “Engellilerin Eğitimi, Engelliliği Önleme ve Sosyal Hayata Tam Katılım Konusunda Dünya Konferansı” toplanmıştır¹³¹.

2007 yılında imzaya açılan ve Engelli Hakları Bildirgesi’nden sonra en önemli düzenlemelerden birisi olan “Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS) ve Ek Protokolü” 2008 yılında yürürlüğe girmiştir. EHİS kapsamında engellilik kavramı üzerinde durulmuş, söz konusu kavramın dinamik yapısına atıfla toplumsal çevreyle bağlantılı olarak esneyebilen bir terime vurgu yapılmıştır. Bu şekilde yaşlılar ve çeşitli sebeplerle yaşam şartları sınırlı olan kişiler de engelli olarak kabul edilmiştir¹³².

EHİS uyarınca, “ayrımcılığa yönelik her tür uygulamanın ortadan kaldırılması, engelli haklarının korunması konusunda yasal ve idari tüm tedbirlerin alınması, engelli haklarının sözleşmeye uygun olarak geliştirilmesi, bu hakların kullanımının önündeki engellerin kaldırılması, tüm kamu kurum ve kuruluşlarının

¹²⁹ Birleşmiş Milletler (1971); “Zihinsel Engellilerin Haklarına Dair Bildirge”, <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/declarationontherightsofmentallyretardedpersons.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹³⁰ Birleşmiş Milletler (1975); “Engelli Hakları Bildirgesi”, <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/humanrightsofpersonswithdisabilities.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹³¹ Çizel, Beykan ve Nesrin Sönmez, Zeki Akıncı (2012); Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Yayınları, Antalya, s.11.

¹³² Babaoğlu, 2015, s.104; Seyyar, 2015, s.115.

ve özel teşebbüslerin sözleşmeye uygun davranmasını sağlayacak tedbirlerin alınması, evrensel tasarım ilkesi kapsamında tüm kamusal ve özel alanların engellilere uygun olarak düzenlenmesi, teknoloji tabanlı destek sistemlerinin kurulması ve yaygınlaştırılması, erişilebilirlik sorunlarının çözülmesi, engelli istihdamının desteklenmesi, engelli çocukların eşit koşullarda eğitim görebilmesinin sağlanması ve yaşam boyu eğitim ilkeleri ile sosyal ve kültürel hakların genişletilmesi, engelli kadınlara ve çocuklara yönelik pozitif ayrımcı uygulamalar getirilmesi, siyasal katılımın desteklenmesi, toplumsal algılara yönelik faaliyetler yürütülmesi, engelli politikalarının oluşturulması ve uygulanması süreçlerinde engellilere yönelik faaliyet gösteren sivil toplum örgütlerinin desteğinin sağlanması ve uzmanlık bilgilerinden faydalanılmasına yönelik araçlar geliştirilmesi” gibi hususlar güvence altına alınmıştır¹³³.

Bu Sözleşme sayesinde BM nezdinde gerçekleştirilen çalışmalar bir araya getirilmiş, küresel çapta engelli hakları sisteminin teşkiline yönelik önemli bir gelişme kaydedilmiştir. 2015 yılı itibariyle BM üyesi ülkelerin büyük çoğunluğu Sözleşmeyi imzalamıştır¹³⁴.

EHİS’in erişilebilirlikle ilgili 9. maddesinde yer alan *“Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır. Erişim önündeki engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içeren bu tedbirler diğerlerinin yanında, aşağıda belirtilenlere de uygulanır:*

¹³³ Babaoğlu, 2015, s.105; Seyyar, 2015, s.116-127.

¹³⁴ Birleşmiş Milletler (2015); “Transforming Our World: The 2030 Agenda For Global Action”, http://www.un.org/disabilities/documents/gadocs/draft_proposal_sdgs.pdf, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

- (...) (f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi;
- (g) Engellilerin İnternet dahil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişiminin teşvik edilmesi;
- (h) Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması.”

hükmü çerçevesinde, bilgi teknolojilerine erişilebilirlik konusu detaylı bir şekilde düzenlenmiştir.

Söz konusu hükme göre taraf devletler öncelikle, engellilerin bilgi ve iletişim teknolojileri olanaklarına erişimini sağlamak için, erişim önündeki engellerin ortadan kaldırılması başta olmak üzere uygun tedbirleri almakla yükümlü kılınmıştır. Ayrıca, engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulması, engellilerin internet dâhil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişimi, erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması taraf devletlerin konuyla ilgili diğer yükümlülükleri arasında yer almaktadır¹³⁵.

3.1.2 ITU Düzenlemeleri

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) 1865 yılından itibaren, haberleşme alanında yaşanan gelişmelerin içerisinde yer almış uluslararası bir kuruluştur. ITU, 1947 yılında BM ile sözleşme imzalayarak BM'nin bilgi ve iletişim

¹³⁵ Lawson. Anna (2017); “Accessibility of Information, Technologies and Communication for Persons with Disabilities”, Contribution to the Council of Europe Strategy on the Rights of Persons with Disabilities, s.11-12.

teknolojileri alanında ihtisas birimi olarak faaliyet göstermeye başlamıştır¹³⁶. ITU, dünyadaki iletişim fırsatlarının geliştirilebilmesini ve insanların iletişim kurma özgürlüğünün korunmasını ve desteklenmesini teminen çeşitli çalışmalar yürütmektedir¹³⁷. Bu kapsamda engellilerin bilgi teknolojilerine daha etkin bir şekilde erişiminin teşvik edilmesi de ITU'nun faaliyet alanı içinde bulunmaktadır. Bilgi teknolojilerine ilişkin ortak standartların geliştirilmesi sırasında özellikle engellilerin dikkate alınması hususu ITU'nun temel gündemleri arasında yer almaktadır. Bu çerçevede, 2013 yılında BM Engelliler ve Gelişme Yüksek Düzeyli Toplantısı yapılmış, bilgi teknolojilerine erişimin faydaları hakkında küresel danışma raporu hazırlanmıştır¹³⁸.

ITU'nun kalkınma alanıyla ilgili alt kuruluşu olan ITU-D (Development)'nin erişilebilirlik ile ilgili olarak yürüttüğü önemli çalışmalardan birisi “e-accessibility toolkit”tir. Konuyla ilgili düzenleme ve çalışma yapan taraflara yardımcı olunması amacıyla geliştirilmiş söz konusu rehber kapsamında; “site üzerinde erişilebilirlik ile ilgili uluslararası yaklaşımlara, antlaşmaların ilgili hükümlerine, erişilebilirlikten kimlerin fayda sağlayabileceğine, ürün geliştirme ve tasarımı yapma ile ilgili hususlara, yardımcı teknolojilerin teşvik edilmesinin önemi gibi konulara ve engellilik ve erişilebilirlik ile ilgili olarak yapılacak çalışmalarda yardımcı olabilecek diğer bilgiler” aktarılmaktadır¹³⁹.

Öte yandan ITU-D üye ülkeler tarafından engellilerin bilgi teknolojilerine ilişkin ihtiyaçlarının karşılanabilmesi yönündeki en iyi uygulamaların paylaşılabilmesi için seminerler ve forumlar düzenlemektedir. Ayrıca bazı gelişmekte olan

¹³⁶ ITU (2014); “Overview of ITU's”, <http://www.itu.int/en/history/Document/sITU-HISTORY-Overview.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹³⁷ ITU (2014); “About ITU”, <http://www.itu.int/en/about/Pages/overvie.aspx>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹³⁸ ITU, 2014.

¹³⁹ ITU (2014); “About the ITU-O and the BDT”, <http://www.itu.int/en/ITU-D/Pages/About.aspx>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ülkelerde engelliler için yardımcı teknolojiler de bulunan teknoloji merkezleri kurularak engellilerin bilgisayar okuryazarlığının sağlanması ve teknolojik birikim isteyen iş kollarında çalışabilmelerine yardımcı olunması hedeflenmektedir¹⁴⁰.

Telekomünikasyon şebekeleri, hizmetleri ve cihazları ile ilgili olarak standartları ve genel ilkeleri belirleyen ITU-T (ITU'nun standardizasyon alanıyla ilgili alt kuruluşu), engellilerin bilgi ve haberleşme teknolojilerinden faydalanabilmeleri için uyulması gereken standartları belirlemektedir. Söz konusu kuruluş, 2007 yılında yayınladığı “Engelli ve Yaşlı Kimseler İçin Telekomünikasyon Erişilebilirlik İlkeleri” çerçevesinde, telekomünikasyon ekipmanlarının, yazılımlarının ve ilgili telekomünikasyon hizmetlerinin erişilebilirliğinin mümkün olan en geniş kapsamda sağlanmasına yönelik olarak standartlaştırma, planlama, geliştirme, tasarlama ve dağıtım ilkelerinin belirlenmesi ve erişilebilirlik kavramının anlaşılması ve erişilebilirliğin sağlanması yöntemlerinin net ve ortak bir şekilde ortaya konmasını tavsiye etmiştir¹⁴¹.

“Engelli ve Yaşlı Kimseler İçin Telekomünikasyon Erişilebilirlik İlkeleri” kapsamında bilgi teknolojilerine erişilebilirliğinin sağlanması için hizmet ve ürün geliştiricilerin uyması tavsiye edilen standartlar düzenlenmiştir. Bu kapsamda; telekomünikasyon ekipman ve hizmetlerinin planlanmasında, geliştirilmesinde, tasarlanmasında ve dağıtımında engellilerin bu ekipmanları kullanabilmesi, bunun mümkün olmadığı hallerde ise engelliler için eşitliğin gözetilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca ilgili cihazın veya hizmetin standart durumu içerisinde istenen erişilebilirlik seviyesine ulaşılamaması halinde diğer üreticilerden sağlanabilecek

¹⁴⁰ ITU (2011); “BDT Activities on Promoting e-Accessibility for Persons with Disabilities”, http://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/2E/02/T2E020001370001PPTE.ppt, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁴¹ ITU (2007); “ITU-T Recommendation F.790”, <https://www.itu.int/ITU-T/rec/0790/0790.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

yardımcı teknolojilerle erişilebilirliğin sağlanması gerekmektedir. Erişilebilirliğe ilişkin teknolojilerin engelliler için güvenli bir şekilde sunulması ve bu teknolojilerin kullanılabilir olması söz konusu ilkelerde tavsiye edilen diğer hususlar olarak göze çarpmaktadır¹⁴².

3.2 AVRUPA BİRLİĞİ DÜZENLEMELERİ

Avrupa Komisyonu 1999 yılında e-Avrupa Eylem Planını yürürlüğe sokmuştur. Söz konusu plan çerçevesinde “Herkes İçin Bilgi Toplumu” yaklaşımı benimsenerek bazı hedefler belirlenmiştir. Bu kapsamda, bilgi toplumuna yönelik düzenlemelerin erişilebilirlik açısından gözden geçirilmesi, engelli kişilerin bilgi alma ve iletişim ihtiyaçlarının tespiti için öneriler oluşturulması, tüm kamu siteleri ve bu sitelerin içeriklerinin engellilerin erişimine uygun hale getirilmesi ve “herkes için tasarım” bakış açısıyla uygulamaların hayata geçirilmesi amaçlanmıştır¹⁴³.

Avrupa Birliği söz konusu amaç ve hedefler doğrultusunda 1999/5/EC sayılı Telsiz ve Telekomünikasyon Ekipmanları Direktifi, 2002/21/EC sayılı AB Çerçeve Direktifi, 2002/22/EC sayılı Evrensel Hizmet Direktifi, 2016/2102/EU sayılı Web Sitelerine ve Kamu Kuruluşlarının Mobil Uygulamalarına Erişim Direktifi ve 2019/882/EU Ürün ve Hizmetlere Erişilebilirlik Yükümlülükleri Direktifi bağlamında konuyla ilgili düzenlemelere yer vermiştir.

3.2.1 1999/5/EC sayılı Direktif

09.03.1999 tarihli ve 1999/5/EC sayılı Telsiz ve Telekomünikasyon Terminal Ekipmanları Direktifi çerçevesinde, terminal ekipmanlarının standartları,

¹⁴² ITU, 2007.

¹⁴³ Meşhur, H. Filiz Alkan (2017); “Engelli Bireylerin Kentsel Ve Sosyal Yaşama Katılımında Bilişim Teknolojilerinin Önemi”, Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR), Vol:4 Issue:13, s.1520.

cihazların taşınması gereken özellikler, piyasada yer almalarına ve gözetim mekanizmalarına ilişkin hususlar düzenlenmiştir. Bu Direktif ile telsiz ve telekomünikasyon terminal ekipmanlarına ilişkin düzenleyici bir çerçeve çizilmesi amaçlanmıştır. Söz konusu Direktifin “Başlangıç” bölümünün 15’inci paragrafında; engellilerin Avrupa nüfusunun önemli bir kesimini teşkil ettiği, bu kimselerin refahı ve istihdamı hususunda telekomünikasyon araçlarının önemli olduğu, telsiz ve telekomünikasyon cihazlarının engelliler tarafından rahatlıkla kullanılabilmesi şeklinde tasarlanması gerektiği belirtilmiştir. Bu yaklaşım “evrensel tasarım” düşüncesiyle paralellik arz etmektedir.

Direktifin “Başlangıç” bölümünün 19’uncu paragrafında yer alan “*Kullanıcı gizliliği, engelli kullanıcılar için özellikler, acil yardım hizmetleri ve/veya sahteciliğin önlenmesi için ihtiyaç duyulan özellikler tanımlanması ve eklenmesinin mümkün olması gerektiği göz önüne alınarak;...*” ifadesi engellilerin ihtiyaçlarına cevap vermek üzere cihazlar üzerinde değişikliklerin yapılabileceği anlamına gelmektedir. Direktifin 3. maddesinde AB Komisyonu’nun, belirli ekipman sınıflarında bulunan veya özel tipteki ekipmanların engellilerin kullanımını kolaylaştırıcı özellikleri destekleyecek şekilde üretilmelerine yönelik karar verebileceği düzenlenmiştir¹⁴⁴.

3.2.2 2002/21/EC sayılı AB Çerçeve Direktifi

07.03.2002 tarihli ve 2002/21/EC sayılı AB Çerçeve Direktifi, ulusal düzenleyici kurumların elektronik haberleşme sektörüne ilişkin görevleri bağlamında genel bir düzenleyici zemin teşkil etmektedir. 2009/140/EC sayılı Direktif ile Çerçeve Direktif üzerinde değişiklikler yapılmış, bu kapsamda ulusal düzenleyici kurumlar, bu kurumların görevleri, rekabete ve sektöre dair genel hususlarda

¹⁴⁴ EU (1999); “Directive 1999/5/EC of the European Parliament and of the Council of 9 March 1999”, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALU?uri=CELEX:31999L0005>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

elektronik haberleşme sektörü bakımından genel bir düzenleyici çerçeve çizilmiştir.

Söz konusu Direktifin “Başlangıç” bölümünün 8’inci paragrafında yer alan “... *Düzenleyicilerin, engelli kullanıcıların elektronik haberleşme hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılmasını teminen şebeke operatörlerinin ve terminal ekipmanı üreticilerinin işbirliği yapmalarını teşvik etmeleri önemlidir.*” ve Direktifin 1. maddesinde yer alan “*Bu direktif; elektronik haberleşme hizmetlerinin, elektronik haberleşme şebekelerinin, ilgili tesislerin ve ilgili hizmetlerin ve belirli yönlerden engelli kullanıcıların erişimini kolaylaştırıcı terminal ekipmanlarının düzenlenmesi için uyumlu bir çerçeve tesis etmektedir.*” hükmü çerçevesinde, engelli kullanıcıların bilgi teknoloji cihaz ve şebekelerine erişimini kolaylaştırıcı unsurların düzenlenmesi gerektiği belirtilmektedir.

Direktifin, 8’inci maddesinin ikinci paragrafı uyarınca ulusal düzenleyici kurumlara sektörde rekabeti tesis ederken, engelli kullanıcılara seçenek, fiyat ve kalite bakımından azami faydayı sağlama yükümlülüğü getirilmiştir. Aynı maddenin dördüncü paragrafında yer alan “*Ulusal düzenleyici kurumlar, Avrupa Birliği vatandaşlarının menfaatlerinin artırılmasını destekler. Buna aşağıdakiler de dâhildir;*

- a) *Tüm vatandaşların 2002/22JEC sayılı Direktifte (Evrensel Hizmet Direktifi) belirlenen evrensel hizmete erişimi olmasının temin edilmesi,*
- e) *Özellikle engelli kullanıcılar, yaşlı kullanıcılar ve özel sosyal ihtiyaç sahibi kullanıcılar dâhil olmak üzere belirli sosyal grupların ihtiyaçlarının dikkate alınması”* hükmü uyarınca, ulusal düzenleyici kurumların özellikle engelli kullanıcıların ihtiyaçlarını dikkate alması gerektiği belirtilmektedir¹⁴⁵.

Özetle belirtmek gerekir ki, söz konusu Direktif kapsamında, ulusal düzenleyici kurumların uygulayacağı politikalar çerçevesinde rekabeti teşvik edici araçlar

¹⁴⁵ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Mayıs 2012, s.30.

arasına engelli kullanıcılar da dâhil olmak üzere bütün kullanıcıların seçenek fiyat ve kalite açısından azami fayda elde etmesinin sağlanması da dâhil edilmiş, iç pazarın gelişmesine katkı sağlayan unsurlar arasında engelli kullanıcılar olmak üzere belirli sosyal grupların ihtiyaçlarına yönelme gerekliliği vurgulanmıştır. Ayrıca Çerçeve Direktif kapsamında, engelli kullanıcıların erişilebilirliği hususunda yetkilendirme koşullarının düzenlenmesine ilişkin olarak, *“yetkilendirmeye eklenebilecek koşullar, engelli kullanıcılar için erişilebilirliği düzenleyen özel koşulları ve büyük felaketler öncesinde, sırasında ve sonrasında genel kamu ile haberleşmeleri için kamu kurumlarının gereksinimini kapsamalıdır.”* şeklinde bir hükme de yer verilmiştir.

Öte yandan Direktifin 18. maddesi uyarınca; üye devletlerin dijital TV hizmet sağlayıcılarının engelli kullanıcıların birlikte çalışabilir TV hizmetlerinden faydalanmalarını kolaylaştıracak önlemleri almaları gerekmektedir.

3.2.3 2002/22/EC sayılı Evrensel Hizmet Direktifi

Son kullanıcıların elektronik haberleşme şebekesine erişimini amaçlayan 2002/22/EC sayılı Evrensel Hizmet Direktifi, son kullanıcıların ihtiyaçlarının piyasa tarafından karşılanamadığı durumlarda bu hizmetlerin kullanıcılara nasıl sağlanması gerektiğini düzenlemektedir. Ayrıca engelli kullanıcılar başta olmak üzere son kullanıcıların erişim hakları ve kamuya açık elektronik iletişim şebekeleri ve hizmetleri sağlayan girişimlere ilişkin yükümlülükler de Direktif kapsamında düzenleme altına alınmıştır.

Söz konusu Direktifin “Başlangıç” bölümünün 7’nci paragrafında yer alan *“... Üye devletler, evrensel hizmet yükümlülükleri ve ulusal şartlar çerçevesinde kırsal veya coğrafi açıdan izole bölgelerdeki tüketicilerin ikinci kısımda belirtilmiş olan hizmetlere ulaşmalarını ve bu hizmetlerin maddi açıdan karşılanabilirliğini sağlamanın yanında, özellikle yaşlı, engelli ve özel sosyal ihtiyaçları olan insanlara bu erişimin aynı şartlarda olmasının sağlanması için gerekli önlemleri alabilir.”* hükmü uyarınca, evrensel hizmet yükümlülükleri ve ulusal koşullar

çerçevesinde engellilerin bilgi teknolojileri olanaklarına erişiminin diğerleriyle aynı şartlarda olması için gerekli önlemlerin alınması gerektiği düzenlenmiştir.

Bu kapsamda, Direktifin “Başlangıç” bölümünün 13’üncü paragrafında yer alan “*Üye devletlerin, engelli kullanıcılar ve özel sosyal ihtiyaç sahibi kullanıcılar için sabit bir konumdaki tüm kamuya açık telefon hizmetlerine erişimi ve maddi olarak karşılanabilirliğini sağlamak amacıyla uygun önlemleri alması esastır. Uygun hallerde, engelli kullanıcılar için alınacak önlemler; kamuya açık erişilebilir telefon hizmetlerine ulaşılabilirliği, duyma veya konuşma engelli kimseler için kamuya açık yazılı telefonları veya dengi önlemleri, görme engelliler veya kısmi görme engelli kimseler için ücretsiz rehber sorgulama hizmetleri gibi hizmetlerin sunulmasını veya buna denk önlemleri ve görme engelli veya kısmi görme engelli kimselerin talepleri halinde ayrıntılı faturaların farklı biçimlerde sunulmasını içerebilir. Özel önlemler, engelli kullanıcıların ve özel sosyal ihtiyaç sahibi kullanıcıların "112" acil hizmetlerine erişiminin sağlanması ve onlara da diğer tüketiciler gibi farklı işletmeciler ve hizmet sağlayıcılar arasında seçim yapma imkânının sağlanması hususlarında da alınabilir. Hizmet kalitesi kriterleri, aboneler tarafından alınan hizmetin kalitesini ve evrensel hizmet yükümlülüğü ile görevlendirilen işletmecilerin bu kriterlere ne düzeyde ulaştığının değerlendirilmesi amacıyla bir dizi parametre için belirlenmiş durumdadır. Henüz engelli kullanıcılar açısından hizmet kalitesi kriterleri bulunmamaktadır. Performans kriterleri ve parametreler, engelli kullanıcılar için de belirlenebilecek olup, bu Direktifin 11 'inci maddesinde yer almaktadır.*” hükmü uyarınca; engelli kullanıcıların bilhassa sabit telefon hizmetlerine erişimine ilişkin önlemlerin alınması, söz konusu önlemler kapsamında işitme veya konuşma engelliler için kamuya açık yazılı telefon hizmeti, görme engelliler veya kısmi görme engelliler için ücretsiz rehber sorgulama hizmeti, görme engelli veya kısmi görme engellilerin talepleri halinde ayrıntılı faturaların farklı biçimlerde sunulması gibi hizmetlerin sunulması ve engellilerin “112” acil hizmetlerine erişiminin sağlanması gerektiği belirtilmiştir.

