

ÖZÜRLÜLER DİJİTAL UÇURUMUN NERESİNDE? E-DEVLET EKSENİNDE BİR İNCELEME

Serhat Özgökçeler
Uludağ Üniversitesi

Özet: Bilgi ve İletişim Teknolojileri [BİT] alanında yaşanan gelişmeler özürli vatandaşların gündelik hayatlarını kolaylaştırma, bireysel gelişimlerine katkı sağlama, yaşam kalitesini artırma ve sosyal bağlarını güçlendirme potansiyeli taşımaktadır. Bir sosyal risk grubu olarak özürlilerin e-devletin ortaya çıkardığı fırsatlardan yararlanabilmesi, bu kesimin BİT'lere erişebilmelerine bağlıdır. Özürlilerin BİT'lere yeterince erişememesi, "dijital uçurum" başlığı altında ele alınmaktadır. Bu doğrultuda, e-içerme politikaları bağlamında söz konusu uçurumu kapatılmak, devletler açısından önemli bir sorumluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çerçevede, bu çalışma, özürliye yönelik e-devlet düzenlemelerini ve uygulamalarını, dünya ve Türkiye örnekleri üzerinden değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Anahtar sözcükler: özürli, dijital uçurum, bilgi ve iletişim teknolojileri, e-devlet, e-içerme, e-erişilebilirlik.

Abstract: The developments in the field of Information and Communication Technologies [ICT] have the potential of facilitating the everyday lives of disabled people, contributing to their personal developments, enhancing their standard of lives and strengthening their social ties. In order for the disabled people seen as a social risk group to take advantage of the chances offered by the facilities of e-government, they need to have access to ICTs. The fact that disabled people do not have enough chances of access to ICTs is dealt with under the heading of "digital divide." Accordingly, within the context of e-inclusion for disabled people, we come to realise that it is a responsibility for governments to close down this digital divide. Within this framework, this study aims to examine e-government regulations and practices aimed at disabled people over the cases in the world as well as in Turkey.

Keywords: disabled people, digital divide, information and communication technologies, e-government, e-inclusion, e-accessibility.

GİRİŞ

1960'lı yıllardan itibaren bazı toplumbilimciler, sanayileşmiş ülkelerdeki toplumların temel karakteristiklerinde bir takım köklü değişim eğilimlerine dikkatleri çekmişlerdir. Onlara göre, yeni bir toplum biçimi ortaya çıkmakta ve anılan yeni toplum biçimi birçok açıdan sanayi toplumlarından çok önemli farklılıklar arz etmektedir. Yükselen yeni toplum, değişik akademik çevrelerce "modernlik-sonrası çağ", "post-endüstriyel toplum", "bilgi/enformasyon toplumu" ve "ağ (network) toplumu" gibi farklı isimlerle ele alınmaktadır (Bozkurt ve Baştürk, 2011: 505). Toffler (1981: 2-5), sosyo-ekonomik gelişme sürecinde tarım devrimini "birinci dalga", sanayi devrimini "ikinci dalga" ve enformasyon devrimini ise "üçüncü dalga" olarak isimlendirmekte ve son dalganın iktisadi, siyasi, sos-

yal ve kültürel alanlarda yeni bir yaşam biçimi sunduğunu vurgulamaktadır. Bell'e (1980: 290-295) göre, "bilgi" ve "enformasyon"¹, sanayi-sonrası toplumun stratejik kaynağı ve dönüştürücü aracı hâline gelmektedir. Naisbitt (1984: 24) de bu duruma paralel olarak, makineleşmenin Sanayi Devrimi açısından oynadığı rol ile bilgisayar teknolojisinin enformasyon çağı açısından oynadığı rol arasında önem bakımından bir farkın olmadığını belirtmektedir. Castells'e (2005: 40) göre, enformasyon devriminin ardında yer alan "teknolojik devrim" in (buna kendisi ağ teknolojisi adını vermektedir) ayırıcı özelliği, bilginin ve enformasyonun, bilgi üretimine, bilgi işleme/iletme aygıtlarına uygulanması, yenilik ile yeniliğin kullanımı arasında, ikisinin birbirlerini beslediği bir zincir oluşturmasıdır.

Bilgi toplumunun yükselişi, hayatın pek çok alanında önemli değişim ve dönüşümlerle sonuçlanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) alanında yaşanan hızlı gelişmeler, toplumsal yaşamın tüm yönlerini etkilediği gibi, özel sektör örgütleri ve kamu kurumlarının iş görme usullerini ve başta vatandaşlar olmak üzere diğer aktörler ile iletişime geçme yöntemlerini dönüştürmektedir. Bu bağlamda, bilgi toplumunun anahtar elemanı olan BİT'ler, zaman ve mekân engellerini hafifletmiş veya kaldırmış; bireylerin gündelik yaşamlarını kolaylaştırmış; özel ve kamu sektörü kurum ve kuruluşlarını kendilerinden hizmet alanlara daha fazla yakınlaştırarak daha duyarlı bir hâle getirmiştir. BİT'lerin benimsenmesi, bilginin ve enformasyonun toplumda yaygın dolaşımı ve kullanımı ise enformasyon toplumunun ayırıcı niteliğini meydana getirmektedir (Yıldırım, 2010: 51).

Bilgi teknolojisi, temel olarak bilgisayarların ve yazılımların aracılığıyla bilginin işlenmesi, dönüştürülmesi, saklanması, korunması, iletilmesi ve bu bilgiye güvenli bir biçimde erişilmesini sağlamaktadır. Bu bağlamda, BİT'ler dünyadaki sosyal ve kültürel uzaklıkların daraltılması, katılımcı demokratik yönetimlerin tesis edilmesi ve üniteler arasında hızlı ve etkin iletişimin kurulması açısından oldukça önemli fırsatlar sunmaktadır. Böylelikle, bilgi ve enformasyon temelinde şekillenen ve BİT'lerin katalizör rol üstlendiği bilgi toplumunun ideoloji, iş(gücü), mekân-zaman ayrımı, yönetim, politika ve piyasa yapıları ile toplumsal tercihleri dönüştürücü bir niteliğe sahip olduğu iddia edilebilir.

Bununla birlikte, BİT'ler kendisine sahip olma ya da ol(a)mama durumuyla ortaya çıkan bir sosyal politika sorununu da gündeme getirmektedir. Dijital uçurum adı verilen bu sorun, özellikle toplumda yaşayan sosyal risk gruplarını daha derinden etkilemektedir. Beceri, yetenek, kapasite ve okur-yazarlık bağlamında özellikle özürlüler, etnik azınlıklar, göçmenler, yaşlılar, düşük gelir grubuna mensup bireyler gibi bilgi toplumundan dışlanması olası kesimleri içine alacak şekilde, BİT'lere sahip olmamak önemli toplumsal sorunların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Bu nedenle, özürlüleri de içeren sosyal risk gruplarının da BİT'lere erişimini ve onlardan faydalanmasını sağlamak, ulusal ve uluslararası düzeyde ele alınan önemli bir konuyu teşkil etmektedir.

¹ Burada bilgi ve enformasyon kavramlarının farklı anlamlar içerdiğini belirtmek gerekir. Zira Çapar'ın (2005: 179) da belirttiği gibi, (i) bilginin temelini veri ve enformasyon oluşturmakta; (ii) bilgi, enformasyonun rasyonel bir biçimde akıl süzgecinden geçmesi, yorumlanması ve kullanımıyla ortaya çıkmakta ve (iii) bilgi, karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz, tahmin, tanı vb. gibi hayatın her alanına dayanak oluşturacak eylemlerin ve uygulamaların temelini oluşturmaktadır.

Bu bağlamda, bu bölüm, sosyal risk gruplarından biri olarak özörlölere yönelik e-devlet düzenlemeleri ve uygulamalarını, dünya ve Türkiye örnekleri üzerinden değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, çalışmada öncelikle dijital uçurum kavramı kısaca açıklanmakta ve dünya genelindeki ve Türkiye'deki dijital uçuruma dair olumsuz tablo verilerle resmedilmektedir. Daha sonra, dünyadaki ve Türkiye'deki özörlölere ilişkin temel bilgiler sunulmakta ve özörlölerin de BİT'leri kullanmasına yönelik politikalar ve düzenlemeler, ölkeler örnekleri üzerinden ele alınmaktadır. Ardından, Türkiye'de özörlölerin BİT'lerden yararlanmasına ve e-devlet hizmetlerine erişmesine yönelik yasal çerçeve ortaya koyulmakta ve özörlölere yönelik e-devlet uygulamaları değerlendirilmektedir. Son olarak, özörlölere yönelik e-devlet projeleri ve uygulamalarının geliştirilmesine dair önerilerde bulunmaktadır.

I. İNTERNETE ERİŞİM VE DİJİTAL UÇURUM: DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE GENEL DURUM

Giddens (2000: 22-25), 20. yüzyılın sonunda büyük toplumsal tartışmanın küreselleşme olgusu etrafında biçimlendiğini iddia etmektedir. Kendisine göre, bu olguyu kullanan iki rakip tez mevcuttur. Bunlardan ilki, küreselleşmenin toplumsal sonuçlarını onaylayan "radikaller" (ütöplik yorumlar); diğeri ise söz konusu sonuçlara karşı ihtiyat ve muhalefetle yaklaşan "şüpheciler"dir (distöplik yorumlar). Esasen anılan tartışmalar, bilgi toplumunu şekillendiren başat faktörlerin tanımlanmasından beslenmektedir. Dolayısıyla, gerek radikal kesimin gerekse şüphecilerin kullandığı argümanların büyük bir kısmı, bilgi toplumuna yönelik değişkenlerin değerlendirilmesini kapsamaktadır. Bu sebeple, bilgi toplumuna ilişkin sosyal ve politik tutumların küreselleşmeye yönelik tutumlarla paralel değerlendirilebileceği söylenebilir. Buna göre, ütöplik yorumların merkezinde bilginin kontrolüne yönelik dönüşümler yer almaktadır. Şöyle ki, bilgi toplumu teorisyenlerinin umutlu olanları, BİT'lerin günümüzde geldiği aşamada bilgi sahibi olma ve onu kullanabilmedeki iktisadi ve sosyal maliyetlerin ortadan kalkabileceğine vurgu yapmaktadırlar.

Bu çerçevede, özellikle gelişmekte olan ölkelerde (GOÖ) internet kullanımının küçük işletmelerin ekonomik güçlerini artırdığı, sağlık programlarının idaresinde ve bilhassa bulaşıcı hastalık gruplarında kullanılacak etkin çözümlerin yaygınlaştırılmasına aracılık ettiği belirtilmektedir. Bunun yanında, internetin demokratik fikirlerin yaygınlaştırılmasında ve toplumsal kabulünde önemli bir kanal olduğunun altı çizilmektedir. Nitekim günümüzde baskıcı yönetimlere karşı yürütölen demokratik tepkilerin büyük bir çoğunluğu internet üzerinden (*Facebook*, *Twitter* gibi) yürütölmektedir² (Bozkurt ve Baştürk, 2011: 507-509). Son tahlilde, gerek kullanımı gerekse erişimi noktasında diğere kaynaklara kıyasla daha az maliyetli ve sorunsuz olan, buna karşılık sosyal eşitsizlikler üzerinde eşitleyici bir etki yapan BİT'lerin devletler tarafından teşvik edilmesi gereken bir araç olduğu iddia edilmektedir (Maibach, 2002: 35-37). Küreselleşmeye şüpheci yaklaşan ve BİT'lere *distöplik* yorumlar getiren kesimler ise; fiziki ve teknolojik altyapı açısından daha üstün durumda bulunan gelişmiş ölkelerde (GÖ) ortaya çıkması nedeniyle, BİT

² Bu konuyla ilgili olarak, M. Mekin Pesen'in (2011) "Sosyal Medya'nın Arap Baharı'ndaki Rolü Bilimsel Olarak Kanıtlandı" adını taşıyan yazısı okunabilir.

alanındaki gelişmelerin, ekonomik kazanç ve sosyal ilerleme fırsatlarının eşit dağı(tı)lmasına engel oluşturduğunu iddia etmektedirler.

