Engelliler dahil tüm insanların

COVID-19 sürecinde dijital bilgi, hizmet ve ürünlere erişimine dair

ITU Kuralları[i]

Dünya insanların birbiriyle iletişim için neredeyse tek imkanının Bilgi ve İletişim Teknolojileri (ICTs) olduğu benzersiz bir dönemden geçiyor. İnsanlık varlığını sürdürebilmek için gereken temel hizmet ve ürünlere ve hayati bilgilere erişim konusunda dijitale hiç bu kadar bağımlı olmamıştı. Bu nedenle, COVID-19 salgını döneminde cinsiyet, yetenek, yaş ve yeri ne olursa olsun, insanların bilgi ve talimatlara erişmesi kritik önemde.

Bu nedenle, COVID-19 konusundaki önemli dijital bilgilerin engelliler ve özellikle de görme ve işitme engelli olduğu için ekran okuyucu, [1] altyazı veya beden dili gibi alternatif çözümlere ihtiyaç duyanlar dahil kimseyi geride bırakmadan tüm insanlara ulaşmasını sağlamak için, kullanılabilir formatlarda sunulması ve dağıtılması şarttır. Aksi takdirde, engelli birçok kişi bu salgın döneminde dikkate alınacak ve uyulacak bilgilere erişememesi nedeniyle hastalığa yakalanma konusunda daha büyük bir riskle karşı karşıyadır.

Bu nedenle, sade bir dille anlatma, kolay okunabilir ve kullanılabilir formatlarda olmasının yanı sıra erişilebilir web siteleri, telefon, radyo, videolar, broşürler, işaret dili, sohbetler gibi çeşitli iletişim modlarını kullanmak kritik önemdedir. Kamusal sağlık bilgilerinin ulaşılabilir olmasını amaçlayan özel yardım telefonlarının bulunması (işitme engelliler ve işitme zorluğu yaşayanlar için aktarma hizmetleri dahil) ve bu konuda farkındalık olması küresel salgının yayılmasını ve etkisini azaltmak için şarttır.

Birçok engelli kişi ilaç, hijyen ürünleri ve gıda gibi temel ürünlerin düzenli olarak evlerine ulaştırılmasına ihtiyaç duyar. Bu nedenle, toplumdan uzak kalmanın ve destek ağlarının çökmesinin muhtemel olumsuz etkisine ilaveten, perakendeciler ve sağlık ürün ve hizmet sağlayıcıları ve diğer önemli kuruluşlar online bilgi, hizmet ve ürünlerine erişim sunmazlarsa birçok engelli zor durumda kalabilir ve hayati bilgi, ilaç ve diğer kritik ürün ve hizmetlere erişemedikleri için hayatları tehlikeye girebilir.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin küresel COVID-19 salgınındaki temel rolü dikkate alındığında, temel mesaj ve uygulamaları içeren aşağıdaki talimatlar dijital bilgi, hizmet ve ürünlere Engelliler dahil küresel olarak herkes tarafından erişilebilmesi ve bu küresel zorlu krizde kimsenin geride bırakılmaması için sunulmuştur.

---

[1] **Erişilebilir dijital içeriklerin oluşturulması ve geliştirilmesi hakkında Eğitici ITU Videoları**

ITU D kendi temponuzda online ücretsiz ICT erişilebilirlik eğitim kursları aşağıdaki linklerdedir:

- *ICT Erişilebilirliği - Kapsayıcı iletişim için Kritik*
- ***Web erişilebilirliği - Kapsayıcı Dijital Toplumun Köşe Taşı***

TEMEL MESAJ VE UYGULAMALAR

1. **COVID-19'un yayılmasını azaltmaya yönelik temel dijital bilgi, hizmet ve gereksinimlerin engelliler dahil herkes tarafından bu hayati bilgilere erişilebilir formatta sunulmasını sağlamak:**

COVID-19 hakkındaki içerik ve bilgiler engelliler dahil herkes tarafından algılanabilecek, erişilebilir formatlarda sunulmalıdır. Örneğin, kamusal televizyon reklamları, online videolar ve sadece sesli web yayınları, altyazı veya işaret dili yorumu içermezse işitme engelliler için erişilebilir değildir. Diğer tüm acil durumlarda olduğu gibi, geleneksel medya formları (TV ve radyo) haricinde, ICT dünyası şu türden olağanüstü durumlarda engellilere iletişimi kolaylaştıran farklı mekanizmalar içerir: sabit hatlar, mobil ses, SMS/kısa mesajlar ve internet tabanlı hizmetler ve web siteleri, video, anlık mesajlaşma uygulamaları, İnternet Protokolündeki (IP) ses hizmetleri, anlık iletişim ve dijital içerikleri (görüntü, video ve belgeler) anında paylaşmayı sağlayan web konferansı sosyal medya ağları ve uydu iletişimleri.

