

15. BÖLÜM / CHAPTER 15

İSTANBUL ELEKTİK, TRAMVAY VE TÜNEL İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE (İETT) DÜNDEN BUGÜNE ERİŞİLEBİLİRLİK HİZMETLERİ

DEVELOPMENT OF ACCESSIBILITY SERVICES IN ISTANBUL MUNICIPAL PUBLIC TRANSPORTATION SYSTEMS (IETT)

Osman ÇAKIR*

*İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İETT Erişilebilirlik Koordinatörlüğü, İstanbul; Türkiye
e-posta: osman.cakir@iett.gov.tr

DOI: 10.26650/B/AA09.2020.007.15

ÖZ

Engelli bireylerin toplum içerisine katılımlarının sağlanması ve tüm alanlardan faydalanmaları için gerekli tedbirlerin alınması sosyal devlet anlayışının temelini oluşturmaktadır. Engelli bireylerin sosyal hayatın tüm alanlarından tam ve eşit yararlanmasının önündeki en büyük sorunlardan birini erişilebilirlik / ulaşılabilirlik konusundaki engeller oluşturmaktadır. Erişilebilirlik alanında yapılan çalışmalar sonucunda; son yıllarda engelli bireylerin de faydalanabileceği uluslararası standartlara uygun olarak tasarlanmış alçak tabanlı yüzlerce otobüs satın alınarak İstanbul Elektik, Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün (İETT) filosunun tamamı yenilenmiş, hizmet binaları ve sosyal alanların büyük bir çoğunluğu erişime uygun hale dönüştürülmüştür. 2006 yılında başlatılan Akyolbil Sistemi çalışmalarıyla da toplu ulaşımında gerçek zamanlı hizmete ilk adım atılarak, 2010 yılında otobüs içinde ve duraklardaki ekranlarda yapılan sesli ve görüntülü uyarı ve bilgilendirmelerle engelli bireyler başta olmak üzere tüm yolcuların şehir içi seyahatleri kolaylaştırılmıştır. Bu çalışmanın amacı, İETT'in akıllı toplu taşıma sistemlerini, engelsiz yaşam anlayışını ve erişilebilirliği açıklamak yanında bu alanlardaki kat ettiği mesafeyi görmektir.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi, engelsiz ulaşım, erişilebilirlik, ulaşılabilirlik, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İETT

ABSTRACT

Ensuring the participation of persons with disabilities in society, and taking necessary measures to guarantee they can benefit from all amenities, are among the defining notions of the social state. Accessibility barriers represent one of the biggest challenges for disabled individuals seeking to benefit from full and equal access to all areas of society. Reflecting greater awareness of accessibility issues, the entire IETT fleet has been renewed. More than a

thousand new, low-floor buses designed in accordance with international standards have been bought, and most of the service's buildings and social spaces have been transformed into accessible facilities. The Akyolbil System (Smart Passenger Information System), launched in 2006, has also taken the first step towards real-time information service in public transportation. In accordance with Akyolbil, buses and stations have been equipped with audio announcements and information screens to ease passenger commutes in the city, especially for disabled individuals. This study aims to describe the public transportation systems of İETT, to illustrate the understanding of barrier-free life and accessibility, and to evaluate the extent to which recent measures have addressed these issues.

Keywords: Intelligent Public Transport System, barrier-free transport, accessibility, reachability, İstanbul Metropolitan Municipality, İETT

