

LGBT KAPSAYICI DİJİTAL HİZMETLER SUNMAK*



**randevu almak · geri bildirim ve şikayetler · online bankacılık
online alışveriş · hizmet bilgileri ve sosyal medya**



*** Bu yayın 17 Mayıs Derneği tarafından çevrilmiştir.
Orijinal yayına ulaşmak için:**

Delivering LGBT inclusive digital services
<https://www.stonewall.org.uk/resources/delivering-lgbt-inclusive-digital-services>

Tasarım

Birol Koyuncu / Getu Creative

Bu brifing, LGBT kişilerin belirli hizmet türlerine erişirken karşılaştıkları engelleri ve kuruluşunuzun bu engelleri ortadan kaldırmak için gerçekleştirebileceği eylemleri inceleyen bir dizinin parçasıdır. Bu brifingi, Stonewall'un LGBT kapsayıcı hizmetler sunmaya yönelik adım adım kılavuzu olan Hizmet Sunumu Araç Seti ile birlikte kullanın.

Bu brifingi kullanırken Stonewall terimler sözlüğü'ne başvurmak isteyebilirsiniz.

LGBT KAPSAYICI DİJİTAL HİZMETLER SUNMAK

Randevu alma, geri bildirim ve şikayetler, online bankacılık, online alışveriş, hizmet bilgileri ve sosyal medya.

Dijital platformlar ve sistemler genellikle bir müşteri veya hizmet kullanıcısının bir kuruluşla ilk temasıdır. İster bir web sitesi kullanıyor, ister kayıt formu kullanıyor veya isterse bir satın alma işlemi yapıyor olsunlar, dijital hizmetler, bir LGBT'nin hizmetinizle ilgili deneyimini değiştirebilir veya bozabilir. Hizmetlerinizin tamamen kapsayıcı olmalarını sağlayarak, LGBT müşterilerinin ve hizmet kullanıcılarının onlara değer verdiğinizi bilmelerini sağlayacaksınız ve hizmetlerinize bağlılığı teşvik edeceksiniz.

LGBT MÜŞTERİLER VE HİZMET KULLANICILARI İÇİN YAYGIN ENGELLER

LGBT'LER, farklı türde hizmet ve ürünlere erişirken çok çeşitli sorunlar yaşayabilirler. Dijital hizmetlerde LGBT bireyler için yaygın engeller şunlardır:

Bir hizmete kaydolurken veya bir ürün satın alırken unvan, cinsiyet ve medeni durum için kapsayıcı olmayan seçenekler.

"Beyefendi/hanımeefendi" gibi cinsiyete dayalı hitaplar veya bir e-postada yanlış cinsiyetlendirilmek.

Cinsiyetlendirilmiş dil ve LGBT müşterilerin kendilerinin temsil edildiğini görmedikleri görseller de dahil olmak üzere web sitelerinde kapsayıcı olmayan hizmet bilgileri.

LGBT'LER, farklı türde hizmet ve ürünlere erişirken çok çeşitli sorunlar yaşayabilirler. Dijital hizmetlerde LGBT bireyler için yaygın engeller şunlardır:

Bir hizmete kaydolurken veya bir ürün satın alırken unvan, cinsiyet ve medeni durum için kapsayıcı olmayan seçenekler.

"Beyefendi/hanımeefendi" gibi cinsiyete dayalı hitaplar veya bir e-postada yanlış cinsiyetlendirilmek.

Cinsiyetlendirilmiş dil ve LGBT müşterilerin kendilerinin temsil edildiğini görmedikleri görseller de dahil olmak üzere web sitelerinde kapsayıcı olmayan hizmet bilgileri.

Hizmet web siteleri ve sosyal medya, LGBT müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının ayrımcılığa maruz kalmayacakları ve özel ihtiyaçlarının karşılanacağı konusunda güvence sağlamamaktadır.