Böylesi bir durumu Üstüner (2011: 8), teknolojinin *ontolojik* özellikleriyle ilgili olarak üzerinde yeniden düşünülmesi gereken önemli bir sorun alanı olarak görmekte ve adına da *teknolojinin eşitsizlikçi* olma özelliği demektedir. Bu özellik, devlet aygıtının vatandaşlarına sunduğu bilişim-temelli hizmetlere erişimin ve kullanımın, toplumsal kesimlerde (başta *özürlüler* olmak üzere, yaşlılar, gelir yetersizliği içinde yer alanlar, etnik ayrımcılığa maruz kalanlar vb.) eşit bir dağılım göster(e)memesi durumu anlamına gelmektedir. Letch ve Carroll (2008: 286-287) da, BİT'lerin tercihler ve temel eğilimlere katılma yeteneklerini sınırlayıcı bir faktör olması açısından, bireyler ile kamu sektörü hizmetleri arasında bir engel rolü üstlendiğini belirtmektedir. Bu durum, sosyal bilimler alan yazınında “dijital uçurum” (*digital divide*) şeklinde tanımlanmaktadır.

BİT'lere erişimde meydana gelen eşitsizlik olarak tanımlanan dijital uçurum, günümüzde sıkça tartışılan bir kavram hâline gelmiştir. BİT'ler bir yandan coğrafi sınırlar, zaman ve toplumsal sınırlılıklarla mücadele etmede mühim katkılar sağlarken; diğer yandan farklı ekonomiler veya sosyal, iktisadi ve coğrafi kesimler arasında birtakım eşitsizlikler meydana getirmektedir.³ BİT'lere “sahip olanlar” ile “olmayanlar” arası farklılık olarak betimlenen dijital uçurum, uluslar ve bölgeler arasında coğrafi uçurum olarak ifade edilmektedir. Aynı zamanda, dijital uçurum beceri ve okur-yazarlık açısından ele alındığında, özürlüler, göçmenler, yaşlılar, düşük gelir grupları gibi toplumdan dışlanma potansiyeli olan kesimleri içine alacak şekilde de analiz edilebilmektedir (Canbey-Özgüler, 2006: 26-27). Nitekim Thompson (2000: 160) küresel sistem içerisinde bilgi ve iletişimin asimetrik bir hareket gösterdiğini ve bu nedenle iletişimin küresel ağına girme koşullarının da esaslı değişiklikler ve eşitsizlikler gösterdiğini belirtmektedir. Üstüner (2011: 8-9), dijital uçurumu salt iktisadi ilişkilerle üretilen bir durum olarak değerlendirilmekte ve şöyle devam etmektedir:

Erişim uçurumu, aynı zamanda sosyal ve kültürel bir konu. Sadece sunulacak hizmetlere erişimi sağlayacak ara-yüzlere ve teknik olanaklara sahip olmak veya bunlara erişebilmek, bu hizmetlerden yararlanmak için yeterli olmuyor. Böylelikle sadece gereken ‘ön koşul’ sağlanmış oluyor. En az ön koşul kadar önemli olan ‘beceri uçurumu’ da üzerinde durulması gereken bir olgu. ‘Teknolojik arayüz cahilliği’ sosyo-kültürel birçok değişkenin karmaşık bir sonucu olarak karşımızda duruyor.

Yukarıda bahsedilen coğrafi uçurumu ve toplumsal kesimler açısından gündeme gelebilecek dijital uçurumu daha somut bir şekilde ortaya koyabilmek için dünya genelindeki ve Türkiye’deki internet kullanımına ilişkin güncel verilere yakından bakmakta fayda vardır. Dünya İnternet İstatistikleri sitesinden derlenen bilgilere göre (IWS, 2011a), 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla, Kuzey Amerika en yüksek internet kullanma oranına sahip (% 78,6) coğrafi bölge olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bölgeyi % 67,5 oranı ile Okyanusya ve Avustralya; % 61,3 oranı ile Avrupa izlemektedir. En az oranda internet kullananlar ise; % 26,2 ile Asya ve % 13,5 ile Afrika’dır. 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla, dünya genelinde toplam in-

³ İnternetin sosyal eşitsizlikler ve tabakalaşma ile olan *derin* ilişkisine dair sosyolojik temelli bir çalışma için bkz. Witte ve Mannon (2010).

Tablo 1: Dünya İnternet Kullanımı ve Nüfus İstatistikleri (31.12.2011)

Kıtalar/ Bölgeler	Nüfus (Bin, 2011, Tahmini)	İnternet Kullanıcıları (Bin, 2000)	İnternet Kullanıcıları (Bin, En Son Veriler)	Nüfus İçindeki Kullanıcı Oranı (%)	Kullanıcı Sayısı Artış Oranı (% 2000-11)	Kullanıcıların Dağılımı (%)
Afrika	1.037.524	4.514	139.875	13,5	2.988	6,2
Asya	3.879.740	114.304	1.016.799	26,2	789	44,8
Avrupa	816.426	105.096	500.723	61,3	376	22,1
Orta Doğu	216.258	3.284	77.020	35,6	2.244	3,4
Kuzey Amerika	347.394	108.096	273.067	78,6	152	12,0
Latin Amerika/ Karayipler	597.283	18.068	235.819	39,5	1.205	10,4
Okyanusya/ Avustralya	35.426	7.620	23.927	67,5	214	1,1
TOPLAM	6.930.055	360.985	2.267.233	32,7	528	100,0

Kaynak: IWS (2011a).

İnternet kullanıcı sayısı 2 milyar 267 milyon 233 bin 742'dir. Bu internet kullanıcılarının 1 milyar 16 milyon 800 bini Asya'da; 500 milyonu Avrupa'da; 273 milyonu ise Kuzey Amerika'da yaşamaktadır. En az internet kullanıcısı ise Okyanusya/Avustralya'da bulunmaktadır (yaklaşık 23,9 milyon). İnternet kullanım oranları ve internet kullanıcı sayıları bölgeler temelinde *Tablo 1*'de detaylı bir şekilde gösterilmektedir.

30 Haziran 2011 tarihli araştırma sonuçlarına göre (IWS, 2011b), dünya genelinde internet kullanıcı sayısının en yüksek olduğu ilk 20 ülkeye bakıldığında, ilk sırada, dünyadaki kullanıcı sayısının % 23'ünü oluşturan Çin gelmektedir. Bunu sırasıyla ABD (% 11,6), Hindistan (% 4,7), Japonya (% 4,7) ve Brezilya (% 3,6) izlemektedir. Türkiye ise % 1,7 oranıyla 14. sırada yer bulmaktadır. *Tablo 2*'de dünyada en çok internet kullanıcısı bulunan ilk 20 ülke hakkında bilgi verilmektedir.

İnternet kullanımı açısından Türkiye'nin durumunu resmetmek amacıyla istatistiksel verilere daha yakından bakılabilir. Bu bağlamda, 2011 yılı Nisan ayında gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre, Türkiye genelinde hanelerin % 42,9'u internet erişim imkânına sahiptir (Bu oran 2010 yılının aynı ayında % 41,6 idi). İnternet erişim imkânı olan hane oranı, kentsel yerlerde % 51 iken, kırsal yerlerde % 22,7 düzeyinde seyretmektedir (TÜİK, 2011). Bu durum "kentsel" alan ile "kırsal" alan arasında Türkiye'de dijital uçurumun varlığına işaret etmektedir. Türkiye'de, 2011 yılı Nisan ayında hanelerin % 39,3'ünde genişbant internet (ADSL, kablolu ve kablosuz sabit bağlantılar ile 3G bağlantı) erişim imkânı bulunmaktadır. Genişbant bağlantı ile internet erişim imkânı kentsel yerlerdeki hanelerde % 47,5 iken, kırsal yerlerde % 18,6'dır. 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve internet kullanım oranları sırasıyla % 46,4 ve % 45'dir (Bu oranlar 2010 yılında sırasıyla % 43,2 ve % 41,6 idi). 16-74 yaş grubundaki tüm bireylerin % 36,2'si interneti düzenli olarak hemen hemen her gün veya haftada en az bir defa kullanmaktadır. 16-74 yaş grubunda internet kullanan bireylerin düzenli internet kullanım oranı ise % 89,5 olup, bu oran *kentsel* yerlerde % 90,7; kırsal yerlerde ise % 83,7'dir (TÜİK, 2011).

Anılan araştırma, Türkiye'de bilgisayar ve internet kullanımında kadın-erkek ve kent-kır arasındaki dijital uçurumun devam ettiğini göstermektedir.

Tablo 2: En Çok İnternet Kullanıcısı Bulunan İlk 20 Ülke (30.06.2011)

Ülke	Nüfus (Bin, 2011, Tahmini)	İnternet Kullanıcıları (Bin, 2000)	İnternet Kullanıcıları (Bin, En Son Veriler)	Nüfus İçindeki Kullanıcı Oranı (%)	Kullanıcıların Dağılımı (%)
1 Çin	1.336.718	22.500	485.000	36,3	23,0
2 ABD	313.232	95.354	245.000	78,2	11,6
3 Hindistan	1.189.172	5.000	100.000	8,4	4,7
4 Japonya	126.475	47.080	99.182	78,4	4,7
5 Brezilya	203.429	5.000	75.982	37,4	3,6
6 Almanya	81.471	24.000	65.125	79,9	3,1
7 Rusya	138.739	3.100	59.700	43,0	2,8
8 İngiltere	62.698	15.400	51.442	82,0	2,4
9 Fransa	65.102	8.500	45.262	69,5	2,1
10 Nijerya	155.215	200	43.982	28,3	2,1
11 Endonezya	245.613	2.000	39.600	16,1	1,9
12 Kore	48.754	19.040	39.440	80,9	1,9
13 İran	77.891	250	36.500	46,9	1,7
14 TÜRKİYE	78.785	2.000	35.000	44,4	1,7
15 Meksika	113.724	2.712	34.900	30,7	1,7
16 İtalya	61.016	13.200	30.026	49,2	1,4
17 Filipinler	101.833	2.000	29.700	29,2	1,4
18 İspanya	46.754	5.387	29.093	62,2	1,4
19 Vietnam	90.549	200	29.268	32,3	1,4
20 Arjantin	41.769	2.500	27.568	66,0	1,3
TOPLAM 20	4.578.950	275.424	1.601.772	35,0	75,9
Dünyanın Geri Kalanı	2.351.105	85.561	508.993	21,6	24,1
Toplam Kullanıcı	6.930.055	360.985	2.110.765	30,5	100,0

Kaynak: IWS (2011b).

Şöyle ki, bilgisayar ve internet kullanım oranları 16-74 yaş grubundaki erkeklerde % 56,1 ve % 54,9 iken; kadınlarda % 36,9 ve % 35,3'tür. Bilgisayar ve internet kullanım oranlarının en yüksek olduğu yaş grubu 16-24 yaş grubudur. Bu oranlar tüm yaş gruplarında erkeklerde daha yüksektir. Bilgisayar ve internet kullanımı, kentsel yerlerde % 54,7 ve % 53,2, kırsal yerlerde ise, % 26,9 ve % 25,7'dir (TÜİK, 2011).

Türkiye'de eğitim durumuna göre bilgisayar ve internet kullanımına bakıldığında şöyle bir tablo ile karşılaşılmaktadır (TÜİK, 2011): Herhangi bir okulu bitiremeyenlerin bilgisayar kullanım oranı % 3,3; internet kullanım oranı % 2,8'tir. İlkokul mezunlarının bilgisayar kullanım oranı % 17,2 iken; internet kullanım oranı % 15,7'dir. İlköğretim/Ortaokul ve dengi mezuniyete sahip olanlarda bu oranlar, sırasıyla % 60,2 ve % 57,7 olarak gerçekleşmiştir. Türkiye'de lise ve dengi düzeyde eğitim kurumlarından mezun olanların bilgisayar kullanım oranı % 75,6; internet kullanım oranı % 73,3'tür. Yükseköğrenim ve daha üstü diplomaya sahip olan kişilerde ise, bilgisayar kullanım oranı % 92,3 iken; internet kullanım oranı % 91'dir.