2. **Engelliler dahil herkesin dijital bilgi ve hizmetlere erişmesini, bunları anlamasını ve kullanmasını sağlamak için aşağıdaki hususlar değerlendirilmelidir:**

   a. Tren platformları, perakende mağazaları, parklar ve diğer kamusal alanlar, parklar ve diğer kamusal alanlardaki elektronik ekranlarda sunulan sesli ve görsel formatlardaki kamusal bilgiler ICT cihazları olmayanlara da ulaşabilmelidir.[2] **Mümkünse, metne ilaveten grafikler ve görseller de olmalıdır. Acil durumlarda çalınan sesli alarmlar ve/ya da sirenlerde tehdidin niteliğini ve düzeyini göstermek için yanıp sönen ışıklar da olmalıdır.[3]Kamu Adres sistemleri üzerinden sunulan bilgiler ve duyurular görsel dijital alternatifler üzerinden sunulmalıdır.**[4]

   b. **Radyo**, işitme engelli veya zor işitenlerin de kullanabilmesi için donanımlar veya özel özelliklerle kullanılabilir. Örneğin, işitme engellileri veya işitme zorluğu çekenleri COVID-19'un yayılmasını önlemek için devlet tarafından alınan önlemler hakkında bilgilendirmek için yayınları titreşimlerle iletebilen cihazlar, yanıp sönen ışıklar ve basit metinler. Online radyo veya podcast yayınlarında metnin yazılı versiyonu da olmalıdır.[5]

   c. **Televizyon:** COVID-19 hakkındaki sesli yorumları işitme sorunları olan veya dili anlamakta zorlanabilecek kişilerin de erişilebileceği hale getirmek için yerel dillerde

---

[2]*Ulaştırma Bakanlığı ve Transport Scotland. Erişilebilir Tren İstasyonları İçin Tasarım Standartları - Ortak Uygulama Esasları, sayfa 109, K7. İşaretler - gösterge ekranları.

[3]*ABD Erişim Kurulu (US Access Board). 702 Acil Durum Alarm Sistemleri

[4]*Ulaştırma Bakanlığı ve Transport Scotland. Erişilebilir Tren İstasyonları İçin Tasarım Standartları - Ortak Uygulama Esasları, sayfa 115, L1. Duyurular - genel

[5]*National Council on Disability "Engelliler İçin Etkili İletişim: Acil Durumlar Öncesi, Esnası ve Sonrası". Sayfa 45: Erişilebilirlik çözümleri, sayfa 104: Tablo 9. Alarmları Alma ve Doğrulama Yöntemleri; sayfa 148: Yaygınlaşan Uygulama: Altyazılı Radyo

altyazı sunulmalıdır. Ayrıca, salgının durumu hakkındaki televizyon yayınlarında işaret dili yorumcuları kullanılmalıdır.[6]

d. **SMS:** Bilgiler sadece SMS ile gönderilirse, görsel olmayan girdilere ihtiyaç duyan ve yazılı metinleri sesli vs. formatlara dönüştüren gelişmiş cihazlara erişimi olmayan kişiler mesajları alamaz. Bu nedenle, COVID-19 ve salgınla ilgili tedbirler hakkındaki uyarı ve alarmlar çeşitli kanallardan ve birçok formatta iletilmelidir. Mesajlara eklenen tüm görüntüler alternatif açıklamalar da içermelidir.

e. **WhatsApp** erişilebilir olmalı ve Talkback ve Voice Over uygulamalarıyla çalışmalıdır. Siri WhatsApp mesajlarını sesli okur ve hatta yeni telefonlarda Siri üzerinden mesajlar yazıya dönüştürülebilir. WhatsApp kullanırken emoji kullanmayın.