Direktifin 6. maddesinde yer alan "Üye Devletler; ulusal düzenleyici kurumların işletmecilere, ankesörlü telefonların veya diğer kamuya açık telefon erişim noktalarının coğrafi kapsam, telefon veya diğer erişim noktalarının sayısı, engelli kullanıcıların erişebilirliği ve hizmet kalitesi kriterleri bakımından son kullanıcıların makul taleplerini karşılamaya yönelik olarak sunulması hususunda yükümlülükler getirebilmesini temin edecektir." hükmü uyarınca ankesörlü telefonların engellilerin erişimine açık olması hususunda yükümlülük getirilebileceği düzenleme altına alınmıştır.

Direktifin 7. maddesinde yer alan "1) IV. Bölümde belirtilen eşitlik etkisinin sağlanmasına ilişkin yükümlülüklerin belirlenmemiş olması halinde, Üye Devletler Madde 4(3) ve 5'te tanımlanan hizmetlere diğer son kullanıcıların faydalandığı seviyede erişimi ve bunların maddi açıdan karşılanabilirliğini temin etmek amacıyla özel önlemler alacaklardır. Üye devletler; ulusal düzenleyici kurumları, engellilere yönelik genel ihtiyaç ve özel gereklilikleri, bu önlemlerin kapsamı ve somut halleri dâhil olmak üzere, belirlemekle yükümlü kılabilir.

(2) Üye devletler, ulusal şartlar kapsamında engelli son kullanıcıların da diğer son kullanıcıların çoğunluğu tarafından erişilebilir olan işletmeci ve hizmet sağlayıcıları seçme imkânından faydalanmasını teminen özel önlemler alabilirler." hükmü gereğince, üye devletlerin ulusal ve uluslararası çağrı başlatma ve sonlandırmaya imkân sağlayan kamuya açık telefon hizmetine ilişkin olarak tüm makul taleplerin karşılanması, kapsamlı rehber hizmeti (elektronik veya basılı) sunulması ve en az bir kapsamlı rehber sorgulama hizmetinin engelli son kullanıcılarca da kullanılabilir hale getirilmesi konusunda tedbir alınması gerektiği düzenleme altına alınmıştır.

Direktifin 21. maddesinde yer alan "Üye devletler; ulusal düzenleyici kuruluşların, elektronik haberleşme şebekeleri ve/veya kamuya açık elektronik haberleşme hizmetleri sunan işletmecilere diğerlerine ek olarak şu konularda yükümlülük getirebilmesini temin etmelidir: (f) engelli aboneleri, düzenli olarak kendileri için tasarlanan ürün ve hizmetlerin detayları hakkında bilgilendirmek"

hükmü uyarınca, engelli abonelerin, düzenli olarak kendileri için tasarlanan ürün ve hizmetlerin detayları hakkında bilgilendirilmesi gerektiği belirtilmiştir¹⁴⁶.

Direktifin 23. maddesinde yer alan “(1) Üye devletler; ilgili ulusal kuruluşların, uygun hallerde kamuya açık elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerce karşılanmak üzere engelli kullanıcıların,

a) son kullanıcıların çoğunluğu tarafından faydalanılan elektronik haberleşme hizmetlerine erişimini,

b) son kullanıcıların çoğunluğu tarafından seçilebilir durumdaki işletmecileri seçebilmesi imkânından faydalanmasını sağlamak amacıyla yükümlülükler getirebilmesini temin edecektir.

(2) Engelli son kullanıcılar için özel uygulamaları benimsemek ve uygulayabilmek amacıyla, üye devletler gerekli hizmet ve işlevleri sunan terminal ekipmanlarının ulaşılabilirliğini teşvik edecektir.” hükmü uyarınca engellilere erişim ve seçim imkânları hususunda eşitlik sağlanmasına dair özel koşullar düzenlenmiştir.

Direktifin 26. maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan “Üye devletler; engelli kullanıcıların acil çağrı hizmetlerine erişiminin, diğer son kullanıcılarca faydalanılan seviyeye denk olmasını temin edecektir. Engelli son kullanıcıların diğer üye devletlerde seyahat halindeyken acil çağrı hizmetlerine erişebilmesini teminen alınan önlemler, mümkün olan en kapsamlı şekilde 2002/21/EC sayılı Direktifin (Çerçeve Direktif) 17'nci maddesi hükümleri ile belirtilen tanımlamaları veya Avrupa standartlarını esas alacaktır ve bunlar; üye devletlerin, bu maddede belirtilen hedeflere yönelik ek yükümlülükler benimsemesini engellemeyecektir.” hükmü uyarınca engellilerin acil çağrı hizmetlerine erişebilmesi amaçlanmıştır.

¹⁴⁶ EU (2009); “Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 (consolidated)”, <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/NOT/?uri=CELEX:02002L0022-20091219>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Direktifin 27. maddesinin ikinci fıkrası çerçevesinde engelli kullanıcıların sosyal fayda içeren hizmetler için belirlenen numaralara erişebilmesi gerektiği belirtilerek buna ilişkin önlemlerin alınması yükümlülüğü getirilmiştir.

3.2.4 2016/2102/EU sayılı Web Sitelerine ve Kamu Kuruluşlarının Mobil Uygulamalarına Erişim Direktifi

26 Ekim 2016 tarihinde yürürlüğe giren 2016/2102/EU sayılı Web Sitelerine ve Kamu Kuruluşlarının Mobil Uygulamalarına Erişim Direktifi¹⁴⁷, kamu kuruluşlarının mobil uygulamalarına ve web sitelerine erişim yükümlülüklerine ilişkin olarak üye devletlerin düzenlemelerinin birbirine yakın hale getirilmesini ve söz konusu kamu kuruluşlarının web sitelerine ve mobil uygulamalarına erişilebilirlik hakkında daha standart ve harmonize bir hukuki çerçevenin oluşturulmasını amaçlamıştır.

Söz konusu direktifin önsözünün 2. maddesinde erişilebilirlik kavramının bu direktif çerçevesinde web sitelerinin ve mobil uygulamaların özellikle engelliler olmak üzere kullanıcılara daha erişilebilir olması için tasarlanması, kurulması, sürdürülmesi ve güncellenmesi sırasında gözlemlenebilecek prensipler ve teknikler olarak anlaşılması gerektiği ifade edilmektedir. Direktifin Başlangıç bölümünün 21'inci paragrafında ise, ihalelerin teknik şartnamelerinde engellilerin erişilebilirliği konusunun da dikkate alınması gerektiği vurgulanmıştır. Direktifin 1. maddesinin ikinci fıkrasında yer alan *“Bu Direktif, üye devletlerin erişim için kullanılan cihazlardan bağımsız olarak web sitelerinin ve mobil uygulamalarının 4. maddede belirtilen erişim yükümlülüklerini karşılaması için kamu kurumlarının uyması gereken kuralları düzenlemektedir.”* hükmü uyarınca Direktifin maddi kapsamı belirlenmiştir. Direktifin *“Web Sitelerine ve Mobil Uygulamalarına*

¹⁴⁷ Official Journal of the European Union (2016), “Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=en>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

İlişkin Erişilebilirlik Yükümlülükleri” başlıklı 4. maddesinde ise üye devletler, kamu kurum ve kuruluşlarına ait web sitelerinin ve mobil uygulamalarının algılanabilir, işletilebilir ve anlaşılabilir hale getirilerek bunlara daha çok erişilebilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamakla yükümlü kılınmıştır.

Bu itibarla söz konusu Direktif gereğince erişilebilirlik kavramına daha geniş bir anlam yüklenmiş, web sitelerinin ve mobil uygulamalarının engelliler için algılanabilir, kullanılabilir ve anlaşılabilir olması ve bu site ve uygulamaların farklı İnternet tarayıcılarında sağlıklı bir şekilde çalışabilmesi (dayanıklı olması) amaçlanmıştır. Bu kapsamda 23 Eylül 2018’den sonra yapılan tüm web sitelerinin 23 Eylül 2019 tarihi itibarıyla bu şartlarla erişilebilir hale getirilmesi, Direktifin yürürlüğe girdiği tarihte mevcut web sitelerinin en geç 23 Eylül 2020 tarihi itibarıyla erişilebilir olması ve tüm mobil uygulamaların 23 Haziran 2021 tarihine kadar erişilebilir hale getirilmesi gerekmektedir. Direktif ayrıca üye devletlere kamu kuruluşlarının bu yükümlülüklere uyup uymadığını izleme ve raporlama yükümlülüğü de getirmiştir.

Görüldüğü üzere Direktif’te değerlendirme konusu yapılan ve üye ülkelerin uyum sağlaması gereken algılanabilirlik, kullanılabilirlik, anlaşılabilirlik ve dayanıklılık ilkeleri aynı zamanda WCAG kapsamında da belirlenmiş olan erişilebilirlik ilkeleridir. WCAG’nin bu ilkeleri EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) sayılı bir standarda dönüştürülmüş, Direktif kapsamında bu standart düzenlemesine, dolayısıyla WCAG’e atıf yapılmıştır¹⁴⁸.

Direktifin genel olarak web siteleri ve mobil uygulamaların daha erişilebilir bir şekilde kamuya sunulması amacı taşıdığı anlaşılrsa da direktifin esas odak noktasının engelliler ve engellilerin gelişen teknolojilere erişiminin daha kolay sağlanması olduğu açıktır. Zira direktifin “Konu ve Kapsam” başlıklı 1.

¹⁴⁸ National Disability Authority (2019), “EU Web Accessibility Directive”, <http://nda.ie/Publications/Communications/EU-Web-Accessibility-Directive/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

maddesinde de özellikle engelliler olmak üzere kamu kuruluşlarının web sitelerinin ve mobil uygulamalarının kullanıcılara daha erişilebilir bir şekilde sunulmasının hedeflendiği belirtilmiştir. Yine Direktifin “Başlangıç” bölümünün 12’nci paragrafında 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilen BM Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmeye atıf yapılarak, üye devletlerin engellilerin bilgi teknolojilerine ve sistemlerine diğerleriyle eşit şartlarda erişim sağlamalarına, kamuya açık hizmetlerin ve olanakların erişilebilirliği için asgari kriterlerin geliştirilmesine, engellilerin İnternet başta olmak üzere yeni iletişim teknolojileri ve sistemlerine erişiminin desteklenmesine yönelik uygun tedbirleri aldığı belirtilmiştir.

Söz konusu maddede ayrıca ilgili BM Sözleşmesinin ürün, program ve hizmet tasarımlarının herhangi bir özelleştirilmiş veya uyarlanmış bir tasarıma gerek olmaksızın herkes tarafından kullanılabilmesinin şart koşulduğu vurgulanmış, bu çerçevede, engellilere yönelik geliştirilen yardımcı cihazların da evrensel tasarım olarak belirtilen ürün veya hizmetler kapsamında değerlendirilmesi gerektiği hükme bağlanmıştır.

Söz konusu Direktif 15 Kasım 2010 tarihli “Avrupa Engelli Stratejisi 2010-2020: Engelsiz Avrupa İçin Yeni Bir Taahhüt” başlıklı AB Komisyonu Genelgesine dayanmıştır. İlgili Genelge, engellilerin diğer kişilerle eşit şartlarda topluma katılım sağlamasına engel olan hususları ortadan kaldırmayı ve engellilerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişilebilirliği gibi öncelikli alanlarda adım atılmasını amaçlamaktadır. Bu itibarla Direktifin Başlangıç bölümünün 13’üncü paragrafında Genelgenin bu amaçlarına atıf yapılarak Direktife kaynaklık eden hukuki zemine işaret edilmiştir.

19 Mayıs 2010 tarihinde yürürlüğe giren “Avrupa Dijital Gündemi” başlıklı AB Komisyonu Genelgesi 2016/2102/EU sayılı Direktifin hukuki dayanaklarından bir diğeridir. Avrupa Dijital Gündemi Genelgesine göre kamu kurumlarının çevrimiçi içerik piyasasını desteklemesi gerekmekte, bu kapsamda hükümetlere kamu sektör bilgilerinin şeffaf, etkili ve ayrımcı olmayan bir şekilde erişilebilir olmasını

sağlama yükümlülüğü getirilmiştir. Bu hususlar çevrimiçi hizmetlerin gelişmesi için önemli bir kaynak olarak nitelendirilmiştir. Direktifin Başlangıç bölümünün 18'inci paragrafında Avrupa Dijital Gündemi Genelgesine atıf yapılarak, Komisyonun engellilerin yeni elektronik içeriğe tamamen erişebilmesinin sağlanmasını şart koştuğu belirtilmiştir.

Direktifin uygulama alanı bazı istisnaları barındıracak şekilde düzenlenmiştir. Örneğin, kamu için elzem olmayan hizmetleri sunan veya engellilerin ihtiyaçlarına cevap vermeyen hizmetleri sağlayan sivil toplum kuruluşlarının web siteleri ve mobil uygulamaları bu Direktifin kapsamı dışında tutulmuştur. Nitekim Direktifin Başlangıç bölümünün 25'inci paragrafında; bazı sivil toplum kuruluşlarının engellilerin ihtiyaçlarıyla ilgili olmayan hizmetleri sağlaması halinde orantısız yükümlülüklerle maruz kalmamaları için bu kuruluşlar Direktifin kapsamı dışında bırakılmıştır. Direktifin kapsamına esasen kamu kurumlarının web siteleri ve mobil uygulamaları girmekle birlikte 1. maddenin 3. ve 4. fıkralarında yukarıda örneği verilen gibi birçok istisna düzenlenmiştir. Direktifte istisnalar sıralanırken genel olarak ikili bir ayırım olacak şekilde formüle edilmiştir. Bu bağlamda ilk kategori direktif kapsamı dışında kalacak kamu kuruluşları, ikinci kategori ise kapsam dışında kalacak içeriklerdir. Bu kapsamda direktifin uygulama alanı dışında kalacak olan kamu kurumları; kamuya ait yayın kanalları, engelli bireyler için veya genel olarak toplum için gerekli olmayan hizmetleri ifa eden sivil toplum kuruluşları ve gerekli online kayıt işlemi dışında kalacak şekilde okullar, anaokulları ve çocuk yuvalarıdır (okullar, anaokulları ve yuvalara direktifin uygulanıp uygulanmamasına ilişkin tasarruf taraf devletlere bırakılmıştır). Direktifin kapsamı alanı dışında kalan içerikler ise; canlı yayınlar, online haritalar ve harita servisleri (yön bulma amacıyla kullanılan haritalar için gerekli bilgilerin erişilebilir bir şekilde sağlandığı sürece), kamu kurumları tarafından geliştirilmeyen, fonlanmayan ya da hiçbir şekilde kontrol altında tutulmayan üçüncü parti içerikleri, miras koleksiyonları ve arşivlenmiş içerikler vb. şeklinde sıralanmıştır.

Bununla birlikte yine başlangıç bölümünün 28. paragrafında direktifin kamu kuruluşlarının tüm içeriklerini erişebilir yapmasını teşvik etmek istediği vurgulanırken, söz konusu kamu kuruluşlarının içeriklerini sınırlandırmanın amaçlanmadığının altı çizilmiştir. Bu doğrultuda kamu kuruluşlarının ne zaman ki internet sitelerine veya mobil uygulamalarına erişilemeyen bir içerik eklediklerinde o içeriği makul şartlarda ve sürede erişilebilir içeriğe çevirmeleri gerektiği belirtilmiştir. Aynı şekilde direktifin uygulama alanına giren kamu kuruluşları için 39. paragrafta da belirtildiği şekilde orantılılık ilkesi geçerlidir. Dolayısıyla direktif kapsamındaki kamu kuruluşları düzenlenen erişilebilirlik gerekliliklerini kendilerine orantısız bir yük getirmeyecek şekilde uygulamalıdır. Öyle ki bazı haklı durumlarda kamu kuruluşunun belli özellikli bir içeriği tamamen erişilebilir kılması mantık çerçevesinde makul olmamaktadır. Ancak her halükarda, kamu kuruluşu söz konusu içeriği mümkün olan en erişilebilir hale getirmek durumundadır. Aynı zamanda, bu istisnai hallerin sadece spesifik bir durumla ilgili olması, söz konusu spesifik durumun ötesine geçmemesi ve erişilebilir kılınması gereken içerikleri içine alacak şekilde genişletilmemesi gereklidir. Başlangıç bölümünde belirtilen bu ilke aynı zamanda direktifin 5. Maddesinde de düzenleme alanı bulmuştur. 5. maddenin 1. fıkrasına göre *“Üye devletler, kamu kuruluşlarının direktifin 4. maddesinde düzenlenen erişilebilirlik şartlarını kendilerine orantısız külfet getirmeyecek şekilde uygulayacaklarını garanti altına alacaktır.”* Yine Direktifin 5. maddesinin ikinci fıkrasına göre, 4’üncü maddede düzenlenen erişim yükümlülükleri yerine getirilirken orantısız külfet altında kalınıp kalınmadığını değerlendirmek için bazı kriterler geliştirilmiş, bu kapsamda ilgili kamu kuruluşlarının *“büyüklüğünün, kaynaklarının ve doğasının”* ayrıca *“söz konusu web sitesi veya mobil uygulamanın kullanım sıklığı ve süresi dikkate alındığında engellilere ilişkin muhtemel faydaların karşılığında ilgili kamu kuruluşuna getireceği muhtemel kar ve maliyetin”* dikkate alınacağı düzenlenmiştir. 5. maddenin devamı fıkralarında ise 5.madde istisnasına dair değerlendirmenin yine ilgili kamu kuruluşu tarafından yapılacağı ve olası bir istisna durumunda kamu kuruluşunun bunun gerekçesini açıklayacağı ve yerine erişilebilir alternatifler getireceği hüküm altına alınmıştır.

Direktife ilişkin dikkate değer bir başka husus 7.maddede düzenlenmiştir. Buna göre kamu kurumlarına kendi web sitelerinin ve mobil uygulamalarının direktifle uyumluluğuna dair detaylı anlaşılır ve açık bir “Erişilebilirlik Bildirimi” sunma yükümlülüğü getirilmiştir. Söz konusu “Erişilebilirlik Bildirimi” web sitesi ve mobil uygulamanın tamamen veya kısmen erişilebilir olduğunu göstermeli ve sürekli güncellenmelidir. Eğer ki kamu kurumunun ilgili içeriği tamamen erişilebilir değil ise direktif, kamu kurumlarına henüz erişilemeyen kısımları listeleme yükümlülüğünü de düzenlemiştir. Bunun yanında “Erişilebilirlik Bildiriminin” ilgili kamu kurumunun web sitesi ve mobil uygulamasının direktifteki erişilebilirlik yükümlülüklerine uymadığı konusunda herkes tarafından bildirilebileceği bir geri bildirim mekanizmasını da içermesi gerekmektedir. “Erişilebilirlik Bildiriminin” aynı zamanda, kullanıcı tarafından yapılan uygunsuzluk geri bildiriminin hiç veya yeterli bir şekilde yanıtlanmaması neticesinde başvurabileceği denetleyici ve icrai bir prosedüre bağlantı içermesi de zorunludur.

3.2.5 2019/882/EU Ürün ve Hizmetlere Erişilebilirlik Yükümlülükleri Direktifi

AB nüfusunun yaşlanmasıyla birlikte engellilerin sayısının önemli bir şekilde artması, bu çerçevede erişilebilir ürün ve hizmetlere yönelik talebin de ziyadeleşmesi beklenmektedir. Nitekim 2020’de AB’de yaklaşık 120 milyon kişinin engelli olacağı tahmin edilmektedir. Bu kapsamda, erişilebilir ürün ve hizmetler piyasasının işleyişini geliştirmek hem sanayi kesiminin hem de tüketicilerin ihtiyaçlarına hitap etmek anlamına gelmektedir.

Mevcut durumda, işletmeciler farklı ülkelerde birbiriyle bazen çelişik yükümlülüklerle tabi tutulduğundan bu durum onların AB piyasasının

potansiyelinden gereği gibi yararlanmalarına engel teşkil etmiştir¹⁴⁹. Bu itibarla 7 Haziran 2019 tarihinde yürürlüğe giren 2019/882/EU sayılı Ürün ve Hizmetlere Erişilebilirlik Yükümlülükleri Direktifi¹⁵⁰, erişilebilir ürün ve hizmetlerin serbest dolaşımının önündeki engellerin kaldırılmasını amaçlamıştır.

Söz konusu direktif özellikle engelliler açısından önem arz etmektedir. Zira engellilik ve engelli bireyler vurgusu direktifin önsöz kısmının hemen başında kendine yer bulmuştur. Önsözün ikinci paragrafında ürün ve hizmetlerin daha ulaşılabilir olduğu bir çevrenin, içinde var olan bireyleri daha fazla kapsayıcı bir toplum yapısı oluşturmada etkili olacağı aynı zamanda engelli bireylerin başkalarına muhtaç olmadan bağımsız bir şekilde yaşamalarını kolaylaştıracağı vurgulanmıştır. Direktif önsözünün 4. paragrafında ayrıca, direktif ile gelecek olan düzenlemelerin yalnızca 13 Aralık 2006 tarihli Engelli Bireylerin Haklarına ilişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesinde tanımlanan engelli bireyler için değil ama aynı zamanda hamilelik, yaşlılık ve hatta bavul ile yolculuk eden kişiler gibi şu veya bu sebeple işlevsel kısıtlılık yaşayan bireyler için de faydalı olacağı belirtilmiştir.