Giriş

İstanbul'da kent içi ulaşım, 1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ve Tünel Tesislerinin inşasıyla başlamıştır. Bu iki gelişmeyi ilk atlı tramvayın hizmete alınması (1871), Türkiye'nin ilk elektrik fabrikasının kurulması (Silahtarağa, 1913), elektrikli tramvay işletmeciliğine geçilmesi (Şubat 1914), ilk otobüslerin alınması (1926), -bir süre muhtelif yabancı şirketler tarafından işletilen- Elektrik, Tramvay ve Tünel İşletmelerinin 3645 sayılı "İstanbul Elektrik, Tramvay ve Tünel İdareleri Teşkilât ve Tesisatının İstanbul Belediyesine Devrine Dair Kanun" ile millileştirilmesi (1939) ve İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel (İETT) İşletmeleri Umum Müdürlüğü adı altında bugünkü hüviyetine kavuşması, Yedikule ve Kurbağalıdere Havagazı Fabrikaları ile bu fabrikaların beslediği İstanbul ve Anadolu havagazı dağıtım sistemlerinin İETT'ye devri (1945), elektrikli tramvayların Avrupa (1961) ve Anadolu (1966) yakasında seferden kaldırılması ve işletmeye alınan -ve 1984 yılına kadar İstanbullulara hizmet veren- trolleybüsler (1961) izlemiştir. 1982 yılında çıkarılan bir yasa ile tüm elektrik hizmetleri, hak ve vecibeleriyle Türkiye Elektrik Kurumuna (TEK) devredilmiştir. Havagazı üretim ve dağıtım faaliyeti ise doğalgazın kullanıma dâhil edilmesi ile birlikte 1993 yılında sona ermiştir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü (İETT), toplu ulaşım alanında İstanbul'a kazandırılan projelerde, engelli, yaşlı, hamile, tekerlekli sandalye ve bebek arabası kullanıcıları ile geçici hareket kısıtlılığı yaşayan vatandaşların sosyal ve ekonomik yaşam alanlarına daha rahat ulaşmalarını kolaylaştıracak düzenlemelere büyük önem vermiştir. İETT, engelli bireyler için 1994 yılında ilk alçak tabanlı otobüsü talep ettiğinde hayretle karşılanmıştı. Erişilebilirlik sözcüğü o tarihlerde ülkemizde ilk kez İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Bu gelişmeler 27 Kasım 1995 tarihinde engelli bireylerin erişimine uygun alçak tabanlı ilk otobüslerin İETT filosuna katması takip etmiştir.

2008-2012 yıllarını kapsayan ilk beş yıllık stratejik plan ile İETT'nin geleceğe giden yolculuğu yeniden şekillendirilmiştir. Günümüzde kent içi toplu ulaşım hizmeti veren İETT; otobüs, tramvay ve tünel işletmeciliğinin yanında Özel Halk Otobüsleri'nin yönetim, yürütüm ve denetiminden sorumludur. Bugün gelinen noktada hemen hemen tüm proje çalışmalarında engellilerin dikkate alınması gerektiği en yetkili makamlar tarafından ifade edilmekte ve herkes tarafından kabul edilmektedir.

Şehir hayatının vazgeçilmez unsurlarından biri olan toplu ulaşım alanlarını ve araçlarını engellilerin de kullanımına uygun hale getirmeyi önemli bir toplumsal sorumluluk görevi olarak gördüğünden, engelli vatandaşların toplumdaki diğer bireylerle birlikte tüm toplu ulaşım alan ve araçlarından eşit koşullarda faydalanması için çalışmalarını sürdürmektedir. Hedef; tam erişilebilir akıllı bir toplu ulaşım sistemi ve İETT'dir. Bu bilinçle, 2006 yılı sonunda başlatılan Akyolbil Sistemi çalışmalarıyla toplu ulaşımında gerçek zamanlı hizmete ilk adım atılmış; filoda bulunan tüm otobüsler merkezden izlenmeye başlanarak duraklarla irtibatlı çalışması sağlanmıştır. 2010 yılında otobüs içerisine ve duraklara monte edilen LCD ekranlar ve ön kapı üzerinde bulunan hoparlör üzerinden yapılan sesli ve görüntülü uyarı ve bilgilendirmelerle engelli bireyler başta olmak üzere tüm yolcuların şehir içi seyahatleri kolaylaştırılmıştır.