TÜİK'in "Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Raporu"na (2011) göre, işgücüne dâhil olmayanlar içinde yer alan özürllüer incelendiğinde, kendileriyle ilgili bilgisayar ve internet kullanım oranlarının, 2007 yılından itibaren düzenli olarak ölçülebildiği görülmektedir. Bu anlamda, 2011 yılı itibariyle özürllüelerin bilgisayar kullanım oranı % 5,6; internet kullanım oranı da % 4,9'tur. Bu oranlar 2010 yılı için sırasıyla, % 6,3 ve % 5; 2009 yılı için % 5,9 ve % 5,3'tür. Bu durum, yıllar geçmesine rağmen, Türkiye'de özürllüelerin bilgisayar ve internet kullanım oranlarına dair herhangi bir değişimin veya ciddi bir iyileşmenin olmadığını göstermektedir. Cinsiyet bağlamında konuya yaklaşıldığında, herhangi bir özür türüne sahip kadınların, özürllü erkeklere göre bilgisayar ve interneti daha az kullandıkları görülmektedir. 2011 yılı itibariyle, erkeklerin bilgisayar ve internet kullanım oranları, sırasıyla % 6,3 ve % 5,9 iken; kadınlarda bu oran % 4,7 ve % 3,6'dır. 2010 yılında kadınların bilgisayar ve internet kullanım oranları % 0 olarak belirlenmiştir (TÜİK, 2011). Söz konusu oranın belirlenmesinde eğer teknik bir hata yoksa, bu oran son derece düşündürücüdür. Kadınların hem cinsiyet hem eğitim hem de özürllü olma durumları nedeniyle "üçlü" bir dışlanma mekanizmasına maruz kaldıklarını söylemek mümkündür. Bu durum ise, BİT'lerden yararlanma noktasında, kadınların erkeklere oranla dijital eşitsizlik problemine daha kolay maruz kalmalarına yol açmaktadır.

Yukarıdaki veriler, dünya üzerinde internete erişim (bireylerin bu teknolojiye sahip olmaları) ve kullanım (erişim sağlayabilince bu teknolojiyi kullanabilmeleri) açısından önemli bir eşitsizliğin var olduğunu göstermektedir. Ritzer (2011: 424), internete erişimde ve interneti kullanımda küresel eşitlik önündeki ana engelleri, GOÜ'nün altyapı yokluğu/yetersizliği ve bu ülkelerin BİT'lerin maliyeti için yeterli gelire sahip olamamaları olarak değerlendirmektedir. Ayrıca, dijital uçurumun salt ülkeler arasında değil, aynı zamanda ülkenin kendi içerisinde yer alan bölgeler arasında ve cinsiyet, eğitim ve özürllü olma durumu gibi ölçütler bağlamında da görüldüğünü belirtmek gerekir.

Yeri gelmişken belirtmek gerekir ki, altyapı yetersizliği ve finansal sorunların yanında, internet ortamında kullanılan dilin, bir başka dijital uçurum kaynağı olarak görüldüğü ifade edilebilir. 31 Mayıs 2011 tarihinde yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, dünya genelinde internette kullanılan ilk 10 dilin başında % 26,8 ile İngilizce; ikinci sırada ise; % 24,2 ile Çince gelmektedir. Geriye kalan % 49'luk dilimi, sırasıyla İspanyolca (% 7,8), Japonca (% 4,7), Portekizce (% 3,9), Almanca (% 3,6), Arapça (% 3,3), Fransızca (% 3), Rusça (% 3), Korece (% 2) ve diğer diller (% 17,8) oluşturmaktadır (IWS, 2011c).

Özetle, internet ve bilgisayar kullanım oranları genel olarak artmaya devam etmekle birlikte, gerek dünya genelinde gerekse Türkiye'de coğrafi ve sosyal nitelikli dijital uçurum varlığını korumaktadır. Dijital uçurumun ortaya çıkardığı eşitsizliklerden en fazla etkilenecek kesimlerin başında, zaten toplumdan dışlanma riskini üzerlerinde hisseden özürllüer gelmektedir. Bu nedenle, genelde sosyal risk gruplarının özelde özürllüelerin bilgi toplumunun dışında kalmamaları ve e-devletin ortaya çıkardığı fırsatlardan yararlanmaları için ülke yönetimlerinin gerekli yasal düzenlemeleri gerçekleştirmeleri ve e-devlet uygulamalarını özürllüleri ve onların ihtiyaçlarını dikkate alarak tasarlamaları ve yaşama geçirmeleri bir zorunluluk olarak görünmektedir.

II. ÖZÜRLÜLERE YÖNELİK POLİTİKALARDA E-DEVLET ANLAYIŞI

BİT alanında yaşanan gelişmeler, özürli bireylerin önlerindeki engellerin kaldırılabilmesi, yaşam kalitelerinin artırılması ve toplumla bütünleşmeleri yönünde son derece önemli fırsatlar sunabilmektedir. Ancak, özürli bireyler tüm bu fırsatlardan yararlanma yolunda çeşitli engellerle de karşılaşabilmektedir. Gelişmiş pek çok teknolojik aracın kullanımı hem sağlıklı hem de özürli insanlar için hâlâ sorunludur. Bu durum, özellikle özürli insanların teknolojik aygıtlardan soyutlanması *sorununa* yol açmaktadır. Mevcut iletişim hizmetlerini kullanmakta zorlanan özürli, çalışma ortamlarında, bilgiye ulaşmada, hayatlarını düzenlemede, sosyal ilişkilerini sürdürmede ve hatta acil servisleri aramada bile güçlük çekmektedir (Güngör vd., 2011: 3). Bu nedenle, özürli bireylere yönelik olarak benimsenecek politikalarda, onların yaşamlarını kolaylaştırmak amacıyla e-devlet anlayışına zemin hazırlayacak öngörü ve tedbirlere yer vermek önem arz etmektedir. Bu çerçevede, çalışmanın bundan sonraki kısmında, dünyadaki ve Türkiye'deki özürli bireylere dair genel bir durum değerlendirmesi yapıldıktan sonra, özürli bireylere ilişkin politikalarda ve düzenlemelerde e-devlet uygulamalarına ne derece yer verildiği ele alınacaktır. Böylelikle, e-devletin özürli bireyler için bir *sosyal içerme aracı* olarak kullanılıp kullanılmadığına ışık tutulmaya çalışılacaktır.

1. Dünyada Özürli Bireyler

Dünya çapında özürli bireyler, *dezavantajlı gruplar* içinde en büyük kitleyi oluşturmaktadır. Özürli bireylerin nedenleri arasında kalp-damar hastalıkları, solunum hastalıkları, kanserler, diyabet, trafik kazaları, iş kazaları, düşmeler, şiddete bağlı yaralanmalar, ruhsal hastalıklar, malnütrisyon,⁴ HIV/AIDS ve diğer enfeksiyon hastalıklarının neden olduğu kronik durumlar yer almaktadır. Yaşlanma, hayat süresinin uzaması ve nüfus artışına bağlı olarak özürli bireylerin sayısı da giderek artmaktadır.⁵ Özürli bireyler, kendilerine yönelik toplumdan gelen damgalayıcı tutumlar ve sosyal dışlanma gibi sosyal politika sorunları nedeniyle sosyal hayatla bütünleşememektedir. Ayrıca, pek çok aile özürli çocuklarını toplumdan gizleyerek onları izole etmektedir (Özgökçeler, 2011: 266).

Birleşmiş Milletler'in (BM) verilerine göre, dünya nüfusunun yaklaşık % 10'unu (650 milyon insan ve bunun 200 milyonu çocuk) farklı türlerdeki özürli bireyler oluşturmaktadır (Degener ve Quinn, 2002: 1). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) ile Dünya Bankası'nın (DB) birlikte hazırladığı *2011 Dünya Özürli Bireyler Raporu*'na göre (DSÖ ve DB, 2011: 28), 1 milyardan fazla insanın, diğer bir ifadeyle dünya nüfusunun yaklaşık % 15'inin bir tür özürli bireylik ile yaşadığı tahmin edilmektedir. 15 yaş ve üzerinde bireyler arasında özürli bireylik ile yaşamak durumunda olan insan sayısını, Dünya Sağlık Araştırması 785 milyon olarak belirtirken; Küresel Hastalık Yüklü çalışması, bu sayıyı yaklaşık 975 milyon olarak ifade etmektedir. Dünya Sağlık Araştırması bu kişiler arasından 110 milyon kişinin işlevlerini yerine

⁴ Beslenmenin içerik ve/veya miktar açısından yetersiz olması sonucunda, vücudun gereksinimlerine karşın, sağlanan enerji ve besin öğelerinin yetersiz kalmasından kaynaklanan klinik durum. Anılan durum, *günlük enerji ihtiyacı, yaş, cinsiyet, beden ebadı ve fiziksel aktiviteye bağlı olarak değişiklik gösterir.*

⁵ <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-11395/3-aralik-dunya-ozurluler-gunu.html>, 03.12.2011.

getirme konusunda “ciddi zorluklar” yaşadığını tahmin etmektedir. Küresel Sağlık Yükü çalışması, 0-14 yaş arası çocuk özürüllüğünün ise, 13 milyonu “şiddetli özürüllük” olmak üzere 95 milyon seviyesinde olduğunu belirtmektedir.⁶

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), özürülülerin % 80’inin GOÜ’de yaşadığını ortaya koymakta; DB’de dünyanın en yoksul insanların % 20’sinin, özürüllüğün herhangi bir türüne sahip olanlardan oluştuğuna dikkat çekmektedir. Ayrıca, her 10 çocuktan 1’inin özürüllükle bir şekilde ilişkili olduğu saptanmıştır. Yoksul ülkelerde yaşayan özürülü çocukların sadece % 2’si ile % 3’ü okula gitme imkânına sahiptir. Özürülülerle ilgili istatistiklerden elde edilen rakamların ise her geçen gün artış yönünde bir eğilim taşıdığı belirtilmektedir.⁷

OECD ülkelerinde özürüllük oranı, *düşük eğitim* düzeyine sahip bireyler arasında daha yüksektir. Ortalama olarak düşük eğitim düzeyine sahip insanların % 19’u, daha yüksek eğitim düzeyine sahip insanların ise % 11’i özürülü durumdadır. Bununla birlikte, OECD ülkelerinin çoğunda, özürülü kadın nüfusu, özürülü erkek nüfusunu geçmiştir.⁸ UNESCO, GOÜ’de yaşayan özürülü çocukların % 90’ının okula gidemediğini tespit etmiştir. Yükseköğretimde yer alan özürülü öğrencilerin oranı artmasına rağmen, kendilerini ilgilendiren konularda temsil dereceleri hâlâ zayıftır.⁹

Dünya çapında, toplam 45 ülkede –*ayrımcılık, yoksunluk ve sosyal dışlanma* gibi alanlarda– özürülülere ilişkin kanunlar çıkarılmıştır. Ancak söz konusu kanunlar, özürülülerin özellikle çalışma hayatında karşılaştıkları sorunların aşılmasında yeterli ol(a)mamış; yeni meslek hastalıkları, akıl hastalığı ve bazı kronik hastalıklar gibi görünmez rahatsızlıklarla ilgili güncellemeleri de yap(a)mamıştır.¹⁰

2. Türkiye’de Özürülüler

Türkiye’de geçmişten bu yana özürülüler konusunda bilgi ve veri eksikliği yaşanmaktadır. Bu eksikliği gidermek amacıyla Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK, eski ismiyle Devlet İstatistik Enstitüsü, DİE) ile Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı (ÖZİDA),¹¹ “2002 Türkiye Özürülüler Araştırması”nı¹² yapmıştır. Bu

⁶ <http://www.ozurluveyasli.gov.tr/tr/haberler/s/34>, 14.12.2012.

⁷ <http://www.disabled-world.com/disability/statistics/>, 25.12.2011; <http://youthink.worldbank.org/issues/disabilities>, 29.01.2012.

⁸ <http://www.disabled-world.com/disability/statistics/>, 25.12.2011.

⁹ <http://www.disabled-world.com/disability/statistics/>, 25.12.2011.

¹⁰ <http://www.disabled-world.com/disability/statistics/>, 25.12.2011.