Yine önsözün 5. paragrafında AB'ye üye ülkeler arasındaki engelli bireylerin hizmet ve mallara erişebilirliğine ilişkin kanun, yönetmelik ve idari uygulamalar arasındaki farklılıkların mal ve hizmetin serbest dolaşımı ilkesine set vurduğu ve iç piyasada rekabeti kötü yönde etkilediği vurgulanmıştır. Dolayısıyla 17 Nisan 2019 tarihli bu direktifin amacının üye devletlerdeki uygulama ve hukuki altyapıyı daha yeknesak hale getirip hem engelli bireylerin topluma daha rahat ayak uydurmasına olanak sağlamak hem de ekonominin çarklarının daha sağlam bir şekilde dönmesine katkı sunmak olduğu açıktır. Direktif kapsamında yer alan ürün ve hizmetler sayma yöntemiyle tek tek direktifin 2.maddesinde belirtilmiştir.

¹⁴⁹ National Disability Authority, 2019.

¹⁵⁰ Official Journal of the European Union (2019), "Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services", <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=RO>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Bu çerçevede; genel amaçlı donanım sistemleri (bilgisayar, tablet vs) ve donanım sistemleri için işletim sistemleri (Windows, MacOS gibi), ödeme terminalleri, ATM'ler, bilet makineleri, check-in makineleri, ulaşım araçlarında entegre parça olarak kurulmuş olan terminaller hariç bilgi sağlayan interaktif makineler, akıllı telefonlar, çağrı başlatma özelliği olan tabletler, akıllı TV'ler ve elektronik okuma cihazları Direktif kapsamında yer almaktadır.

Telefon hizmetleri gibi elektronik iletişim hizmetleri, TV kanallarının web siteleri veya uygulamaları gibi işitsel görsel hizmetlere erişim sağlama hizmetleri, yolcu taşıma hizmetlerinin web sitesi, mobil uygulamalar, elektronik biletleme, gerçek zamanlı seyahat bilgisi, entegre unsurlar hariç interaktif terminaller gibi unsurları, tüketici banka hizmetleri, elektronik kitaplar, elektronik ticaret, AB acil numarası 112 ile acil haberleşme yine Direktifin kapsam alanına giren hizmetlerdir. Avrupa Birliği bünyesinde faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu Avrupa Engelliler Forumu ("European Disability Forum") söz konusu direktife ilişkin yayınlamış olduğu analizinde genel olarak 2019/882 numaralı direktifi olumlu karşılansa da, 2.maddede düzenlenmiş olan direktifin kapsamının oldukça sınırlı olduğunu belirtmiş ve bu bakımdan eleştirerek beklentinin altında kaldığını vurgulamıştır. Öyle ki, kurum yasal düzenlemenin kapsamını düzenleyen 2. maddeyi direktifin en zayıf noktalarından biri olarak görmüş, direktifin daha çok dijital mal ve hizmetlere yöneldiğini belirtip, sağlık hizmetleri, eğitim, ulaşım ve çamaşır makineleri, bulaşık makinelerinin içinde bulunduğu ev eşyalarını içine alan yaşam alanlarına dair cihazlar gibi esas önemli olan konuların kapsama alınmadığını ifade etmiştir. Yine kentsel, banliyö ve bölgesel ulaşım araçlarının ve bazı kapsam alanı içinde bulunan servislerin binalarına erişimin de uygulama alanı içine dâhil edilmemesi de bir başka problem olarak gösterilmiştir.¹⁵¹

¹⁵¹ European Disability Forum (2019), "Our Analysis of the European Accessibility Act", <http://www.edf-feph.org/newsroom/news/our-analysis-european-accessibility-act>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Direktifin etkinliği açısından önemli bir düzenleme 4. maddede yer almaktadır. 4. maddenin 1.fıkrasına göre “*taraf devletler ekonomik aktörlerin yalnızca Ek1’de yer alan erişilebilirlik şartlarıyla uyumlu olan malları piyasaya sürmelerini ve hizmetleri sağlamalarını garanti altına alacaktır.*” Dolayısıyla taraf devletlere kendi bünyelerinde faaliyet gösteren ekonomik kuruluşları izleme ve gerektiği yerde denetleme yükümlülüğü getirilmiştir. Metodolojik olarak direktif 4.madde ilk fıkraya ve devamı maddelerinde ilgili ürün ve servislerin hangi gerekliliklere tabi olacağını direktif eklerine atıf yaparak belirtmiştir.

4.maddenin göze çarpan bir başka düzenlemesi de AB bünyesinde yer alan “microentreprise”¹⁵² şirketlerin, genel erişilebilirlik kriterlerini düzenleyen direktifin Ek1-3. Bölüm ’ün dışında bırakılmış olmasıdır. Dolayısıyla bu yapıda olan şirketlerin kapsam dışında bırakılmış olması yine çeşitli müşteriler ve özellikle engelliler için erişilebilirlik sorunlarının devam edeceğinin ve piyasaya da herhangi bir artı değeri kazandırmayacağını habercisi olarak değerlendirilebilir.

Direktif 7. madde ve devamında direktif kapsamında yer alacak ekonomik aktörleri belirtmiştir. Buna göre üreticiler, yetkili temsilciler, ithalatçılar ve distribütörler direktif kapsamına alınmıştır. 7. maddenin 8.fıkrası ve diğer ekonomik aktörler açısından ilgili maddelerde belirtilen yükümlülük direktif tarafından söz konusu ekonomik operatörlere getirilmiş en önemli yükümlülüktür. Buna göre “ *Ürünlerini markete sunan ekonomik aktörler, ürünlerinin bu direktif ile uyumlu olmadığını düşünür veya bu yönde düşünme konusunda sebepleri*

¹⁵² “Micro enterprise” 10 ‘dan az çalışanı olan ve yıllık cirosu veya bilançosu 2 milyon Euro’dan az olan şirketleri ifade etmektedir. EU(2003) “Summary of Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of Micro-, small- and medium-sized enterprises: definition and scope”,https://eur-lex.europa.eu/legal_content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3An26026 (Erişim tarihi 24.11.2019)

olursa, derhal ilgili ürünü direktif ile uyumlu hale getirmek için düzeltici önlemleri alacaklar veya gerekirse ürünü piyasadan çekeceklerdir.” Bununla birlikte yine fıkranın devamında ilgili operatörlere bünyelerinde buldukları taraf devletin yetkili merciine ilgili durumu bildirme yükümlülüğü de getirilmiştir. Bununla birlikte ekonomik işletmeciler, yetkili ulusal merciin isteği üzerine ürünlerinin direktife uygunluğunu göstermek için gerekli bilgi ve dokümanları merciin anlayacağı bir dilde ona sunmak durumundadırlar. Ekonomik aktörler aynı zamanda, yetkili ulusal mercilerin isteği üzerine piyasaya sunmuş oldukları ürünlerin uygulanabilir erişilebilirlik gereksinimleriyle uygunsuzluğunun giderilmesi için mercilerle iş birliği yapacaklardır. İlgili düzenleme üye devletlerin izleme ve denetleme görevinin bir uzantısını oluşturmuştur.

Direktifin 14. maddesi uygulama alanına iki tane istisna getirmesi açısından önem arz etmektedir. Maddeye göre 4. maddede düzenlenen erişilebilirlik gereksinimleri sadece uygunluğun; a) ürünün veya servisin temel niteliğinde önemli bir değişiklik gerektirmeyeceği b) ilgili ekonomik işletmeciye orantısız bir yük getirme sonucu doğurmayacağı hallerinde uygulanır. Bu iki istisnaya ilişkin değerlendirme yine ekonomik işletmecinin kendisi tarafından yapılacaktır.

Son olarak Avrupa Engelliler Forumunun analizinde direktife ilişkin yukarıda belirtildiği gibi önemli eleştiriler yöneltilmiş olsa da direktifin güçlü ve memnun edici tarafları olduğu da belirtilmiştir. Bunlar; Direktife göre ekonomik işletmecilerin bir ürünün Direktifte belirtilen erişilebilirlik yükümlülüklerine uygun olmaması halinde hemen düzeltici tedbirler alması, hatta söz konusu ürünü piyasadan çekmesi gerekliliği, bir üye devletin erişilemeyen bir ürünü piyasadan çekmesi halinde diğer üye devletlerin de aynı şeyi yapması yani ilgili ürünü kendi piyasalarından çekmesinin icap etmesi, piyasa izleme kurumlarına, sivil toplum kuruluşlarına ve ilgili ulusal kuruluşlara bu konuyu takipte önemli bir rol verilmesi ve AB Komisyonu'nun erişilebilirlik yükümlülüklerini tamamlayıcı nitelikte ilave düzenlemeler uygulayabilmesidir. Ayrıca Direktif kapsamındaki ürün veya hizmetleri satın alan kamu kurum ve kuruluşlarının erişilebilirlik

yükümlülüklerini dikkate almasının zorunlu hale getirilmesi ve Direktif uyarınca, engelli kişilere yönelik organizasyonların milli kurumlar ve diğer paydaşlar ile birlikte çalışması ve AB Komisyonunun Direktifin uygulanması aşamasında onlara yol göstermesinin düzenleme altına alınması direktifin olumlu yönleri olarak belirlenmiştir.¹⁵³.

3.3 MUHTELİF ÜLKE DÜZENLEMELERİ

3.3.1 Amerika Birleşik Devletleri

3.3.1.1 1990 tarihli Engelli Amerikalılar Kanunu

ABD’de engellilerin hakları genel olarak 1990 tarihli Engelli Amerikalılar Kanunu (“ADA”) kapsamında düzenlenmiştir. ADA engellilere yönelik ayrımcılığı yasaklayan özel hukuk düzenlemesi niteliği taşımaktadır. Bu kapsamda söz konusu düzenleme ile engellilerin istihdam fırsatlarından yararlanması, ürün ve hizmetlere rahatlıkla erişebilmesi ve gerek yerel gerekse de devlet kaynaklı program ve hizmetlere katılım sağlamaları amaçlanmıştır.¹⁵⁴.

1986 yılında Milli Engelli Konseyi tarafından ADA’nın ilk tasarısı hazırlanmış, bu tasarı 1988 yılında Senatoya sunulmuş ve Başkan tarafından 1990 yılında imzalanarak yürürlüğe girmiştir. 2008 yılında söz konusu düzenleme üzerinde değişiklik yapılmış, bu değişiklikler 1 Ocak 2009 tarihi itibariyle uygulanmaya başlanmıştır. ADA kapsamında hem zihinsel hem de fiziksel engelliler yer almaktadır. Söz konusu engellerin ciddi veya sürekli olması gerekmemektedir. Bu kapsamda Eşit İstihdam Fırsatı Komisyonu (EEOC) engel olarak görülen

¹⁵³ European Disability Forum (2019), “Our Analysis of the European Accessibility Act”, <http://www.edf-feph.org/newsroom/news/our-analysis-european-accessibility-act>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁵⁴ ADA.gov, “Introduction to the ADA”, https://www.ada.gov/ada_intro.htm, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

hususları düzenleme altına almıştır. Anti sosyallik, kleptomani, pedofili gibi suçlara eğilimli olma durumları gibi hususlar engellilik kapsamında yer almamıştır¹⁵⁵.

ADA, engelliliği bir veya birden fazla asli hayat faaliyetini kısıtlayan zihinsel veya fiziksel bir bozukluk olarak tanımlamıştır. EEOC yaptığı düzenlemelerle bu tanıma açıklık getirmiş, söz konusu bozukluğu asli hayat faaliyetini “önemli ölçüde kısıtlayan” bir bozukluk olarak düzenlemiştir. 2008 yılında yapılan değişiklik sonucunda “asli hayat faaliyetini önemli ölçüde kısıtlayan bozukluk” ibaresi yerine “asli hayat faaliyetini oldukça kısıtlayan bozukluk” ifadesine yer verilmiştir. Bu şekilde söz konusu değişiklikle engellilik kavramının kapsamı genişletilmiş, daha çok sayıda kişinin ADA’nın koruyucu düzenlemelerinden faydalanmasının önü açılmıştır.

Söz konusu değişiklikler uyarınca ADA kapsamında “asli hayat faaliyeti” kavramına açıklık getirilmiş, kişinin kendisiyle ilgilenmesi, görme, duyma, uyuma, yürüme, konuşma, öğrenme, düşünme gibi faaliyetler bu kapsamda zikredilmiştir. Ayrıca bu değişiklikler 1999 yılında ABD Yüksek Mahkemesinin bir içtihadını da bozmuştur¹⁵⁶. Nitekim Mahkeme engelliliğe sebep teşkil eden bir bozukluğun hafifletilmiş tedbirlerle düzeltilebilmesi halinde bir işçinin artık engelli sayılamayacağı yönünde karar vermiş, ancak söz konusu değişiklikler bu tür bozuklukların bu tip düzeltmelerden bağımsız olarak değerlendirilmesi gerektiğini düzenlemiştir. Ayrıca bir bozukluğun engel olarak sayılması için bu

¹⁵⁵ Baybora, Dilek (2006); “Çalışma Hayatında Özürlülere Karşı Ayrımcılık”, Sosyal Siyaset Konferansları, S.51, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/9188>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019), s.258.

¹⁵⁶ Söz konusu değişiklikler ABD Yüksek Mahkemesinin 1999 tarihli *Sutton v. United Airlines, Inc.*, kararını bozmuştur. Miyop ikiz kız kardeşler ticari pilot olmak için başvurmuş ancak başvuruları reddedilmiş, bunun üzerine ilgili kişiler kendilerine ayrımcılık yapıldığı iddiasıyla dava açmıştır.

bozukluğun bir adet “asli hayat faaliyeti”nin dışında diğer faaliyetleri de kısıtlaması gerektiğini belirten mahkeme kararının tersine söz konusu değişiklikler uyarınca, engellilik için bir faaliyetin kısıtlanması yeterli görülmüştür. Bu itibarla söz konusu değişiklikler daha fazla sayıda engellinin istihdam edilmesine kapı aralamıştır.

ADA toplamda beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde engellilerin istihdamı konusuna yer verilmiş, kanun kapsamında yer alan bir kuruluş tarafından nitelikli bir engelliye ayrımcılık uygulanamayacağı düzenlenmiştir. İş başvuru süreçleri, işe alma ve işten çıkarma aşamaları, iş eğitimi gibi alanlarda birinci bölümde düzenlenen kurallar uygulanmaktadır. 15 veya daha fazla işçi çalıştıran işverenler, istihdam kuruluşları, iş organizasyonları ve iş yönetim komiteleri bu düzenlemelere tabi olan kuruluşlardır.

İkinci bölümde kamu kurumlarının tüm hizmetlerinde, faaliyetlerinde ve programlarında nitelikli engellilere yönelik ayrımcılık yasaklanmaktadır. Bu bölümde Rehabilitasyon Kanunu’nun 504. maddesinde düzenlenmiş olan kamusal taşıma sistemlerine ilişkin yükümlülükleri açıklamaktadır. Üçüncü bölümde otel, restoran, muayenehane, özel okul, stadyum, sinema, tiyatro gibi kamuya açık özel yerlerde engellilere yönelik ayrımcılığı önlemeye yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Bu bölümde ayrıca söz konusu yerlere erişilebilirliğe ilişkin asgari standartlar düzenlenmiştir¹⁵⁷.

Söz konusu Kanun kapsamında yer alan dördüncü bölüm engellilere karşı telekomünikasyon alanında ayrımcılık yapılmasının engellenmesini düzenlemektedir. Kanunun 225. maddesine göre telefon işletmecileri, işitme ve konuşma engelli bireyler ile standart telefon kullanan bireylerin birbirleriyle bir üçüncü taraf yardımı ile iletişim kurabilmesini sağlayan telekomünikasyon röle hizmetlerini eyalet içi ve eyaletler arası ve 7/24 çalışacak şekilde kurmakla

¹⁵⁷ [adata.org](https://adata.org/learn-about-ada), “What is the Americans with Disabilities Act (ADA)?”, <https://adata.org/learn-about-ada>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

yükümlü kılınmıştır. Söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmesine ilişkin koşullar ABD telekomünikasyon düzenleme kurumu olan FCC (Federal Communications Commission) tarafından düzenlenmiştir.

Bu kapsamda, “işlevsel gerekliliklerin, rehberlerin ve eylem süreçlerinin, minimum standartların, hizmetin 7/24 çalışması yükümlülüğünün tanımlanması, ücretlerin işlevsel olarak eşit normal telefon görüşmelerinden yüksek olmamasının sağlanması, aramaların kabul edilmemesi veya süre sınırı konulması şeklinde uygulama yapılmasının engellenmesi, işletmecilerce görüşmelerin içeriğinin açıklanmasının veya görüşme süresinden daha uzun bir süre kayıtlı tutulmasının engellenmesi ve görüşmenin içeriğinin farklı iletilmesinin engellenmesi” hususları düzenleme altına alınmıştır¹⁵⁸.

3.3.1.2 1973 tarihli Rehabilitasyon Kanunu

1973 yılında yürürlüğe giren Rehabilitasyon Kanunu 1986 yılında değiştirilmiş, bu kapsamda Kanuna elektronik ve bilgi teknolojileri alanıyla ilgili 508. madde eklenmiştir. 508’inci maddenin günün ihtiyaçlarına cevap vermemesi ve engellilerin elektronik ve bilgi teknolojilerine erişilebilirliğini sağlamak üzere 1998 yılında 1973 tarihli Rehabilitasyon Kanununun 508. maddesi değiştirilmiştir. Bu hüküm elektronik ve bilgi teknolojilerini kullanan, sürdüren, sağlayan veya geliştiren tüm federal kurumları kapsamaktadır. Söz konusu Kanunun 508. maddesine göre federal kurumlar diğer insanlarda olduğu gibi engellilerin de kamusal hizmetlere erişebilmesini sağlamakla yükümlü kılınmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim standartları geliştirmekle sorumlu olan Amerikan Erişim Kurulu 18 Ocak 2017 tarihinde 508. madde kapsamında düzenlenmiş olan erişilebilirlik yükümlülüklerini ve Komünikasyon Kanununun 255. maddesindeki telekomünikasyon ekipmanlarıyla ilgili hususları güncelleyen

¹⁵⁸ Özsoy M. Selçuk, (2015); “Elektronik Haberleşme Sektöründe Engellilere Yönelik Temel Düzenlemeler ve Yaklaşımlar: Türkiye İçin Öneriler”, Bilişim Uzmanlığı Tezi, Ankara, s.68.

bir düzenleme yayınlamış, bu düzenleme 18 Ocak 2018 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu düzenleme teknoloji alanındaki yenilikleri ve piyasa eğilimlerini dikkate alarak 508. maddeyi değiştirmiştir. Bu kapsamda söz konusu değişikliklerle birlikte, 508. madde bilgi ve iletişim teknolojileri ve web içeriği ile ilgili standartları düzenleyen WCAG 2.0 ile AB Komisyonu tarafından yayımlanan standartlar ile ABD’de yayımlanan diğer standartlarda yer alan ilke ve yükümlülüklerle uyumlu hale getirilmiştir¹⁵⁹.

508. madde uyarınca tüm federal kurumlar engellilerin çevrimiçi video dâhil tüm iç ve dış iletişim araçlarına erişilebilirliğini sağlamakla yükümlü kılınmıştır¹⁶⁰. Bu çerçevede birçok konuda teknik kriterler geliştirilmiş, engellilerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim sağlayabilmesi için federal kurum ve kuruluşların bu standartlara uyum göstermesi gerekli kılınmıştır.

Söz konusu kriterler doğrultusunda, yazılım uygulamaları ve işletim sistemlerine ilişkin teknik standartlar kapsamında yazılıma erişilebilirlik, yani internet tarayıcı tarafından klavye navigasyonunun sağlanması gibi hususlar yer almaktadır. Web tabanlı İtranet ve İnternet Bilgi ve uygulamalarına ilişkin teknik standartlar kapsamında web içeriğine erişilebilirlik, yani ekran okuyucu ve Braille programı gibi yardımcı teknolojilere ihtiyaç duyan kullanıcıların içeriğe erişim sağlayabilmesi gibi hususlara yer verilmiştir. Telekomünikasyon ürünlerine ilişkin teknik standartlar kapsamında cep telefonu veya ses mail sistemleri gibi telekomünikasyon ürünlerine erişilebilirlik hususları bulunmaktadır¹⁶¹.