Bu çalışmanın amacı, erişilebilirlik alanında özellikle toplu ulaşım ile ilgili sorunları dile getirmek değildir. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin, toplu ulaşım araçları başta olmak üzere, engellilerin sorunlarını çözme yolunda gerçekleştirdiği çalışmalar çeşitli mecralarda kamuoyuna duyurulmuştur ve duyurulmaktadır. Buradaki asıl gaye; ülkemizde pek çok kuruma öncülük eden ve ilk uygulamalarıyla model olan İETT'nin, akıllı toplu ulaşım sistemi ve engelsiz hayat yolunda kat ettiği mesafe ve erişilebilirlik serüvenine dikkat çekmektir. Bu çalışma; dünyada olduğu gibi ülkemizde de giderek önem kazanmış olan "Erişilebilirlik" üzerine İETT'de ilk kez gerçekleştirilmiş engelli bireylerin gündelik yaşamını kolaylaştırıcı uygulamaların neler olduğunun açıklanması amaçlanmıştır.

1. İETT'nin Toplu Ulaşım Faaliyetleri

İETT, ayrıca, İstanbul'daki raylı sistemlerin (metro, hafif metro) bir bölümünün yapımını (Eminönü-Kabataş, Sultançiftliği-Edirnekapı, Edirnekapı-Topkapı, Otogar-Başakşehir) üstlenmiştir.

2007 yılının Eylül ayında yeni bir sistem olan ve İstanbul'a özgün şekilde tasarlanan metrobüsü devreye almıştır. İlk etapta Avcılar-Topkapı arasında hizmete giren metrobüs bir yıl sonra Söğütluçeşme'ye uzatılarak şehrin iki yakasını en kısa yoldan birbirine bağlamıştır.

Bu haliyle dünyada iki kıtayı birbirine bağlayan tek sistem olarak yerini alan metrobüs projesi İETT'ye ulusal ve uluslararası alanda pek çok ödül kazandırmıştır.

2010 yılında, Türkiye'de toplu ulaşım kültürünün oluşturularak yaygınlaştırılması amacıyla her yıl Aralık ayı başında 'Toplu Ulaşım Haftası' düzenlenerek bir dizi etkinlikle kutlanması kararlaştırılmıştır.

İstanbul'da sürekli artan yolculuk talebini karşılamak ve İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştirakiyle Otobüs A.Ş. firması kurulmuş ve 2011 yılının Mayıs ayında hizmet vermeye başlamıştır.

2011 yılında İETT bünyesinde yürütülen kalite standardizasyonu çalışmaları tamamlanarak ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgeleri SGS tarafından onaylanmıştır.

İETT ayrıca KalDer tarafından yürütülen 'Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmıştır.

Son olarak İETT, filosunun yaş ortalamasını 5'in altına düşürmek amacıyla Euro V standartlı çevreci motora sahip, klimalı, konforlu ve tamamı engelli erişimine uygun 0 alçak tabanlı otobüs alımı yoluna gitmiştir.

2. Toplu Ulaşımında Akıllı Sistemler ve Uygulamaları

"Toplu Ulaşımında Akıllı Sistemler ve Uygulamaları" (Akyolbil Sistemi), projelendirme ve yazılım çalışmaları 2000'li yılların başına rastlamaktadır. Yazılım aşamasında engelli bireylere yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının (STK) temsilcileri ve üyeleriyle zaman zaman düzenlediği toplantı, çalıştay, panel vb. etkinliklerle bir araya gelen İETT yetkilileri, proje hakkında katılımcıların görüşlerini almış, değerlendirilmek üzere bu görüşleri raporlamıştır. 2006 yılı sonunda başlatılan Akyolbil Sistemi proje uygulama çalışmalarıyla toplu ulaşımında gerçek zamanlı hizmete ilk adım atılmıştır. 2007 yılında yüz adet otobüste pilot uygulama başlatılmış ve başarılı neticelere ulaşılmıştır. Bunun üzerine uygulama yaygınlaştırılmıştır. 2010 yılında tüm otobüslere aşamalı olarak araç bilgisayarı ve ekranlar monte edilerek, filoda bulunan otobüslerin merkezden izlenmesine başlanmış, duraklarla irtibatlı çalışması sağlanmıştır.