¹¹ Özürülüler İdaresi Başkanlığı’nın kuruluş amacı, özürülülere yönelik hizmetlerin *düzenli, etkin ve verimli* bir şekilde yürütülmesini temin etmek için; ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, özürülüler ile ilgili ulusal politikanın oluşmasına yardımcı olmak, özürülülerin problemlerini tespit etmek ve bunların çözüm yollarını araştırmaktır. 22 Kasım 2002 tarihinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlanan Özürülüler İdaresi Başkanlığı 6 Mayıs 2003 tarihinde yeniden Başbakanlığa bağlanmıştır. Özürülüler İdaresi Başkanlığı 2011 yılına kadar çalışmalarını sürdürmüş ve 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 08.06.2011 tarihinde *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı*’nın (<http://www.aile.gov.tr/tr/>) kurulmasıyla Özürülü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (<http://www.ozurluveyasli.gov.tr/tr/>) olarak yeniden yapılandırılmıştır.

¹² Söz konusu araştırmanın ikincisi de TÜİK tarafından 2010 yılında yapılmış olup, analiz çalışması devam etmektedir. 2011 yılının ikinci yarısında yayınlanması planlanmasına rağmen, bu kitap bölümünün hazırlandığı dönemde analiz sonuçları kamuoyuna duyurulmamıştır.

araştırmadaki bazı bulgulara (DİE, 2002: 5) göre özürlülük, öncelikle bir sağlık sorunu olarak ortaya çıkmaktadır. Özürülüler Araştırması'nda, Türkiye'de özürlülük türleri *görme özürülüler, konuşma özürülüler, işitme özürülüler, ortopedik özürülüler, sürekli hastalığı olanlar, zihinsel özürülüler, klinik bakıma ihtiyaç duyanlar, duygusal, sosyal ve ruhsal sorunu olanlar* şeklinde sıralanmıştır. Özürlülüğün nedenleri ise; "doğum-öncesi", "doğum anına ait" ve "doğum-sonrası" olarak belirtilmiştir (DİE, 2002: 21-23, 24-28).

Araştırma sonuçlarına göre, özürlü olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı % 12,29'dur. Buna göre Türkiye'de yaklaşık 8 buçuk milyon birey özürlü olarak yaşamlarını sürdürmektedir. Dünyada ve Türkiye'de en yaygın özür gruplarının sırasıyla ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma, zihinsel özürülüler (buraya kadar kısaca OGİDKZ) ve süreğen hastalıklar olduğu tespit edilmiştir. Türkiye nüfusunun % 2,58'ini OGİDKZ, % 9,70'ini ise süreğen hastalığı olanlar meydana getirmektedir (DİE, 2002: 6).

Bunun yanında, özürülülerde "eğitim seviyesi", toplumun geneline göre düşüktür. Özürülülerin içinde okuma-yazma bilmeyenlerin oranı oldukça yüksektir. OGİDKZ'de okuma-yazma bilmeyenlerin oranı % 36,33; süreğen hastalığı olanlarda ise bu oran % 24,81'dir. Okuma-yazma bilenlerin ise büyük kısmı ilkökul mezunudur (DİE, 2002: 11).

Ayrıca, özürülülerin eğitim durumlarına cinsiyet bağlamında bakıldığında, kadınların erkeklere göre daha dezavantajlı durumda olduğu görülmektedir. Örneğin, okuma yazma bilmeyen kadınların oranı OGİDKZ'de % 48,01 iken erkeklerde bu oran % 28,14; süreğen hastalığı olanlarda ise bu oran, kadınlarda % 35,04, erkeklerde % 9,78'dir (DİE, 2002: 9).

Özürlü bireylerin istihdam boyutu değerlendirildiğinde, özürülülerde işgücüne katılım oranının (İKO) düşüklüğü ve işsizlik oranının yüksekliğinin oldukça ciddi boyutlarda olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde, OGİDKZ'de işgücüne katılım oranı % 21,71 iken, işsizlik oranı ise; % 15,46'dır. Bu oranlar, süreğen hastalığı olanlarda sırasıyla % 22,87 ve % 10,77'dir. Genel olarak, kentte yaşayan özürülülerde kırdakilere göre hem işgücüne katılım hem de işsizlik oranları daha yüksektir. Cinsiyet bağlamında bakıldığında, eğitim alanındaki duruma benzer şekilde, kadınların erkeklere göre daha dezavantajlı olduğu görülmektedir. Özürlü kadınların hem işgücüne katılım oranları çok düşük hem de işsizlik oranları erkeklerden daha yüksektir (DİE, 2002: 15).

Gerek dünya genelindeki özürlü nüfus, gerekse Türkiye'deki özürlü nüfusun toplam nüfusa oranı dikkate alındığında, özürülülerin çok önemli bir sosyal risk grubunu oluşturduğu rahatlıkla anlaşılabilir. Bu bağlamda, özürülülerin hayata daha sıkı tutunabilmeleri, kendilerini akıp giden toplumsal yaşamın bir parçası olarak hissedebilmeleri ve yaşamlarının kolaylaştırılması için BİT'lerin ortaya çıkardığı imkânların bu risk grubunun da hizmetine sunulması bir zorunluluktur. Bu zorunluluk çerçevesinde, gerek uluslararası düzeyde gerekse ulusal düzeyde gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bu tedbirlerin başında genelde BİT'lere özelde e-devlete ilişkin politika ve düzenlemelerin özürülülere yönelik hükümleri de kapsayacak şekilde tasarlanması, böylece uluslararası ve ulusal düzeyde yasal altyapının oluşturulması gelmektedir.

3. E-Devlet ve Özürlüler: Politika ve Düzenleme Boyutları

Bilindiği gibi e-devlet, vatandaşa verilen kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunulması, kesintisiz, hızlı ve güvenli bir biçimde yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Buradaki hedef, devlet hizmetlerinin, kurumsal ve bireysel temelde BİT'ler aracılığıyla sunulmasıdır. E-devletin gelişmesiyle birlikte kamusal hizmetlerin vatandaşlara sunum imkânları da iyileşmektedir. Bunun yanında, BİT'lere erişim olanağı olmayanlar ya da BİT kullanım becerilerine sahip olmayan özürlülerin de anılan hizmetlerden yararlanmaları bir gerekliliktir. Bu bağlamda, ulusal e-devlet eylem planları, *içerici e-devlet anlayışıyla* hiçbir vatandaşın e-hizmetlerin kullanımında geride kalmamasını sağlamaya çalışmalıdır. Bu amaçla, dışlanma riski taşıyan kesimlerden biri olan özürlülere, kamusal hizmetleri ulaştırabilmek adına spesifik kriterler belirlenmiştir. Devletler ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde kamu hizmeti sunan kurumlar ve diğer araçlarla beraber (STK, sivil halk, hükümet-dışı kuruluşlar vb.) giderek artan bir biçimde BİT'leri iş süreçleriyle bütünleştirmeye gayret etmektedirler. Bu çerçevede yürütülen çalışmalar e-içerme politikası bağlamında değerlendirilmektedir.

a. Politika Boyutu: E-İçerme

Günümüzde bilgiye, toplumun tüm bireylerinin eşit bir şekilde erişebilmesi gerekmektedir. BİT'lere sahip olup olamamanın yanı sıra; ilgili teknolojileri kullanamama da “e-içerme politikası” (e-inclusion policy) çerçevesinde ele alınmaktadır. E-içerme politikasının en önemli alt alanını ise “e-erişilebilirlik” (e-accessibility) meydana getirmektedir (Canbey-Özgüler, 2006: 81). “Evrensel Erişim” (Universal Accessibility), “Yardımcı Teknolojiler” (Assistive Technology), “Herkes İçin Tasarım” (Design for All), bedensel özürlülerin enformasyon, bilgi, eğitim ve çalışma fırsatlarını elde edebilmede son derece önemli hâle gelmiştir. E-içerme bağlamında, tele-konferans, e-posta listeleri, haber grupları, sohbet odaları, e-ticaret ve benzeri BİT'lere dayalı uygulamaların özürlüler tarafından da kolaylıkla kullanılabilmesi gerekmektedir. Sayısal teknolojinin evrimi ve ağ(sı) yapılarının hayatın her alanını etkilediği günümüzde, BİT'ler özürlülerin de toplumun diğer bireyleri kadar eğitim, istihdam olanakları ve kamu hizmetlerine erişimi için çok önemli fırsatlar sunmaktadır. İnternet kullanımının öğrenilmesi, web erişimi ile ilgili teknik ve malî desteklerin sağlanması e-erişim politikasının temel hedefleri arasında gösterilmektedir.¹³

AB üyesi ülkelerde nüfusun % 10'u ilâ % 20'si arasında bulunan özürlü bireylere yönelik e-içerme politikaları büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, AB'deki özürlülerin % 16'sı çalışma çağında bulunmakta ve bunların % 44'ü uygun desteği alabildiğinde toplumun “*değerli bir parçası*” olabilmektedir (Saz, 2011: 38). Anılan desteğin, e-devlet çerçevesinde gündeme gelen e-içerme yaklaşımıyla bağlantılı olduğu da bilinen bir gerçektir.

AB düzeyinde e-içerme politikasının gelişmesinde bazı çalışmalar kayda değer katkılar yapmıştır. Bunlar arasında ilk sırada yer alan i2010 İnişiyatifi (2005-2010), Avrupa bilgi toplumu ve medya politikaları bağlamında üç öncelikli alan belirlemiştir. Bunlar, bilgi toplumu ve medya için açık ve rekabetçi bir iç piyasayı

¹³ http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=93:sakat-ve-oezuerluelerin-bt-kullanm&catid=36:e-icerme&Itemid=100, 30.01.2012.

teşvik eden bir “Tek Avrupa Bilgi Alanı”nın tamamlanması; daha fazla ve daha iyi iş olanakları ve büyümeyi teşvik etmek için BİT araştırmalarına yönelik yenilikçilik ve yatırımların güçlendirilmesi ve sürdürülebilir kalkınma, kamu hizmeti öncelikleri ve yaşam kalitesi ile uyumlu bir büyümeyi teşvik eden “İçerici Avrupa Bilgi Toplumu”nu hayata geçirmektir (European Commission, 2005: 4).

E-içerme politikası açısından bir diğer önemli gelişme, “İçerici Bir Toplum İçin BİT” temasıyla 2006 yılında Riga’da toplanan AB’ye üye devletlerin bakanlarının duyurduğu Riga Deklarasyonu’dur. Riga Deklarasyonu, i2010 İnisyatifine yönelik önemli bir adım ve üye devletlerin e-içerme konusunda benimsedikleri ve gelecekte atılacak adımlara ilişkin siyasi bir dayanak olmuştur. Bu Deklarasyon’da, yaşlı ve özürülülerin temel ihtiyaçları; coğrafi dijital uçurum; e-erişim ve kullanılabilirlik; dijital okur-yazarlık, sosyal içerme ve içerici e-devlet gibi başlıca konular ve bu konularda yaşanan sorunları ortadan kaldırmaya yönelik önlemler üzerine odaklanılmıştır.¹⁴ Bu çalışmadan sonra konuyla ilişkili olarak her yıl değişik toplantılar yapılmıştır. Bu toplantılara birçok Avrupa ülkesinden gelen delegeler katılmış ve toplantılar aracılığıyla e-içerme politikaları hakkında tartışma ve uzlaşma iklimi oluşturulmuştur (Saz, 2011: 40; Petrauskas vd., 2008: 49; Šimonová, 2005: 164-5).