¹⁵⁹ Section508.gov, “IT Accessibility Laws and Policies”, <https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁶⁰ 3playmedia, “Quick Guide to Section 508 & 504 Accessibility Lawsuits”, <https://www.3playmedia.com/2019/02/22/quick-guide-section-508-504-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁶¹ U.S. General Services Administration” (2019); IT Accessibility/Section 508, <https://www.gsa.gov/policy-regulations/policy/information-integrity-and-access/it-accessibility-section-508>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019); Kaplan, Deborah (2017); “Public Financing of Information Technology and Human Rights for People with Disabilities”, (ed. Lazar, Jonathan and

3.3.1.3 2010 tarihli 21. Yüzyıl Haberleşme ve Video Erişilebilirliği Kanunu

ABD’de engellilerin bilgi teknolojileri olanaklarından daha etkin bir şekilde faydalanabilmesi amacıyla “21. Yüzyıl Haberleşme ve Video Erişilebilirliği Kanunu-2010” kabul edilmiştir. Söz konusu kanuna göre IP üzerinden ses iletim hizmetleri, video konferans hizmetleri ve elektronik mesaj hizmetlerinin engellilerin erişilebileceği bir şekilde sunulması gerekmektedir. Dahası, mobil cihazlarda bulunan internet tarayıcılarına görme engellilerin erişebilmesinin sağlanması ve telefon benzeri gelişmiş cihazların işitme cihazları ile birlikte çalışabilirliğinin sağlanması düzenleme altına alınmıştır. Söz konusu Kanun uyarınca, eyaletler arası röle hizmeti fonundan yıllık yaklaşık 10 milyon dolarlık bir bütçenin işitme-görme engelli abonelerin telekomünikasyon hizmetlerine erişebilmesi amacıyla tahsis edileceği belirtilmiştir¹⁶². Söz konusu kanuni düzenleme çerçevesinde FCC tarafından, “İşitme-Görme Engelliler İçin Ulusal Ekipman Dağıtım Programı” başlatılmış, bu Program kapsamında, sabit veya mobil telefon hizmetleri gibi telekomünikasyon hizmetlerini, e-posta, anlık mesajlaşma gibi ileri telekomünikasyon hizmetlerini ve internet erişimini sağlamak amacıyla üretilmiş ekipmanların engellilere dağıtımını sağlamak üzere her eyalette birer temsilci belirlenmiştir¹⁶³.

3.3.1.4 Örnek Yargı İçtihatları

Stein, Michael Ashley Disability), Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, s.76-77.

¹⁶² FCC (2014); “21st Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA)”, <http://www.fcc.gov/guides/21st-century-communicationsand-video-accessibility-act-2001>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁶³ FCC (2014); “National Deaf-Blind Equipment Distribution Program”, <http://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/NDBEDP.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Bu başlık altında engellilerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişilebilirliğine ilişkin Amerikan mahkeme kararlarına yer verilmiştir.

Maria Mendizabal Vs. Nike davasında, görme engelli davacı Maria Mendizabel kendisi ve kendisi gibi olan tüketiciler adına Nike firmasına karşı 4 Aralık 2017 tarihinde toplu dava açmıştır. Davacı, Nike'nın web sitesinin görme engelliler tarafından erişilebilir olmadığı gerekçesiyle dava sürecini başlatmıştır. New York Güney Bölge Mahkemesi 29 Ocak 2018 tarihli kararında firmanın web sitesinin görme engelliler tarafından erişilememesini ADA'nın ihlali olarak değerlendirmiştir¹⁶⁴.

The National Federation of the Blind Vs. The Maricopa County Community College District and Mesa Community College davasında Milli Görme Engelliler Federasyonu ile Mesa Community College'dan mezun olan görme engelli bir öğrenci kendilerine ayrımcılık yapıldığı gerekçesiyle dava açmıştır. Davacılar sınıf çalışması için kullanılan yazılımların ve web sitelerinin ekran okuyucu yazılımıyla birlikte çalışmadığını ve görme engelli öğrencilerin tuş seslendiricilerine erişemediğini iddia etmiştir. Dava karar aşamasına gelmeden uzlaşma yoluyla çözülmüş, davalılar görme engelliler dâhil bütün öğrencilerin elektronik ve bilgi teknolojilerine erişebilmesi için gereken tüm tedbirlerin alınacağını belirtmiştir¹⁶⁵.

Bishop Vs. Amazon.com davasında davacı Cedric Bishop Amazon.com'a karşı toplu dava açmıştır. Bishop bilgisayarını kullanırken web içeriğini okuyabilmek için ekran okuyucu yazılımına ihtiyaç duyan görme engelli bir kişidir. Bishop

¹⁶⁴ Pacermonitor, "Maria Mendizabal Vs. Nike", https://www.pacermonitor.com/public/case/23148725/Mendizabal_v_Nike_Inc, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁶⁵ University of Washington, "Resolution Agreements and Lawsuits", <https://www.washington.edu/accessibility/requirements/accessibility-cases-and-settlement-agreements/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

görme engellilerin diğer kişilerle eşit bir şekilde Amazon'un web sitesine erişemediğini, bu durumun ise ADA'nın ihlali anlamına geldiğini öne sürmüştür. Davacı Amazon'un şirket politikalarında, uygulama ve prosedürlerinde görme engellilerin erişilebilirliğine yönelik değişiklik yapılması için geçici tedbir talebinde bulunmuştur. New York Güney Bölge Mahkemesi davanın kabulüne karar vermiştir¹⁶⁶.

National Federation of the Blind (NFB) and Heidi Viens Vs. Scribd, Inc. davasında davacılar davalı Scribd'in dijital okuma aboneliği hizmetinin görme engelliler tarafından kullanılan yazılımla birlikte çalışmadığını iddia etmiştir. Davalı ADA'nın sadece fiziksel mekanlara erişim için uygulanabileceğini, kanunun internet bazlı işleri kapsamadığını öne sürerek davayı reddetmiştir. Mahkeme Scribd'in savunmasını kabul etmemiş, 19 Mart 2015 tarihli kararıyla ADA'nın çevrimiçi işlemleri de kapsadığına hükmetmiştir¹⁶⁷.

National Federation of the Blind and two students Vs. Los Angeles Community College District (LACCD) davasında davacılar ayrımcılık nedeniyle ADA'nın ve Rehabilitasyon Kanununun 508. maddesinin ihlali gerekçesiyle dava açmıştır. Davacılar davalının görme engelli öğrencilere erişilebilir doküman sağlayamadığını, öğrencilerin bu nedenle emeklerinin karşılığını alamadığını, erişilemeyen dokümanlar nedeniyle öğrencilerin mağduriyet yaşadığını iddia etmiş, bu durumun ilgili mevzuat hükümlerinin ihlali anlamına geldiğini öne sürmüştür. California Merkez Bölgesine Bağlı Federal Bölge Mahkemesi

¹⁶⁶ Bureau of Internet Accessibility, "2018's Flood of Accessibility Lawsuits", <https://www.boia.org/blog/2018s-flood-of-accessibility-lawsuits>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁶⁷ DRA, "National Federation of the Blind, et al. v. Scribd, Inc", <https://dralegal.org/case/national-federation-of-the-blind-et-al-v-scribd-inc/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

davacıları haklı bularak davalının mevzuat hükümlerini ihlal ettiği sonucuna varmıştır¹⁶⁸.

National Federation of the Blind Vs. H&R Block davasında davalının ADA'nın üçüncü bölümünü ihlal ettiği iddia edilmiştir. Davacı yardımcı teknolojilere ihtiyaç duyan engelli kişilerin www.hrblock.com üzerinden bilgiye erişemediğini ve bu sitenin hizmetlerinden yararlanamadığını öne sürmüştür. 25 Mart 2014 tarihli kararında mahkeme davacıyı haklı bulmuş, davalının ADA'nın üçüncü bölümündeki yükümlülükler riayet etmesi gerektiğine hükmetmiştir¹⁶⁹.

The National Federation of the Blind Vs. America Online davasında davalı hakkında yazılımının ekran okuyucuyu desteklememesi, bu durumun ise ADA'nın ihlali olduğu gerekçesiyle dava açılmıştır. America Online şirketinin yazılımını erişilebilir hale getirmeyi kabul etmesiyle dava düşmüştür¹⁷⁰.

New York State Attorney Vs. Priceline.com and Ramada.com davasında, savcılık Priceline.com ve Ramada.com sitelerine engellilerin erişememesi ve bu durumun ADA'ya aykırı olması gerekçesiyle dava açmış, söz konusu şirketler uzlaşarak davanın sonuçlarından kurtulmuştur¹⁷¹.

The National Federation of the Blind Vs. Target davasında Target şirketi web sitesinin görme engellilerin erişimine uygun olmadığı gerekçesiyle dava edilmiştir. Target erişilebilirlik kurallarının sadece fiziksel erişim açısından

¹⁶⁸ Audioeye, "Higher Education ADA Web Accessibility Lawsuit Repository", <https://www.audioeye.com/blog/higher-education-ada-web-accessibility-lawsuit-repository/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁶⁹ Accessibility in mind, "Section 508 Lawsuits", <https://508compliantdocumentconversion.com/section-508-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁷⁰ Bradbard, David A., Peters, Cara (2010), "Web Accessibility Theory and Practice: An Introduction for University Faculty", The Journal of Educators Online, Volume 7, Number 1, January 2010, s. 12.

¹⁷¹ Bradbard, Peters, 2010, s.13.

uygulanabilir olduğunu iddia ederek davayı reddetmiştir. Bununla birlikte Federal Bölge Mahkemesi web sitesinin görme engellilerin erişimine uygun olmaması halinde Amazon.com'un perakendecisi olan Target şirketi hakkında dava açılabileceğine hükmetmiştir. Dava karar aşamasına gelmeden Target şirketinin davacıyla uzlaşması üzerine düşmüştür. Bu dava diğer benzer davalar gibi ADA'nın bir şirketin web sitesine uygulanması bakımından önem taşımaktadır. Ayrıca bu dava Amazon.com'un teknolojisini kullanan diğer şirketler yönünden emsal teşkil etmiştir¹⁷².

Robles Vs. Domino's Pizza davasında, görme engelli davacı Robles Domino's websitesinden pizza isteyemediğini zira ekran okuyucusunu kullanarak siteye erişemediğini, bu yüzden Domino'sun ADA'nın engellilere ayrımcılığı yasaklayan 3. bölüm hükümlerini ihlal ettiğini iddia etmiştir. Dominos; web sitelerinin ADA kapsamında olmadığını, kamuya açık özel mekanlara ilişkin erişilebilir web sitelerine yönelik düzenlemelerin bulunmadığını, bu yüzden bu tür şirketlerin engellilere istedikleri şekilde erişim sağlayabileceğini, bu kapsamda görme engelli kişilerin web sitesinden yararlanabilmesi için 24 saat açık ücretsiz telefon hattının sağlanmış olduğunu, bu durumda Dominos'u web sitesinin erişilebilirliğinden dolayı sorumlu tutmanın yerinde olmayacağını zira Adalet Bakanlığının henüz erişilebilirlikle ilgili herhangi bir kriter getirmediğini belirtmiştir.

California Merkezi Bölge Mahkemesi ADA'nın web sitelerini kapsamadığı yönündeki savunmayı reddetmiş, ancak görme engellilerin web sitesine erişimi için telefon sisteminin kullanılmasını erişilebilirlik yükümlülüğünün yerine getirilmesi kapsamında değerlendirmiş, ayrıca Adalet Bakanlığının ilgili düzenlemeleri yapmamış olma savunmasını da yerinde görmüştür. Mahkeme bu gerekçelerle görme engellinin davasını reddetmiştir.

¹⁷² Bradbard, Peters, 2010, s.13.

Davacı mahkemenin kararı üzerine temyize gitmiştir. *Robles Vs. Domino's Pizza (Appeal)* temyiz davası sonucunda temyiz mahkemesi 15 Ocak 2019 tarihli kararıyla görme engellinin iddialarını haklı bularak California Merkezi Bölge Mahkemesinin kararını bozmuştur. Temyiz mahkemesi kararında, Adalet Bakanlığı tarafından erişilebilirlikle ilgili gerekli düzenlemeler yapılmamış olsa bile Dominos'un ADA kapsamında erişilebilirlik yükümlülüklerinin olduğuna hükmetmiştir¹⁷³.

Temyiz Mahkemesinin bu kararı karşısında davalı Dominos Pizza Amerikan Yüksek Mahkemesi'ne (*Supreme Court*) başvurmuştur. Dominos Pizza Yüksek Mahkeme'den temyiz mahkemesinin vermiş olduğu Dominos'un web sitesini görme engelli bireyler için ADA kapsamında erişilebilir kılmasının zorunlu olduğu yönündeki kararı gözden geçirmesini talep etmiştir. Amerikan Yüksek Mahkemesi 7 Kasım 2019 tarihinde verdiği karar ile Dominos Pizza'nın bu yöndeki talebini reddetmiştir. Amerikan Yüksek Mahkemesi'nin bu kararı sonrasında yapılan değerlendirmeler bu reddin, daha birçok web sitesi ve mobil uygulamanın erişilebilirliğine ilişkin açılacak muhtemel davaların önünü açtığını belirtmektedir. Dolayısıyla şirketler web siteleri ve mobil uygulamalarını ilgili standartlara uygun hale getirmek için gelişim ve uygulama anlamında açık bir plana ihtiyaç duyacaklardır.¹⁷⁴

Andres Gomez Vs. Claire's Stores, Inc. davasında mahkeme 2 Şubat 2017 tarihli kararında Claire's Stores'un görme engelli davacının web sitesine erişimini engellediği yönündeki iddialarını reddetmiştir. Hâkim kararında bir web sitesinin

¹⁷³ ADA Title III, "Public Accommodations are Starting to Win Website Accessibility Lawsuits", <https://www.adatitleiii.com/2017/03/public-accommodations-are-starting-to-win-website-accessibility-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁷⁴ Lexology, "US Supreme Court denies review of Robles v. Domino's Pizza, opening door to more lawsuits on website and mobile app accessibility claims" <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=17efd864-595b-44b5-ae4d-63ff40e13ebb> (Erişim Tarihi 13.12.2019)

engellilerin siteden yararlanmasını engelleyemeyeceğini, Claire's Stores'un web sitesine erişimi nasıl engellediği yönünde bir kanıtın bulunamadığını belirtmiştir. Hâkim ayrıca kararında ADA'nın web sitelerini tam kapasite hizmet vermekle yükümlü kılmadığını da ifade etmiştir¹⁷⁵.

Mary Conner Vs. Parkwood Entertainment davasında görme engelli davacı şarkıcı Beyonce'un resmi web sitesinin görme engelliler için erişilebilir olmadığını, bu yüzden Beyonce'un ADA'nın ilgili hükümlerini ihlal ettiğini iddia etmiştir. Davacı ayrıca web sitesinin erişilebilir olmaması nedeniyle görme engellilerin şarkıcı hakkında bilgi alamadığını, turnelerinden haberdar olmadığını, bilet satın alamadığını ve web sitesinin sunduğu diğer imkânlardan yararlanamadığını belirtmiştir. New York Bölge Mahkemesi kararında, davacının ADA hükümleriyle koruma altında olduğunu, kamuya açık özel yerlerden engellilerin de herkes gibi yararlanması gerektiğini, bunun yerine getirilmemesinin ADA'nın ihlali anlamına geldiğine hükmetmiştir¹⁷⁶.

3.3.2 Almanya

Alman Telekomünikasyon Kanunu'nun 45. maddesi uyarınca, son kullanıcıların telekomünikasyon hizmetlerini kullanımına, kullanım ölçümüne ve faturalama doğruluğunun artırılmasına ilişkin konularda, özellikle de tüketicilerin korunması amacıyla hükümler getirilebileceği, bu kapsamda engellilerin ihtiyaçlarının da dikkate alınacağı belirtilmiştir. Ayrıca söz konusu düzenlemede Evrensel Hizmet Direktifinin ilgili maddelerine atıfta bulunularak bu hükümlerin öncelikli olarak uygulanacağı vurgulanmıştır.

¹⁷⁵ Classaction, "Andres Gomez Vs. Claire's Stores, Inc", <https://www.classaction.org/media/gomez-v-claires-stores-inc.pdf>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

¹⁷⁶ Bureau of Internet Accessibility, "Beyonce's Website the Focus of an Accessibility Lawsuit", <https://www.boia.org/blog/beyonces-website-the-focus-of-an-accessibility-lawsuit>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Aynı madde çerçevesinde, kamuya açık telefon hizmeti sunan işletmeciler, sabit ve mobil telefon hizmetleri kapsamında bir röle hizmeti sunmak veya özel hukuk çerçevesinde bu konuda üçüncü tarafları görevlendirmek ile yükümlü kılınmıştır. Alman düzenleyici kurumu temsilci derneklerden ve işletmecilerin görüşleri doğrultusunda, işitme ve konuşma engelli son kullanıcılara dönük yazı ve video röle hizmetlerine dair tanımlama yapmıştır¹⁷⁷.

Almanya’da gerek yazılı gerekse de görüntülü röle hizmetleri kâr amacı gütmeyen bir kuruluş tarafından sağlanmaktadır. Röle hizmetleri kapsamında bireysel kullanım için tarifeler makul bir seviyede, kurumsal kullanımda ise ücretler daha yüksek bir seviyede belirlenmektedir¹⁷⁸.

3.3.3 İngiltere

İngiltere’de 01.10.2010 tarihinde yürürlüğe giren Eşitlik Kanunu kapsamında, doğrudan ve dolaylı ayrımcılıklarla mücadele bakımından temel bir çerçeve teşkil edilmiştir. Söz konusu Kanun uyarınca ayrımcılığın önlenmesi bağlamında engellileri de kapsayacak şekilde düzenlemeler bulunmaktadır. Ayrıca İngiltere düzenleyici kurumu olan OFCOM yaptığı çalışmalarda “eşitlik etki değerlemesi” yapmakla yükümlü kılınmıştır¹⁷⁹. Söz konusu Kanunun 15. maddesinde engellilere karşı ayrımcılık tanımlanarak, bir kimsenin bir engelliye engelliliği nedeniyle farklı bir şekilde davranması ve bunun yasal bir sonuca ulaşmak için orantılı bir davranış olmaması halinde engelliye ayrımcılık yapılmış sayılacağı belirtilmiştir.

Kanun’un 20. maddesine göre bir hükmün, kriterin veya uygulamanın engelli birey için diğer bireylere kıyasla önemli bir dezavantaj oluşturduğu, fiziksel

¹⁷⁷ BEREC, 2011.

¹⁷⁸ BNetzA (2014); “Answers for IRG Questionnaire on the Regulations for Disabled People”, IRG Sualname Yanıtı.

¹⁷⁹ BEREC, 2011.

şartların engelli birey için diğer bireylere kıyasla önemli bir dezavantaj oluşturduğu ve sunulabilecek bir yardımın sunulmamasının engelli birey için diğer bireylere kıyasla önemli bir dezavantaj oluşturduğu durumlarda ilgili işletmeciler tarafından söz konusu dezavantajları bertaraf edecek uygun tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Diğer yandan Eşitlik Kanunu'nun 29. Maddesi hizmet sağlayıcıların ayrımcılık yasağına tabi olduğunu belirtmektedir. Maddenin 7. Fıkrası hizmet sağlayıcıların makul uyarlamaları yapmakla yükümlü olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda, İngiltere İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu düzenlemenin web sitelerine ilişkin kapsamını açıklamak amacıyla bir düzenleme yayımlamıştır. Buna göre ürün ve hizmetlere erişim sağlayan, kamuya açık bilgi ve eğlence hizmetlerinin yürütüldüğü web siteleri bu kapsamda yer almaktadır. Makul uyarlama yükümlülüğü ise hizmet sağlayıcıların engelli kullanıcı kitlesini gözeterek şekilde pozitif adımlar atması anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle, doğrudan ayrımcılığın ötesinde engelli kullanıcıların erişim ihtiyaçları dikkate alınarak makul uyarlama çerçevesinde düzenlemelerin yapılması icap etmektedir. Buna ek olarak, uygulamaya ilişkin somut bir örnek verilmiştir. Buna göre bir web sitesinde yer alan yazıların grafiklere gömülü olduğu bir durumda doğrudan ayrımcılık söz konusu değildir. Ne var ki, amaç engelli kullanıcı kitlesine yönelik bir ayrımcılık yapmak olmasada, görme engellilerin grafikte yer alan yazıları okuyamayacağı ve dolayısıyla internet sitesine erişimde problem yaşayacağından hareketle dolaylı ayrımcılığa zemin hazırlanmaktadır.¹⁸⁰

Elektronik haberleşme sektöründeki işletmecilerin engellilere ilişkin yükümlülükleri Eşitlik Kanunu'nda çizilen genel çerçeve ile sınırlı olmayıp,

¹⁸⁰ Equality and Human Rights Commission, "Services, Public Functions and Associations: Statutory Code of Practice", https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicescode_0.pdf, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

OFCOM tarafından bu konuda bazı ilave düzenlemeler yapılmıştır. Sektördeki tüm işletmeciler bakımından bağlayıcı olan “Genel Yetkilendirme Şartları” uyarınca engellilere ilişkin konularda işletmecilere bazı yükümlülükler getirilmiştir¹⁸¹.

Genel Yetkilendirme Şartlarınının 15. maddesi uyarınca işletmecilerin, “Haberleşme Tüketici Grubuna danışarak engellilere yönelik hizmetlerin geliştirilmesi ve sunulması hususunda engelli kimselerin ihtiyaç ve faydalarını dikkate alması gerektiği vurgulanmıştır. Bu itibarla zamana bağlı olarak değişebilen ihtiyaçların sürekli güncellenmesi sağlanmış olmaktadır. Aynı madde kapsamında, engelli abonelerin diğer abonelerle eşit bir şekilde haberleşmesi konusunda işletmecilere önemli bir yükümlülük getirilmiş, bu çerçevede işletmeciler engelli müşterilerine yazılı röle hizmetine erişim sağlamakla yükümlü kılınmıştır.

Ayrıca engelli müşterilerin bu hizmetler için ödeyeceği ücretlerin, engeli olmayan diğer bireylerin ödeyecekleri ücretten daha fazla olmaması gerekmektedir. Zira röle hizmetleri ile yapılan görüşmelerin normal telefon görüşmelerine göre daha uzun bir zaman aldığı dikkate alındığında, söz konusu hizmetin kullanımında ve fiyatlandırmasında hakkaniyetin sağlanması amacıyla işletmeciler tarafından yaklaşık %50-%60 oranında ücret indirimi yapılmaktadır¹⁸².