Toplu ulaşım araçlarının tamamında Akyolbil Sistemi alt bileşenlerinden otomatik ücret ödeme, GPS ile araç pozisyonu bilgilerinin alınıp GPRS ile merkeze aktarılması işini yapan sistemlerin yanı sıra sesli bilgilendirme ve uyarı sistemi bulunmaktadır. Bu sistemler sayesinde otobüslerin yeri, hızı ve hareket bilgileri merkeze gönderilerek depolanmaktadır. Engelli bireyler, akıllı sistem sayesinde MOBİETT cep telefonu uygulaması üzerinden ihtiyaç

duydukları toplu ulaşım bilgilerine kolay yoldan ulaşabilmekte ve alçak tabanlı otobüslerin hatlara göre dağılımını görebilmektedir.

Akyolbil sisteminin diğer bir alt bileşeni olan görüntülü ve sesli LCD ekranlarda gelecek durakların isimleri, şehrin merkezi noktalarında bulunan LCD ekranlar üzerinde de otobüslerin bulunulan durağa kaç dakika sonra geleceği bilgisi izlenebilmektedir. Bu sistem ile engelli vatandaşlara büyük kolaylık sağlanmıştır.

3. İç Mekânların Erişilebilirliği

İETT'nin fiziksel mekânları da erişilebilir hale getirilmiştir. Hizmet binalarının girişlerinde %6 eğimi aşmayacak şekilde rampalar bulunmaktadır. Bina girişlerine, tünel giriş ve çıkışına hissedilebilir kılavuz yol uygulaması yapılarak görme engelli vatandaşların ulaşımı kolaylaştırılmıştır. Açık ve kapalı alanların kabartmalı planları yapılarak görme engelli bireylerin yönlendirilmesi sağlanmıştır.

Merdiven basamaklarına kaymaz bant ve merdiven kenarlarına küpeşte uygulaması yapılmıştır. Ayrıca asansörlerimizde sesli bilgilendirmenin yanı sıra görme engelli bireyler için Braille alfabesi kullanılarak oluşturulmuş bilgilendirmeler de bulunmaktadır.

İETT hizmet binaları ve garajlarına ziyaret veya işleri sebebiyle gelen engelli ve yaşlı misafirlerimizin daha rahat ve sağlıklı transferini sağlamak amacıyla 75 adet tekerlekli sandalye satın alınmıştır. Katlanılabilir özelliğe sahip portatif tekerlekli sandalyeler, Metrobüs istasyonlarının tamamına ve 15 ayrı noktada bulunan idari binalar ile garajlarımızdaki güvenlik noktalarına dağıtımları yapılmış olup kullanıma hazır durumdadır.

4. Engelli Bilgilendirme Sistemi

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenen “Engelli Bilgilendirme Sistemi” ile şehir içi seyahatlerde toplu ulaşım aracı kullanan engelli vatandaşlar, araçların dışından yapılan anonslarla bilgilendirilmektedir. Pilot uygulama ilk olarak 2014 yılında Söğütliçeşme-Beylikdüzü arasında hizmet veren Metrobüs hattındaki otobüslerde başlatılmış, daha sonra yaygınlaştırılmıştır.

Otobüsler durağa yanaştığında, otobüse ait hat bilgisinin yanı sıra gittiği yön de anons edilmektedir. Bu sistemle görme engelli vatandaşlarımız, başkasından yardım almaksızın bineceği otobüsü, durağa yanaşan diğer araçlardan ayırt edebilmektedir.

2012 yılında yapılan “Sosyal İçermeye Yönelik Küçük Ölçekli Altyapı Mali Destek Programı” teklif çağrısı sonunda başarılı projeler listesine giren “Engelli Bilgilendirme Sistemi”

644.800 TL'lik hibe almıştır. İSTKA desteğiyle gerçekleştirilen proje ile İstanbul'da yaşayan yaklaşık 90.000 görme engelli vatandaşımıza daha erişilebilir ulaşım imkânı sağlanmıştır.