Son olarak Avrupa Komisyonu (AK) bünyesinde yer alan “İçerme için BİT” ünitesi, e-içerme politikası ve projeleri için *eInclusion@ePractice.eu* portalını hizmete sunmuştur. Anılan portalın temel amacı, bilgi alışverişinin yapıldığı ve etkili e-içerme örneklerinin araştırmacılar arasında paylaşıldığı online bir ortam geliştirmek ve bu sayede e-içerme alanında inisiatifler ve sinerjiler oluşturmaktır. Söz konusu portalda, sayıları giderek artan uygulamalı konular, haberler, kütüphane öğeleri, e-içerme çalışma grupları ve duyurular yer almaktadır. Ayrıca portal, Türkiye’nin de içinde bulunduğu otuz Avrupa ülkesindeki e-içerme durumlarını daha yakından inceleme imkânı sunmaktadır.¹⁵ Bugünlerde özürülülere yönelik e-içerme merkezli olarak geliştirilen ve yenilik potansiyeli olan teknolojiler ses teknolojileri, mobil cihazlar, kablosuz ve iletişim teknolojileri, sensörler ve Radyo Frekansı ile Tanımlama (RFID) teknolojileri, bilişsel sistemler, otomatik vezneler (ATM), kiosk-terminaller, self-servis terminalleri, açık sistem portalları, web hizmetleri, biometrik sistemler ve robotlar olarak öne çıkmaktadır.

E-erişilebilirlik, e-içerme politikasının en merkezi konusudur. E-erişilebilirlik, özellikle dezavantajlı kesimlerin internet ve BİT’lere erişilebilirliğini vurgulayan bir terimdir. E-erişilebilirlik çalışmaları, BİT altyapılarının yaygınlaştırılarak toplumun tüm kesimlerine ulaştırılmasını ve BİT’lere dayalı uygulamalar tasarlanırken, dijital uçurum ve sayısal dışlanma riski olan özürülü bireylerin de göz önünde bulundurulması için içerici sistemler oluşturulmasını kapsamaktadır (Saz, 2011: 9-10).

Erişilebilirlik, bir uygulamanın içeriğinin ve vermiş olduğu hizmetin “herkes” tarafından eksiksiz ulaşılabilir, algılanabilir, değerlendirilebilir ve kullanılabilir olması; duruma, ihtiyaçlara ve tercihlere cevap verebilecek esneklikte olması anlamına gelmektedir. Buradaki “herkes” kelimesi özürülü olsun olmasın bütün bireyleri içine almaktadır. Dolayısıyla günümüzde, özürülü bireylerin sosyal, kültü-

¹⁴ http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf, 25.04.2012.

¹⁵ <http://www.epractice.eu/einclusion>, 02.02.2012.

rel, politik ve benzeri alanlarla daha kolay bütünleşebilmesi konusunda erişilebilirlik çalışmaları, e-devlet uygulamaları bağlamında büyük bir önem teşkil etmektedir. Sz'ın (2011: 17-18) da vurguladığı gibi, bilgi toplumu çalışmalarının gerçek anlamda başarı kaydedebilmesi için bilgi toplumunun getirdiği tüm fırsatların, başta özürülüler olmak üzere, dezavantajlı gruplar gibi yeni teknolojilerin kullanımının zor olduğunu düşünen bireyleri de kapsayacak şekilde toplumun bütün kesimleriyle paylaşılması gereklidir. Özürülülerin bilgi toplumunun getirilerinden yararlanabilmeleri gerekirken; bu grupların kendilerine özgü gereksinimleri, BİT'lerin tasarım, üretim ve kuruluşu aşamalarında ne yazık ki göz ardı edilmektedir. Örnek olarak, görme özürülü bireylerin web sitelerini kullanabilmeleri için sitenin fontlarının büyütülmesi ya da sesli sürümünün olması gerekmektedir. Söz konusu bireyler web sitelerini taramalarına imkân verecek yazılımlara sahip de olsalar, eğer web siteleri tanımlanmış standartlarda oluşturulmamışsa, bu programlar çalışmayacaktır. Dolayısıyla, bir web uygulamasının erişilebilirlik özelliğinin olmaması durumunda, özürülülerin bu sitenin içeriğine ulaşabilmeleri ya imkânsız ya da çok güç olmaktadır.

Erişilebilirliğin en önemli boyutunu web erişilebilirliği oluşturmaktadır. Web erişilebilirliği, özürülüler tarafından web sayfalarının “etkin” bir biçimde kullanılabilmesi anlamına gelmektedir. Bir başka ifadeyle, web sayfalarına erişilebilirlik sayfaların özürülü kişilerin algılayabileceği, anlayabileceği, gezinebileceği, etkili bir şekilde kullanabileceği ve bunun yanında içerik oluşturup, katkıda bulunabileceği bir şekilde tasarlanmasıdır. Web erişilebilirliği görme, işitme, fiziksel, konuşma, algılama ve sinirsel özürülülerin de dâhil olduğu tüm özürülü bireyleri kapsamaktadır.¹⁶ Mevcut birçok web sitesi içerdikleri erişilebilirlik engellerinden dolayı, özürülü bireylerin ulaşımını çok zor veya imkânsız kılmaktadır. Hâlbuki, web siteleri erişilebilir bir yapıda olsa, özürülü bireyler de web sayfalarını etkili bir şekilde kullanabilecektir.

Ayrıca, web erişilebilirliği kurumlar ve özürülü olmayan bireyler açısından da yararlı olabilmektedir. Örneğin, web erişilebilirliğinin ana ilkelerinden biri farklı ihtiyaçların, durumların ve tercihlerin esnek bir şekilde karşılanabilmesidir. Bu esneklik, özürülü olmayan kişiler için de yararlı olabilmektedir. Bu duruma, internet bağlantısı yavaş olanlar ile geçici özürülülüğü olan bireyler (kolu kırılmış olanlar ya da yaşları ilerlemiş olanlar) örnek olarak gösterilebilmektedir. Bununla yanı sıra, web'in eğitim, işletme, ticaret, devlet işleri ve eğlence alanlarındaki rolü gün geçtikçe artmaktadır. Özürülülerin de toplumda aktif bir rol oynamasına imkân veren erişilebilir bir Web, birçok alanda özürülü bireylere “eşit” olanaklar sağlamak için şarttır. İlaveten, web'in özürülü bireylere bilgiye ulaşım ve iletişim açısından eşit görülmemiş bir olanak sağlaması nedeniyle, web erişilebilirliği sosyal bir konu olarak ele alınmaktadır.¹⁷

Web erişilebilirlik standartlarını gerçekleştirmek amacıyla uluslararası düzeyde “Dünya Çapında Ağ Birliği” (World Wide Web Consortium-W3C) tarafından web

¹⁶ Daha fazla bilgi için “Özürülü kişiler web'i nasıl kullanır?” adlı Belge'ye bakılabilir. Anılan Belge'de, özellikle farklı özürülülerin web kullanımını nasıl etkilediği ve farklı senaryolarla özürülü kişilerin web'i nasıl kullandığı açıklanmaktadır (<http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility>, 12.02.2012).

¹⁷ <http://www.w3.org/WAI/bcase/soc>, 12.02.2012.

içeriği erişebilirlik kılavuzları hazırlanmıştır. Birlik tarafından oluşturulan “Web Erişebilirlik İnisyatifi” (Web Accessability Initiative) ise; Birliğin, özürliülerin erişebilirliğini artırma çabaları olarak değerlendirilmektedir. Web Erişebilirlik İnisyatifi tarafından hazırlanan web içeriği erişebilirlik kılavuzu toplam dört temel ilke etrafında şekillenmiştir. Bu ilkeler özetle şöyle açıklanabilir (Kuzma, 2010: 3-6):

Kavranabilirlik: Bilgi ve kullanıcı ara yüzü bileşenleri, kullanıcılara kavrayabilecekleri şekillerde sunulabilir olmalıdır. Örneğin, metin-dışı içerik için metin seçenekleri sunulmalıdır.

Uygulanabilirlik: Kullanıcı ara yüzü bileşimleri ve gezinim uygulanabilir olmalıdır. Örneğin, fare ile yapılan tüm işlemler klavye ile gerçekleştirilebilmelidir.

Anlaşılabilirlik: Metin içeriği okunabilir ve anlaşılabilir olmalıdır.

Etkililik: İçerik yardımcı teknolojilerle birlikte geniş farklılıktaki kullanıcı araçları tarafından güvenli bir şekilde yorumlanabilecek kadar nüfuzlu olmalıdır.

Bu noktada, web erişilebilirliği ilkelerini kullanmayı temel prensip kabul eden bir e-devlet sitesinin ya da kurumsal bir uygulamanın, vatandaşlarının tümüne karşı aynı duyarlılığı ve hassasiyeti göstermesi; onlara fırsat eşitliği tanınması ve gereken saygıyı göstermesi beklenmektedir. Ayrıca, özürliüler için “yeni” ve “ayrı” uygulamalar yapılmayıp mevcut olan uygulamaların bu bireyler için de “erişil(ebil)ir” kılınması, rasyonel bir bakış açısının gereği olarak düşünülmelidir.

b. Düzenleme Boyutu

Uluslararası örgütler ve uluslar-üstü kurumlar ile ulusal yönetimler, özürliüler de dâhil olmak üzere toplumun tüm kesimlerinin BİT'lere ve özellikle internete erişimini mümkün kılmak için farklı kanun ve düzenlemeleri kabul etmişlerdir. Çalışmanın amacı doğrultusunda, uluslararası kuruluşların ve çeşitli ülkelerin özürliü vatandaşların web sitelerine erişimini sağlamak için ortaya koydukları düzenlemelerden örnekler aşağıda sunulmaktadır.

Birleşmiş Milletler (BM): *BM Özürliü Haklarına İlişkin Sözleşme*, 13 Aralık 2006 tarihinde New York'ta BM Genel Sekreterliği'nde kabul edilmiş ve 30 Mart 2007'de imzaya açılmıştır. Sözleşme'yi 82 ülke imzalamıştır. Söz konusu Sözleşme, BM'nin, tarihinde en çok imzaya sahip Sözleşmesi'dir. 21'inci yüzyılın ilk kapsamlı insan hakları anlaşması ve bölgesel entegrasyon organizasyonları tarafından imzaya açılan *ilk insan hakları anlaşması*dır. Sözleşme, 3 Mayıs 2008 tarihinde yürürlüğe girmiş bulunmaktadır. *BM Özürliü Haklarına İlişkin Sözleşme*'nin 9. maddesi, “erişilebilirlik” konusuyla ilintilidir. Bu maddede “*Taraf Devletler özürliülerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve özürliülerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dâhil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır.*” ifadesi yer almakta olup, bu çerçevede devletlerin ilgili idarelerine görevler düşmektedir (UN, 2006).

Avrupa Birliği (AB): AB düzeyinde özürliülere yönelik düzenlemelerin temelini AB'nin kabul ettiği Temel Haklar Şartnamesi (Charter of Fundamental Rights of

the European Union) oluşturmaktadır. Nitekim söz konusu Şartname'nin 21. maddesi özürllük de dâhil olmak üzere cinsiyet, ırk, etnik köken, genetik özellikler, din ve politik fikir gibi çeşitli faktörlere dayalı ayrımcılığı yasakladığı gibi, 26. maddesinde AB'nin özürllü vatandaşlara ve onların bağımsızlığına ve Topluluk yaşamıyla bütünleşmeleri ve katılımlarını sağlamaya yönelik tedbirlerin alınmasına önem verdiği açıkça ifade edilmiştir (EU, 2000: 13-14).

Özürllüler Şartnamesi'nin bir gereği olarak da, Avrupa Komisyonu (AK) özürllüler ve yaşlıların toplumdaki diğer bireylerle "eşit" bir şekilde BİT'lere erişebilmelelerini sağlayabilmek amacıyla e-erişilebilirlik programını oluşturmuştur. Anılan program, BİT ürünlerine, hizmetlerine ve uygulamalarına erişimde karşılaşılan engelleri kaldırmayı hedeflemektedir. AB e-erişilebilirlik politikalarının üç ana ayağı bulunmaktadır. Bunlar insan hakları; sosyal içerme ve istihdam politikaları ile standardizasyon olarak sıralanmaktadır. Ulusal eylem planlarının son derece önemli olduğu, tüm AB üyesi ülkelerin koordineli olarak; önleme, tanı, adaptasyon, eğitim-öğretim, istihdam, sosyal uyum, bilgi ve araştırma politikaları yürütmelelerinin tavsiye edildiği e-erişilebilirlik politikaları, bilgi toplumu politikasının da temel yapıtaşlarından birisini oluşturmaktadır (Canbey-Özgüler, 2006: 91-92).