¹⁸¹ OFCOM (2014); “The General Authorisation Regime”, <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/ga-scheme/?a=Q>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

¹⁸² BEREC, 2011.

4. BÖLÜM

TÜRK MEVZUATI VE UYGULAMALARI

4.1 ENGELLİLERE YÖNELİK KAMU HİZMETLERİNİN SAĞLANMASINDA BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİN ROLÜ

4.1.1 Genel Olarak

Kamu hizmeti, karşılandığında kamuya yarar oluşturan, toplum ihtiyaçlarının kamu tüzel kişileri veya onların denetimi altında bulunan özel kişiler tarafından karşılanması faaliyetidir¹⁸³. Kamu hizmetlerinin en temel niteliği, toplumun ihtiyaç ve taleplerine cevap vermek suretiyle kamu yararı sağlamaktır¹⁸⁴.

Kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli bir şekilde yürütülmesi, söz konusu hizmetlerin günün şartlarına değişken ve uyumlu olması, bu hizmetlerin herkesin yararlanabileceği bir şekilde eşitlik ve tarafsızlık içinde sunulması ve belli hizmetler için bedelsiz olması kamu hizmeti ilkelerini teşkil etmektedir¹⁸⁵.

4.1.2 Kamu Hizmeti İlkeleri Çerçevesinde Engellilerin Durumu

4.1.2.1 Süreklilik İlkesi Bakımından

Toplumsal ihtiyaçların sürekliliği nedeniyle kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli bir şekilde sağlanması gerekmektedir. Kamu hizmetlerinin engelli bireylerin

¹⁸³ Yılmaz, Dilşat (2008); "Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı Ve Kriterleri", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. XII, Sa. 1-2, s.1224.

¹⁸⁴ Aydın Gülan (1987); "Kamu Hizmeti Kavramı, Kamu Hizmeti ve Görüş Usulleri", (İstanbul 1987) başlıklı yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezinden alıntı, s.148.

¹⁸⁵ Öztekin, Ali (2015); "Devletin Asli ve Sürekli Görevleri (Temel Kamu Hizmetleri) ve Özellikleri", Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (30), s.11.

ihtiyaçlarını karşılaması bakımından süreklilik göstermesi büyük önem arz etmektedir. Özellikle engelliler için hayati derecede önemli olan bakım ve eğitim gibi kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli bir şekilde sağlanması gerekmektedir. Her ne kadar idare söz konusu hizmetleri sunarken yaş sınırı gibi ölçütler koymak suretiyle sunulacak hizmetin süresini azaltmak istese de, yargı kararlarıyla söz konusu idari düzenlemeler iptal edilmiştir.

Örneğin, zihinsel engellilere yönelik eğitim hizmetinin süreklilik arz etmesi gerektiği halde, eğitim hizmetlerinden yararlanma hakkını yirmi bir yaş ile sınırlayan Zihinsel Özürlüler Özel Eğitim Merkezleri Yönetmeliğinin 2. maddesi Danıştay tarafından iptal edilmiştir.

Danıştay söz konusu kararında¹⁸⁶, “yaşları kaç olursa olsun, zihinsel engelli kişilerin bilinçli, sistematik bir eğitim ve bakıma gereksinim duyulduğu gerçektir. Söz konusu durumun aksi bir durumun kabulü, bu kişilerin toplumdaki itilmesine, hem engelli aileleri hem de parçası buldukları toplum için birer sorun durumuna gelmelerine sebep olacağı gibi hem çıkarılan yasanın hedefine hem de Anayasa’daki eğitim hakkı, sosyal güvenlik ve öğrenim hakkı ile ilgili bulunan düzenlemeler açısından da aykırılık teşkil edeceği, diğer bir deyişle, bu tarz bir düzenleme ve uygulamanın hali hazırda Anayasa’da güvence altına alınmış olan hakların ihlal edilmiş olduğu sonucunu doğuracağı son derece açıktır.” demek suretiyle kamusal hizmetlerin kesintisiz ve düzenli bir şekilde sunulmasının engelliler bakımından önemini vurgulamıştır.

4.1.2.2 Eşitlik İlkesi Bakımından

Toplumda görülen yapısal eşitsizliklerin bertaraf edilebilmesi için eşit durumda bulunanlar arasında eşit muamele ile beraber farklılığı oranında sorun yaşayan bireylere olumlu yönde farklı muamele yapılması gerekmektedir. Bu itibarla, şekli

¹⁸⁶ Danıştay 8. D, 22.04.2004, E.2003/614, K. 2004/1921, www.kazanci.com.tr, (Erişim Tarihi 17.04.2019).

eşitliğin yanı sıra maddi eşitliğin de temin edilmesinde farklı olan bireye ayrımcılık uygulanmaması ilkesi esas alınmaktadır. Bu şekilde ayrımcılık yasağı, eşitlik ilkesinin tamamlayıcı bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrımcılık yasağı ile engellilerin haklarını kullanabilecekleri olanaklara erişim ile hakların kullanımı bakımından toplumun diğer kesimleriyle eşitlenebilmeleri arasında yakın ilişki söz konusudur¹⁸⁷.

Engelliliğin oluşturduğu farklılığın soruna dönüşmemesi bakımından eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı çerçevesinde *“engelli bireye engelli değilmiş gibi davranılması yerine, kişinin engelliliği dolayısıyla karşılaştığı sorunları kişisel değil, toplumsal olarak algılamak ve mevcut kural, kurum ve yapıların engellilerin farklılıkları ile uyumlu hale getirilmesini sağlamak gerekmektedir”*¹⁸⁸.

İdare, eşit durumda olan kişilere eşit biçimde hizmet sunma yükümlülüğüne sahiptir. Başka bir anlatımla, idare farklı durumlarda bulunan kişilere kendi durumlarına göre hizmet götürmek zorundadır. Bu itibarla engellilerin içerisinde buldukları özel durumlar, bu kişilerin kamusal hizmetlerden faydalanırken diğer kişilerden farklı olarak bazı pozitif ayrıcalıklara sahip olmalarını gerekli kılmaktadır.

Nitekim Anayasa'nın “Kanun Önünde Eşitlik” başlıklı 10. maddesinin birinci fıkrasında yer alan *“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.”* hükmü ile eşitlik ilkesi düzenleme altına alınmış, aynı maddenin üçüncü fıkrası uyarınca özürsüzler başta olmak üzere çocuklar, yaşlılar, harp ve vazife şehitlerinin

¹⁸⁷ Çağlar, Selda (2012); “Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri”, AÜHFD, 61 (2), s.568.

¹⁸⁸ Ertürk, Korhan Levent, Şimşek, A. Aslı, Songür, Damla Gülseren ve Şengül Gökhan (2014); “Türkiye’de Engelli Farkındalığı ve Engelli Bireylerin Adalete Web Erişilebilirlikleri Üzerine Bir Değerlendirme”, Bilgi Dünyası, , 15 (2), s.381.

dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak pozitif ayrımcılık kapsamındaki tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılmayacağı belirtilmiştir.

5378 sayılı Kanununun 4. maddesinin (c) bendi uyarınca engellilerin tüm hak ve hizmetlerden yararlanması için fırsat eşitliğinin sağlanması esas kılınarak engellilerin kamu hizmetlerinden diğer bireylerle eşit şekilde yararlanması gerektiği düzenlenmiştir. Aynı Kanununun 4/A maddesi uyarınca, doğrudan ve dolaylı ayrımcılık dâhil olmak üzere engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaklanmış, eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tedbirlerin alınması gerektiği belirtilmiş, engellilerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit olarak yararlanmasını sağlamaya yönelik alınacak özel tedbirlerin ayrımcılık olarak değerlendirilemeyeceği düzenlenmiştir.

Topluma dâhil olma (social inclusion) şeklinde nitelendirilen kavram çerçevesinde, aynı Kanununun 4/B maddesiyle birlikte engellilerin toplumdaki ayrıştırmalarının önlenmesi gerektiği, engellilerin diğer bireylerle eşit şartlarda bağımsız olarak toplum içinde yaşamaları ekseninde özel bir yaşama düzenine zorlanamayacakları, engellilerin topluma dâhil olmaları ve toplum içinde yaşamaları amacıyla bireysel destek hizmetleri de dâhil olmak üzere ihtiyaç duydukları toplum temelli destek hizmetlerine erişimlerinin sağlanacağı düzenleme altına alınmıştır.

4.1.2.3 Değişkenlik İlkesi Bakımından

Sürekli değişen şartlara ve toplumda yer alan bireylerin ihtiyaçlarına göre kamusal hizmetler gelişim ve değişim gösterebilmektedir. Bu nedenle zaman içerisinde engellilere yönelik sunulan hizmetlerde de farklı ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır.

Örneğin, Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmeliğin 11. maddesi kapsamında, bakım

hizmetlerinin “...*gerçek veya özel hukuk tüzel kişilerine ait özel bakım merkezlerinde veya bakıma muhtaç özürünün ikametgâhında verilir.*” düzenlemesi ile engellilerin sosyal hayat içerisinde hizmet almaları ve böylece toplumdaki soyutlanmamaları amaçlanmıştır. Söz konusu düzenlemenin yürürlüğe girmesini müteakip, bakım hizmetlerinin özel bakım merkezlerinde veya bakıma muhtaç engellinin ikametgâhında yapılabilmesi, kamu hizmetinin değişen şartlara ve kamunun ihtiyaçlarına göre uyarlandığını göstermektedir.

4.1.3 Kamu Hizmetleri ve Bilgi Teknolojilerine Erişim

Bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sağlanmasındaki önemli rolü, söz konusu teknolojilerin engellilerin erişimine açık olması zaruretini ortaya koymuştur¹⁸⁹. Engellilere yönelik kamu hizmetlerinin sürekli biçimde, engeli olmayan kişilerle eşit koşullarda ve zamanla değişen şartlara uygun olarak sunulmasında bilgi teknolojilerine erişilebilirliğin önemli payı bulunmaktadır.

Başka bir anlatımla engellilerin diğer kesimler gibi kamu hizmetlerinden yararlanması, engellilerin bilgi teknolojilerine erişilebilirliğinin sağlanması durumunda mümkün olabilmektedir. Bilgi teknolojilerinde meydana gelen baş döndürücü gelişmeler, birçok alanda olduğu gibi kamu hizmetlerinin sunum şekillerini de etkilemiştir. Söz konusu değişim ve gelişimler sonucunda sağlanan kolaylık ve çözümler, engellilerin kamu hizmetlerinden yararlanmasına ve böylece topluma entegre olmasına büyük katkılar sağlamaktadır¹⁹⁰.

Nitekim Anayasa'nın 61. maddesi uyarınca, devletin engellilerin korunması ve toplum hayatına uyum sağlamaları için her türlü tedbiri alması gerekmektedir. Söz

¹⁸⁹ Potter, Andrew (2002); “Accessibility of Alabama Government Web Sites”, Journal of Government Information, 29 (2002), s.304.

¹⁹⁰ Uysal, Özgür (2013); “Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı ve Kamu Ekonomisi Bakımından Sonuçları Türkiye’de Sağlık Sektörü Örneği”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, s.47-48.

konusu tedbirler kapsamında, engellilerin kamu hizmetlerine ulaşmasını engelleyen bütün faktörlerin ortadan kaldırılması gerektiği değerlendirilmektedir. Bu itibarla engellilerin toplum hayatına uyumunu zorlaştıran nedenlerin başında gelen bilgi teknolojilerine erişim sorunlarının çözümüne ilişkin alınacak tedbirlerin devletin anayasal bir yükümlülüğü olarak görülmesi gerekmektedir.

4.2 İLGİLİ MEVZUAT DÜZENLEMELERİ

Kamu hizmetlerinin engellilere sunumunda bilgi teknolojilerinin rolünün farkına varılmasıyla birlikte birçok ülkede olduğu gibi Türkiyede de engellilerin bilgi teknolojilerine erişimine yönelik düzenleme çalışmaları hız kazanmıştır. Bu başlık altında söz konusu düzenlemelere yer verilmiştir.

4.2.1 Anayasada Engellilerin Hukuki Durumu

Engelli haklarının Anayasada yer alması, devletin bu hakları güvence altına aldığı bir işaretidir. Nitekim yalnızca engelli haklarını koruyan hükümler değil, diğer hak ve özgürlükler ile ilgili olan hükümler de engelliler için önemlidir. Engelliler, Anayasanın sosyal güvenlik hakkına ilişkin 61. maddesinde belirtilen “sosyal güvenlik bakımından özel olarak korunması gerekenler” kapsamında yer almaktadır¹⁹¹.

Anayasanın 10. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca engelliler için alınacak tedbirler pozitif ayrımcılık gereği eşitlik ilkesine aykırı sayılmamaktadır¹⁹². Anayasanın 42. maddesinin sekizinci fıkrası gereğince devletin, durumları sebebiyle özel eğitime ihtiyacı olanları topluma yararlı kılacak tedbirleri alması gerekmektedir. Bu madde bütün bireylerin eğitim-öğrenim hakkından yararlanacağını göstermiş olmakla birlikte, kişilere eğitim ve öğrenim hakkını

¹⁹¹ İsbir, Eyyup Günay ve Hülya Çubuk (2018); “Engellilerin Anayasal Haklarını Kullanmalarını Zorlaştıran Sebepler”, Hukuk Fakültesi Dergisi, Yıl: 4, Sayı: 1, Haziran 2018, s.5.

¹⁹² Çaha, Havva (2016); “Engellilerin Toplumsal Hayata Katılmasına Yönelik Politikalar: Türkiye, ABD ve Japonya Örnekleri”, İnsan ve Toplum, 5 (10), s. 133.

sadece tanımak yeterli olmamakta, ayrıca bu hakların engelliler tarafından kullanılabilmesini sağlamak da gerekmektedir¹⁹³.

49. maddesi kapsamında ise çalışmanın, herkesin hakkı ve ödevi olduğu düzenleme altına alınmıştır. Ayrıca 50. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca bedenî veya ruhî yetersizliği olanların çalışma şartları bakımından özel olarak korunması gerekmektedir. Bu hükümde geçen “gücüne uymayan” ibaresi çok geniş kapsamlı manalar içermesine karşın, bu kapsam içine engelliler de girmektedir. Bu madde kapsamında kullanılan “bedenî ve ruhî yetersizlik” ifadesi engellileri kapsamakla beraber, geçici olarak bedenî veya ruhî yetersizlik durumunda olanları da düzenlemektedir¹⁹⁴. Öte yandan, 70. madde gereğince her Türk vatandaşının kamu hizmetlerine girme hakkına sahip olduğu, hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırımın gözetilemeyeceği düzenlenmiştir.

4.2.2 BM Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme

2007 yılında Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmeye taraf olan Türkiye, engellilere ilişkin mevzuatını bu düzenleme çerçevesinde hazırlayarak engelliler için daha önemli politikalar izlemeye başlamıştır. Anayasanın 90. maddesi uyarınca milletlerarası antlaşmaların kanun hükmünde olduğu, hatta temel hak ve özgürlüklere ilişkin milletlerarası antlaşma kanunların aynı konuda farklı hükümler içermesi nedeniyle çıkabilecek uyumsuzluklarda milletlerarası antlaşma hükümlerinin esas alınması gerektiği dikkate alındığında, Engelli Haklarına İlişkin Sözleşmenin Türkiye hukuk sistemi bakımından bağlayıcı olduğu görülmektedir.

EHİS’in 4. maddesinin birinci fıkrasının (g) bendi uyarınca Türkiye *“Maliyeti karşılanabilir teknolojilere öncelik vererek bilgi ve iletişim teknolojileri, hareket kolaylaştırıcı araçlar, yardımcı teknolojiler gibi engellilere yönelik yeni*

¹⁹³ İsbir ve Çubuk, 2018, s.9.

¹⁹⁴ İsbir ve Çubuk, 2018, s.11.

teknolojilerin araştırılması, geliştirilmesi, temini ve kullanılabilirliğini sağlamayı veya desteklemeyi” taahhüt etmiştir.

4.2.3 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun

5378 sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun 01/07/2005 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 25/4/2013 tarihli ve 6462 sayılı Kanunun 1. maddesiyle 5378 sayılı Kanunun adı Engelliler Hakkında Kanun olarak değiştirilmiş, ayrıca söz konusu kanuni düzenlemeye ilişkin hükümler 2013 ve 2014 yıllarında geniş kapsamda değişikliğe uğramıştır.

5378 sayılı Kanun ile engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasının teşvik ve temin edilmesi ile *“toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması ve engelliliği önleyici tedbirlerin alınması için gerekli düzenlemelerin yapılması”* amaçlanmaktadır. Söz konusu amaçları gerçekleştirmek üzere yürürlüğe giren 5378 sayılı Kanun, *“engellileri, ailelerini, engellilere yönelik hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile diğer ilgilileri”* kapsamaktadır. Söz konusu düzenlemeler, engelli bireylerin ve ailelerinin toplumun doğal bir parçası olduğu, bu geniş sosyal grubun toplumsal hayata entegre edilmesinin önemini vurgulamaktadır ki bu yaklaşım sosyal modelin amacına da uygun düşmektedir¹⁹⁵.

Kanunun 3. maddesinin (f) bendinde erişilebilirlik kavramı, bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olması olarak tanımlanmıştır. Kanunun 4. maddesinin (d) bendi uyarınca engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve topluma tam ve etkin katılımlarını teminen bilgi teknolojilerine erişilebilirliğin sağlanması esas kılınmıştır. Kanunun 7.

¹⁹⁵ Kara, 2016, s.254.

maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olmasının sağlanması gerekmektedir.

4.2.4 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu

5809 sayılı Kanunun 4. maddesinin birinci fıkrasının (k) bendi uyarınca, gerek işletmecilere gerekse de düzenleyici kuruma “*Teknolojik yeniliklerin kullanılması da dâhil olmak üzere engelli, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç diğer kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması*” yönünde yükümlülük getirilmiştir.

Söz konusu hüküm çerçevesinde, teknolojik yeniliklerin kullanımı başta olmak üzere engellilerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması, bu kapsamda gerek işletmecilerin gerekse de düzenleyici kuruluşların düzenli bir şekilde söz konusu yenilikleri takip edip bunlara engellilerin erişebileceği bir ortam oluşturmaları gerekmektedir.

Engellilerin bilgi teknolojilerine erişimini kolaylaştıran faktörlerden birisi de Kanunun 14. maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

“Kurum, her türlü elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulanacak tarifelere ilişkin düzenlemeleri yaparken, aşağıdaki ilkeleri göz önünde bulundurur:

b) Tarifelerin, 5369 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde belirtilen ihtiyaç sahibi kesimlere mahsus, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri saklı olmak üzere, benzer konumdaki kullanıcılar arasında haklı olmayan nedenlerle ayırım gözetilmeksizin adil ve şeffaf olması” hükmüdür. Söz konusu hüküm kapsamında elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulanacak tarifeler belirlenirken engellilerin bu hizmetlere erişimini kolaylaştırmak amacıyla özel farklılaştırılmış düzenlemeler yapılabileceği düzenleme altına alınmıştır.

4.2.5 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu

5369 sayılı Kanunun 3. maddesinin birinci fıkrasında yer alan “*Evrensel hizmetin sağlanmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır:*

b) *Düşük gelirliler, engelliler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır.*” hükmü uyarınca evrensel hizmet kapsamına alınan hizmetlerden engellilerin de yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Bu Kanunun 5. maddesi uyarınca evrensel hizmetin kapsamında; sabit telefon hizmetleri, ankesörlü telefon hizmetleri, basılı veya elektronik ortamda sunulacak telefon rehber hizmetleri, acil yardım çağrılarını hizmetleri, internet hizmetlerini, ulaşımı deniz yoluyla sağlanabilen yerleşim alanlarına yolcu taşıma hizmetleri ve deniz haberleşmesi ve seyir güvenliği haberleşme hizmetleri yer almaktadır.

Söz konusu maddede ayrıca yer alan “*...Evrensel hizmetin kapsamı; ülkenin sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik şartları da göz önünde bulundurularak, üç yılı aşmamak üzere belirli aralıklarla, Kurumun ve işletmecilerin de görüşlerini alarak Bakanlıkça yapılacak teklif üzerine Bakanlar Kurulunca yeniden belirlenebilir.*” hükmü ile Bakanlar Kurulu tarafından evrensel hizmetin kapsamının değiştirilebileceği düzenlenmiştir.

Bakanlar Kurulu 13/02/2006 tarihli ve 2006/10038 sayılı karar ile “*Bilgi toplumunun geliştirilmesine katkı sağlamak amacıyla bilgisayar okur yazarlığı da dâhil olmak üzere bilgi teknolojilerinin yaygınlaştırılmasına yönelik hizmetlerin*” ve 14/06/2010 tarihli ve 2010/569 sayılı karar ile “*... Teknolojik gelişmelerden yararlanmak suretiyle özürlü vatandaşların yaşam şartlarının kolaylaştırılması amacıyla haberleşme ihtiyaçlarının karşılanmasını teminen haberleşme ve benzeri*

cihaz alınması ve ihtiyaç sahibi kullanıcılara dağıtılmak üzere ilgili kurum veya kuruluşa bedelsiz olarak belirlenen süre şartı aranmadan devredilmesi...” konularının 5369 sayılı Kanununun 5. maddesinde yer alan evrensel hizmetler kapsamına dâhil edilmesine karar vermiştir.