Cinsiyet geçişi yapan ve sistemlerdeki ayrıntılarını değiştirmek isteyen müşteriler ve hizmet kullanıcıları için net olmayan süreçler.

Müşteriler ve hizmet kullanıcıları hakkında, örneğin e-posta ve canlı sohbet hizmetlerinde eşlerinin cinsiyeti hakkında yanlış varsayımlar.

LGBT müşterilerinizin ve hizmet kullanıcılarınızın dijital hizmetlerinize erişimde karşılaştıkları engelleri tam olarak anlamak için derinlemesine izleme ve istişare çalışmaları yapmalısınız. LGBT kişilerin ürünlerinize veya hizmetlerinize erişip erişmediğini ve ne kadar memnun olduklarını değerlendirme hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunum Araç Seti Adım 2'ye bakın.

STONEWALL ARAŞTIRMASI

Stonewall'ın Britanya'daki LGBT araştırması, LGBT'lerin ticari kuruluşlara ve hizmetlere erişirken hala derin düzeyde ayrımcılık ve kötü muamele yaşadıklarını ortaya koydu. Bu deneyimler mağazalara, kafelere, bankalara, spor salonlarına ve kamu hizmetlerine, ayrı-

ca ev kiralamaya ve satın almaya kadar uzandı. Bulgular hakkında daha fazla bilgi için Britanya’da LGBT – Nefret Suçu ve Ayrımcılık Raporu (2017) ve Britanya’da LGBT – Trans Raporu (2018)’nu okuyabilirsiniz.

KURULUŞUNUZ İÇİN ÖNEMLİ EYLEMLER

DETAY VE VERİ TOPLAMAK İÇİN SİSTEMLERİNİZİ İNCELEYİN

Hizmet kullanıcılarının bir hizmete kaydolurken veya bir ürün satın alırken cinsiyetlerini belirtmeleri gerekiyorsa, erkek veya kadın olarak tanımlamayan hizmet kullanıcılarının kendi terimlerini kullanabilmeleri için her zaman bir açık metin seçeneği sağlamalısınız.

Hizmet kullanıcıları, dijital sistemlerinizde adları, unvanları ve cinsiyetleri de dahil olmak üzere kişisel bilgilerini istedikleri zaman kolayca değiştirebilme olanağına sahip olmalıdır.

Sistemlerinizin bir müşteri veya hizmet kullanıcısının cinsiyeti veya onların partnerlerinin cinsiyeti hakkında varsayımlar üretmediğinden emin olun. Örneğin; otomatik yanıtlar, sözleşmeler, şartlar ve koşullar.

İkilik dışı (nonbinary) hizmet kullanıcılarını tamamen kapsayabilmek için, Mx gibi cinsiyetten bağımsız başlık seçenekleri sağlamalısınız.

Bir hizmeti kullanmak veya bir ürünü satın almak için kimlik gerekliyse, ehliyet ve pasaportlar da dahil olmak üzere kimliği doğrulamak için çeşitli seçeneklere izin vermelisiniz. Birçok trans yasal cinsiyetini değiştirmek istemez veya değiştiremez, bu nedenle doğum belgesi ibraz etmelerini istemek hizmete erişmelerine engel teşkil edebilir.

Hizmet kullanıcılarının bir hizmete kaydolurken veya bir ürün satın alırken medeni durumlarını belirtmeleri gerekiyorsa, seçeneklerden biri ‘evli/kayıtlı birliktelik’ olmalıdır.

CİNSİYET NE ZAMAN SORULMALIDIR?

Müşteriler ve hizmet kullanıcılarının, yalnızca bir hizmet veya ürünün teslimi için gerekli olduğunda cinsiyetleri hakkında sizi bilgilendirmeleri istenmelidir. İzleme veya pazarlama amacıyla sormak isterseniz, bu her zaman isteğe bağlı olmalıdır ve neden sorduğunuzu ve bu verilerle ne yapılacağını açıklamalısınız. Hizmet kullanıcılarının cinsiyet kimliğinin uygun şekilde nasıl izleneceği hakkında daha fazla ayrıntı için Hizmet Sunum Araç Seti'nde Adım 2'ye bakınız.