AB seviyesinde henüz e-erişilebilirlik konusunda özel bir yasa bulunmamaktadır. Bununla beraber, sektörel yasaların bazı bölümleri e-erişilebilirlik ile ilgili birtakım koşulları açık bir şekilde içermektedir. E-erişilebilirlik açısından devletlere yükümlülükler getiren temel yasal önlemler telekomünikasyon ve TV yayın sektörlerine yönelik düzenlemelerde yoğunlaşmaktadır. Buna örnek olarak, özürllülere kolaylık sağlamak için telif hakkı sahiplerinin korumadan muaf olmasına olanak veren "Sayısal Telif Hakkı Yasası" verilebilir. Belirli sektörlerde yoğunlaşan bu önlemlere ilaveten, kamu ihale ve iş eşitliği alanlarında kesin bir şekilde olmamasına rağmen, örtülü (implicitly) bir şekilde, e-erişilebilirlik konusuna yönelik hükümleri içeren yasalar da yer almaktadır (Güngör vd., 2011: 52-3).

AB bağlamında e-erişilebilirlik açısından değinilmesi gereken bir diğer husus, AB'nin "Herkes İçin Tasarım" (Design for All) yaklaşımını benimsemesidir. Herkes İçin Tasarım yaklaşımı, üreticileri ve hizmet sağlayıcıları, yaşlılar ve özürllüler de dâhil olmak üzere herkes için yeni teknolojiler üretmeye teşvik etmeyi amaçlayan bir anlayıştır. Avrupa Komisyonu, Herkes İçin Tasarım yaklaşımının bilgi toplumuna eşit erişim taahhüdünün bir sonucu olarak, bu yaklaşımı araştırma ve geliştirme, standardizasyon, iyi uygulamaları yayma gibi çeşitli alanlarda teşvik etme ve destekleme sözünü vermiştir (www.ec.europa.eu).

AB düzeyinde özürllülere ilişkin e-erişilebilirlik politikalarına bir anlamda yeni bir soluk getiren düzenlemelerden biri de "AB Özürllüler Eylem Planı"dır. 2004-2010 yıllarını içeren söz konusu Eylem Planı, öncelikli alanlar olarak belirlediği istihdam, yaşamboyu öğrenme, yeni teknolojilerin kullanımı ve erişilebilirlik çerçevesinde, özürllülerin ekonomik ve toplumsal yaşamda eşit fırsatlara sahip olmasını hedeflemektedir (European Commission, 2003: 14).

AB'nin son dönemde özürllü bireylere ilişkin olarak kabul ettiği önemli metinlerden biri, "Avrupa Özürllüler Stratejisi 2010-2020"dir. Genel olarak, toplumsal yaşama ve Avrupa ekonomisine katılmaları için özürllüleri güçlendirmeyi amaçlayan bu strateji, özürllülerin önündeki engelleri kaldırmak için erişilebilirlik, katılım, eşitlik, istihdam, eğitim, sosyal koruma, sağlık ve üçüncül devletlere yönelik eylem olmak üzere sekiz öncelikli alan belirlemiştir (European Commission, 2010:

4). Erişebilirliğin bu alanların başında gelmesi, AB'nin özürsüz bireylerin toplu bütünlüğünde BİT'leri ne derece önemseydiğinin temel göstergesidir. Dolayısıyla, AB genelinde özürsüz bireylerle ilgili olarak yürütülen genelde e-içerme, özeld e-erişilebilirlik politikaları yukarıda belirtilen gelişmeler doğrultusunda ilerlemeye devam etmektedir.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD): ABD, özürsüz vatandaşların erişilebilirliklerini sağlamak amacıyla birçok yasa kabul etmiştir. ABD web erişilebilirlik düzenlemeleri kamu yönetimi açısından oldukça yerleşiktir ve iyi işlemektedir. Bu bağlamda, diğer ülkeler için model olarak kabul edilebilecek ülkeler arasında yer almaktadır. ABD'de Rehabilitasyon Yasası'nın 508. bölümü, internet sitelerinin özürsüzler için de erişilebilir olmasını zorunlu kılmaktadır (TÜRKSAT, 2009: 18).

Ayrıca, ABD'de mobil telefonlarla ilgili birçok yasa ve düzenleme şartı da söz konusudur. 1996 yılında çıkarılan Telekomünikasyon Yasası ile telekomünikasyon cihaz üreticilerine/hizmet sağlayıcılarına, ürünlerini ve hizmetlerini, özürsüzler için kolay erişilebilir kılmalarını tavsiye etmiştir. Bunun yanında, 2007 yılından itibaren, Federal Haberleşme Komisyonu'nca konuşma ve duyma özürsüz bireylere, telekomünikasyon hizmet koşulları desteği vermek için "711" adlı hizmet aktif olmuştur. ABD'de başta Amerikan Özürsüzler Kanunu (ADA) olmak üzere, diğer pek çok mevzuat, özellikle duyma ve konuşma özürsüz bireyleri, özürsüz olmayan bireyler karşısında "işlevsellik eşitliği" temelinde bir yaklaşımla ele almakta ve bu bakış açısıyla e-erişilebilirlik konusu analiz edilmektedir (Güngör vd., 2011: 64, 73).

İngiltere: Esasında, İngiltere'de doğrudan web erişilebilirliğine yönelik bir yasa söz konusu değildir. Bununla birlikte, web erişilebilirliği malların, imkânların ve hizmetlerin sunumunda özürsüz insanlara karşı ayrımcılığı yasaklayan genel bir kanun olan "Özürsüz Ayrımcılığı Yasası"nın (Disability Discrimination Act) önemli bir konusunu oluşturmaktadır. Bu yasa, web erişilebilirliğine doğrudan işaret etmemektedir. Bunun temel nedeni, zaten bu yasanın herhangi bir mal veya hizmete özel olarak odaklanmak yerine hizmet sağlayıcılarının eşit erişimi sağlama sorumluluğunu vurgulamak amacıyla tasarlanmasıdır. Ancak, söz konusu yasanın nasıl uygulanacağını gösteren düzenleme, web erişilebilirliğine çok açık bir şekilde değinmektedir (Narasimhan, 2010: 108). Buna ilaveten, 2006 yılında Engelli Hakları Komisyonu ve İngiliz Standartlar Enstitüsü engelliler için PAS78 olarak bilinen standardı hazırlamışlardır. PAS78 standardı herkese açık (publicly available specification) bir standart olmasının yanı sıra, erişilebilir bir internet sitesi yönetimine yönelik bilgileri de kapsamaktadır. İngiltere'nin oluşturduğu PAS78 ABD'nin oluşturduğu Bölüm 508 ile paralellik göstermektedir (TÜRKSAT, 2009: 19).

Avustralya: Avustralya'da web erişilebilirliği ile ilgili düzenlemeler, "Avustralya Özürsüz Ayrımcılığı Yasası"na (Disability Discrimination Act) dayanmaktadır. Avustralya'daki hükümetlerin tümü, kamu kurumlarına ait web sitelerine erişilebilirlik konusuna ilişkin politikalara ve yönergelere sahiptir. Bu bağlamda, söz konusu yasa bünyesinde yer alan ve web dokümanlarını mümkün olan en geniş izleyici için erişilebilir kılmak amacıyla yazarlar ve tasarımcılara yönelik özel rehber içeren "Dünya Çapında Web Erişimi Danışma Notları" (The Worldwide Web Access Advisory Notes), genel olarak ayrımcılık karşıtı rejimi desteklemekte, onun internete uygulanabilirliğini sağlamakta ve yürütülebilirliğini artırmaktadır. Bu-

nun yanında, “İnsan Hakları ve Fırsat Eşitliği Komisyonu” (The Human Rights and Equal Opportunity Commission). Özürlü Ayrımcılığı Yasası’nın temel hedeflerini desteklemekten sorumludur. Ayrıca Komisyon, web sitesi operatörlerine yönelik söz konusu yasanın etkileri ve izlenmesiyle ilgili danışmanlık hizmetleri sunmaktadır (Narasimhan, 2010: 109).

Almanya: Almanya’da, özürliilerin erişilebilirliği konusunu kapsayan birçok düzenleme bulunmaktadır. Bu nedenle, Almanya özürliilerin erişilebilirliği konusunda en ileri ülkelerinden biri durumundadır. Bu düzenlemeler, hem web hem de diğer elektronik altyapıların erişilebilirliğini içermektedir. Almanya özürliü bireyler için fırsat eşitliği yasası formatında genel bir yasaya sahiptir ve federal yönetmelik (federal ordinance) şeklindeki düzenleme aracılığıyla web ve elektronik erişilebilirlik konusunu ele almaktadır. Bu bağlamda, “Engelsiz Bilgi Teknolojisi Yönetmeliği” web erişilebilirliği konusunu kapsamaktadır. Söz konusu yönetmelik, özellikle kamu sektöründeki kurumlara, vakıflara, sağlık sigortaları ve diğer kurumlar ile sınırlı düzeyde de olsa özel sektöre bağlı bazı kurumlara uygulanabilmektedir (Narasimhan, 2010: 109-110).

Portekiz: Portekiz kamu kurumlarının web siteleri için web erişilebilirliğine ilişkin ilkeleri yaşama geçirmiştir. Portekiz’de yürürlüğe giren özel bir kanun bulunmamasına rağmen; Portekiz’deki web erişilebilirliği rejimi, güçlü denetim unsuru açısından oldukça farklıdır. Bu alanda, “Özel İhtiyaç Sahibi Vatandaşlar İçin Kamu Yönetimi Web Sitelerine Erişebilirlik Bakanlar Kurulu Kararı” büyük bir önem taşımaktadır. Anılan kararın temel amacı, özel ihtiyaç sahiplerinin hem merkezi hem de yerel düzeyde kamu web sitelerine daha kolay erişimini sağlamak ve bununla ilgili sürekli iyileştirmelerde bulunmaktır. Ayrıca söz konusu erişilebilirlik ile ilgili süreçleri yakından takip etme görevini, kurula atanan bir Bakan üstlenmiştir (Narasimhan, 2010: 110).

İtalya: İtalya, içerici web erişilebilirlik girişimlerini uygulayarak, uluslararası normların gelişim ve değişimine karşılık veren bir ülkedir. Özürliilerin BİT’lere erişimine ilişkin şemsiye yasa niteliğindeki “4/2004 Kanunu”nun, *Avrupa Özürliüler Yılı* olan 2003 yılında taslak haline getirilmesi rastlantı değildir. Söz konusu Yasa’nın gereklilikleri, web erişilebilirliğini kapsamakta ve kamu kurumlarına web sitelerini erişilebilir kılma yükümlülüğü yüklemektedir (Narasimhan, 2010: 111-112).

III. TÜRKİYE’DE ÖZÜRLÜLER VE E-DEVLET: YASAL DÜZENLEMELER VE UYGULAMALAR

Türkiye’de hukuki birçok düzenleme, devlete özürliülere yönelik sorumluluklar yüklemektedir. Bu bağlamda, devlet, özürliü bireylerin korunmalarını ve sosyal hayata uyumlarını sağlamak amacıyla birtakım önlemler almaktadır. Türkiye’de özürliülerin BİT’lere erişimi açısından devlete sorumluluk yükleyen en önemli düzenleme “Elektronik Haberleşme Kanunu”dur. Türkiye’deki e-devletle ilişkili temel düzenlemelerden biri olan 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun 4. maddesinin k bendinde, kanunun temel ilkelerinden birinin “teknolojik yeniliklerin kullanılması da dâhil olmak üzere özürliü, yaşlı ve sosyal açıdan korunmaya muhtaç diğer kesimlerin özel ihtiyaçlarının dikkate alınması” olduğu vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra, 27655 sayılı “Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüke-

tici Hakları Yönetmeliği”nin 5. maddesinin i bendi “Görme özürlülerin abonelik sözleşmelerini ve faturalarını kendilerinin faydalanabilecekleri şekilde talep etme hakkı”nın olduğunu belirtmektedir.

Ayrıca, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’na (BTK) bağlı “Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı”nın 2010-2012 Stratejik Planı’nda, özürlü kişilerin, elektronik haberleşme hizmetlerine diğer tüketiciler ile eşit koşullarda erişmesini sağlamak temel hedeflerden biri olarak ifade edilmiştir (BTK, 2009: 38).