Bu şekilde, sabit telefon hizmetleri, ankesörlü telefon hizmetleri, basılı veya elektronik ortamda sunulacak telefon rehber hizmetleri, acil yardım çağrıları hizmetleri ve internet hizmetlerinin yanı sıra bilgi teknolojilerinin yaygınlaştırılmasına yönelik hizmetler ve engellilerin yaşam şartlarının kolaylaştırılması amacıyla haberleşme ihtiyaçlarının karşılanmasını teminen haberleşme ve benzeri cihaz alınması hizmetleri evrensel hizmet kapsamına alınmıştır. Bu itibarla özellikle engellilerin yaşam şartlarının kolaylaştırılması amacıyla haberleşme ihtiyaçlarının karşılanması kapsamında haberleşme ve benzeri cihaz alınması hizmetlerinin evrensel hizmet fonundan karşılanmasının önü açılmıştır.

4.2.6 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu

20/4/2016 tarihli ve 29690 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu kapsamında idari ve mali özerkliğe sahip, özel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğini haiz, Cumhurbaşkanının görevlendireceği bakan ile ilişkili Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu kurulmuştur. Cumhurbaşkanı bu teşkilatın yönetimi ile ilgili yetkilerini gerekli gördüğü hallerde bakan vasıtasıyla kullanabilmektedir. Kurum'un, insan haklarının korunmasına, geliştirilmesine, ayrımcılığın önlenmesine ve ihlallerin giderilmesine yönelik çalışmalar yapmak, insan hakları ve ayrımcılıkla mücadele konularında kitle iletişim araçlarını da kullanarak bilgilendirme ve eğitim yoluyla kamuoyunda duyarlılığı geliştirmek gibi önemli görevleri bulunmaktadır¹⁹⁶.

¹⁹⁶ İstanbul Bilgi Üniversitesi İnsan Hakları Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi, “Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu”, <https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/36-turkiye-insan-haklar-ve-esitlik-kurumu/>, (Erişim Tarihi: 14.12.2019).

Söz konusu Kanunun 4. maddesinde ayrımcılık türleri; ayrı tutma, ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama, çoklu ayrımcılık, doğrudan ayrımcılık, dolaylı ayrımcılık, işyerinde yıldırma, makul düzenleme yapmama, taciz, varsayılan temele dayalı ayrımcılık şeklinde sıralanmıştır¹⁹⁷.

Söz konusu Kanunun 2. maddesi kapsamında engelli kavramı “*Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre şartlarından etkilenen birey*” olarak tanımlanmıştır. Aynı madde çerçevesinde “makul düzenleme” kavramı “*engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, mali imkânlar nispetinde, ölçülü, gerekli ve uygun değişiklik ve tedbirler*” olarak belirtilmiştir¹⁹⁸.

6701 sayılı Kanunun 2. maddesi kapsamında makul düzenleme kavramı, tekerlekli sandalye kullanan bir engelli çalışanın, asansör bulunmayan bir işyerinde zemin katta bulunan odalardan birinde çalıştırılmasının sağlanması şeklinde örneklendirilebilmektedir¹⁹⁹.

4.2.7 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

7/4/2016 tarihli ve 29677 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile

¹⁹⁷ Kayaalp, Dilek (2019); “Türkiye İnsan Hakları Ve Eşitlik Kurumu Kanunu İle Getirilen Ayrımcılık Yasası İstisnalarının İş Hukukundaki Görünümü Üzerine Genel Bir Değerlendirme”, ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi (2019/1), s.74.

¹⁹⁸ Odyakmaz, Zehra, Bayram Keskin ve Yusuf Deniz (2016); 6701 Sayılı Türkiye İnsan Hakları Ve Eşitlik Kurumu Kanunu Üzerine Bir Değerlendirme-I, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, s. 740.

¹⁹⁹ Kayaalp, 2019, s. 93.

uyacakları usul ve esasların düzenlenmesi amaçlanmıştır. Söz konusu Kanunun 10. maddesi uyarınca, kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişiler; veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği, kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, işlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabilceği, kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi konularında ilgili kişileri aydınlatmakla yükümlü kılınmıştır.

10.03.2018 tarihli ve 30356 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ'in 5. maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi uyarınca aydınlatma yükümlülüğü kapsamında ilgili kişiye yapılacak bildirim anlaşılr, açık ve sade bir dil kullanılarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından hazırlanan Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi'ne göre, görme engellilerin söz konusu aydınlatmaya erişebilmesi için ilgili mevzuatta (5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği vb.) öngörülen uygulamaların yapılması önem arz etmektedir. Bu şekilde ilgili kişilerin okudukları, gördükleri ya da duyduklarında anlayabilecekleri kadar açık, sade, anlaşılabilir ve tereddüde yer bırakmayacak aydınlatmalar yapılabilmesinin mümkün olacağı belirtilmektedir²⁰⁰.

Bu itibarla, söz konusu düzenlemelere uygun olarak aydınlatılma yapılmaması halinde engellilerin kişisel verilerinin korunması hakkının ihlal edilmiş olacağı değerlendirilmektedir.

²⁰⁰ Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi", <https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a55e4d4-0cc3-4d4e-800c-ee78ce5ce88a.PDF>, (Erişim Tarihi: 14.12.2019), s. 9.

4.2.8 06.01.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/25 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı

06.01.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/25 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı ile engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin kolaylaştırılması adına işletmecilere bazı yükümlülükler getirilmiştir.

Bu kapsamda işletmeciler; engelli tüketicilere yönelik makul ölçüde ekonomik avantajlar sağlayan tarife ve kampanyalarını sunmak, kendi internet sitelerinin engelli abonelerin yararlanabileceği şekilde erişilebilirliğini sağlamak, engelli aboneler için “Sesli Konum Bilgisi” hizmetini ücretsiz olarak sunmak, engelli abonenin konum bilgisinin, engelli abonenin talebi doğrultusunda asgari bir telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak öğrenilebilmesini sağlamak, engelli aboneler için ses hizmetinden bağımsız olarak sadece veri paketi hizmetini sunmak, engellilere yönelik olarak sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplanarak engelli tüketicilerin bilgiye erişimlerinin kolaylaştırılmasını sağlamak ile yükümlü kılınmıştır.

4.2.9 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

14/02/2011 tarihli ve 27846 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Türk Ticaret Kanunu, başta şirketler ve kıymetli evrak olmak üzere ilgili alanlarda çeşitli hukuki yenilikler getirmiştir. Bununla birlikte, engellilerin web erişilebilirliğine ilişkin olarak belirli kriterlere sahip şirketler özelinde etkili olacak yeni bir düzenleme ortaya koymuştur. TTK'nın 1524. Maddesi'nin 3. fıkrası uyarınca web sitelerinin bilgi toplumu hizmetlerine ayrılmış bölümünün herkesin erişimine açık olduğu belirtilmiştir. Ayrıca erişim hakkının kullanılmasının ilgili olmak veya menfaati bulunmak gibi kayıtlarla sınırlandırılmayacağı ve herhangi bir şarta da bağlanamayacağı vurgulanmıştır. Bu ilkenin ihlali halinde herkes engelin kaldırılması davasını açabilir.

Söz konusu maddede yer alan hükümlerin uygulanması maksadıyla gerek sermaye şirketlerinin gerekse Merkezi Veri Tabanı Sağlayıcılar (MVTHS) tarafından hazırlanacak internet sitelerinin bilgi toplumu hizmetleri çerçevesinde engelliler tarafından da kullanılabilmesi için WCAG Yönergesi doğrultusunda tasarımları gerekmektedir.²⁰¹

Nitekim 31/05/2013 tarihli ve 28663 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sermaye Şirketlerinin Açacağı İnternet Sitelerine Dair Yönetmelik bu hususa dikkat çekmiştir. Yönetmeliğin 11. Maddesinin 4. Fıkrasının b bendinde ilgili tarafların engelli bireylerin erişilebilirliklerinin sağlanması amacıyla ISO/IEC 40500:2012 (W3C Web Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0) standardına uyduklarını taahhüt ettiklerini vurgulamaktadır.

TTK 1524 ve ilgili yönetmelik web erişilebilirliğine ilişkin olarak oldukça somut ve kritik hükümler içermektedir. Bununla birlikte, Kapsayıcılık açısından erişilebilirlik hükmünün yalnızca internet sitelerinin bilgi toplumu hizmetlerine ayrılmış bölümleriyle sınırlandırılması gözden geçirilebilir. Başka bir anlatımla, engelli bireylerin erişilebilirliklerinin sağlanmasının internet sitelerinin tüm bölümleri için yükümlülük haline gelmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

4.3 ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMİNE YÖNELİK TÜRKİYE'DE GERÇEKLEŞTİRİLEN BAZI ÖRNEK UYGULAMALAR

Türkiyede özellikle son yıllarda engellilerin bilgi teknolojilerinden yararlanma olanakları giderek artmaktadır. Özellikle görme engelliler için üretilen sesli kitap, Braille alfabesine göre basılan kitaplar ve özel bilgisayar programları bu teknolojik araçlarından bazılarıdır. Örneğin, "Altınokta Klavyeli Braille Monitör" görme engellilerin interneti ve bilgisayarı kullanabilmeleri için ekran okuyucu

²⁰¹ Keser Berber, L. (2011). *Yeni Türk Ticaret Kanununda yer alan bilişimle ilgili hükümler ışığında dijital şirket*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü

modeli olarak tasarlanmıştır. Bu cihazda bulunan kabartma ekranı ile görme engelliler bilgisayarda bulunan her türlü yazıyı kabartma şeklinde elleriyle okuyabilmektedir. Bu cihazın başka bir özelliği ise, görme engelliler gerek duyararak gerekse de dokunarak bilgiye erişebilmektedir.

Bahsedilen cihaz ve programların dışında engelliler için hayatı kolaylaştıracak başka uygulamalar da bulunmaktadır. “Türkçe konuşan cep telefonu” ile görme engelliler gelen numaraları öğrenebilmekte, kısa mesajları yazıp okuyabilmekte, adres ve randevu defterini düzenleyebilmekte, fotoğraf ve video çekebilmekte ve mobil internete erişebilmektedir²⁰².

Ayrıca Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB) tarafından ortak bir çalışma yürütülerek, görme engelli bireylerin günlük yaşamını kolaylaştıracak “Gören Göz- Karanlığa Bir Yol Feneri” isimli bir proje geliştirilmiş, bu proje kapsamında görme engelliler, yön tarifi yapan navigasyon sistemine dayalı bir cihazın üzerindeki GPS alıcısına gelen koordinat bilgileriyle, yardım almadan istedikleri yere gidebilmektedir²⁰³. 2011-2012 yıllarında projenin ilk aşamasında 5.000 adet, ikinci aşamasında da 5.000 adet olmak üzere toplam 10.000 gören göz cihazı alınarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na teslim edilmiştir²⁰⁴.

UDHB ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı arasında 20.11.2013 tarihinde imzalanan Engelsiz Bilişim Projeleri İşbirliği Protokolü ile başlatılan “Üçüncü El” projesi ile “herhangi bir nedenle ellerini kullanamayan engellilerin kendilerine sağlanacak olan bir cihaz ile bilgisayarı kullanmaları ve bilişim alanında engellerinin kaldırılması” hedeflenmektedir. Bu proje ile engellilerin toplumsal yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik olarak haberleşme alanında uygun teknolojiler kullanılması, ihtiyaç duyulan verilere ulaşım ve erişiminin kolay hale

²⁰² Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2011, s.98.

²⁰³ Yıldız, 2010, s.618.

²⁰⁴ Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2017); Ulusal Genişbant Stratejisi ve Eylem Planı (2017-2020), s.35.

getirilmesi amaçlanmıştır. Söz konusu protokol kapsamında UDHB tarafından 1.000 adet tablet bilgisayar ve erişebilirlik cihazı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na teslim edilmiştir²⁰⁵.

5. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ENGELLİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİM DURUMUNA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

5.1 GENEL OLARAK

Toplum içinde yaşayan her bireyin kamu hizmetlerinden eşit seviyede faydalanma hakkına sahip olması gerekmektedir. Bilgi çağının getirdiği imkânlardan diğer bireyler gibi engelliler de yararlanma hakkına sahiptir. Engelliler de diğer vatandaşlar gibi hayatlarının farklı alanlarında bilgiye erişmek istemektedir. Bununla birlikte, engelliler ihtiyaç duydukları bilgiye erişim hususunda farklı sorunlarla karşılaşmaktadır²⁰⁶.

Kalkınma Bakanlığı'nın 2015 yılında yayınladığı, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Aksiyon Planı (2015-2018)'e göre, engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin geliştirilmesi, bilgi teknolojilerine erişim gereksinimi duyan engellilere özel yazılım ve donanım sağlanması hedeflenmiştir²⁰⁷. Söz konusu hedefe rağmen, bu konuda atılan adımlar oldukça yetersiz kalmış, engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi konusunda fazla mesafe alınamamıştır.

²⁰⁵ Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2017, s.35.

²⁰⁶ Greco, Gian Maria (2018); On Accessibility as a Human Right, with an Application to Media Accessibility, https://www.academia.edu/26083103/On_Accessibility_as_a_Human_Right_with_an_Application_to_Media_Accessibility, (Erişim Tarihi: 30.11.2019), s.11-12.

²⁰⁷ Kalkınma Bakanlığı (Mart 2015); Information Society Strategy and Action Plan (2015-2018), s.65.

Bu sorunlar engellilerin kamu hizmetlerinden diğer bireyler gibi yararlanma hakkını kullanmalarına engel olduğu gibi hak arama araçlarını kullanmalarını da zorlaştırmaktadır²⁰⁸. Engelliler bilgiye erişimde yaşadıkları sorunları genellikle başkalarının yardımıyla aşabilmektedir. Her ne kadar engellilere yönelik geliştirilen yazılım ve donanımlar sayesinde engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi nispeten kolay hale gelmişse de gerek bunların yüksek maliyeti gerekse de çoğu zaman engelliler için yeterli ve uygun olmamaları engellilerin bilgi teknolojilerinden istifadesini sınırlandırmaktadır²⁰⁹.

Bu başlık altında engelliler için hayatı kolaylaştırması beklenen uygulamalarla ilgili engellilerin karşılaştığı bazı erişim sorunlarına ve bu sorunların çözümlerine ilişkin hususlara yer verilmiştir.

5.2 WEB SAYFALARININ KULLANILMASINA İLİŞKİN GENEL TEKNİK SORUNLAR

Web sayfaları oldukça fazla sayıda ve açıklaması bulunmayan resimler içermektedir. Söz konusu resimlere alternatif bilgilerin sağlanmamış olması nedeniyle web sayfasında bulunan resimler ekran okuyucu programlar tarafından algılanamamaktadır. Ayrıca web sayfalarının java script, java applet, flash ve benzeri teknolojiler ile hazırlanması ve bilgilerin bu teknolojilere alternatif yöntemlerle temin edilmemiş olması başka bir sorunlu alana işaret etmektedir. Zira ekran okuyucu programlar bu teknolojiler ile hazırlanmış nesnelere algılayamamakta, dinamik olarak görüntülenen bilgileri sese çevirirken problem yaşamaktadır²¹⁰.

²⁰⁸ Lord, Janet E. (2017); "Accessible ICTs and the Opening of Political Space for Persons with Disabilities", (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability), Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, s.40.

²⁰⁹ Eken, 2018, s.203; Subaşıoğlu, 2000, s.210; Yücel ve Acartürk, 2006, s.4.

²¹⁰ Kaygısız, Esra, Keskin, İshak ve Oğuz, Nizamettin (2011); "Görme ve İşitme Engellilerin Üniversite İnternet Sayfalarına Erişebilirliği (Yedi Üniversite İnternet Sayfası Üzerinde Bir

Dahası, az gören ve görme bozukluğu olan kullanıcılar renk kullanımından ötürü de sorun yaşamaktadır. Renk körlüğü olan kişilerin algılayamadıkları renklerin kullanılması veya yeterince zıt renklerin kullanılmaması nedeniyle, görme engelliler ekrandaki nesnelere yeterince algılayamamaktadır²¹¹.

Son olarak, bir takım sayfalarda herhangi bir alana veya hizmete kayıt olmak için gerekli, resim formatında gösterilen şifrelerin kullanımı ve buna alternatif yöntemlerin sunulmaması sonucunda ekran okuyucu programlar bu resimleri algılayamadığı için görme engelli kişilerin bu tür hizmetlerden yararlanmaları mümkün olamamaktadır²¹².

Nitekim BM Engelli Hakları Komitesinin 28 Mart 2019 tarihinde yayımladığı raporun 44. maddesinde, engelli bireylerin bilgi edinmesi için Braille alfabesi, Easy Read gibi erişilebilir formatların kullanımını geliştirmek ve erişilebilir bilgi ve iletişim teknoloji olanaklarını sağlamak için yeterli tedbirlerin alınmadığı belirtilmiş, raporun 45. maddesinde ise *“Braille, Easy Read gibi erişilebilir formatlar, iletişim yöntemleri ve araçların kullanımının teşvik edilmesi ve kolaylaştırılması; ve bilhassa kırsal alanda yaşayan engelli bireylerin, düşük maliyetli yazılım ve yardımcı ekipman dahil, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişiminin sağlanması”* gerektiği tavsiye edilmiştir²¹³.

Değerlendirme)”, Akademik Bilişim’11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 2 - 4 Şubat 2011, İnönü Üniversitesi, Malatya, s.588.

²¹¹ Blanck, Peter (2017); “Web Accessibility for People with Cognitive Disabilities: A Legal Right?”, (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability), Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, s.45-47.

²¹² Yücel ve Acartürk, 2006, s.4; Demirci, M. Emin (2015); E-Devlet Uygulamalarının Erişilebilirlik

Durumu, <https://www.korlerfederasyonu.org.tr/makale/M.Emin%20Demirci%20e%20devlet%20uygulamal ar%C4%B1n%C4%B1n%20eri%C5%9Flebilirlik%20durumu.docx>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019).

²¹³ BM Engelli Hakları Komitesi, (28 Mart 2019); Türkiye’nin ilk raporuna ilişkin Nihai Gözlemler,

CRPD/C/TUR/CO/1, https://www.esithaklar.org/wp-content/uploads/2019/05/BM_NihaiGozlemRaporu2019.pdf, (Erişim Tarihi: 30.11.2019), s.18.

5.3 E-DEVLET UYGULAMALARINA ERİŞİMDE YAŞANAN SORUNLAR

E-devlet uygulaması, farklı alanlarda sunulan kamu hizmetlerine tek bir nokta üzerinden erişim imkânı sağlayan internet sitesidir. Bu site ile kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri marifetiyle tüm paydaşlara etkin ve verimli bir şekilde sunulması amaçlanmaktadır. Söz konusu uygulamayı kullanabilmek için e-devlet şifresine veya mobil elektronik imzaya sahip olmak gerekmektedir. E-devlet platformunda yer alan uygulamalara www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden erişilmekte, kamu kurum ve kuruluşlarına bilgi ve hizmetlere hızlı bir şekilde ulaşabilmektedir. E-devlet üzerinde en sık olarak; Sosyal Güvenlik Kurumu, Adalet Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Adalet Bakanlığı, Meteoroloji Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'na ilişkin hizmetler sunulmaktadır²¹⁴.

E-devlet üzerinden sunulan hizmetlere engellilerin etkin bir şekilde erişip erişemediği konusunda 2017 yılında yapılan bir araştırmaya göre, engellilerin e-devlet uygulamasına erişim konusunda önemli sorunlar yaşadığı tespit edilmiştir.

Bu kapsamda tespit edilen erişilebilirlik sorunlarından ilki yanlış tuş isimlendirilmesine ilişkindir. E-devlet uygulamaları içindeki bütün tuşlar bakımından Türkçe komut verildiği için ekran okuyucu bu düğmeleri Türkçe okumaktadır. Örneğin, uygulama ekranında Türkçe yazılmasına ve seslendirilmesine rağmen, geri tuşu (back) “(bek)” olarak seslendirilmektedir.

Uygulamanın tüm görevlerinde pencerenin en köşesinde bulunan yıldız simgesi sayesinde arama yapmak istenen bilgi kısayollar menüsüne eklenerek uygulama açıldığında doğrudan arama yapmadan o bilgiye kısa sürede erişim

²¹⁴ Eken, 2018, s.210.

sağlanmaktadır. E-devlet uygulamasında yıldız simgesinin üzerine gelindiğinde, ekran okuyucu yıldız simgesini “add files” (ed fayıls) olarak okumaktadır. Örnek olarak verilen söz konusu durumlar İngilizce bilmeyen görme engelliler için sorun teşkil etmektedir.

Ayrıca, “Mahkeme dava dosyaları” klasörüne girilmek istendiğinde “dosya bilgilerim” bölümünden “duruşmalar veya taraflar” kısmına doğrudan geçiş yapılamamakta, ekran okuyucu programı kaydırıldığı zaman hata sesi gelmekte ve komut çalışmamaktadır. Bu durumda tekrar geri gelip “seçenekler”den tekrar seçmek gerekmektedir ki bu sorun görme engelli kullanıcıların erişimini olumsuz şekilde etkilemektedir.

Benzer şekilde, Sosyal Güvenlik Kurumu platformuna giriş yapıp buradan “4A hizmet dökümü” seçeneği seçildiğinde, 4A hizmet dökümünde yer alan kimlik bilgisi tuşundan onun yanında veya aşağısında yer alan tuşlara geçiş yapılmasına izin verilmemekte, bu durum görme engelli kullanıcının yanındaki gören kullanıcı yardım etmediği sürece, görme engelli kişinin yandaki veya aşağıdaki düğmelere geçiş yapmasının imkânsız olduğu anlamına gelmektedir²¹⁵.