MÜŞTERİLER, HİZMET KULLANICILARI VEYA GENİŞ KAMU İLE ETKİLEŞİMDE OLAN TÜM PERSONELİN DİJİTAL HİZMETLER ARACILIĞIYLA EĞİTİMİ

Bu, canlı sohbet, sosyal medya ve e-posta tabanlı personeli içerebilir. **Personel, şunlar için eğitilmelidir:**

E-postalarda, "Sayın Hanımefendi/Beyefendi" gibi cinsiyete dayalı selamlamalardan kaçının ve bunun yerine kişinin adını kullanın. Bu, müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının yanlış cinsiyetlendirilmesini önler ve daha kişisel olmasını sağlar.

Başkalarından bahsederken cinsiyetten bağımsız zamirler kullanın (kişinin nasıl anılmak istediğini bilmedikçe) ve asla bir müşterinin veya hizmet kullanıcısının partnerinin cinsiyeti hakkında varsayımlarda bulunmayın.

Müşterilerden veya hizmet kullanıcılarından gelen uygunsuz veya kötü niyetli dil kullanımını bildirin.

Geçiş yaptıklarını açıklayan müşterileri veya hizmet kullanıcılarını hassas bir şekilde destekleyin. Çalışanların sağladığı rehberliğin kişinin ihtiyaçlarına yönelik olduğundan emin olun.

Sosyal medyayı yöneten personel ayrıca aşağıdakiler için eğitilmelidir:

Sosyal medyada LGBT ile ilgili şikayetlere uygun şekilde yanıt verin.

Kuruluşunuzun sosyal medya kanallarında halk tarafından LGBT karşıtı yorumların ifade edildiği durumları etkili bir şekilde yönetin.

KURULUŞUNUZ İÇİN ÖNEMLİ EYLEMLER (DEVAMI)

WEB SİTEMİZİN KAPSAYICI OLDUĞUNDAN EMİN OLUN

Web sitenizi şunları içerdiğine dair kontrol edin:

Açık ve erişilebilir eşitlik politikaları, böylece tüm müşteriler ve hizmet kullanıcıları kendilerini güvende ve hoş karşılanmış hissederler.

LGBT müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının kendilerini yansıttığını görebilecekleri çeşitli imgeler yaratın. Bunun hizmetinizle nasıl ilişkili olabileceğini düşünün. Örneğin çiftlerin resimlerinin olduğu yerlerde, aynı cinsiyetten çiftler temsil ediliyor mu?

LGBT özelinde sağladığınız hizmetler hakkında net bilgi.

LGBT kapsayıcılığına dair desteğinizin görünür kanıtı. Bunu, Stonewall Çeşitlilik Şampiyonları logonuzu ekrana getirerek ve içeriği veya markayı LGBT takvimindeki önemli tarihleri yansıtacak şekilde güncelleyerek yapabilirsiniz.

DİJİTAL PLATFORMLARDA TAAHHÜDÜNÜZÜ GÖSTERİN

Kapsayıcılık taahhüdünüzü aktif bir şekilde iletmek, LGBT'leri ayırmıcılık korkusu olmadan hizmetinize erişmeye teşvik edecek ve ihtiyaçlarının uygun şekilde değerlendirileceği konusunda onlara güvence verecektir. Tüm müşterilere ve hizmet kullanıcılarına ve hizmetinize henüz erişmemiş LGBT'lere ulaşmak için sosyal medyanızı ve diğer dijital platformlarınızı kullanın. Mesajlar şunları içerebilir:

Değerleriniz hakkında net ifadeler ve LGBT eşitliğine açık bir bağlılık.

Müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının personelinize ve birbirlerine karşı davranışlarına ilişkin beklentileriniz.