Son yıllarda Türkiye’de özürlü bireylerin BİT’lerden yararlanma olanakları giderek artmaktadır. Özellikle bedensel özürlüler için üretilen sesli kitap, Braille alfabesine göre basılan kitaplar ve özel bilgisayar programları bu teknolojik aygıtlardan bazılarını oluşturmaktadır. BİT’lerden özürlülerin günlük hayatını kolaylaştırmak amacıyla yararlanmanın yanı sıra; bu teknolojilerin özürlülerin mesleki ve genel eğitiminde kullanılması da son derece önemlidir (Güngör vd., 2011: 97). Bu bağlamda, Türkiye Özürlüler Araştırması ileri analiz sonuçları incelendiğinde oldukça ilginç neticeler tespit etmek mümkündür. Bunlardan ilkinde göre, katılımcıların özürlülüğüyle ilgili eğitim hizmetlerinden yararlanma oranları, tüm özürlülük türlerinde % 12 civarında seyretmektedir. Yani, tüm özürlülerin % 88’i kendi özürlülüğü ile ilgili eğitim hizmetlerinden yararlanamamaktadır. Konuyla ilgili ikinci sonuca göre, katılımcıların meslek ve beceri edinme kurslarından yararlanma oranları, tüm özürlülük türlerinde ortalama sadece % 1 civarındadır. Bu da, tüm özürlülerin ortalama % 99’unun meslek ve beceri edinme kurslarından yararlanamadıklarına işaret etmektedir. Üçüncü çıkarıma göre, 5-19 yaş arasındaki özürlü grup, toplam özürlü grubun % 21,4’ünü oluşturmaktadır. Bu durum da özürlü çocukların ve gençlerin temel eğitimlerini BİT’ler ile desteklemek, kendilerine gelecekte yeni fırsatlar oluşturmak anlamına gelecektir. Analizin ortaya koyduğu dördüncü sonuç ise, toplam özürlü grubun % 32,8’ini oluşturan 20-39 yaş grubu arasındaki özürlülerle ilgilidir. Gerek çalışma hayatına atılma gerekse çalışma hayatında en verimli dönemlerden biri olan 20-39 yaş grubundaki özürlülerin mesleki eğitimi ve rehabilitasyonu en iyi biçimde BİT’lerin kullanılmasıyla mümkün olabilmektedir (Güngör vd., 2011: 97).¹⁸

Özetle BİT’ler, özürlü kullanıcılara mobilite, bağımsızlık ve yaşam kalitesi sunmakta ve özürlü bireylerin toplumla bütünleşmesini temin edecek potansiyel bir güç ortaya koymaktadır. Bu potansiyel nedeniyle olsa gerek, Türkiye’de bazı kamu kurum ve kuruluşları ile yerel idareler ve diğer organizasyonlar, özürlü vatandaşlara yönelik bazı uygulamaları hayata geçirmektedirler. Söz konusu uygulamaların yakın bir zamanda sayısının artması ve daha başarılı bir şekilde yaşama aktarılması, şüphesiz, Türkiye’nin e-devlet olma yolunda kazandığı tecrübelerle yakından ilişkilidir. Türkiye’de özürlü bireyleri merkeze alan bazı e-devlet uygulamaları aşağıda ele alınmaktadır.

1. E-Devlet Kapısı

E-Devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan büyük bir internet sitesidir. E-Devlet Kapısı’nın amacı kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına BİT’ler aracılığıyla etkin ve verimli bir şekilde

¹⁸ Ayrıca bkz. <http://www.ozurluveyasli.gov.tr/tr/html/464/ileri+analiz,02.02.2012>.

sunmaktadır. E-Devlet Kapısı'nda kamu kurumlarına ait hizmetler *turkiye.gov.tr* aracılığıyla, tek noktadan, hızlı ve güvenli bir erişim imkânı ile vatandaşlara sunulmaktadır. Hâlihazırda toplam 12 milyon 109 bin 626 kayıtlı kullanıcı, 39 kamu kurumundan, toplam 304 kamu hizmeti alabilmektedir.¹⁹ Türkiye'de e-devletin özür- lülere getirmiş olduğu yenilikler ve hizmetler, E-Devlet Kapısı'nda "Özür- lü Vatandaşlar" kategorisinde yer almaktadır. Bu kategoride, bedensel veya zihinsel engelleri bulunan vatandaşlara yönelik özel hizmetler ve bilgiler bulunmaktadır. Sağlık, eği- tim, istihdam, sosyal haklar ve hizmetler, bakım hizmetleri, erişilebilirlik, özür- lülere hizmet veren kurum ve kuruluşlar gibi konulara ait bilgilere, söz konusu kategori- den erişilebilmektedir (Özgökçeler ve Bahtiyar, 2010). Buna göre:

Sağlık bölümünde, dört başlık bulunmaktadır. Bunlar, "Doğum Öncesi ve Sonrası Sağlık Hizmetleri", "Özür- lülüğün Önlenmesine İlişkin Çalışmalar", "Tıbbi Reha- bilitasyon" ve "Özür- lülüğün Tespiti ve Ölçülmesi"dir.

Eğitim bölümünde, üç başlık yer almaktadır. Bunlar, "Özel Eğitim", "Mesleki Eğitim" ve "Özür- lü Bireye Sahip Ailelerin Eğitimi"dir.

İstihdam konulu bölümde, dört başlık bulunmaktadır. Bunlar, "Mesleki Reha- bilitasyon", "Meslek Edindirme Hizmetleri", "Özür- lüler İçin Açılan Sınavlar" ile "İşe Yerleştirme"dir.

Sosyal haklar ve hizmetler bölümünde, üç başlığa yer verilmektedir. Bunlar, "Sosyal Yardımlar", "Özür- lü Vatandaşların Sosyal Güvenlik Hakları" ve "Vergi İstisnaları ve İndirimleri"dir.

Bakım hizmetleri bölümünde, üç başlık yer almaktadır. Bunlar, "Kurum Bakımı", "Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri" ve "Evde Bakım"dir.

Erişilebilirlik temalı bölümde, iki başlık bulunmaktadır. Bunlar, "Bilgiye Erişim" ile "Fiziksel Düzenlemeler"dir.

Son bölüm ise; *Özür- lü Vatandaşlara Hizmet Veren Kurum ve Kuruluşlar* olup, toplam iki başlıktan oluşmaktadır. Bunlar, "Resmi Kurumlar" ve "Özel Kuruluşlar"dir.

E-Devlet Kapısı'ndan özür- lülere sunulan hizmetler daha çok bilgilendirme hizmeti niteliğindedir. Bu bağlamda, özür- lü bireyler özür- lülük olgusu, ortaya çıkış nedenleri ve alınan tedbirler; özür- lülerin özel ve mesleki eğitimden yararlanma koşulları; özür- lüler için emek piyasasında ihtiyaç duyulan ilgi ve yeteneklerine uygun mesleki eğitim ve rehabilitasyon kursları; herhangi bir işte istihdam edile- memiş veya çalışamayacak derecede özür- lü olan ve aynı zamanda ekonomik ola- rak muhtaç durumdaki bireylere devlet tarafından verilen çeşitli sosyal yardımlar; özür- lülerin erken emeklilik ve malulen emeklilik hakları; özür- lüler için vergi indiri- mi ve muafiyeti; özür- lülerin bakım koşulları ve Türkiye genelinde bakım ve re- habilitasyon hizmeti veren merkezler; özür- lülere yönelik yürütülen projeler ve Türkiye'de özür- lü vatandaşların erişilebilirliği konusunda çıkan yasalar hakkında bilgiler E-Devlet Kapısı'nda "Özür- lü Vatandaşlar" kategorisi altında vatandaş- ın sunulan temel bilgilerin konu başlıklarına örnek olarak verilebilir. An- laşılmaktadır ki, E-Devlet Kapısı'nda özür- lüler için sadece bilgi verme hizmeti su- nulmakla birlikte, sunulan bilgiler oldukça kapsamlı ve çeşitlidir. Bununla birlik- te, Türkiye'de özür- lüler için beklenti düzeyi yüksek birtakım projeler de gerçekle- ştirilmektedir. Bunlar kısaca şu şekilde açıklanabilir:

¹⁹ <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, 01.03. 2012.

Boğaziçi Üniversitesi (GETEM)-Türk Telekom İşbirliği “Telefon Kütüphanesi Projesi”: 2006 yılından itibaren internette sesli kütüphane hizmeti sunan Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim laboratuvarı (GETEM), Türk Telekom’un da desteğiyle görme özürülülerin telefon üzerinden birçok sesli kitaba erişmesini sağlamaktadır. Söz konusu proje sayesinde görme özürülü bireyler, “08002199191” numaralı telefon üzerinden ücretsiz olarak birçok sesli kitaba ulaşabilmektedir. Hizmetten faydalanmak isteyenler, görme özürülü olduklarına dair bir raporla GETEM’e başvurarak şifre alabilmekte ve kullanıcılar, aldıkları şifreyle 200’den fazla sesli kitaba ücretsiz olarak erişebilmektedir (*Siviliz*, sayı 30: 7, 2012).

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı “Gören Göz” Projesi: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından geliştirilen bu proje ile görme özürülüler, yön tarifi yapan navigasyon sistemine dayalı bir cihaz ve bu cihazın üzerindeki GPS alıcısına gelen koordinat bilgileriyle yardım almaksızın istediği yere ulaşabileceklerdir. Cihaz sayesinde görme özürülüler, buldukları konumu yakınlarına veya istedikleri kişilere mesajla bildirebilecektir. Modüler olması sebebiyle geliştirilme imkânına da sahip olan “Gören Göz”, yerel yönetimlerin bluetooth yayın altyapısıyla verecekleri hizmet sayesinde, toplu taşıma araçlarının bilgilerini de görme özürülülere aktarabilecektir.²⁰

İzmir Büyükşehir Belediyesi “Görme Engelliler için Sesli Kent Rehberi” Projesi: Proje kapsamında Coğrafi Bilgi Sistemleri’yle konumları belirlenen, aralarında kamu kuruluşları, hastaneler, eczaneler, dinî mekânlar, eczaneler, otobüs durakları, okullar ve restoranların da yer aldığı 15 bin adet önemli yer bilgisi, cep telefonlarına yüklenebilmektedir. Bu yer bilgileri görme özürülü vatandaşlara sözlü olarak doğru adresi bilmeleri için gerekli uyarı ve yönlendirmeyi yapmaktadır. Yer bilgileri ve diğer öz-nitelik bilgileri sadece GPRS özelliği olan cep telefonlarına yüklenebilmektedir. Böylece, söz konusu önemli yer bilgilerini okuyabilen ve seslendirebilen özel yazılımlar sayesinde görme özürülü vatandaşlar, bulunduğu yere yakın önemli yeri veya gitmek istediği yerin uzaklığını, yönünü sesli uyarı ile bulabilmektedir.²¹ İzmir örneği göstermektedir ki, yerel yönetimler de BİT’leri kullanmak suretiyle, özürülü bireylerin sosyal hayatla bütünleşebilmeleri noktasında aktif bir rol oynayabilmektedir.

Türkiye’de özürülülere sunulan e-devlet hizmetleri açısından web site tasarımı da çok önemli bir konuyu teşkil etmektedir. Bu bağlamda, görme özürülülerin erişebileceği web sitesi tasarımı ve işitme özürülülere yönelik resim, metin, animasyon destekli dizaynlar son derece önemlidir. Bu noktada, toplumun bütününe hitap eden kamu internet sitelerinin, görme ve işitme özürülülere yönelik ve özellikle W3C tarafından tespit edilen WAI standartlarına uygun tasarımı bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, Türkiye’de Sayıştay’ın 2006 yılı Performans Denetim Raporu’na göre, e-devlete geçişte kamu kurumları web sitelerinin büyük bir kısmı söz konusu standartları taşımamaktadır (Sayıştay, 2006: 86).