E-devlet uygulamalarıyla ilgili erişim sorunlarının bertaraf edilmesi engellilerin kamu hizmetlerinden daha etkin bir şekilde faydalanmaları anlamına gelmektedir. Türkiyede de özellikle kamu web sitelerinin, engelliler başta olmak üzere tüm kullanıcılar tarafından eşit ve etkin bir şekilde kullanılabilmesi bakımından web erişilebilirliğine ilişkin WCAG standartlarının düzenlemeye konu olması gerektiği değerlendirilmektedir²¹⁶.

²¹⁵ Eken, 2018, s.220-222.

²¹⁶ Kaplan, Deborah (2017); “Public Financing of Information Technology and Human Rights for People with Disabilities”, (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability), Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, s.81-82.

Nitekim BM Engelli Hakları Komitesi Raporunun 44. maddesinde WCAG standartlarının yeterince uygulanmaması, bu standartlara uyan kamu web sitelerinin düşük oranda olması ve sadece belli sayıda yayın organında işaret dili çevirisi ve sesli betimleme kullanılması eleştiri konusu yapılmıştır. Söz konusu raporun 45. maddesinde *“devlete ait web sitelerinin erişilebilir olması için gösterilen çabaların iki katına çıkarılması; internette bilgi hizmeti sunan özel kuruluşların tüm engelli bireyler için erişilebilir formatlarda bilgi sunmasının temin edilmesi ve erişilebilirlik standartlarına uymayan yayın şirketlerine yaptırım uygulanması”* tavsiye edilmiştir²¹⁷.

Bununla birlikte, teknik standartların teknolojik gelişmelere paralel olarak çok sık ve hızlı değiştiği dikkate alındığında teknik düzenlemelerin hukuki çerçeveye oturtulmasının zorluğu ortadadır. Bu kapsamda, Açık Anahtar Altyapısı gibi oldukça teknik bir alanla ilgili olan elektronik imza konusunda izlenilen düzenleme mantığının burada da uygulanabileceği düşünülmektedir. Nitekim elektronik imza ile ilgili uygulanması gereken teknik standartlar birebir Türkçeye çevrilip düzenleme haline getirilmemiş, ikincil bir düzenlemede bu teknik standartların son sürümlerine atıf yapılarak elektronik imza sağlayan kuruluşlar bu standartlara uyum göstermekle yükümlü kılınmıştır. Bu şekilde bir yandan söz konusu standartların Türkçeye çevrilmesi sırasında yaşanabilecek anlam bozukluklarının önüne geçilmiş, diğer yandan da bu standartların sürümlerinin değişmesi halinde ikincil düzenleyici işlemlerle basit bir şekilde ilgili düzenlemeler değiştirilebilmiştir.

Bu itibarla WCAG düzenlemelerinin ISO/IEC 40500:2012 standardına bir tebliğ veya yönerge gibi ikincil düzenlemede yapılacak bir atıfla özellikle kamu web siteleri bakımından yükümlülük haline getirilmesi, söz konusu yükümlülüklerin uyulmaması halinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna denetim ve idari yaptırım uygulama yetkisi verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

²¹⁷ BM Engelli Hakları Komitesi Raporu, s.11.

5.4 ADALETE ERİŞİM HAKKININ KULLANILMASINI KISITLAYAN SORUNLAR

EHİS'in 13. maddesi kapsamında yer alan *“Taraflar Devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında adalete etkin bir şekilde erişimini sağlamalıdır. Bunun için usule ve yaşa uygun düzenlemeler yapılmalı ve soruşturma ve diğer hazırlık aşamaları ve tanıklık dâhil tüm hukuki işlemlere doğrudan ve dolaylı katılımları kolaylaştırılmalıdır.”* hükmü kapsamında engelli bireylerin adalete erişimi düzenleme altına alınmıştır.

BM Engelli Hakları Komitesinin 28 Mart 2019 tarihinde yayımladığı raporun 27. maddesinde belirtilen adalete erişim konusu çerçevesinde; *“adli işlemlerde, özellikle hukuk davalarında, işitme engelli bireyler için işaret diline resmi çeviri hizmeti sağlanması, işitme ve görme engelli bireyler, işitme güçlüğü olan bireyler ve zihinsel ya da psiko-sosyal engeli olan bireyler için erişilebilir iletişim formatları hazırlanması gibi engelli bireylere yönelik usule ve yaşa uygun düzenlemeler yapılması amacıyla spesifik tedbirlerin alınmaması ve hukuki yolları gösteren şeffaf protokollerin bulunmaması”* eleştirisi konusu yapılmıştır²¹⁸.

Bu kapsamda adalete erişimle doğrudan ilgili olan web sitelerinin görme ve işitme engelli bireylerin gereksinimleriyle uyumlu hale getirilmesi gerekmektedir. Mezkûr web sitelerinde yürütülecek kullanıcı dostu uygulamalar kapsamında, adliyeye gitmeden usule dair bazı işlemler yapılabilecek, bu şekilde özellikle fiziki engeli olan bireylerin adalet hizmetlerinden faydalanması sağlanmış olacaktır. 2014 yılında yapılan bir araştırmaya göre, engellilerin hak arama süreçlerinde en sık faydalandığı web siteleri (Tablo-1) incelenmiş, engellilerin bu sitelere erişimiyle ilgili bazı sorunların yaşandığı tespit edilmiştir.

²¹⁸ BM Engelli Hakları Komitesi Raporu, s.6.

Tablo 1: Engellilerin Hak Arama Süreçlerinde En Sık Ziyaret Ettiği Web Siteleri

Web Sitesi	Web Adresi
Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü	www.eyh.gov.tr
Adalet Bakanlığı	www.adalet.gov.tr
UYAP Hukuki Yardımı	www.hukukiyardim.gov.tr
UYAP Vatandaş Portalı	vatandas.uyap.gov.tr
Anayasa Mahkemesi	www.anayasa.gov.tr
Yargıtay	www.yargitay.gov.tr
Danıştay	www.danistay.gov.tr
Ankara Barosu	www.ankarabarusu.org.tr

Söz konusu araştırmaya göre, WCAG kriterleri dikkate alındığında Adalet Bakanlığı web sitesinin engellilerin erişebilirliği bakımından en uyumlu sayfa olduğu, Yargıtay ve Ankara Barosu web sayfalarının ise en uyumsuz siteler olduğu belirlenmiştir²¹⁹. Nitekim BM Engelli Hakları Komitesi Raporunun 28. maddesi çerçevesinde; engelli bireylerin ayrımcılığa maruz kalmadan adalet sistemine erişimini sağlamak ve kolaylaştırmak için, usule ve yaşaya uygun düzenlemeler yapılması ve yasalara dayalı açık ve net idari usuller uygulanarak gerekli adımların atılması gerektiği belirtilmiştir²²⁰.

Bu itibarla engellilerin elektronik ortamda adalete daha iyi koşullarda erişimlerini sağlamak için söz konusu web sitelerinin yeniden gözden geçirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

5.5 BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE ERİŞİMDE ALTYAPI EKSİKLİĞİ

Duyuma engelli, ancak konuşabilen kimseler için röle hizmeti, engellinin karşı tarafla doğrudan kendi sesiyle iletişim kurarken, karşı tarafın ifadelerini röle hizmeti işletmecisi vasıtasıyla cihazının ekranından görebilmesidir. Konuşma engelli, ancak duyabilen kimseler için röle hizmeti, engellinin mesajlarını yazılı

²¹⁹ Ertürk vd., 2014, s.388-389.

²²⁰ BM Engelli Hakları Komitesi Raporu, s.7.

röle cihazından yazması, röle hizmeti işletmecisi vasıtası ile karşı tarafa iletmesi ve karşı tarafın ifadelerini doğrudan sesli olarak duyabilmesidir.

Kısa mesaj röle hizmeti, engelli kullanıcının, normal bir telefon kullanarak kimi aramak istediğini ve selam mesajını röle hizmeti merkezine kısa mesajla iletmesi ve merkezdeki röle operatörünün ilgili kimseyi arayarak görüşmeyi başlatması, engelli kimseyle kısa mesaj yoluyla, aranan kimse ile normal telefon hattı üzerinden sesli olarak iletişim kurmak suretiyle tarafların mesajlarını birbirine ileterek görüşmeyi sağlamasıdır.

Konuşma bozukluğu olan engelliler için röle hizmetinde, çeşitli konuşma bozuklukları bulunan kimselerin konuşmalarını anlayabilmek amacıyla özel olarak eğitim almış bir röle hizmeti operatörü, konuşma bozukluğu bulunan engelli kullanıcının söylediklerini anlaşılır bir şekilde karşı tarafa yansıtmakta ve görüşmeyi sağlamaktadır. IP üzerinden sunulan yazılı röle hizmetinde engelli ile röle hizmeti merkezi arasındaki irtibat IP üzerinden, röle hizmeti merkezi ile aranan normal telefon kullanıcısı arasındaki bağlantı ise normal telefon şebekesi üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Görüntülü röle hizmetinde, işaret dili kullanan işitme engelliler, video cihazı ile normal telefon kullanan diğer kimselerle görüşebilmekte, bu hizmet sayesinde bir işaret dili çevirmenine görüntülü olarak bağlanılmakta ve işaret dili ile iletişim kurulabilmektedir. Yazılı röle hizmeti; işitme ve konuşma engelli kullanıcıların, bir röle hizmeti işletmecisi aracılığıyla duyan ve normal bir telefon kullanan bir kimse ile görüşebilmesini sağlayan hizmettir.

Görüldüğü üzere farklı engelli grupları için değişik türde röle hizmetleri sunulabilmektedir. Söz konusu hizmetlerin içeriğine bakıldığında bu hizmetler

sayesinde engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin daha kolay hale geldiği anlaşılmaktadır²²¹.

Röle hizmetlerinin engellilere katkılarını göz ardı etmeyen ABD, Almanya ve İngiltere gibi ülkeler engellilerin bu hizmetlerden yararlanmasını mümkün kılan düzenlemeleri hayata geçirmiştir. Nitekim Amerika Engelliler Kanunu'nun 225. maddesine göre telefon işletmecileri, işitme ve konuşma engelli bireyler ile standart telefon kullanan bireylerin birbirleri ile bir üçüncü taraf yardımı ile iletişim kurabilmesini sağlayan telekomünikasyon röle hizmetlerini eyalet içi ve eyaletler arası ve 7/24 çalışacak şekilde kurmakla yükümlü kılınmıştır. 21'inci Yüzyıl Haberleşme ve Video Erişilebilirliği Kanunu-2010 kapsamında ise eyaletler arası röle hizmeti fonundan yıllık yaklaşık 10 milyon dolarlık bir bütçenin işitme-görme engelli abonelerin telekomünikasyon hizmetlerine erişebilmesi amacıyla tahsis edileceği belirtilmiştir.

Almanya'da Telekomünikasyon Kanunu'nun 45. maddesi çerçevesinde, kamuya açık telefon hizmeti sunan işletmeciler, sabit ve mobil telefon hizmetleri kapsamında bir röle hizmeti sunmak veya özel hukuk çerçevesinde bu konuda üçüncü tarafları görevlendirmek ile yükümlü kılınmıştır. İngiltere'de ise Genel Yetkilendirme Şartlarınının 15. maddesi uyarınca işletmeciler engelli müşterilerine yazılı röle hizmetine erişim sağlamakla yükümlü kılınmıştır.

Türkiyede engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi konusunda yapılan düzenlemeler ve uygulamalar incelendiğinde, engellilerin bilgi teknolojilerine erişimini kolaylaştıran röle hizmetlerine ilişkin teknik ve hukuki altyapının eksik olduğu görülmektedir. Bu itibarla, ABD, Almanya ve İngiltere gibi ülkelerde olduğu gibi Türkiyede de engelliler için röle hizmetlerinin sağlanması ve bu hizmetler için Evrensel Hizmet Fonundan kaynak tahsis edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

²²¹ Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011, s.200.

5.6 YARDIMCI TEKNOLOJİLERİN YÜKSEK MALİYETLİ OLMASI

Engellilerin bilgi teknolojilerine erişimini kolaylaştıran yardımcı teknolojilerin genel olarak yüksek maliyetli olması, tüm dünyada olduğu gibi Türkiyede de engellilerin erişilebilirliğini olumsuz etkilemektedir. Türkiyedeki engellilerin genel olarak düşük gelirli sınıfta yer almaları nedeniyle yardımcı teknolojilere erişimleri oldukça sınırlı olmaktadır. İngiltere gibi refah seviyesi yüksek bir ülkede bile engellerin internet kullanmalarının önündeki en büyük engelin yardımcı teknolojilerin yüksek maliyeti olduğu tespit edilmiştir. Zira internet erişimi için bilgisayar, internet bağlantısı gibi yardımcı unsurlar gerekmektedir²²².

Nitekim Dünya Engellilik Raporu çerçevesinde, teknoloji açısından uygun yardımcı teknolojilere erişimin artırılması ve düzenli yardımcı cihaz hizmeti oluşturulması, yerel üretimin geliştirilmesi, ithalat ve vergilerin azaltılması, kaynak artırılması ve telerehabilitasyon gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması tavsiye edilmektedir²²³.

Ayrıca BM Engelli Hakları Komitesi Raporunun 43. maddesinde, düşük maliyetli barınma, insan ürünü çevre, kamu alanları ve ulaşım dâhil, engelli bireylere toplum içinde daha fazla erişilebilirlik sağlanması için gerekli mali kaynakların tahsis edilmesi gerektiği belirtilmiştir²²⁴.

Her ne kadar Linux ekran okuyucu gibi açık kaynaklı programlar bulunsa da, örneğin JAWS veya dengi bir ekran okuyucu fiyatının 1000 dolar civarında

²²² Australian Human Rights Commission (2018); Human Rights and Technology Issues Papers, <https://www.humanrights.gov.au/our-work/rights-and-freedoms/publications/human-rights-and-technology-issues-paper-2018>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019), s.42-43.

²²³ Oral, Aydan vd (2016); "Dünya Engellilik Raporu: Türkiye'de Engellilik İle İlgili Konuların Analizi ve Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Tıp Uzmanlığının Katkıları", Turk J Phys Med Rehab,1(62):83-97, s.87.

²²⁴ BM Engelli Hakları Komitesi Raporu, s.11.

olduğu, yüksek hızlı geniş bant internetle birlikte söz konusu maliyetlerin daha da yüksek olabileceği dikkate alındığında, Türkiyedeki engellilerin yüksek maliyetler nedeniyle bu teknolojilerden yeterince yararlanamadığı görölmektedir²²⁵. Bu itibarla, “Gören Göz- Karanlığa Bir Yol Feneri” projesi kapsamında engellilere “gören göz” cihazlarının dağıtılması gibi kamusal teşvik uygulamaların artırılması veya yardımcı teknoloji araçlarının engellilere çok düşük fiyatlarla verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

²²⁵ Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011, s.202;

SONUÇ

Engellilerin bağımsızlığını ve engeli olmayan diğer bireylerle eşit olmasını esas alan hak temelli yaklaşım, engellilerin diğer bireyler gibi kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi üzerinde odaklanmaktadır. Nitekim gerek Anayasa'nın 61. maddesi gerekse de diğer ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, devletin engellilerin korunması ve toplum hayatına uyum sağlamaları için her türlü tedbiri alma yükümlülüğü bulunmaktadır.

Söz konusu tedbirler kapsamında, engellilerin kamu hizmetlerine ulaşmasını engelleyen bütün faktörlerin ortadan kaldırılması veya kamu hizmetlerine erişimin kolay hale getirilmesi gerekmektedir. Bu itibarla engellilerin toplum hayatına uyumunu zorlaştıran sorunların çözümüne ilişkin alınacak tedbirlerin devletin bir lütfu olarak değil, hukuki bir yükümlülüğü olarak görülmesi gerekmektedir.

Engellilerin sosyo-ekonomik hayata katılabilmeleri, kamu hizmetlerinden yararlanabilmeleri ve daha kaliteli bir yaşam sürdürebilmeleri bakımından bilgi teknolojilerinin önemli katkıları bulunmaktadır. Bununla birlikte bilgi teknolojilerine erişim konusunda yaşanan sorunlar engellilerin toplum içinde yaşayan diğer bireyler gibi kamu hizmetlerinden eşit seviyede faydalanmasını güç hale getirmektedir.

Zira bir toplumda bilgi teknolojilerine erişilebilirlik seviyesi, yani toplumu oluşturan bütün kesimlerin bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlardan eşit ve adil bir şekilde yararlanabilmesi o toplumun refah düzeyini göstermesi açısından da önemli bir mihenk taşıdır. Bu açıdan engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin önündeki bariyerlerin kaldırılması büyük önem taşımaktadır.

Engellilerin bilgi teknolojilerine erişiminin önündeki engellerin başında, genel olarak web erişilebilirliğine ilişkin yaşanan teknik sorunlar ve teknolojik araçların

engellilerin özel durumlarına uygun tasarlanmamış olması gelmektedir. Örneğin, web sayfalarının java script, java applet, flash gibi teknolojilerle hazırlanması ve bilgilerin bu teknolojilere alternatif yöntemlerle sağlanmamış olması nedeniyle engelliler için geliştirilen bazı yardımcı teknoloji araçlarından gerekli verim elde edilememektedir. Bu ve buna benzer teknik nedenler engellilerin web erişimini oldukça kısıtlı hale getirmektedir. Ayrıca teknolojik araçların engellilerin özel durumlarına uygun tasarlanmamış olması, yani bu araçların “herkes için tasarım” prensibi dikkate alınmadan tasarlanması engellilerin söz konusu araçlara erişimini kısıtlayan önemli bir faktördür.

Özellikle belirtmek gerekir ki, birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda verilmesini sağlayan e-devlet uygulamalarına erişim konusunda engelliler önemli sorunlar yaşamaktadır. E-devlet uygulamalarıyla ilgili erişim sorunlarının bertaraf edilmesi engellilerin kamu hizmetlerinden daha etkin bir şekilde faydalanmaları anlamına gelmektedir. Türkiyede de özellikle kamu web sitelerinin, engelliler başta olmak üzere tüm kullanıcılar tarafından eşit ve etkin bir şekilde kullanılabilmesi bakımından web erişilebilirliğine ilişkin WCAG standartlarının düzenlemeye konu olması gerektiği değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, teknik standartların teknolojik gelişmelere paralel olarak çok sık ve hızlı değiştiği dikkate alındığında teknik düzenlemelerin hukuki çerçeveye oturtulmasının zorluğu ortadadır. Bu kapsamda, Türkiyedeki elektronik imza düzenlemelerinde izlenen yaklaşımdan esinlenerek, web erişilebilirliği ile ilgili dünyaca kabul görmüş ISO/IEC 40500:12 standardının bir tebliğ veya yönerge gibi ikincil düzenlemede yapılacak bir atıfla özellikle kamu web siteleri bakımından yükümlülük haline getirilmesi, söz konusu yükümlülüklerin uyulmaması halinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna denetim ve idari yaptırım uygulama yetkisi verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Nitekim özel hukuk tüzel kişileri bakımından düşünüldüğünde TTK madde 1524 ve ilgili yönetmelik sermaye şirketleri açısından bu eksende bir örnek teşkil etmektedir. Bu bağlamda sınırlı olsada özel hukuk tüzel kişilerine karşı erişilebilirliğe ilişkin

bir düzenleme ve denetim mekanizması olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, tüm bu hukuki düzenlemelerin doğru biçimde anlaşılması ve çerçevesinin çizilmesi amacıyla İngiltere İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu'nun yayımlamış olduğu düzenlemenin bir benzerinin Türkiye özelinde TİHEK tarafından da ortaya koyulabileceği düşünülmektedir. Bu sayede makul uyarılama kavramı özelinde web erişilebilirliğinin çerçevesi çizilerek tüm paydaşlara yol gösterici nitelikte bir düzenleme ve denetim mekanizması oluşturulabileceği değerlendirilmektedir.

Ayrıca, Türkiyede engellilerin bilgi teknolojilerine erişimi konusunda yapılan düzenlemeler ve uygulamalar incelendiğinde, engellilerin bilgi teknolojilerine erişimini kolaylaştıran röle hizmetlerine ilişkin teknik ve hukuki altyapının eksik olduğu görülmektedir. Bu itibarla, ABD, Almanya ve İngiltere gibi ülkelerde olduğu gibi Türkiyede de engelliler için röle hizmetlerinin sağlanması ve bu hizmetler için Evrensel Hizmet Fonundan kaynak tahsis edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Son olarak, yardımcı teknolojilerin maliyetinin oldukça yüksek olması nedeniyle, Türkiyedeki engelliler bu teknolojilerden yeterince yararlanamamaktadır. Bu itibarla, "Gören Göz- Karanlığa Bir Yol Feneri" projesi kapsamında engellilere "gören göz" cihazlarının dağıtılması gibi kamusal teşvik uygulamaların artırılması veya yardımcı teknoloji araçlarının engellilere çok düşük fiyatlarla verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Abanumy, Al-Badi A. ve Mayhew Pam (2005); “e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman”, The Electronic Journal of e-Government, Volume 3, Issue 3, s.99-106.