LGBT kapsayıcılığını anlamlı bir şekilde savunan tedarik zinciri ortakları veya diğerleri için övgü ve takdir.

Kuruluşunuz genelinde çeşitli rollerdeki personeliniz ve her düzeydeki LGBT rol modeller ve müttefiklere yer vermek.

Hizmetinize ilişkin LGBT kapsayıcılığını geliştirmek üzere yaptığınız çalışmalar ve LGBT çalışan ağınızın çalışmaları hakkında bilgiler.

Yerel Onur yürüyüşleri ve Uluslararası Homofobi, Bifobi ve Transfobi Karşıtı Gün (IDAHOBIT) gibi LGBT organizasyonlarına ve etkinliklerine verdiğiniz desteğin ayrıntıları.

Ayrıca, sosyal medya da dahil olmak üzere dijital platformlarınızda kişilerin homofobik, bifobik ve transfobik yorumlarını sorgulamak, gizlemek veya kaldırmak için tutarlı bir politika ve süreç geliştirmelisiniz. Özellikle, diğer müşteriler ve hizmet kullanıcıları için tetikleyici olabilecek yorumları gizlemeyi veya kaldırmayı düşünün.

İYİ ÖRNEK-1

NOTTINGHAMSHIRE İDARİ BÖLGE KONSEYİ

Nottinghamshire İdari Bölge Konseyi, web sitelerini yeniden tasarlarlarken, LGBT hizmet kullanıcılarını daha kapsayıcı hale getirme fırsatını da yakaladı. Tüm işe alım ve eşitlik sayfalarında artık Stonewall İlk 100 logosu yer alıyor ve bu da LGBT kapsayıcılığına olan bağlılıklarını gösteriyor.

Ayrıca LGBT çalışan ağırları hakkında bilgileri kamuya açık hale getirdiler. Hizmetlerini tanıtırken, hizmet ettikleri çeşitli topluluğu yansıtmaya büyük özen gösterdiler. Örneğin, aynı cinsiyetten çiftlerin, koruyucu ailelik, evlat edinme ve kayıtlı birliktelik fotoğrafları web sayfalarında yer almaktadır.

Bunun yanı sıra, yorum veya şikayet bırakmak için çevrimiçi formlar, hizmet kullanıcılarının kendilerini tanımlama seçenekleri de dahil olmak üzere, hizmet kullanıcılarının cinsel yönelimini ve cinsiyet kimliğini izlemek için revize edilmiştir.

İYİ ÖRNEK-2

HSBC BİRLEŞİK KRALLIK

HSBC Birleşik Krallık, müşterilerinin hesaplarında ad, cinsiyet ve unvan değiştirirken ihtiyaçlarını karşılayacak daha basit ve daha kapsayıcı bir süreç tasarlamak için trans topluluklarla birlikte çalıştı. Bu, cinsiyetten bağımsız 10 unvan seçeneğinin yanı sıra müşteri hesap bilgilerinde cinsiyet değişikliği yapmak için yeni prosedürleri içeriyordu. Bu müşteri hizmetlerini uygun şekilde sunabilmeleri için ön cephede yer alan çalışanlara eğitim verildi.

Bu değişikliklere eşlik etmek için HSBC Birleşik Krallık, web sitesindeki süreçlerle ilgili bilgileri gözden geçirdi ve güncelledi. Bilgilerin bulunması kolay bir web sayfası, müşterinin şubeye götürmesi gereken belgeler de dahil olmak üzere, HSBC Birleşik Krallık sistemlerinde cinsiyet değişikliğinin bilgisinin nasıl güncelleneceği hakkında bilgi verir. Ayrıca, HSBC Birleşik Krallık sunduğu cinsiyetten bağımsız başlık seçenekleri ve müşterilerin kendi başlıklarını nasıl güncelleyebilecekleri hakkında net bilgiler içerir.



www.17mayis.org