²⁰ “Ulaştırma Bakanlığı, 5 Bin Görme Engelliye Bluetooth Özellikli Gözlük Dağıtacak”, *Zaman*, 04.01.2012 (<http://www.zaman.com.tr/haber.do?haberno=1224059&keyfield=67C3B672656E2067C3B67A2070726F6A657369>, 03.03.2012).

²¹ http://www.bilgicagi.com/Yazilar/3847gorme_engelliler_icin_sesli_kent_rehberi.aspx, 12.01.2012.

Türkiye’de özürllülere yönelik e-devlet hizmetleri ve uygulamaları genel olarak değerlendirildiğinde, sınırlı sayıda projenin yaşama geçirildiği ve e-devlet hizmetlerinin ilgili vatandaşları bilgilendirme seviyesinde kaldığını söyleyebilmek mümkündür. Bu doğrultuda, özellikle yapılması gerekenler, yasal çerçeveyi güçlendirmek, özürllülere yönelik BİT-temelli projelerin sayısını artırmak; özürllülerin özel ve mesleki eğitimlerinde BİT’lerden daha fazla yararlanmak ve kamu kurumlarının ve diğer organizasyonların web sitelerini özürllülerin ihtiyaçlarını gözetecek tasarlamak olarak karşımıza çıkmaktadır.

SONUÇ

BİT alanında yaşanan gelişmeler özürllü vatandaşların gündelik hayatlarını kolaylaştırma, bireysel gelişmelerine katkı sağlama, yaşam kalitesini artırma ve sosyal bağlarını güçlendirme potansiyeli taşımaktadır. Başka bir deyişle, BİT’ler, özürllü bireylere bağımsızlık, yaşam kalitesi ve hareketlilik kazandırmaktadır. Son tahlilde, toplum içinde yaşayan bütün sosyal risk gruplarının BİT’lerin bu faydalarından yararlanabilmesi veya BİT’lerden beklenen bu desteği etkin bir biçimde alabilmesi, bu kesimlerin söz konusu bilgi teknolojilerini kullanabilmelerine ve onlara erişebilmelerine bağlıdır. Bu kullanım ve erişim imkânlarının yetersizliği, bilgi toplumunda dijital uçurum başlığı altında değerlendirilebilecek ve bir sosyal politika sorunu olarak kavranabilecek bir toplumsal eşitsizlik türü veya durumu ortaya çıkarmaktadır.

Söz konusu eşitsizliği ortadan kaldırmak ve özürllüler de dâhil olmak üzere tüm toplum kesimlerinin BİT’lere erişimini sağlamak uluslararası ve ulusal düzeyde destek bulan e-devlet alanındaki önemli amaçlardan biridir. Bu amaç çerçevesinde atılan adımlar, e-içerme ve onun bir alt başlığı olarak e-erişebilirlik kavramları etrafında tartışılmaktadır. E-içerme politikası bağlamında, bir yandan BM, AB, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği gibi örgütler önemli roller üstlenmekte ve çeşitli girişimleri desteklemekte; diğer yandan devletler de yasal çerçevelerini oluşturmaya çalışmaktadırlar. Birçok devlet açısından konuya doğrudan odaklanan bir yasanın olmamasından hareketle, mevcut yasal çerçevenin sınırlı olduğunu iddia etmek mümkün olmakla birlikte; son dönemde özellikle AB bünyesinde yürütülen çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, e-içermeye yönelik farkındalığın yükselmeye başladığı ifade edilebilir.

Türkiye özelinde konu ele alındığında, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun özürllü vatandaşlar ve BİT kullanımı arasındaki ilişki açısından devlete birtakım sorumluluklar yüklediği görülmektedir. Türkiye’de özürllülere yönelik e-devlet hizmetleri ve projelerinin ise sınırlı olduğunu söyleyebilmek mümkündür. Türkiye’de özürllülere yönelik az sayıda proje, kamu kurumları tarafından hayata geçirilmiştir. Ayrıca, Türkiye’de E-Devlet Kapısı üzerinden özürllü bireylere sunulan hizmetler incelendiğinde, bu hizmetlerin bilgi verme hizmeti niteliğinde olduğu çok açık bir şekilde görülmektedir. Türkiye’de gerek özürllülere yönelik e-devlet uygulamaları ve projelerinin yaygınlaşması gerekse bu uygulama ve projelerin başarılı olabilmesi için şu öneriler getirilebilir:

1. Özürllüler de dâhil olmak üzere, sosyal risk gruplarının BİT alanındaki yenilik ve gelişmelere erişimi bir hak olarak değerlendirilmelidir.

IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu

2. Bilgi çağında, özürliülerin de bilgiye sahip olması gerekliliği bağlamında, özürliülere yönelik e-devlet uygulamaları siyasi irade tarafından maliyet unsuru gözetilmeksizin desteklenmelidir.
3. Ülkelerdeki özürliülere ve özürliülerin BİT'lerden yararlanmasına yönelik yasal çerçeve güçlendirilmelidir. Bu çerçevede, özürliüleri de kapsayacak şekilde erişebilirlik konusunda kanunlar kabul edilmelidir.
4. E-devlete dair benimsenen makro ölçekli politika ve stratejiler toplumun tüm kesimlerini göz önünde bulunduran bütüncül ve proaktif bir perspektifle oluşturulmalıdır.
5. E-devlet hizmetleri ve uygulamalarının, dünya nüfusunun % 10'unu oluşturan özürliü bireylerin temel ihtiyaçlarını dikkate alarak tasarlanması gerekmektedir.
6. Yabancı ülke uygulamaları yakından takip edilmeli ve en iyi uygulamaların Türkiye'de de hayata geçirilmesi sağlanmalıdır.
7. Özürliülerin özel ve mesleki eğitim imkânları revize edilmeli ve mevcut müfredat BİT'lere göre yeniden şekillenmelidir.
8. Teknolojilerin kullanımının yaygınlaştırılabilmesi için eğitim ve BİT alanındaki uzmanlar başta olmak üzere yetkililer arasındaki işbirliği geliştirilmelidir.
9. Özürliülere yönelik BİT-temelli projelerin, e-devlete dair yeni bir vizyon ve anlayış farklılığı oluşturacağı dikkate alınmalıdır.
10. Özürliülere yönelik e-devlet projelerinin, diğer sosyal risk gruplarına yönelik geliştirilecek e-devlet hizmetleri açısından bir model oluşturabileceği unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- Bell, Daniel (1980) "Beyond Modernism, Beyond Self", *Sociological Journeys: Essays 1960-1980*, London: Heinemann.
- Bozkurt, Veysel ve Şenol Baştürk (2011) "Bilgi Toplumu ve Türkiye", Memet Zencirkıran (der.) *Dünden Bugüne Türkiye'nin Toplumsal Yapısı* içinde, Bursa: Dora Yayıncılık.
- BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) (2009) *Stratejik Plan 2010-2012*, Ankara.
- Canbey-Özgüler, Verda (2006) *Yeni Bir Sosyal Dışlanma Biçimi Olarak Sayısal Uçurum: AB Üyesi Ülkelerde 'E-İçerme' Politikaları*, Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Castells, Manuel (2005) *Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür - Ağ Toplumunun Yükselişi*, (Cilt 1), İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları (çev. Ebru Kılıç).
- Çapar, Bengü (2005) "Bilgi Yönetimi", Coşkun C. Aktan ve İstiklal Y Vural (der.) *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Degener, Theresia ve Gerard Quinn (2002) *Human Rights and Disability*, Washington DC: United Nations Press.
- DİE (Devlet İstatistik Enstitüsü) (2002) *2002 Türkiye Özürliüler Araştırması*, Ankara: DİE Yayınları.

- DSÖ (Dünya Sağlık Örgütü) ve DB (Dünya Bankası) (2011) *World Report on Disability*, Malta: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.
- EU (European Union) (2000) “Charter of Fundamental Rights of the European Union”, *Official Journal of the European Communities*, 43 (C364).
- European Commission (2010) *European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe*, Brussels: European Commission.
- European Commission (2009) *Europe’s Information Society Thematic Portal* (http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm, 02.02.2011).
- European Commission (2005) *i2010 – A European Information Society for Growth and Employment*, Brussels: European Commission.
- European Commission (2003) *Equal Opportunities for People with Disabilities: A European Action Plan*, Brussels: Commission of the European Communities.
- Giddens, Anthony (2000) *Elimizden Kaçıp Giden Dünya: Küreselleşme Hayatımızı Nasıl Yeniden Şekillendiriyor?*, İstanbul: Alfa Yayınları (çev. O. Akinhay).
- Güngör, Müberra, Ayşe Bolat, Hüseyin Cengiz, Nurdan Aslan (2011) *Özürllülere Yönelik Teknolojik Düzenlemeler*, Ankara: Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı.
- IWS (Internet World Stats) (2011c) *Top Ten Languages in the Internet 2010* (<http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>, 31.01. 2012).
- IWS (Internet World Stats) (2011b) *Top 20 Countries with Highest Number of Internet Users* (<http://www.internetworldstats.com/top20.htm>, 04.02.2012).
- IWS (Internet World Stats) (2011a) *World Internet Users and Population Stats* (<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>, 04.02.2012).
- Kuzma, Joanne (2010) “Global E-government Web Accessibility: A Case Study”, *British Academy of Management 2010 Conference* içinde, University of Sheffield.
- Letch, Nick ve Carroll, Carroll (2008) “Excluded Again: Implications of Integrated e-Government Systems for Those at the Margins”, *Information Technology & People*, 21 (3).
- Maibach, Michael C. (1999) “The Internet: The Great Equalizer”, *Economic Reform Today*, (2).
- Naisbitt, John (1984) *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives*, New York: Warner Books.
- Narasimhan, Nirmita (der.) (2010) *e-Accessibility Policy Handbook for Persons with Disabilities*, Mumbai: Hemkunt Publishers.
- Özgökçeler, Serhat (2011) “Özürllülere Yönelik Sosyal Politikalar”, Aysen Tokol ve Yusuf Alper (der.) *Sosyal Politika* içinde, Bursa: Dora Basım-Yayın.
- Özgökçeler, Serhat ve Görkem Bahtiyar (2010) “Services for the People with Disabilities in e-Government Applications: The Case of e-Turkey”, *2nd International Symposium on Sustainable Development*, 8–9 June 2010, Sarajevo: IBU.
- Pesen, M. Mekin (2011) “Sosyal Medya’nın Arap Baharı’ndaki Rolü Bilimsel Olarak Kanıtlandı” (<http://www.e-siber.com/sosyal-medya/sosyal-medyanin-arap-baharin-daki-rolu-bilimsel-olarak-kanitlandi/>, 01.02.2012).
- Petrauskas, Rimantas, Tatjana Bilevičienė, Austė Kiškienė, (2008) “E-Inclusion as the Part of E-Government Development in Lithuania”, *Viešoji Politika ir Administravimas*, (23).
- Ritzer, George (2011) *Küresel Dünya*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları (çev. Melih Pekdemir).

IV. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu

- Sayıştay (2006) *Performans Denetim Raporu: E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri*, Ankara.
- Saz, Bekir Sıtkı (2011) *AB Ülkeleri ve Türkiye'deki e-İçerme Uygulamalarının Karşılaştırılması*, Ankara: Başbakanlık SYD Genel Müdürlüğü.
- řimonová, Stanislava (2005) "E-inclusion for Users of Regional Data Sources", *Transactions on Information Science and Applications*, 2.
- Thompson, John B. (2000) *The Media and Modernity*, New York: Blackwell Publishing.
- Toffler, Alvin (1981) *The Third Wave*, New York: Bantam Books.
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) (2011) *Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması* (http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=44, 27.04.2012).
- TÜRSAT (2009) *Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi*, Ankara.
- UN (United Nations) (2006) "United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities" (<http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>, 25.04. 2012).
- Üstüner, Yılmaz (2011) "Kamu Yönetimi ve Teknoloji", *Kamu Yönetimi ve Teknoloji-Kayfor 2010* içinde, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Witte, James C. ve Susan E. Mannon (2010) *The Internet and Social Inequalities*, New York: Routledge.
- Yıldırım, Murat (2010) *E-devlet ve Yurttař Odaklı Kamu Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.