Accessibility in mind, “Section 508 Lawsuits”, <https://508compliantdocumentconversion.com/section-508-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

ADA.gov, “Introduction to the ADA”, https://www.ada.gov/ada_intro.htm, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

ADA Title III, “Public Accommodations are Starting to Win Website Accessibility Lawsuits”, <https://www.adatitleiii.com/2017/03/public-accommodations-are-starting-to-win-website-accessibility-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

adata.org, “What is the Americans with Disabilities Act (ADA)?”, <https://adata.org/learn-about-ada>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014); “Birleşmiş Milletler Sisteminde Engellilik”, <http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/uluslararası-mevzuat/13-birlesmis-milletlersisteminde-engellilik>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2011); Dünya Engellilik Raporu, DSÖ Kütüphanesi ve Yayın Kataloğu Verileri.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Web Erişilebilirlik Değerlendirme Kriterleri, <https://istanbul.ailevecalisma.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ANRS (2014); “SMS Relay”, <http://relayservice.gov.au/making-a-call/sms-relay/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Apple (2017); “Accessibility. Retrieved from Accessibility”, <https://www.apple.com/tr/accessibility/iphone/vision/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Arık, Güray (2011); “Görme Engelliler İçin Bilgisayar Kullanımının Etkinleştirilmesi, Erişilebilirlik ve Bir Türkçe Hece Tabanlı Konuşma Sentezleme Sisteminin Geliştirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.

Arıkan, Çiğdem (2002); “Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım”, Ufkun Ötesi Bilim Dergisi, 2 (1).

Arıkan, Çiğdem (2001); Türkiye’de Görme Özürlü Kadınlar: Sorunlar, Beklentiler, Çözüm Önerileri, Körler Federasyonu Yayınları, No: 03, Ankara.

Astbrink, Gunela ve Tibben, William (2013); “The Role of Public Procurement in Improving Accessibility to ICT”, Telecommunications Journal of Australia, 63 (2), s.21.1-21.12.

Audioeye, "Higher Education ADA Web Accessibility Lawsuit Repository", <https://www.audioeye.com/blog/higher-education-ada-web-accessibility-lawsuit-repository/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Australian Human Rights Commission (2018); Human Rights and Technology Issues Papers, <https://www.humanrights.gov.au/our-work/rights-and-freedoms/publications/human-rights-and-technology-issues-paper-2018>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019).

Aydın, Aynur (2012); Görme Engelli Üniversite Öğrencilerinin Bilgi Erişim Sorunları Üzerine Yapılmış Bir Araştırma, Bilgi Dünyası, 13 (1), s.93-116.

Aydın, Emet Aynur (2011); "Görme Engelli Üniversite Öğrencilerinin Bilgiye Erişim Sorunları", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aytaç, Serpil (2000); "Özürlü Rehabilitasyonun Artan Önemi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, 9-18, Nisan Haziran, İzmir.

Babaoğlu, Cenay (2015); "Türkiye'de Engelli Politikaları ve Sivil Toplum Örgütlerinin Kentsel Engelli Politikalarına Etkisi: Ankara Örneği", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Barnes, Colin (2012); "The Social Model of Disability: Valuable or Irrelevant?", iç. The Routledge Handbook of Disability Studies, (Edt. Nick Watson; Alan Roulstone ve Carol Thomas), Londra: Routledge, s.12-29.

Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2008); Özürlüler Kanunu ve İlgili Mevzuat, 3. Baskı, T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Ankara.

Baybora, Dilek (2006); “Çalışma Hayatında Özürlülere Karşı Ayrımcılık”, Sosyal Siyaset Konferansları, S.51, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/9188>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019).

BEREC (2011); “Electronic Communications Services: Ensuring Equivalence in Access and Choice for Disabled End-users”, http://berec.europa.eu/doc/berec/bor_10_47Rev1.pdf. (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (Mayıs 2012); Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Engelsiz Erişim, Engelsiz Erişim Çalışma Grubu.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (2011); Özürlülere Yönelik Teknolojik Düzenlemeler.

Birleşmiş Milletler (1969); “Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirge”, <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/declarationonsocialprogressanddevelopment.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Birleşmiş Milletler (1971); “Zihinsel Engellilerin Haklarına Dair Bildirge”, <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/declarationontherightsofmentallyretardedpersons.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Birleşmiş Milletler (1975); “Engelli Hakları Bildirgesi”, <http://eyh.aile.gov.tr/data/54256071369dc314a097ec24/humanrightsofpersonswithdisabilities.doc>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Birleşmiş Milletler (2015); “Transforming Our World: The 2030 Agenda For Global Action”,

http://www.un.org/disabilities/documents/gadocs/draft_proposal_sdgs.pdf,
(Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Blanck, Peter, Heather, Ritchie, James, Schmeling ve David, Klein (2003);
“Technology for Independence: A Community-Based Resource Center”,
Behavioral Sciences and the Law. John Wiley and Sons, Ltd. Vol. 21, s.51-62.

Blanck, Peter (2017); “Web Accessibility for People with Cognitive Disabilities:
A Legal Right?”, (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability),
Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press,
Philadelphia.

BM Engelli Hakları Komitesi, (28 Mart 2019); Türkiye'nin ilk raporuna ilişkin
Nihai Gözlemler, CRPD/C/TUR/CO/1, https://www.esithaklar.org/wp-content/uploads/2019/05/BM_NihaiGozlemRaporu2019.pdf, (Erişim Tarihi:
30.11.2019).

BNetzA (2014); “Answers for IRG Questionnaire on the Regulations for Disabled
People”, IRG Sualname Yanıtı.

Bradbard, David A., Peters, Cara (2010), “Web Accessibility Theory and Practice:
An Introduction for University Faculty”, The Journal of Educators Online,
Volume 7, Number 1, January 2010.

Burcu, Esra (2006); “Özürlülük Kimliği ve Etiketlemenin Kitleleşme ve Sosyal
Söylemleri”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 23 (2), s.61-83.

Bureau of Internet Accessibility, “Beyonce's Website the Focus of an
Accessibility Lawsuit,<https://www.boia.org/blog/beyonces-website-the-focus-of-an-accessibility-lawsuit>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Bureau of Internet Accessibility, “2018's Flood of Accessibility Lawsuits”,

<https://www.boia.org/blog/2018s-flood-of-accessibility-lawsuits>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Classaction, “Andres Gomez Vs. Claire’s Stores, Inc”, <https://www.classaction.org/media/gomez-v-claires-stores-inc.pdf>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

ComReg, (2014); “Phones and Broadband - A Guide to People with Disabilities and Older People”,

http://www.askcomreg.ie/tell_us/phones_and_broadband_a_guide_for_people_with_disabilities_and_older_people.266.LE.asp, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Çağlar, Selda (2012); “Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri”, AÜHFD, 61 (2), s.541-598.

Çaha, Havva (2016); “Engellilerin Toplumsal Hayata Katılmasına Yönelik Politikalar: Türkiye, ABD ve Japonya Örnekleri”, İnsan ve Toplum, 5 (10).

Çizel, Beykan ve Nesrin Sönmez, Zeki Akıncı (2012); Antalya’da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Yayınları, Antalya.

Çuhadar, Selmin (2008); “Otistik Çocukların Eğitiminde Yardımcı Teknolojilerin Kullanımı”, 8th International Educational Technology Conference.

Demirci, M. Emin (2015); E-Devlet Uygulamalarının Erişilebilirlik Durumu, <https://www.korlerfederasyonu.org.tr/makale/M.Emin%20Demirci%20e%20devlet%20uygulamalar%C4%B1n%C4%B1n%20eri%C5%9Flebilirlik%20durumu.docx>, (Erişim Tarihi: 30.11.2019).

Dilik, Sait (Ocak 1998); “Sosyal Güvenlikte Yeni Bir Sosyal Sigorta Kolu: Bakım Sigortası,” Kamu İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 4, Sayı 3, Ankara.

DRA, “National Federation of the Blind, et al. v. Scribd, Inc”,
<https://dralegal.org/case/national-federation-of-the-blind-et-al-v-scribd-inc/>,
(Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Dünya Engelliler Vakfı (2010); “Engelsiz Şehir Raporu Bilgilendirme Formu”,
(Haz: C. Koca), www.devturkiye.org/upload/files/engellilericintasarim.pdf,
(Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Eken, İhsan (2018); “Herkes İçin Erişilebilir İletişim, Görme Engelli
Kullanıcıların Mobil Erişebilirliği: Kullanılabilirlik Yaklaşımı ile E-Devlet
Uygulamasının Analizi”, Global Media Journal TR Edition, 9 (17) Gz/Fall 2018.

Enez, Saniye Ceylan (2001); “zrl Ailelerin Eğitiminde Sosyal Hizmet
Mesleğinin Yeri ve nemi”, Sosyal Hizmet Dergisi, Sayı 39, Ekim–Aralık, s. 31-
40.

Ertürk, Korhan Levent, Şimşek, A. Aslı, Songür, Damla Gülseren ve Şengül
Gökhan (2014); “Türkiye’de Engelli Farkındalığı ve Engelli Bireylerin Adalete
Web Erişilebilirlikleri zerine Bir Değerlendirme”, Bilgi Dünyası, , 15 (2), s.375-
395.

EU (1999); “Directive 1999/5/EC of the European Parliament and of the Council
of 9 March 1999”, [http://eur-lex.europa.eu/legal-
content/en/ALU?uri=CELEX:31999L0005](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALU?uri=CELEX:31999L0005), (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

EU(2003) “Summary of Commission Recommendation of 6 May 2003
concerning the definition of Micro-, small- and medium-sized enterprises:
definition and scope”,[https://eur-lex.europa.eu/legal-
content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3An26026](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM%3An26026) (Erişim tarihi 24.11.2019)

EU (2009); “Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 (consolidated)”,
<http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/NOT/?uri=CELEX:02002L0022-20091219>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

European Disability Forum (2019), “Our Analysis of the European Accessibility Act”,
<http://www.edf-feph.org/newsroom/news/our-analysis-european-accessibility-act>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Equality and Human Rights Commission, “Services, Public Functions and Associations: Statutory Code of Practice”,
https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicescode_0.pdf,
(Erişim Tarihi: 04.10.2019).

FCC (2014a); Telecommunications Relay Service”,
<http://www.fcc.gov/guides/telecommunications-relay-service-trs>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

FCC (2014); “Video Relay Services”, <http://www.fcc.gov/guides/video-relayservices>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

FCC (2014); “IP Relay Service”, <http://www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-relay-service>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

FCC (2014); “Internet Protocol (IP) Captioned Telephone Service”,
<http://www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-captioned-telephoneservice>,
(Erişim Tarihi: 17.04.2019).

FCC (2014); “21st Century Communications and Video Accessibility Act (CVAA)”, <http://www.fcc.gov/guides/21st-century-communications-and-video-accessibility-act-2001>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

FCC (2014); “National Deaf-Blind Equipment Distribution Program”, <http://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/NDBEDP.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Genç, Yusuf (2015); “Engellilerin Sosyal Sorunları ve Beklentileri”, Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, Yıl 15, Sayı 35/2 (Ek), Temmuz-Aralık 2015, s.65-92.

Gonçalves, Ramiro, Martins, José, Pereira, Jorge ve Mamede, Henrique (2010); “Portuguese Web Accessibility in Electronic Public Procurement Platforms”, Conference Paper.

Greco, Gian Maria (2018); On Accessibility as a Human Right, with an Application to Media Accessibility, https://www.academia.edu/26083103/On_Accessibility_as_a_Human_Right_with_an_Application_to_Media_Accessibility, (Erişim Tarihi: 30.11.2019).

Gölan, Aydın (1987); “Kamu Hizmeti Kavramı, Kamu Hizmeti ve Görölüş Usulleri”, (İstanbul 1987) başlıklı yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezinden alıntı.

Hazer, Oya (2005); “Evde Kullanılan Araç-Gereç ve Ekipmanlar: Özürlüler İçin Ergonomik Bir Yaklaşım”, Öz-Veri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 2.

İsbir, Eyyup Günay ve Hülya Çubuk (2018); “Engellilerin Anayasal Haklarını Kullanmalarını Zorlaştıran Sebepler”, Hukuk Fakültesi Dergisi, Yıl: 4, Sayı: 1, Haziran 2018, s.1-30.

ISO, “ISO/IEC 40500:2012”, <https://www.iso.org/standard/58625.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

İstanbul Bilgi Üniversitesi İnsan Hakları Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi, “Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu”, <https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/36-turkiye-insan-haklar-ve-esitlik-kurumu/>, (Erişim Tarihi: 14.12.2019).

ITU (2014); “Overview of ITU's”, <http://www.itu.int/en/history/Document/sITU-HISTORY-Overview.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ITU (2014); “About ITU”, <http://www.itu.int/en/about/Pages/overvie.waspx>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ITU (2014); “About the ITU-O and the BDT”, <http://www.itu.int/en/ITU-D/Pages/About.aspx>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ITU (2011); “BDT Activities on Promoting e-Accessibility for Persons with Disabilities”, http://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/2E/02/T2E020001370001PPTE.ppt, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

ITU (2007); “ITU-T Recommendation F.790”, https://www.itu.int/ITU-T/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-F.790-200701-I!!PDF-E&type=items, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Kalkınma Bakanlığı (Mart 2015); Information Society Strategy and Action Plan (2015-2018).

Kalkınma Bakanlığı, Kamu İnternet Siteleri Rehberi, Bölüm 4 Erişilebilirlik.

Kalyon, Hakan (2012); “Bülent Ecevit Üniversitesinde Engelli Öğrenci Biriminin Yeniden Yapılandırılması”, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2 (1), Nisan 2012, s.63-68.

Kaplan, Deborah (2017); “Public Financing of Information Technology and Human Rights for People with Disabilities”, (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability), *Human Rights, and Information Technology*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.

Kara, Bülent (2016); “Türkiye’de Engelli Bireylerin Yasal Hakları ve Uygulamadaki Yeri,” *International Journal of Social Science*, Sayı 48, s.249-260.

Karaağaç, Şükran (2017); “Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İBB Engelliler Müdürlüğü Örneği”, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karal, Hasan ve Çiftçi, Erhan (2008); “İşitme Engelli Bireylerin Eğitim Sürecinde Bilgisayar Destekli Animasyonlardan Yararlanma”, *8th International Educational Technology Conference*.

Karataş, Kasım (2002); “Engellilerin Toplumla Bütünleşme Sorunları. Bir Sosyal Politika Yaklaşımı”, *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 2 (2), s.43-55.

Kaya, Ömer (2018); “Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kayaalp, Dilek (2019); “Türkiye İnsan Hakları Ve Eşitlik Kurumu Kanunu İle Getirilen Ayrımcılık Yasağı İstisnalarının İş Hukukundaki Görünümü Üzerine Genel Bir Değerlendirme”, *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi* (2019/1).

Kaygısız, Esra, Keskin, İshak ve Oğuz, Nizamettin (2011); “Görme ve İşitme Engellilerin Üniversite İnternet Sayfalarına Erişebilirliği (Yedi Üniversite İnternet Sayfası Üzerinde Bir Değerlendirme)”, Akademik Bilişim’11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 2 - 4 Şubat 2011, İnönü Üniversitesi, Malatya.

Keser Berber, L. (2011). *Yeni Türk Ticaret Kanununda yer alan bilişimle ilgili hükümler ışığında dijital şirket*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü

Kesgin, Bedrettin (2014); “Engellilere Yönelik Yerel Sosyal Politikalar”, Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 23, Sayı 4, Ekim 2014, s.1-15.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu, “Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi”,
<https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a55e4d4-0cc3-4d4e-800c-ee78ce5ce88a.PDF>, (Erişim Tarihi: 14.12.2019).

Klironomos, Iosif, Antona, Margherita, Basdekis, Ioannis ve Stephanidis, Constantine (2006); “White Paper: promoting Design for All and e-Accessibility in Europe”, Universal Access in the Information Society, 5(1), s.105-119.

Küçükali, Adnan (2014); “Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği”, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Ocak 2014, Cilt: 4 Sayı: 1.

Lawson, Anna (2017); “Accessibility of Information, Technologies and Communication for Persons with Disabilities”, Contribution to the Council of Europe Strategy on the Rights of Persons with Disabilities.

Lazzaro, J.J. (2001); “Adaptive Technologies for Learning and Work Environments”, Chicago: American Library Association.

Lexology, "US Supreme Court denies review of Robles v. Domino's Pizza, opening door to more lawsuits on website and mobile app accessibility claims" <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=17efd864-595b-44b5-ae4d-63ff40e13ebb> (Erişim Tarihi 13.12.2019)

Lord, Janet E. (2017); "Accessible ICTs and the Opening of Political Space for Persons with Disabilities", (ed. Lazar, Jonathan and Stein, Michael Ashley Disability), Human Rights, and Information Technology, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.

Meşhur, H. Filiz Alkan (2017); "Engelli Bireylerin Kentsel Ve Sosyal Yaşama Katılımında Bilişim Teknolojilerinin Önemi", Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR), Vol:4 Issue:13, s.1518-1524.

NAD (2014); "Video Remote Interpreting", <http://nad.org/issues/technology/rvi>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

NAD (2014), "Captioning to Access", <http://nad.org/issues/technology/captioning>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

National Disability Authority (2019), "EU Web Accessibility Directive", <http://nda.ie/Publications/Communications/EU-Web-Accessibility-Directive/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Odyakmaz, Zehra, Bayram Keskin ve Yusuf Deniz (2016); 6701 Sayılı Türkiye İnsan Hakları Ve Eşitlik Kurumu Kanunu Üzerine Bir Değerlendirme-I, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, s.721-761.

OFCOM (2014); “Disabled People and Communications Services”, <http://consumers.ofcom.org.uk/disability/disabled-people-and-communications-services/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

OFCOM (2014); “The General Authorisation Regime”, <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/ga-scheme/?a=O>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Official Journal of the European Union (2016), “Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=en>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Official Journal of the European Union (2019), “Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=RO>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Oral, Aydan vd (2016); “Dünya Engellilik Raporu: Türkiye’de Engellilik İle İlgili Konuların Analizi ve Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Tıp Uzmanlığının Katkıları”, *Turk J Phys Med Rehab*,1(62):83-97.

Özsoy M. Selçuk (2015); “Elektronik Haberleşme Sektöründe Engellilere Yönelik Temel Düzenlemeler ve Yaklaşımlar: Türkiye İçin Öneriler”, *Bilişim Uzmanlığı Tezi*, Ankara.

Öztekin, Ali (2015); “Devletin Asli ve Sürekli Görevleri (Temel Kamu Hizmetleri) ve Özellikleri”, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (30), s.10-19.

Pacermonitor, “Maria Mendizabal Vs. Nike”,
https://www.pacermonitor.com/public/case/23148725/Mendizabal_v_Nike_Inc,
(Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Potter, Andrew (2002); “Accessibility of Alabama Government Web Sites”,
Journal of Government Information, 29 (2002), s.303–317.

Section508.gov, “IT Accessibility Laws and Policies”,
<https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>, (Erişim Tarihi:
04.10.2019).

Seyyar, Ali (2015); Dünya’da ve Türkiye’de Engelli Dostu Sosyal Politikalar,
Rağbet Yayınları, İstanbul.

Sosyal Hizmetler Uzmanları Derneği (1995); Sosyal Hizmetlerin Yeri ve Önemi,
4. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı, Ankara.

Subaşioğlu, Fatoş (2000); “Engellilerin İnternete Erişimi Üzerine”, Ankara
Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakóltesi Dergisi, 40, 3-4, s.203-216.

şen, Mustafa (2018); “Türkiye’de Engellilere Yönelik İstihdam Politikaları:
Sorunlar ve Öneriler”, Sosyal Güvenlik Dergisi, Aralık 2018, Cilt 8, Sayı 2, s.129-
152.

Trabzon Milli Eğitim Müdürlüğü (2014); Engelliliğin Nedenleri ve Önlenmesi,
Engelliler Destek Programı.

TSE, Web Kullanıcı Arayüzü (TS EN ISO 9241-151),
<https://tse.org.tr/IcerikDetay?ID=948&ParentID=3307>, (Erişim Tarihi:
17.04.2019).

Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu (2013); Engelsiz Bilişim 2013 Sempozyumu Sonuç Bildirisi, (10-12 Eylül 2013).

Türkiye İstatistik Kurumu, Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2017); Ulusal Genişbant Stratejisi ve Eylem Planı (2017-2020).

University of Washington, “Resolution Agreements and Lawsuits”, <https://www.washington.edu/accessibility/requirements/accessibility-cases-and-settlement-agreements/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

U.S. General Services Administration (2019); IT Accessibility/Section 508, <https://www.gsa.gov/policy-regulations/policy/information-integrity-and-access/it-accessibility-section-508>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).

Uysal, Özgür (2013); “Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı ve Kamu Ekonomisi Bakımından Sonuçları Türkiye’de Sağlık Sektörü Örneği”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi SBE.

WHO (1993); International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps, WHO Publications, Geneva.

W3C (2014); “About W3C”, <http://www.w3.org/Consortium/>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

W3C (2014); “W3C Mission”, <http://www.w3.org/Consortium/mission>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

W3C (2014); “WAI Mission and Organization”, <http://www.w3.org/WAI/about.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

W3C (2014); “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview”, <http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

W3C (2014); “Introduction to Understanding WCAG 2.0”, <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/intro.html>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

W3C (2014a); “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0”, <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-2008121>, (Erişim Tarihi: 17.04.2019).

Yentürk, Nurhan ve Volkan Yılmaz (2012); STK’lar İçin Engellilere Yönelik Harcamaları İzleme Kılavuzu, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Yıldız, Sıtkı (2010); “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yoluyla Özürlüler İçin Geleceğe Bir Kapı Açmak”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research, Volume 3/11.

Yılmaz, Dilşat (2008); “Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı Ve Kriterleri”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. XII, Sa. 1-2.

Yücel, Cihan Yıldırım ve Acartürk, Cengiz (2006); “Görme Engelliler için Web Sayfalarında Erişilebilirliğin Sağlanması”, AB’06, 9-11 Şubat 2006, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

3playmedia, “Quick Guide to Section 508 & 504 Accessibility Lawsuits”, <https://www.3playmedia.com/2019/02/22/quick-guide-section-508-504-lawsuits/>, (Erişim Tarihi: 04.10.2019).