f. COVID-19 hakkındaki **e-posta bildirimleri** birçok dilde sunulmalıdır. Yazılım da erişim kurallarına uygun olarak tasarlanmalı, farklı cihazlarda ve kullanıcı yardım teknolojisinde sorunsuzca çalışmalıdır. Bazı masaüstü uyarı sistemleri metin ve bip seslerine ilaveten farklı formatlarda açılır pencere mesajları sunabilmektedir. COVID-19 hakkındaki uyarılarda grafikler kullanmak metni anlamakta zorlananlara yardım edebilir. Tüm görüntüler alternatif açıklamalar da içermelidir.[7]

g. **Sosyal ağlar:** En popüler sosyal medya ağlarının yeni sürümleri giderek daha erişilebilir hale geliyor. Yani Facebook, Instagram, Twitter, YouTube erişilebilirlik özellikleri ekliyor. Mesajların herkese ulaşmasını sağlamak için, bu platformlarda COVID-19 ve salgın önlemleri hakkında hayati bilgiler yayan ilaç ve bilgi kuruluşlarının dijital içeriklerin erişilebilirliğini bilmeleri önemlidir.[8]

h. Engellilerin bu web sitelerinde paylaşılan önemli bilgilere erişiminin önünde engel bulunmamasını sağlamak için[9] salgının küresel, bölgesel veya ulusal düzeyde yayılma hızını azaltmak amacıyla COVID-19 ve bağlantılı bilgiler sunan web siteleri önceden erişilebilirlik testine tabi tutulmalıdır. Web sitesi üzerinden sunulan tüm ilgili dijital belgeler (word, PDF) sesli okunamayan JPEG dosyaları veya görüntü tabanlı PDF formatındaysa ekran okuyucu kullanan kişiler tarafından erişilebilir/kullanılamayabilir.
Diğer yandan, görüntü ve grafikler bilişsel engelleri veya dilsel zorlukları olanlar için içerikleri tanımlamanın mükemmel bir yoludur; bununla birlikte, bunlar görsel engelleri olan ses veya kabartmalı (braille) ekran çıktısı okuma yazılımı kullananların da bilgileri anlayabilmesini sağlamak için bunlar da metinsel bilgilerle

---

[6]*National Council on Disability. "Engelliler İçin Etkili İletişim: Acil Durumlar Öncesi, Esnası ve Sonrası". Sayfa 45: Erişilebilirlik çözümleri, sayfa 104: Tablo 9. Alarmları Alma ve Doğrulama Yöntemleri
[7]*Microsoft: Outlook e-postanızı engelli kişiler tarafından erişilebilir yapın
[8]*İngiltere Hükümeti Dijital Servisi. Sosyal Medya Kılavuzu - Erişilebilirlik
[9]*Web İçerik Erişilebilirliğinin WCAG 2.1 olmasını sağlamaya yönelik standart

tamamlanmalıdır. Harici web sitelerine verilen linkler açıklayıcı olmalıdır. Web sitesinin tüm unsurları fare kullanmayan kişilerin de erişebilmesi için klavyeden erişilebilir olmalıdır.[10]

Özel ihtiyaçları olan kişilerin dijital kapsayıcılığını desteklemek için ilave ITU kaynakları ve bilgiler için şuraya bakın: Özel İhtiyaçları Olanlar İçin ICT Erişilebilirliği ve ITU-D Dijital Kapsayıcılık

---

[i] ***Bu kurallar hepsini kapsamaz***

Çeviri sorumluluk reddi: "Engelliler dahil tüm insanların COVID-19 sürecinde dijital bilgi, hizmet ve ürünlere erişimine dair ITU Kuralları"nın 6 BM dilinde mevcut orijinalleri dışındaki dillere hatasız çevrilmesi için makul çaba gösterilecektir: İngilizce , Arapça, Çince , Fransızca , Rusça, İspanyolca, dilleri arasında metindeki bazı teknik ifadeler nedeniyle birtakım nüans farkları oluşabilir. Tercüme edilen bilgilerdeki hatalar, eksik çeviri, muğlaklık veya güvenilirlik nedeniyle sorumluluk kabul edilmez. Metinler arasında uyumsuzluk olması halinde İngilizce orijinal metin esas alınacaktır.

---

[10]*W3C Web Erişilebilirliği İnisiyatifi eğitim malzemeleri

*** ITU kaynağı değildir.** *Bu sitelerdeki tüm bilgiler iyi niyetle sunulmaktadır, fakat bu harici web sitelerindeki bilgilerin doğru, yeterli, geçerli, güvenilir, kullanılabilir tam olduğuna dair açık ya da dolaylı herhangi bir beyan, tanıtım veya garanti niteliğinde değildir.*