5. Erişilebilir Toplu Taşıma Hizmetleri

İETT, 2013 yılında tamamı alçak tabanlı ve tam erişilebilir 1.705 adet otobüs olarak filo-sundaki araçları yenilemiş ve engelli vatandaşlara şehir içi toplu ulaşımında büyük kolaylıklar sağlamıştır. Özel Halk Otobüslerinin de (ÖHO) en kısa sürede erişime uygun hale getirilmesi için araç sahipleri ve şirket yöneticileriyle çalışmalar iş birliği içerisinde devam etmektedir. Bugün, İETT ve İBB Otobüs AŞ'ye ait tüm toplu ulaşım araçları erişilebilirdir. ÖHO'nde de erişilebilir araç sayısı %90 seviyelerindedir.

Engelli vatandaşlarımıza, 30 Mart 2013 tarih ve 28603 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırılması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik" hükümleri doğrultusunda düzenlenmiş, %40 ve üstünde bir oranda Özürlü Sağlık Kurulu Raporu'na sahip kişilere BELBİM tarafından toplu ulaşım araçlarında ücretsiz seyahat imkânı sunan İstanbulkart, raporun Ağır Özürlü bölümünde "EVET" ibaresi olanların %50 ve üstünde bir oranda Özürlü Sağlık Kurulu Raporu'na sahip kişilere de refakatli İstanbulkart verilmektedir.

Konuşma engelli vatandaşlarımızın ulaşım alanındaki iletişimlerini ve hayatlarını kolaylaştırmak, müşteri memnuniyet oranını arttırmak amacıyla, halkla ilişkiler departmanlarında görev yapan personelimizin Türk İşaret Dili eğitimi alması sağlanmıştır.

Tüm engelli vatandaşların şehir içinde ulaşımını kolaylaştırmak amacıyla "Herkes İçin Erişilebilir İETT" sloganıyla çıkılan yolda İstanbul Büyükşehir Belediyesiyle birlikte engellilerin sorunlarına çözüm üretmek ve yeni projeler geliştirmek için, üniversitelerin engelli yaşam ve uygulama merkezleri, ilçe belediyeleri, vakıf ve derneklerle yapılan istişare toplantıları devam etmektedir.

Toplu taşıma hizmetlerinde özetle şu önemli adımlar atılmıştır:

- 1) Beyaz Kart uygulamasının başlaması (Haziran 2006).
- 2) Karaköy ve Beyoğlu istasyonlarının yenilenerek giriş ve çıkışların engellilere uygun hale getirilmesi (2007).
- 3) İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde görev yapan engelli personelin sorunlarını, talep ve önerilerini dinlemek ve bu doğrultudaki çalışmalarını organize etmek amacıyla Engelliler Koordinatörü atanması (2011).
- 4) Hizmet noktalarında çalışan personele işaret dili eğitiminin verilmeye başlanması (2011).

Sonuç

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 2008 yılında oluşturulan ‘‘Herkes İçin Erişilebilir İstanbul Koordinasyon Kurulu’’ toplantılarında, katılımcılar arasında üstün performans gösteren İETT, her zaman olduğu gibi yine bir ilke imza atarak ilk defa bir kamu kurumunda Erişilebilirlik Koordinatörü görevlendirmiş ve bu önemli konuyu sürekli takip edilir hale getirmiştir. Erişilebilirlik Koordinatörü, hem İETT’ye gelen şikyetlerin ilgili birimlerce ivedilikle değerlendirilmesini ve beklentiler doğrultusunda sonuçlandırılmasını, hem de sivil toplum kuruluşlarıyla (STK) olan diyalogların belirli bir zamanda yerine getirilmesini sağlamaktadır.

İETT’de, birimler tarafından hazırlanan tüm projeler üzerinde hassasiyetle durulmakta, uygulama öncesinde erişilebilirlik yönünden uzmanlarca incelenmektedir. Bugüne kadar engelli bireylerin ihtiyaçları da dikkate alınarak pek çok proje gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu projeler arasında *İstanbulkart*, *akıllı otobüs*, *akıllı durak*, *mobiETT*, *hat otobüsleri bilgisi*, *hat arama*, *oraya nasıl giderim*, *yardım-iETT*, *baskonuş* gibi inovatif uygulamalar birer örnek olarak sayılabilir.

Kaynakça / References

Makalade kaynak yoktur / No references